

# sp

# sociální práce sociálna práca

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



## VÝZKUM PRO PRAXI V SOCIÁLNÍ PRÁCI

1

2011

ročník 11

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

# sp

## sociální práce sociálna práca

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

### Nabídka a ceník inzerce platný od 1. 4. 2011

Máte omezený finanční rozpočet, a přesto chcete, aby se o Vás vědělo?

**Nejlevnější inzerce u nás stojí 950 Kč.**

Inzerujete u nás poprvé? Čeká Vás 10% sleva na první inzerci.

Chcete inzerovat pravidelně? Využijte jedinečnou **25% slevu na objednávku čtyř po sobě jdoucích inzercí**. Jednotlivé slevy nelze vzájemně kombinovat.

Zadání inzerce prosím dodávejte v černobílém provedení ve formátu PDF nebo JPG (rozlišení 300 dpi).

[inzerce@socialniprace.cz](mailto:inzerce@socialniprace.cz)

2 a 3 strana přebalu - 14.900,-  
4 strana přebalu - 19.900,-

strana uvnitř čísla  
170 x 240 mm - 5.900,-  
140 x 220 mm - 5.600,-

**1/1**

2, 3 a 4 strana přebalu  
170 x 240 mm + spad

strana uvnitř čísla  
170 x 240 mm + spad  
140 x 220 mm

**1/2**

strana uvnitř čísla  
68 x 220 mm  
3.900,-

2 a 3 strana přebalu - 7.500,-  
4 strana přebalu - 10.500,-

strana uvnitř čísla - 3.900,-

**1/2**

2, 3 a 4 strana přebalu  
170 x 120 mm + spad

strana uvnitř čísla  
140 x 110 mm

**1/3**

strana uvnitř čísla  
140 x 73 mm  
2.500,-

**1/4**

strana uvnitř čísla  
140 x 55 mm

**1/4**

strana uvnitř čísla  
68 x 110 mm  
1.900,-

**1/6**

strana uvnitř čísla  
140 x 37 mm

**1/6**

strana uvnitř čísla  
68 x 70 mm  
950,-

<b>Editorial</b> .....	<b>2</b>
<b>Úvodní slovo redakce</b> .....	<b>2</b>
<b>O čem se mluví</b>	
Na důkazech založená praxe .....	3
Anketa .....	4
Výzkum je to, co je, nikoliv vždy to, co by si metodolog přál .....	5
Hans Selye: Co dělá dobrého výzkumníka .....	6
Medailon: Spletitá cesta sociální práci .....	7
Rozhovor: Naučme se dělat výzkumy v sociální práci .....	8
<b>Inspirace pro praxi</b>	
Výzva garanta rubriky .....	12
Kudy ke dnu aneb nové možnosti výzkumu z praxe .....	14
Využití výzkumu v praxi velkých organizací .....	17
Role výzkumu při nastavování regionálních služeb .....	18
Třikrát profil vědecko-výzkumných organizací .....	19
Inštitút pre výskum práce a rodiny, Bratislava .....	19
Európske centrum pre sociálnu politiku a výskum vo Viedni .....	20
Evropský výzkumný institut sociální práce EVIS .....	21
<b>Fakta, legislativa, dokumenty</b>	
Výzkumníkovo desatero .....	23
<b>Pohledy na věc</b>	
Rozhovor: Nejen o etických souvislostech výzkumu .....	25
<b>Akademické statě</b>	
Kvetoslava Repková: Integrovaná tvorba poznatků v sociální práci a pre sociálnu prácu .....	28
Ján Mišovič: O kombinaci sociologických výzkumných metod orientovaných na poznávání sociální práce .....	35
Jitka Navrátilová: Variabilita přístupů ke vzdělávání sociálních pracovníků .....	41
Eva Hejzlarová: Svěpomocné a podpůrné skupiny v Česku: mapa terénu, rizika dalšího vývoje a možnosti veřejné politiky .....	51
Petr Kolařík: Identita a kultura organizace. Vyhledávání a přijímání zaměstnanců Charity s ohledem na její identitu .....	60
Ivana Knausová: Teorie a praxe sanace rodiny v českém prostředí – kvalitativní sonda do terénní práce s ohroženou rodinou v současnosti .....	68
Pavel Nepustil: Případové vedení / case management ve světle postmoderního kolaborativního přístupu .....	74
Leoš Zatloukal, Miloš Havlík, Zdislav Doleček, Jaroslav Šotola: Komplexní posuzování potřeb klientů v rámci poradenského rozhovoru z hlediska přístupu zaměřeného na řešení .....	81
<b>Školy se představují</b>	
Slezská univerzita v Opavě, Obchodně podnikatelská fakulta v Karvině .....	93
<b>Recenze</b>	
Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách .....	95
Fenomén stárí .....	96
Internet jako cesta pomoci .....	97
Poradensví pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním .....	99
<b>Zprávy, akce, oznámení</b>	
Byl jsem zde, Světový den sociální práce! .....	101
Studentská konference UHK .....	103
Pohlédnutí za Evropským rokem 2010 .....	104
Krátké zprávy .....	106
<b>Napsali jste nám</b> .....	<b>109</b>
<b>Kontakty</b> .....	<b>116</b>

## Editorial

Možno to vyznie alibisticky, ale odvtedy, čo bola na Slovensku zaradená sociálna práca do Sústavy odborov výskumu a vývoja ako jeden z odborov spoločenských, presnejšie sociálnych vied, prestala som sa zaoberať pochybnosťami o tom, či má ako „koloniálna oblasť“ (v terminológii Göppnera, Hämäläinena) svoj vlastný predmet a zodpovedajúce metódy výskumu. Dnes sa mi javí ako užitočnejšie hovoriť o rozličných polohách a podobách výskumu vzťahujúceho sa k sociálnej práci. Je trochu problematické nazvať ho tak jednoducho, ako napr. sociologický, psychologický, medicínsky či pedagogický výskum, nakoľko označenie „sociálno-pracovný výskum“ by znelo prinajmenšom zvláštne. Na druhej strane potreba vkladať medzi slová sociálna práca a výskum rozličné predložky umožňuje reflektovať diverzitu účelov, predmetov, metód, aktérov či konečných užívateľov výskumu v tejto disciplíne.

Tradične zvykneme hovoriť o *výskume v sociálnej práci*. Je to výskum iniciovaný, realizovaný a riadený ľuďmi



z odboru sociálna práca (samozrejme v spolupráci s odborníkmi a odborničkami z iných vedecko-výskumných disciplín) k rôznorodým otázkam relevantným pre sociálnu oblasť. Inou polohou je *výskum o sociálnej práci*. S ohľadom na pomerne mladú novodobú históriu tejto disciplíny sú výskumne určite veľmi zaujímavé témy o nej samotnej, o tom, ako ju bežne ľudia vnímajú a čo od nej očakávajú, o pozícii voči iným disciplínam, o jej význame pre riešenie aktuálnych spoločenských problémov, či o spoločenskom uplatnení absolventov a absolventiek tohto odboru v praxi. Nesporne zaujímavá je aj poloha *výskumu pre sociálnu prácu*, teda výskumu realizovaného v rámci iných disciplín, ktorého výsledky sú však relevantné pre praktické intervencie v rámci výkonu sociálnej práce či pri tvorbe jej teoretickej a metodologickej výstavby.

V rámci čísla vám ponúkame rôznorodý mix podôb výskumu vzťahujúceho sa k sociálnej práci, mix informácií o vedecko-výskumných inštitúciách, osobnostiach a rôznorodých aktéroch, ktorých poznanie a práca nás môžu obohatiť a inšpirovať k poznaniu, že čokoľvek v sociálnej práci a pre sociálnu prácu robíme, obohacuje to jej vedecko-výskumnú základňu a kreditu do budúcnosti.

*Kvetoslava Repková*  
garantka čísla

### Vážené čtenářky, vážení čtenáři, kolegyně a kolegové,

při otáčení prvních listů jste jistě zaznamenali, že je „něco jinak“. Letním pohledem jste zjistili, že časopis má jinou grafiku. Po začtení se do následujících stránek narazíte i na další změny. Nová grafika, a pestrost žánrů, nám umožnila ubrat počet stran při stejné informativní hodnotě příspěvků.

V publicistické části časopisu nově přinášíme žánrově různorodá zpracování aktuálního tématu. Časopis Sociální práce / Sociální práce je významným nositelem odborných publikací význačných autorů z oblastí sociální práce a jeho nově koncipovaná publicistická část má ambice tu odbornou akademickou „okořenit“, přinášet zajímavé názory a vyvolávat diskuse. Také chceme stále inspirovat sociální pracovníky a pomáhat jim v každodenní a někdy problematické a komplikované práci s klienty.

Jedna ze stěžejních rubrik – Inspirace pro praxi je určena sociálním pracovníkům a dalším odborníkům z oblastí sociální práce, kteří svými zkušenostmi, podnětnými nápady a originálními řešeními chtějí pomoci svým kolegům a kolegyním v jiných organizacích a na jiných místech České a Slovenské republiky. Garantem „Inspirace pro praxi“ je Libor Musil a v jejím úvodu vyzývá čtenáře a potenciální autory ke společné diskusi a vzájemné kolegiální podpoře při řešení problematických a komplikovaných situací při práci s klienty.

V době, kdy píšu řádky úvodního slova, slaví sociální pracovníci za hranicemi České republiky Světový den sociální práce (15. 3. 2011). Ten vyhlásila Mezinárodní federace sociálních pracovníků. Na českém internetu se o Světovém dni sociální práce téměř nepíše. Myslím, že je to škoda.

Smyslem vydávání časopisu Sociální práce / Sociální práce je podporovat kvalitu sociální práce a přispívat k jejímu rozvoji. Vážené čtenářky a čtenáři! Jako nový šéfredaktor Vám na stránkách našeho časopisu nabízím prostor k prezentaci, analýze a diskusi zajímavých témat z různorodých oblastí sociální práce. Slibuji, že Vám budeme i nadále naslouchat a že na stránkách časopisu bude pro Vaše zajímavé náměty a příspěvky vždy dostatek místa. Ostatně kde jinde? Vždyť jsme odborným časopisem sociálních pracovníků a pracovníků v České i Slovenské republice.

*Roman Baláž*





## Na důkazech založená praxe

Teoretici a praktici v sociální práci si stále vyjasňují otázku uplatňování konceptu „na důkazech založené praxe“. Uskutečněné diskuse podnítily vznik dvou hlavních pohledů na tento koncept: první jej považuje za cestu, jak zvýšit důvěryhodnost sociální práce a rozšířit její poznatkový základ; druhý jej chápe jako odklon od základních charakteristik sociální práce, zejména pak jako odklon od reflexivnosti a komplexnosti při přijímání rozhodnutí.

Pojetí „na důkazech založené praxe“ („The Evidence based practice“) vychází z lékařského výzkumu. Ten hledal přímé souvislosti mezi určitými léčebnými postupy, nástroji nebo léky, jejichž účinek by měl mít v porovnatelných podmínkách u rozdílných klientů podobný nebo stejný účinek. Ve své podstatě jde o standardizaci postupů, které by se daly v určitých standardizovaných podmínkách využít bez potřeby hledání nového postupu. V sociální práci se tento koncept začal uplatňovat v 60. a 70. letech 20. století, a to zejména v případové sociální práci (casework).

Jedna skupina odborníků vidí pozitiva konceptu v tvorbě standardů, akreditací a formulování a šíření příkladů dobré praxe. Upřednostňují pozitivní význam učení se formulovat zodpověditelné otázky, které se vztahují k hodnocení a intervenci. Žádaná je vzájemná integrace vlastního poznání s poznáním jiných aktérů a přijímání nejlepších možných rozhodnutí pro intervenci a jejího hodnocení. Pro perspektivní intervence sociální práce se specifickými problémy a se specifickou cílovou skupinou doporučují pečlivě studovat a zaměřit se i na otázku efektivity nákladů.

Druhá skupina odborníků zásadně kritizuje premisu standardizace postupů pro potřeby sociální práce. Jejich argumentem je především individualizovaná a specifická práce s klientem: sociální pracovníci pracují na základě reflexe individuální situace konkrétního klienta; sociální pracovník přijímá rozhodnutí na základě neopakovatelných a mnohotvárných situací konkrétních klientů, což sociální práci významně odlišuje od jiných disciplín. Odmítají tedy přijímat rozhodnutí na základě předurčených schémat založených na objektivní existenci několika společných důkazů.

V diskusi o využitelnosti konceptu „na důkazech založené praxe“ v praktické sociální práci s klienty se objevují dvě námitky: jednak je koncept kritizován jako příliš obsáhlý a neurčitý, než aby měl pro sociální práci smysluplný přínos; současně je namítáno, že by sociální pracovníci měli jako profesionálové spíše hledat konkrétní odpovědi na specifické intervence. Z hlediska hodnocení toho, proč jsou některé intervence lepší než ostatní, je hlavním možným důvodem sám sociální pracovník, resp. jeho teoretický základ, orientace a angažovanost při řízení intervence.

V současné praxi sociální práce je klíčová nejen účinnost nebo porovnatelná efektivnost, ale také potřeba ptát se na náklady a výhody v porovnání různých druhů intervencí. Sociální pracovníci by si měli klást otázky: o vhodnosti a zacílení intervencí; o proměnlivých podmínkách prostředí; o způsobech a účinnosti intervencí; o nákladech na intervence. Při hledání těchto (a jiných) odpovědí mohou sociální pracovníci nalézat důkazy, které významně ovlivní jejich praxi.

Na důkazech založená praxe je zajímavým konceptem, jehož uplatňování v oblastech sociální práce může přinést různé efekty. Jednoznačné provázání s výzkumem z něj dělá významný nástroj podpory poznatkové báze sociální práce, což může vést k posílení postavení sociálních pracovníků v české společnosti.

*Eliška Barochová, Roman Baláž*



## Anketa

1. Co si myslíte o sociálním výzkumu?
2. Myslíte si, že je použitelný v oblastech sociální práce?
3. S jakým výzkumem použitým v oblasti sociální práce jste se setkali?



**Ivona Baklíková**, Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR, vedoucí Centra na podporu integrace cizinců pro Pardubický kraj

1. Výzkum v sociální oblasti nebo sociální práci je důležitý a jeho těžiště vidím hlavně v kvalitativním výzkumu. Výzkum tedy ano, a to hlavně z důvodu zkvalitnění sociální práce s lidmi.

2. Určitě je. V tuto chvíli se ale nedokážu zamyslet nad tím, co by mělo být předmětem výzkumu a co chceme zkoumat. Můžeme se zaměřit například na kvalitu poskytované služby a na všechny proměnné, které ve vztahu klient–sociální pracovník hrají roli. Osobně si tedy myslím, že výzkum je použitelný v oblasti sociální práce. Můžeme zjišťovat leccos, a pokud to dobře uděláme, tak to může přinést své ovoce.

3. Setkala jsem se s výzkumem potřebnosti nízkoprahového centra v Pardubickém kraji. Ten jasně ukázal, že nízkoprahové centrum v kraji chybí, ale nic dál se nestalo. Prostě chyběly nástroje k následné realizaci z výzkumu vzešlých doporučení. Je třeba, abychom nezkoumali něco, co nejsme schopni nebo nechceme měnit. Výzkum pak slouží jako dobrý podklad, ale nic na něj nenavazuje. V Pardubicích to dopadlo tak, že se udělal výzkum a tím vše skončilo. Nakonec se prakticky neudělalo nic a lidi na to vzpomínají se slzami v očích.



**Martina Zikmundová**, Česká asociace streetwork, o. s., ředitelka

1. Více se mi líbí termín výzkum pro praxi v sociální práci. Výzkum by měl vědní i praktický obor posouvat dále, ověřovat jeho postupy, metody a dogmata a vyvíjet nové. Sociální práce je relativně nový obor, zejména v českých zemích, a potřebuje získat argumenty na podporu oprávněnosti své existence, jakož i najít účinné metody sociální práce.

2. Někteří sociální pracovníci se marně snaží bránit tomu, aby byla jejich práce zkoumána a ověřována její

kvalita a efektivita. Tvrdí, že vztah měřit nelze. Naopak, lze to a je to žádoucí. Nové výzkumné metody, kvalitativní a narativní, jsou schopny překvapivě dobře a objektivně popsat to, co cítíme a prožíváme, to, co je podstatou vztahu a kvality života.

3. Jsem lektorkou v kurzu Práce s agresivním klientem a zde používáme mnoho příkladů ze sociální psychologie a sociologie, které se v oblasti sociální práce dobře aplikují. V současné době Česká asociace streetwork realizuje pětiletý mapující výzkum nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, který se zaměřuje na kvalitu a efektivitu práce těchto služeb.



**Martina Slouková**, studentka sociální práce

1. Sociální výzkum, resp. jeho přínos a důležitost pro oblast sociálních disciplín chápu ve více rovinách. Jedná se v první řadě o informační zdroj, který aktérům sociálních věd umožňuje poznávat realitu,

reagovat na ni, poučovat se z ní a podle potřeby s ní nějakým způsobem pracovat. Je tedy svým způsobem i nástrojem, který nám umožňuje posouvat se v sociálních vědách dál a zkvalitňovat nabízené služby.

2. Aplikovatelnost výzkumu v oblastech sociální práce je neoddiskutovatelná. Oblast sociální práce – vzhledem k charakteru pomáhající profese – nemůže stagnovat, a je proto nutné uvědomovat si a poznávat sociální realitu a praxi. Reagovat na ni, poučovat se z ní, dosahovat žádaných proměn a zkvalitňovat tak nabízené služby. Jako prostředek k tomu vidím právě sociální výzkum.

3. Jednalo se především o výzkumy realizované vyučujícími na katedře SPSP a týkaly se nejruznějších témat oblasti sociální práce a sociální politiky – integrace Romů, evaluace efektivit programů aktivní politiky zaměstnanosti, zavádění terénní sociální práce apod. Často šlo o hodnotící neboli evaluační výzkumy. Já sama jsem sociální výzkum uskutečnila v rámci své bakalářské práce, kdy jsem se snažila zmapovat život v konkrétním chráněném bydlení pro lehce mentálně postižené jedince.



## Komentář

# Výzkum je to, co je, nikoliv vždy to, co by si metodolog přál

Metodolog by si přál, aby v každém odborném textu bylo možno vyhledat teorii, metodologii a empirické poznatky (z důvodu absence jednoho principu byla jistá práce odmítnuta). Aby byly respektovány principy pro zajištění pravdivosti výsledků výzkumných zjištění s odpovídající argumentací (z důvodu absence jiné práce odmítnuta). Aby nebyly připravovány předem pojmové struktury, typy, kategorie, např. pro podporu teorie „uznávaného“ autora nebo badatelových předpokladů ve výzkumech, kterým se nesprávně říká kvalitativní, kdy by tím byl porušen princip indukce (další práce odmítnuta). Aby použití kvalitativní výzkumné techniky s předem připravenými otázkami nebylo chápáno jako kvalitativní výzkum, ale jako předvýzkum, což je zcela legitimní postup používaný již v minulém století jako zdroj vyhledání nových hypotéz, které se mohou následně ověřovat kvantitativně.

Metodolog by si přál, aby badatel rozlišoval mezi slovem, představou (teorií) a skutečností, událostí (empirií), což mnohdy jednoduché není, protože někdy nemáme ani tušení, že žijeme paměti a představami. Uvedu příklad. *Jezdívám do Ostravy vyučovat, používám tramvaj a označuji jízdenky. Jednou jízdenky označit nejdou. Poctivě jdu ke druhému přístroji, zase ne. Tu mne starší dáma upozorní, že je smogová situace, že se dnes jezdí zadarmo a cedulka je za oknem řidiče tramvaje...* To je onen rozdíl mezi tím, co si myslím, že skutečnost je, a fakticky stále se měnící realitou. My sami, kteří výzkumy realizujeme, a nejen o nich mluvíme či píšeme knihy, víme z praxe, kde jsou naše omezení. Nebudu hovořit o klasické kvantitativní výzkumné strategii, té je věnována dostatečná pozornost. Kvalitativní strategii? „Tu přece známe.“ Ale neznáme a neumíme „být všímaví“, což je u kvalitativních a integrovaných výzkumných přístupů klíčové (ostatně i v běžném životě je to výhoda), buď badatel má talent, nebo byl „trénován“. Z nevěšímavosti vyplývá řada nepochopení a klamných představ.

Jestliže je zpracováváno téma týkající se např. zneužívání dětí, nebo týraných žen, koho má smysl se ptát? Kdo bude mnohdy obtížně dostupným objektem zkoumání? Dostupné jsou zpravidla jen zprostředkované výroky sociálních pracovníků a ne zdrojové údaje ve formě interview s týranými ženami. Nic proti takovým úlohám a omezeným možnostem studentů v jejich diplomových pracích, ale nazývejme věci podle toho, jak jsou řešeny. Jestliže pak takovou práci nazveme „kvalitativní výzkum týraných žen“, jistě to zní lépe než „kvalitativní výzkum sociálních pracovníků o týraných ženách“. Ale o jakou epistemologickou pozici se pak jedná? O jaký typ výzkumu, když manipulují a zasahují svými předem připravenými otázkami? Že jinak nenajdeme, co jsme hodlali vyhledat? Můžeme pak z našich badatelských témat vyhledat to, co je subjektivní pro naše komunikační partnery? Jaké významy mají naše výzkumné úlohy pro dotazované? Že je zkoumání obtížné? Že lidé nehovoří? Že na to není čas? Žádná práce není snadná, to by pak nebyla práce.

Tradičně rozlišujeme metodologické přístupy kvantitativní s převažujícím logickým principem deduktivním, kvalitativní s převažujícím principem induktivním. V zásadě by ale všechny přístupy mohly být integrované, pokud by bylo použito psychologické paradigma „prožívání, vědění, jednání“, kdy nejde o „smíšení“ přístupů, ale o pohled „jinak“.

Metodolog by si přál, aby ovlivňování výzkumných procesů (to je axiom) bylo pod kontrolou, aby výzkumy respektovaly dohodnuté postupy, aby bylo jasné, že data nejsou ani skutečnostmi, ani jevy, aby závěrečná zjištění nebyla trivialitami a aby bylo možno pokusit se výzkumné závěry zobecnit, neboť na tom je založen rozdíl v přístupu badatele, spisovatele nebo novináře.

*Ivana Loučková*



## Esej

# Hans Selye: Co dělá dobrého výzkumníka

Sedí, hlavu v dlaních, a přemýšlí, jak nastaví své bádání. Uvažuje nad tématem a výzkumnými otázkami. Cílené abstraktní uvažování není jednoduché. S pocitem marnosti vstane, obchází stůl, chvílemi se dívá z okna a pak bloudí očima po místnosti. Hledá činnost, která by byla v tuto chvíli důležitější než to zpropadené nastavování... „Ach jo!“ s povzdechem se vrací ke stolu a začíná znovu.

Snad každý poctivý student sociální práce prožívá před koncem studia podobné okamžiky. Také sociální pracovníci hledající odpovědi na otázky plynoucí z praxe a výzkumníci toužící přinášet užitek to tak jistě také prožívají. Má-li být jejich práce někomu (něčemu) užitečná, musí být dobrá. Co jim ale pomůže dosáhnout dobrých výsledků? Jistě, potřebují vědomosti a dovednosti; vědomosti získávají studiem a dovednosti tréninkem, ale ani hora informací a měsíce či roky praktických zkušeností z člověka nutně nedělají dobrého výzkumníka.

Inspirován dílem Hanse Selyeho („From dream to discovery“, v českém překladu „K záhadám vědy“) docházím k názoru, že dobrého výzkumníka dělají zejména jeho vlastnosti a schopnosti. Ty právě vlastnosti a schopnosti spolu s vědomostmi a dovednostmi mohou vytvářet z člověka hledajícího odpovědi na výzkumné otázky dobrého výzkumníka. Ale které vlastnosti a schopnosti výzkumníka v oblastech sociální práce jsou ty právě? Selye nám ve svém podnětném díle představuje důležité vlastnosti a schopnosti dobrého výzkumníka.

### Důležité vlastnosti a schopnosti

Dobry výzkumník je nadšený a vytrvalý. S horlivostí a zápalem směřuje k dosažení vytyčených cílů. Nespokojený se současným stavem vzplanul pro určitou myšlenku a vytrvale (ne tvrdohlavě) jde za jejím naplněním. Na své cestě je odolný proti neúspěchu a jednotvárnosti rutinních technik výzkumné práce. „Síla vytrvalosti pramení ze zdravého optimismu, odvahy a víry,“ píše Selye.

Dobry výzkumník je inteligentní. Je schopný chápat věci a využívat nabyté znalosti v nových situacích. Vědomě analyzuje i kombinuje fakta a dovede pominout vše, co se netýká zkoumaného problému. Dokáže se soustředit na předmět svého zájmu a pomocí abstrakce vylučuje věci nedůležité.

Dobry výzkumník je zručný. Umí užívat různorodé strategie, metody, techniky a nástroje výzkumné práce, i když je zrovna nemusí potřebovat. Není otrokem jednoho postupu. Rozumí problémům svého oboru a neustále se rozvíjí. Selye dobrému výzkumníkovi doporučuje, ať si průběžně vytváří „zásobu předpokladů a zručností“, které se mu budou velice hodit, když dojde „neočekávaný dobrý nápad“.

Dobry výzkumník jedná v souladu s morálními zásadami. Je poctivý sám k sobě i k lidem okolo. Má úzký vztah k tomu, co chce zkoumat nebo zjišťovat: „Je třeba mít cit pro to, jak věci (a lidi) chápat, jak je jasně vnímat, jak je ovlivňovat a jak si vysvětlovat jejich význam a dosah,“ píše Selye o vztahu s okolím a doplňuje, že neméně důležitá je „snášenlivost, ochota k organizování skupin, přesvědčování jiných a ochota vyslechnout si cizí argumenty“. Za nejdůležitější vlastnost však považuje Selye originalitu. „Je přímo neuvěřitelné, jak touto jedinou vlastností je možno kompenzovat nedostatky všeho ostatního,“ píše a dodává: „Schopnost originálně, tvořivě myslet umožňuje nezávislý, nový pohled na věci.“

### Dobry výzkumník v oblastech sociální práce

Osobnost dobrého výzkumníka v oblastech sociální práce sestává z jedinečného poměru vlastností, schopností, vědomostí a dovedností jednotlivých studentů, sociálních pracovníků, výzkumníků a dalších odborníků působících v sociální práci. Dobry výzkumník dokáže díky cílevědomému směřování a vytrvalosti dovést své výzkumy až tam, kde už o jejich užitečnosti rozhodují jiní.

*Roman Baláz*





## Medailón

# Spletitá cesta sociální práce

Po roce práce v mateřské škole se pustila do studia, během něhož pracovala jako sociální pracovnice, následně také jako metodička na odboru sociálně-právní ochrany. Nakonec našla místo, kde se cítí jako ryba, a zakotvila v akademických vodách. Jak probíhala tato plavba, nám popovídala osobně ještě předtím, než jsme se v rozhovoru zaměřili na nosné téma tohoto čísla. Kdybych chtěla napsat „encyklopedické“ heslo do slovníku osobností, napsala bych následující: Doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, PhD., působí v sou-



*Tatiana Matulayová říká, že se snaží studenty nadchnout.*

časné době jako vyučující na několika školách ve třech zemích – na rodném Slovensku, v České republice a také v Polsku. Hlavním působištěm je Katedra sociální práce FF PU v Prešově. Zabývá se dobrovolnictvím a rozvojem dobrovolnické kultury, dobrovolnictví nahlíží jednak v praktické rovině a rovněž z aspektu vědy a výzkumu. V rámci vlastních dobrovolnických aktivit a projektů se zaměřuje na realizaci vzdělávacích aktivit ve vztahu k široké veřejnosti, vysokoškolským studentům a studentkám (zejména sociální práce), sociálním pracovnícům a pracovníkům, věnuje se také motivačním vzděláváním nezaměstnaných.

Osobnost Tatiany Matulayové však považují za natolik zajímavou, že si jak ona, tak Vy zasloužíte osobnější a méně heslovitý portrét. Číslo, které právě držíte v rukou, se týká výzkumu, a není poznávání *někoho* vlastně také výzkum? Za sebe si myslím, že je. A ráda bych Vám kousek tohoto „výzkumu“ zprostředkovala.

### Dobývání sociální práce aneb od praxe k teorii

Před dvaceti lety přivedla k oblasti sociální práce Tatianu Matulayovou co jiného než náhoda. Myslela si, že bude učitelkou a bude následovat vzor svých rodičů. Na jeden rok se tak stalo. Strávila ho s těmi nejmenšími, ještě ne ani žáky, v mateřské škole. Potom se vrátila do rodného města, zrovna se obsazovalo volné místo na obvodním úřadě, a začala pracovat jako sociální pracovnice na odboru sociálně-právní ochrany. Potřeba poznávat dosud neznámé a pouze tušené, dozvídat se více ji přiměla k zahájení studia andragogiky. Běžný studentský život však nezažila, protože vždy studovala při práci, dálkově. Po dokončení bakaláře pokračovala studiem sociální pedagogiky. Zpětně vidí, že tato studia nebyla zacílena přímo na sociální práci. Tě se učila sama, mimo školu, ať už prakticky, nebo získávala poznatky četbou. Rozhodně však své studium nepokládá za zbytečné. Jak řekla, nedokázala by dělat cokoli, co by postrádalo smysl. Přínos studia (nejen svého) vidí v tom, že vede ke kritickému myšlení, tréninku a možnosti (v ideálním případě nutnosti) diskutovat s lidmi z oboru, kterému se věnuje. Po dokončení magisterského studia měla v plánu pokračovat v práci v sociálních službách, ale ve státnicový den jí předseda komise navrhl, aby se přihlásila do výběrového řízení a zkusila kariéru v akademické sféře. Tuto výzvu přijala. Ale to předbílám. Předcházela dlouhá cesta sociální pracovnice. Mnohdy spletitá a trnitá.

### Boj sociální pracovnice

Na své začátky sociální pracovnice vzpomíná Tatiana Matulayová jako na náročné. Měla jen málo životních zkušeností, učila se doslova za běhu. Neznala systém sociálně-právní ochrany, na jehož oddělení nastoupila. Stala se součástí sítě několika rodin, které byly v průběhu rozvodu nebo krize, a spolu s ostatními pracovníky jim pomáhala tíživou situaci řešit. Prováděli hodně terénních šetření, v několika případech dělala osobní dohled nad rodinami, pravidelně do nich docházela



a snažila se o změnu přístupu konkrétních rodičů k plnění jejich rodičovských povinností. Tehdy cítila, že je jako sociální pracovník součástí sociální práce, že ji spoluvytváří. Měla pocit daleko většího sepeření s rodinami. Z dnešního pohledu vnímá tuto práci jako zoufalé neprofesionální. Považuje to však za součást velké životní zkušenosti. Dnes už některé věci zákon vůbec nedovoluje – například udělat předběžné opatření a vzít děti z domu – tehdy to možné bylo. To s sebou samozřejmě neslo také velkou osobní zodpovědnost, obzvláště v tak mladém věku (bylo jí dvacet let). Moc dobře si uvědomovala riziko vyjmutí dítěte z rodiny do ústavní péče. Jednotlivé případy prožívala, snažila se jim čelit a přistupovat k nim velmi lidsky. Svou práci dělala, jak nejlépe šlo, ač ji provázal pocit, že zmůže jen velmi málo při zátěži 300–400 spisů, což je nejen číslo, ale především počet rodinných osudů. Podle paní Matulayové se vše odvíjí od kompetence (ve smyslu pravomoci), od pocitu možnosti reálné pomoci (např. právě vydáním předběžného opatření), a tato obrovská pravomoc s sebou nese i velkou zodpovědnost, morální závazek vstupu do osudu jiného člověka. To považuje za základ sociálního pracovníka – nevnímat klienty jako listy papíru, „lidi, kteří přijdou a odejdou“. Odchody a příchody mimo jiné předznamenávají změ-

ny. A v tomto smyslu změnu znamenal začátek působení Tatiány Matulayové na univerzitě, kde své zkušenosti mohla zprostředkovat dál, svým studentům.

## Před katedrou, za katedrou...

V prvních letech těžila především z toho, co sama zažila. A právě to se snažila (a stále snaží) svým studentům předat, příliš neteoretizovat, rozebírat konkrétní případy. V tomto vnímá své přednášky jako přitažlivé a užitečné. Zpočátku se trochu bála toho, že ze strany studentů přijde otázka, na kterou by nedokázala odpovědět. Ale jelikož vyučovala především předměty související s praxí, ve které byla zběhlá, přechod za katedru vnímala plynule. Učení ji jednoduše naplňovalo a stále naplňuje.

„Vždycky je třeba někde začít a vždy můžeme začít od sebe. Takže ze své pozice učitelky sociální práce říkám, že vše, co teď můžu udělat já, je, že se budu studenty snažit nadchnout a informovat.“

Na práci, kterou dělá, se jí nejvíce líbí objevování a různorodost, protože je zvědavá a zvědavá, jako by měl být každý odborník. A není právě touha (nebo potřeba) objevovat základem každého výzkumu?

*Aneta Hyrníková*

## Rozhovor

# Naučme se dělat výzkumy v sociální práci

Po deseti hodinách polospánku, celý pomačkaný a s pálícíma očima, vysedám na prešovském autobusovém nádraží ze Žlutého expresu, spoje Praha–Košice. Pozoruji dav a v šest hodin ráno hledám mezi lidmi ženu s knihou o sociální práci v ruce. Tady jde! Podíváme se na sebe a je vidět, že oba uvažujeme, zda ten člověk naproti je opravdu ten, koho hledáme. Je. S úsměvem se pozdravíme a já poprvé osobně poznávám docentku Tatiánu Matulayovou, ženu, se kterou jsem předcházející čtyři týdny domlouval realizaci tohoto interview. Nebylo to jednoduché, včera před půlnocí se po dvaceti dnech vrátila ze Švýcarska a Finska zpět do Prešova a již pár hodin poté mě vyzvedává na nádraží. Projdeme nádherným městem a směrujeme k Filozofické fakultě Prešovské univerzity, kde usedáme v jedné z pracoven Institutu edukologie a so-

ciální práce a začínáme rozvíjet téma výzkumu v sociální práci.

## Jakou roli podle Vás hraje výzkum v oblastech sociální práce?

Výzkum je alfou a omegou sociální práce a dobrý výzkum jí může výrazně pomoci k rozvoji. Za dobrý výzkum v sociální práci považuji evaluační výzkum. Mám na mysli například zkoumání účinnosti intervencí sociálních pracovníků. To mi tu opravdu chybí. Nevybavuji si nic hodnověrného nebo platného, něco, čemu bych věřila... Myslím si, že kdybychom něco takového měli, mohli bychom daleko zodpovědněji a s větší rozvahou jasně formulovat, co jako sociální pracovníci vlastně potřebujeme, co bychom měli dělat a jak postupovat.



## **Takže dobrý výzkum může pomáhat sociálním pracovníkům ve jednání?**

UVědomte si, že za dvacet let jsme v oblasti hodnocení intervencí sociálních pracovníků nikam nepostoupili. Když to srovnám s tím, co se dělá jinde ve světě, tak je to podle mne jeden z hlavních důvodů, proč nedokážeme argumentovat a získat ze strany veřejnosti a politiků větší podporu.

## **A existuje nějaké specifické pojetí nebo přístup?**

Je tu „The Evidence based practice“ (EBP). Já osobně nejsem velkým zastáncem tohoto konceptu na důkazech založené praxe. My jsme ale v naprostém počátku při prosazování reálných potřeb sociální práce a ve vysvětlování toho, co sociální práce vůbec je. Myslím si, že tento koncept v současné době prostě potřebujeme.

## **V čem přesně může na důkazech založená praxe přispět oboru sociální práce?**

Při vši kritice, která EBP provází, a při tom, že nejsem žádný fanda uplatňování kvantitativního přístupu v sociální práci, se domnívám, že v současné době by realizované výzkumy v rámci EBP velmi pomohly zvýšit renomé sociální práce. To říkám zcela otevřeně a ještě jednou zdůrazňuji, že kvantitativní přístup nepatří mezi mé oblíbené.

## **Existují ale lidé, kteří tvrdí, že tento koncept omezuje autonomii a komplexnost rozhodování pracovníků...**

Hovořím o výzkumu v rámci EBP. Ten by se měl realizovat ve spolupráci výzkumníka a pracovníka (pracovníků). Pokud budou výzkumy realizovány v této úzké spolupráci, budou velmi dobrým základem pro praxi. Já osobně to považuji za velmi přínosné.

## **Mohla byste mi dát nějaký příklad praktického využití?**

Organizace podle mne vítají důkazy a konkrétní a použitelné záležitosti. Například často potřebují změřit své činnosti, porovnat s praxí jiných organizací a navrhnout nezbytné změny k lepšímu. V tuto chvíli mě napadá, že kdybychom změnili systém a jako učitelé zadávali reálné výzkumné problémy a otázky z praxe, tak to by byl průlom. Najednou by studenti pod vedením profesorů, docentů a doktorů zodpovídali otázky plynoucí z praktických potřeb organizací. Do organizace by pak mohl přijít člověk zvenku a říci: „Takhle to v realitě vypadá a takhle je to standardní v jiném regionu a jiné zemi.“

## **A dnes to není možné?**

Není s čím porovnávat. Po prostudování zahraničních výzkumů nemám možnost je s něčím „u nás“ porovnat. Když

se mě kolegyně ze zahraničí zeptá, jak je to v té či oné oblasti u nás, nejsem schopná ucelené odpovědi. Mohu jen tlumočit svůj subjektivní názor, zážitek či pocit, ale chybí mi možnost sáhnout po hodnověrném výzkumu.

## **Použitelnost výzkumů v každodenní práci organizací**

### **Jak vnímáte využitelnost studentských výzkumů?**

Zde je důležité, zda student skutečně spolupracuje s pracovníky zvolené organizace, nebo zda mu bylo jen umožněno získat data bez další reálné spolupráce s pracovníky organizace. Pravidelně se setkávám s oběma přístupy. Přijde mi, že studenti více směřují k tomu druhému. Pokud ale student opravdu spolupracuje s pracovníky organizace, tak je naprosto zřejmé, že jeho úsilí a práce najde v organizaci využití.

### **A pokud jde o profesionální výzkumníky a jejich výzkumy?**

U nás na Slovensku existují spíše sociálně politické výzkumy a ani jeden z nich nepovažuji za výzkum v sociální práci. Jde zejména o výzkumy trhu práce a podobně. Jediné výzkumy, které bych mohla považovat za výzkumy v sociální práci, u nás dělá jen Institut pro výzkum práce a rodiny.

Ale zpět k otázce! Kořen problému aplikace výzkumů vidím v tom, že sociální pracovníci nejsou zvyklí číst výzkumy. Výzkumy nejsou na druhou stranu pro sociální pracovníky zajímavé, což souvisí s tím, že se výzkum v sociální práci prostě nedělá. Dám vám nicméně nepodložený příklad: Když mám příležitost, tak se sociálních pracovníků ptám, zda četli Zprávu o sociální situaci obyvatelstva za předcházející rok. Mnozí ji vůbec nečetli. Měla jsem pocit, že je situace na celém Slovensku v té jejich oblasti vůbec nezajímavá.

### **A co by zvýšilo zájem sociálních pracovníků o výzkumy?**

Kdyby si přečetli o svých intervencích a o tom, co dělají. Zájem by mohlo zvýšit také vědomí, že odborná veřejnost i politici čtou výzkumy o jejich práci a snaží se jim porozumět.

### **Osobnost výzkumníka**

#### **Jaký je podle vás dobrý výzkumník?**

Pokud jde o povahové rysy, tak je zvědavý a vytrvalý. Hledá pravdu a nerealizuje výzkum cestou nejmenšího odporu. Je nemyslitelné, aby neměl základní dovednosti, neznal metodologii a potřebné metody. Současně je komunikačně zručný: umí vést rozhovor, naslouchá, je důvěryhodný.



## Souhlasíte s tezí, že když něco chceme zjistit, tak to vždy zjistíme?

(povzdech) Pro mne je toto nepřijatelné! Sama jsem, vedle práce v akademickém prostředí, výzkumnici a vím, jaké to je na volném trhu. Při realizaci výzkumů na zakázku vždy pracuji tak, jak nejlépe umím, a snažím se zjištění co nejkvalitněji interpretovat. Pokud mi někdo naznačí, že chce, aby výzkum dopadl podle jeho přání, okamžitě končí naše spolupráce. K čemu pak takový výzkum je? Pak slouží jen k vydělání peněz, a k tomu se nepropůjčím. Je to otázka mé mravnosti.

## Jaké je vaše pojetí výzkumu?

Výzkum je o poznání reality. Kdo může říci, že pozná realitu? Realita se mění, každý ji vytváří jinak a proměnné mohou různě splývat... Každý výzkum má svoje limity, ale já jako výzkumnice směřuji k tomu, abych v rámci svých možností porozuměla tomu, co se děje. ...nebo abych to alespoň v té chvíli, v tom okamžiku a s těmi nástroji změřila.

## Přístup k výzkumu je tedy o hodnotách jednotlivých výzkumníků...

Neznám lidskou činnost, která není o hodnotách. Může to být otázka spíše citlivosti a svědomí, jak s kým pracujeme. Studentům se snažím zprostředkovat, aby nemarnili svůj čas věcmi bez smyslu. Vždyť je velmi uspokojující řídit se hodnotami, a když něčemu věřím, tak je to úžasná vzpruha, která dává věcem kolem nás smysl.

## Dělat věci smysluplně není lehké...

Ano, může to bolet. Zrovna nedávno, na mezinárodním setkání studentů na studentských prezentacích se mí studenti rozhodli, že svoji prezentaci odfláknou. Já jsem jejich postoj odmítla a nařídila jsem jim, ať ji udělají, jak nejlépe umí. Prezentaci připravovali celý den. Byli ze studentů sedmi zemí jediní. Konflikt byl v tom, že si sami uvědomovali, že jsou jediní. Nakonec studenti ze šesti zemí prezentovali něco, co jich nebylo

hodné. Jen naši studenti byli připravení a jejich prezentace byla skvělá. Nakonec to pochopili...

## Výzkumy nejsou jen teoretizování

### Co říkáte na tezi některých praktiků, že výzkumy jsou jen teoretizování?

(smích) Já se jim nedivím! Říkají to zřejmě proto, že se s výzkumem v sociální práci nesetkali, protože se téměř nedělá. Výzkum je jen pohled na svět, podobně jako umění. Nevěřím tomu, že kdybych si s některým z praktiků sedla a rozebrali bychom jeho pracovní den a činnosti, že by dále vnímal výzkum jako teoretizování.

### A co byste udělala?

Nabídla bych praktikovi svoji práci výzkumnice. Sedli bychom si a popsali to, co praktika v jeho práci zajímá a tíží. Stanovili bychom si výzkumnou otázku a provedli participativní výzkum. Mohu například mapovat a reflektovat jeho pracovní činnosti. Pomohu mu porozumět tomu, co dělá, nebo mu poskytnu čísla a řeknu mu: máš osmihodinovou pracovní dobu, uděláme si časový snímek a já ti pak řeknu, jak máš naplněný svůj den; on pak zjistí, že se zabývá deseti skupinami činností a postupuje určitým způsobem; on si pak může sám sednout a může si to sám interpretovat...

### Podobný výzkum jste již realizovala?

Oslovili mě sociální pracovníci ze sociálně-právní ochrany, když jsem k nim promlouvala o manažování svého času. Tvrdili, že nemohou, že jsou zavaleni prací. Udělali jsme časový snímek několika pracovních dní a já jsem to osobně mapovala. Když viděli výstupy, řekli si, že tráví příliš mnoho času úplně zbytečnými věcmi. Nemusela jsem ani interpretovat... Výzkumy nejsou jen teoretizování.

### Co můžeme udělat pro to, aby výzkum nebyl teoretizováním?

Když chceme věci měnit, musíme někde začít. Já mohu začít jen sama u sebe. Z pozice učitelky sociální práce tedy říkám, že všechno, co momentálně mohu udělat, je to, že studenty budu povzbuzovat a budu je informovat o tom, co výzkum v sociální práci vůbec je; zprostředkuji jim to, co umím a znám; představím jim reálné evaluační výzkumy intervencí a výzkumy o tom, co se děje v sociální práci s klienty; zdůrazním jim, že ostatní výzkumy jsou sociologické, psychologické aj. I ty nás (sociální pracovníky) mohou zajímat a můžeme je využívat. Proč ne, ale naučme se dobře realizovat výzkumy v sociální práci.



Podle Tatiány Matulayové dává víra smysl věcem kolem nás.

Roman Baláž

odborný časopis 

# sociální služby

**MĚSÍČNÍK ASOCIACE POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR**

pro zřizovatele a poskytovatele sociálních služeb, pracovníky v sociálních službách  
a ve veřejné správě, studenty, uživatele sociálních služeb a jejich blízké v České republice a na Slovensku

**Aktuality APSS ČR, sociální péče, zdravotní péče, rozhovory, reportáže, okénko do světa, ekonomika a řízení, projekty, vzdělávání, legislativa, zprávy a zkušenosti poskytovatelů.**

## CENA

jednotlivé číslo: **50 Kč / 2 €**  
letní dvojčísla: **69 Kč / 2,8 €**  
roční předplatné (10 čísel): **538 Kč / 21,6 €**  
**sleva 30 % pro studenty a příbuzné uživatelů sociálních služeb**

## OBJEDNÁVKY

### v České republice:

SEND Předplatné, s. r. o.  
www.send.cz (Časopisy odborné)

### na Slovensku:

MAGNET PRESS, Slovakia, s. r. o.  
www.press.sk (Časopisy/Odborné časopisy)

členské organizace APSS ČR objednávají prostřednictvím redakce nebo kanceláře asociace

## KONTAKTNÍ INFORMACE

Kotnovská 137, 390 01 Tábor  
tel./fax: 381 213 332, mob.: 606 832 551  
e-mail: redakce@apsscr.cz

 odborný časopis 

# sociální služby



# www.socialnisluzby.eu



## Výzva garanta rubriky

### Vážené čtenářky, vážení čtenáři,

sociální pracovníci řeší různorodé a někdy nenadálé úkoly. Někteří klienti reagují nečekaným způsobem a jejich životy bývají „zašmodrchané“, až se někdy zdá být nemožné jim pomoci. Zákony vyžadují realizaci nových opatření a nadřízení vyslovují těžko splnitelná zadání. Klienti by potřebovali služby, které nejsou k máni, a místní radní od stávajících služeb očekávají zrovna to, co je pro klienty těžko přijatelné. Práce s klienty může být pro sociálního pracovníka nevysychajícím pramenem vynořujících se úkolů a návod na jejich řešení není k máni.

Přitom existují sociální pracovníci, kteří vědí, jak v danou chvíli postupovat a jak se s daným problémem vypořádat. Někdo na „to“ přišel sám, jiný se „to“ naučil od starších kolegů, třetí o „tom“ někde četl. Tak či onak, nesnáze je, že sociální pracovníci si tyto zkušenosti obvykle nesdělují. Stává se taky, že v knihách nebo článcích jsou postupy řešení problémů práce s klienty popsány tak abstraktně, že pro čtenáře je těžké najít souvislost mezi krkolomným výkladem teorie a úkoly každodenních činností. Přesto je jasné, že na řadu problémových situací v práci s klienty existují „předpřipravené“ a vyzkoušené návody řešení. Jde jen o to, aby se o zkušenostech jiných kolegů dozvěděli ostatní, případně aby jim někdo ukázal, jak může abstraktně popsaná metoda souviset s jejich problémy nebo úkoly.

**Pokud jste měli příležitost se v praxi, během studia nebo při četbě seznámit s přístupem či metodou, která by podle Vás pomohla Vaším kolegům (jiným sociálním pracovníkům) řešit problémy a úkoly, prosím, napište o své zkušenosti do rubriky „Inspirace pro praxi“.**

### Jak to napsat

Každou Vaši zkušenost, návrh či nápad můžete libovolně zpracovat – volba žánru je na Vás. Garant rubriky a celá redakce časopisu ale sledují určitý záměr a ten můžeme společně naplnit jen tehdy, když dáme do souladu naše očekávání. Očekávání ze strany redakce se nyní pokusím zformulovat:

1. Text by měl být výkladem způsobu řešení (přístupu, metody, úhlu pohledu, dovednosti atp.), s jejíž pomocí mohou sociální pracovníci zvládat úkoly, problémy nebo nejistoty své práce s klienty.
2. Text by měl jasně ukázat:
  - jaký **problém** (otázku nebo úkol sociálního pracovníka, potíže klienta, atd.) je možné určitým způsobem řešit, resp. **pro jaký typ problému je daný postup vhodný, pro jaký typ problému vhodný není** a případně proč tomu tak je;
  - **v čem daný způsob řešení problému spočívá a jak** při jeho využití **postupovat**, aby to vedlo ke zvládnutí úkolu či problému práce s klienty;
  - problém a způsob jeho řešení by měl být **ukázán pomocí příkladu** – krátkého „příběhu“ nebo jiné ukázky práce s klientem. Příklad by měl názorně ukázat:
    - co bylo sociálnímu pracovníkovi na začátku příběhu nejasné, na jakou nesnáze ve snaze pomoci klientovi s jeho problémem narazil;
    - v čem spočívala a jak probíhala pomoc klientovi – co se událo;
    - v čem se problém podařilo vyřešit a co se díky použití daného způsobu pomoci změnilo k lepšímu;
    - co a proč se třeba úplně nepodařilo, a na které nečekané nástrahy aktéři příběhu narazili.
3. Pokusy zformulovat a využít postup nebo metodu řešení nějakého úkolu či problému nastolují otázky, které nemají definitivní řešení. Prosíme autory, aby tyto **otevřené otázky nebo pochybnosti jasně pojmenovali a otevírali tak prostor pro diskusi** a pro reakce čtenářů.
4. **Žánr může být libovolný, vítány jsou** rozhovor, reportáž, výklad metodiky, akademická (recenzovaná) stať **nebo také** úvaha, dopis, komentovaný záznam diskuse, komentář k přiloženému dokumentu, série fotografií doplněná výkladem ... nebo jiný žánr podle vkusu a záměru autora.
5. Pokud máte nápad, který byste chtěli sdělit čtenářům, ale **nemáte s psaním zkušenost, obraťte se na garanta rubriky**. Rádi pomůžeme.
6. Uvítáme, když nám autor poskytne svou **fotku** – otiskneme ji v záhlaví jeho textu, aby sdělení bylo pro čtenáře osobnější a snáze je podnítilo k diskusi.



## Prosba

Vím, že psát o způsobech řešení úkolů a problémů sociální práce s klienty není jednoduché. Zejména se nedaří čtenářům ukázat, pro jaký typ úkolu nebo problému je daný postup vhodný a v čem se při řešení úkolu nebo problému osvědčil. Jsem toho názoru, že pokud čtenářům jasně neukážeme souvislosti mezi problémovými úkoly a navrhovaným postupem řešení, tak je nezaujmeme. Abychom tomu předešli, budeme zaslané texty komentovat a autory prosit, aby je – případně s naší pomocí a po diskusi s námi – dotvářeli. Prosíme autory, aby to chápali jako projev **naší snahy zaujmout čtenáře a otevřít v našem časopisu diskusi o metodách sociální práce s klienty**. Případný komentář a prosbu o úpravu textu, prosím, berte jako projev našeho zájmu o Vás a Vaše příspěvky do rubriky Inspirace pro praxi.

## Kam texty o způsobech sociální práce s klienty posílat?

Své texty (rozhovory, metodické návody, stati aj.) nebo i nejisté úvahy o záměru text napsat pošlete do redakce elektronicky na adresu „[inspirace@socialniprace.cz](mailto:inspirace@socialniprace.cz)“ nebo písemně na adresu „Libor Musil, ASVSP, časopis Sociální práce / Sociálna práca, Joštova 10, 602 00 Brno“. V textu zprávy nebo dopisu jasně **upozorněte, že se jedná o příspěvek** (nebo záměr napsat příspěvek) **do rubriky „Inspirace pro praxi“**. Na Vaše zprávy nebo dopisy takto označené Vám odpoví garant rubriky Libor Musil a domluví se s Vámi, jak postupovat dál.

Těším se na Vaše nápady a texty.

*Libor Musil*

Inzerce

[www.facebook.com/nakladatelstvi.portal](http://www.facebook.com/nakladatelstvi.portal)

[www.portal.cz](http://www.portal.cz)



### F. Naumann Malý Machiavelli

**15 osvědčených strategií pro životní krizi**

Autor nabízí strategie, jak z krizových období získat co největší užitek. Inspiruje se historickou postavou diplomata Machiavelliho. Naumann předkládá nejen nové pohledy na životní obtíže, ale také osvědčené metody a techniky, které může čtenář přizpůsobit vlastní situaci.

**váz., 200 s., 255 Kč**

### T. Moore Léčebná péče o duši

**Průvodce procesem uzdravení celé osobnosti**

Autor na pozadí řady příkladů z osobního života a z profesní praxe nabízí profesionálům v oblasti zdravotnictví i jejich pacientům podněty k péči o důstojnost lidské osoby a vybízí k zamýšlení, jak poskytnout duchovní doprovázení těm, kteří čelí pocitům ohrožení a smrtelnosti.

**brož., 240 s., 339 Kč**



**J. Suchá**

### Trénujte si paměť

Úlohy na procvičování dlouhodobé i krátkodobé paměti, slovní zásoby, koncentrace pozornosti, prostorového plošného myšlení a představitosti, logického myšlení a myšlení v souvislostech. Kniha předkládá úlohy na různém stupni náročnosti.

**brož., 216 s., 255 Kč**

Pro Česko: Portál, s. r. o., tel. 283 028 203, e-mail: [obchod@portal.cz](mailto:obchod@portal.cz)  
 Knihkupectví Portál: Jindřišská 30, Praha 1 / Klapkova 2, Praha 8 / Dominikánské nám. 8, Brno  
 Pro Slovensko: [portalslovakia@stonline.sk](mailto:portalslovakia@stonline.sk), tel. 00421 910 995 655, [www.portalslovakia.sk](http://www.portalslovakia.sk)

  
portal



## Kudy ke dnu aneb nové možnosti výzkumu z praxe

Publikace autorů Libora Prudkého a Michaely Šmídové s názvem *Kudy ke dnu* analyzuje charakteristiky klientů středisek občanského sdružení Naděje v Praze (dále jen Naděje). Je ojedinělá prezentací souboru ověřených údajů u 4 622 osob. Autoři publikace posbírali údaje za období 14 let (1991–2004). Tento soubor představuje dosud nejrozsáhlejší a hlavně nejvíce validní údaje o lidech propadlých sociální sítí u nás, většinou o bezdomovcích.

Je zajímavé, kolik mediální pozornosti přitáhne sociologická analytická publikace. Možná proto, že se jedná o téma bezdomovectví, navíc v Praze. Ještě před křtem knihy *Kudy ke dnu* v polovině ledna byla knížka diskutována v televizi, rozhlase a novinách.

Je jedno z mrazivých únorových dopolední a já se setkávám s autory knihy Liborem Prudkým a Michaelou Šmídovou v jedné z pracoven Centra pro sociální a ekonomické strategie Fakulty sociálních věd Univerzity Karlovy v Praze (CESES). Společně otevíráme uvedenou publikaci a diskusi.

Samotná myšlenka na zpracování dat o lidech z Naděje vznikla ze studentské iniciativy. „Jedna moje studentka z Fakulty humanitních studií, oboru Občanský sektor,“ začíná vyprávět jeden z autorů publikace Libor Prudký, vědecký pracovník CESES a sociolog vyučující na Univerzitě Karlově, „byla v Naději na praxi. Jednou přišla s tím, že tam o klientech vedou karty s unifikovaným zápisem o jeho první návštěvě. Když jsme karty prohlédli, napadlo mě, že by tyto údaje šlo hromadně zpracovat.“

A tak začalo postupné přepisování z papírové formy do statistického softwaru. Převod dat trval tři roky a k jejich dalšímu zpracování došlo až během dalších čtyř let. „Na přepisování se podílelo celkem asi patnáct lidí podle toho, jak mohli. To záviselo i na finančních prostředcích,“ upřesňuje spoluautorka Michaela Šmídová, také vědecká pracovnice CESESu.

Unifikované karty sepisovali sami sociální pracovníci Naděje s nově přichozími klienty do středisek v Bolzanově ulici u hlavního nádraží v Praze. Nakonec bylo tímto způsobem získáno 4 622 údajů ze základního souboru přes 13 000. „Ovšem čím více dozadu od doby převodu dat, tím bylo údajů méně. Znamená to, že údaje za léta před rokem 2001 jsou jen dílčí.



*Denní centrum Praha, Bolzanova 5 v roce 2003 – údaje z tohoto střediska se staly podkladem pro výzkum Kudy ke dnu (foto archiv Naděje)*

Naprostou výpovědní hodnotu mají údaje až za roky 2001–2004,“ popisuje Libor Prudký.

### Možnosti hromadného zpracování individualizovaných dat

„Tento typ výzkumu je možné doporučit pro sociální práci,“ pokračuje Prudký. „Evidenci příchozích klientů koneckonců dělá každá organizace, která s nimi pracuje.“ Při analýze se nevyužilo všech informací o klientech. Složky klientů jsou mnohem bohatší, je tam zaznamenáno o každé návštěvě, záznam o vývoji či postupu v časové souslednosti. Unifikované vstupní karty ale nabízejí standardní sérii 25 indikátorů.

Práce *Kudy ke dnu* je založená na kvantitativním výzkumu. „Je to ale ten typ výzkumu, který se vlastně vůbec nedělá – individualizovaná data převést do hromadného zpracování. Nejde o to, že bychom pracovali s individualizovanými daty a tím pádem porušili nějaké zákony. Vůbec ne – na kartách je pouze číslo, my nevíme, o koho konkrétně jde,“ popisuje sběr dat Libor Prudký.

K analýze údajů vstupní karty výzkumníci použili metodu obsahové analýzy. Ta sleduje četnosti, kolikrát se dané jevy a charakteristiky mezi klienty objevují. Text z indikátorů na kartách převedli do zakódované podoby, v této formě data uložili do softwaru a za pomoci vytvořených číselníků je mohli vyhodnotit.





„Nejvíce práce při převodu vyžadovala kategorizace důvodů příchodu do Naděje. Ty byly formulovány volně, takže jejich kategorizace byla v několika kolech,“ říká Michaela Šmídová k metodě přípravy dat pro zpracování. Konstrukce indikací v kartách o klientech ale vycházela z praktických potřeb Naděje a ne z teoretického konceptu. „Teprve z uspořádání a strukturace dat jsme se pokoušeli o jejich teoretické usazení. Ale jen částečně. Především proto, že bez zasazení do teoretických souvislostí není vlastně možné dospět k uceleným soustavám postupů cílené sociální péče,“ shrnuje na závěr Šmídová.

Podle Prudkého toto téma nabízí desítky dalších variant zpracování. Například kvalitativní výzkum, který by vycházel z detailní obsahové a srovnávací analýzy dokumentace uvnitř desek o jednotlivých klientech: je tam zaznamenána každá návštěva, její základní obsah a důvod, atd. Dosavadní kvantitativní analýza doplněná o kvalitativní sondy by mohla postoupit mnohem hlouběji do analýzy problematiky života bezdomovců. Stejně tak ještě nikdo nezachytil příběhy těch, kteří se ode dna dokázali odrazit. „A my víme, jak tyto informace rozpoznat, překážkou je ale financování,“ dodává s pokrčením ramen Prudký.

### Z výstupů výzkumu Naděje

Výsledky vyvracejí zažitá mýty, které se k lidem bez domova vztahují – že bezdomovec je zanedbaný alkoholik, který nechce pracovat, a že mu život bez střechy nad hlavou vyhovuje. Jak vyplývá z analýz, mezi bezdomovci je 30 procent lidí mladších 30 let a celkem 28 procent jsou pak třicátníci. Nad 60 let byla necelá 4 procenta klientů. Téměř polovina bezdomovců byla svobodná, dalších 35 procent osob bylo rozvedených. Přes 57 procent lidí nemělo žádné děti, 20 procent z nich mělo jednoho potomka, atd. Důležité je, že se v některých sociálních charakteristikách příliš neliší

*Denní centrum Praha, Bolzanova 5 v roce 2003 – údaje z tohoto střediska se staly podkladem pro výzkum Kudy ke dnu (foto archív Naděje)*



od průměru za celou populaci. Například vzdělanostní struktura bezdomovců sice obsahuje výraznější podíl v nejnižších stupních vzdělanosti, ale s tímto posunem vlastně kopíruje složení podle dosaženého vzdělání příznačné pro celou společnost u nás.

Na ono pomyslné dno vedou dvě zjevné trajektorie. Jedna z nich je podmíněná výrazně nízkým vstupním sociálním, kulturním i ekonomickým kapitálem vychází rodiny a zasahuje především mladé dospělé. Prudký za mohutnější trajektorii označuje tu, kterou charakterizuje shluk událostí: „Něco se stane, což by samo o sobě nemuselo nic znamenat, ale ve spojení s dalšími podobnými událostmi vzniká společenský a ekonomický propad. Tyto situace obvykle zasahují střední věk. Obvykle je tímto spouštěcím mechanismem zadlužení, doplněné nezaměstnaností nebo vážnou chorobou, následným rozpadem domácnosti či rodiny spojeným se ztrátou střechy nad hlavou. A je to. Základem je snaha mít takové hmotné podmínky života, které dodávají pocit úspěchu a jakési společenské úrovně, ale tato snaha nemá reálnou oporu ani ve skutečných příjmech a majetkovém a sociálním zajištění. Často jde o prosté podlehnutí reklamě a dalším lákadlům.“

Výsledkem je existence spojená s naprostým sociálním vyloučením. To ale zároveň vyžaduje, aby drželi hodně pospolu, protože nikdo s nimi nechce mít nic společného. A když nebudou držet pohromadě, možnost přežít je minimální.

„Já na to mám obecnou odpověď,“ dodává na závěr Libor Prudký: „Jde o lidi, kteří nevládají svobodu. Tudíž odpovědnost za sebe sama a své skutky. Svobodní se nerodíme, svobodě se musíme učit. Je nikdo neučil, jak na to. Kde se na to pamatuje? Ve výuce, v rodině, v médiích? Nikde. Na tuto dimenzi transformace jsme zapomněli. A teď se nám to vrací.“

### Cíl a záměr publikace

Cílem publikace Kudy ke dnu je prezentace výsledků popsané analýzy. Práci autoři věnují sociálním pracovníkům, kteří se těmito lidmi věnují, ale i teoretikům a studentům. Zjištěné závěry autoři shrnují v optice sociologických souvislostí. Významný přínos, který také zdůrazňují, je možnost převedení příčin do preventivních programů. Prudký, který se dlouhodobě věnuje výzkumu hodnot a společenské stratifikace, nabízí možné implementace: „Ukázalo se totiž, že podoba socializačního procesu je pro tvorbu hodnot nejdůležitější. Zvláště to platí pro dětství, adolescenci a ranou dospělost. Potřeba učení se hodnotám spojeným se svobodou právě v těchto obdobích je naprosto zásadní.“



Autoři jsou navíc přesvědčeni, že většinu poznatků o klientech Naděje lze aplikovat na charakteristiku bezdomovců, stejně jako na charakteristiku těch nejchudších, na analýzu navrátilců z vězení či z ústavní či nemocniční péče. „Snažili jsme se většinu poznatků prezentovat ve shodné struktuře tak, aby z nich mohli vycházet případní zájemci o další analýzu a dále je specifikovat,“ doplňuje Šmídová.

Ředitel Naděje Ilja Hradecký vidí největší přínos publikace ve veřejné správě. Právě zde by se mohlo využít poznatků při formování politiky sociálního začleňování na národní i lokální úrovni. „Využití poznatků by mohlo podpořit systémové změny, např. v prevenci vystěhování dlužných domácností, při výstupu z vězení nebo pro reformu ústavní péče o děti,“ komentuje přínos publikace ředitel Naděje. „I naši zaměstnanci mohou díky ní získat nadhled nad svou každodenní práci a také si utřídit poznatky z praxe,“ potvrzuje význam této práce v praxi.

## Aplikace výzkumů do praxe

Obecně se naráží na neprůchodnost sociálních výzkumů do praxe. Na jedné straně stojí sociologické výzkumy zakotvené v teorii, na druhé straně je ale sociální pracovníci nedokáží aplikovat. Střediska sociálních služeb i sociální pracovníci využívají asi nejvíce výsledků výzkumu, jako například výzkumné zprávy Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí nebo Sociologického ústavu Akademie věd. „Ty také pomáhají lektorům při celoživotním vzdělávání našich zaměstnanců,“ vyhodnocuje práci s výzkumy Ilja Hradecký. „Problém je v tom, že nakonec všechno převáží ekonomika,“ dodává.

„Konkrétních důvodů je víc, ale aspoň jeden příklad:

*Denní centrum Praha, Bolzanova 5 v roce 2003 – údaje z tohoto střediska se staly podkladem pro výzkum Kudy ke dnu (foto archív Naděje)*



šlo o dlouhodobý výzkum, v rámci něhož autoři vypracovali i návrh aplikací do praxe. Ale při prezentaci na Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR o aplikaci do praxe nebyl zájem, ačkoli jej samo iniciovali. Žádná odezva. To samozřejmě moc nepodpoří snahu o tvorbu aplikací,“ vysvětluje Prudký, proč častokrát sociologové aplikace nezpracovávají.

Spoluautorka publikace Šmídová vidí problém i na straně sociologů: „Musíme si přiznat, že implementace pořád ještě neumíme. Ale také na to vlastně není čas, nebo se úplně nepovede tak, jak si člověk představoval na začátku. Jako vědci jsme tlačeni k psaní knih a článků, nejlépe v impaktovaných časopisech. Podle toho jsme hodnoceni, a to je také jeden ze základů pro možnost získání prostředků na výzkum. Implementací by se člověk musel věnovat dlouhodoběji, aby se je naučil dělat smysluplně.“

Takových citlivých oblastí, které prohlubují vzájemné neporozumění mezi výzkumem a praxí, je více. Libor Prudký je vidí i v institucích a nedostatku financí: „Měly by existovat instituce, které by se zadáváním a také implementací výsledků výzkumu přímo zabývaly. Ovšem je potřeba, aby oblasti výzkumu a praxe byly vzájemně propojené. S projekty je velká práce, ale když projekty nikdo nezadá a nefinancuje, kdo se jim může věnovat? A když se nikdo ze zadavatelů nezajímá o faktické výsledky výzkumu, tak má člověk pocit zbytečnosti. A k tomu ona hodnotící kritéria vědy, která jdou často proti úsilí o faktické výsledky. A bez jejich naplňování se při tom zdá, že ani v budoucnosti žádné výzkumy nebudou.“

## Michaela Šmídová

Vystudovala FHS UK v Praze (2001 Mgr., 2008 Ph.D.). V letech 2005–2010 byla zaměstnaná v Centru pro sociální a ekonomické strategie FSV UK, kde se věnovala problematice hodnotových orientací společnosti ČR. V současnosti (2011) pracuje v Centru pro studium vysokého školství, v. v. i. Disertační práci obhájila na téma socio-kulturní adaptace běloruských azylantů v ČR.

## Libor Prudký

Vystudoval Vysokou školu ekonomickou (1966 Ing.), mimořádné studium na Filozofické fakultě UK. V letech 1970–1990 mimo obor. Doktorské studium ukončeno 2006. Soustřeďuje se na téma hodnot ve společnosti, a to jak teoreticky, tak především empiricky. Do konce roku 2010 pracoval v Centru pro sociální a ekonomické strategie FSV UK, učí sociologii na FHS UK v Praze.

*Eliška Barochová*



# Využití výzkumu v praxi velkých organizací



*Jaroslav Dufek říká, že je třeba umět srozumitelně předávat informace z výzkumů.*

Mezi praktiky i teoretiky se diskutují problémy s výstupy výzkumů, zejména s jejich praktickým využitím. Je nasnadě klást si otázku, jak k výzkumům v oblastech sociální práce přistupují organizace. Oslovil jsem tedy dva největší poskytovatele sociálních služeb v ČR a ptal jsem se.

## Charita i Diakonie mají k výzkumu blízko

Charita Česká republika a Diakonie České církve evangelické jsou bezesporu dvě největší nevládní neziskové organizace poskytující sociální služby. Jejich klientelu tvoří tisíce lidí v různých koutech naší vlasti. Ze všech neziskových organizací zaměstnávají nejvíce sociálních pracovníků a díky tomu nejčastěji zprostředkovávají lidem služby sociální práce.

Charita i Diakonie mají k výzkumu v oblastech sociální práce blízko. Obě organizace realizují své výzkumy, aktivně spolupracují s výzkumníky různých úrovní (od studentů po profesionály) a využívají ostatních výzkumů (sociologických, psychologických, atd.). „Výzkum přispívá k rozvoji oboru a podporuje rozvoj kompetencí sociálních pracovníků,“ říká metodička Diakonie Hana Janečková. „Současně zajišťuje oboru samotnému i sociálním pracovníkům tolik potřebný respekt v naší společnosti,“ dodává.

S důležitostí výzkumu souhlasí i Jaroslav Dufek z Charity, který vysvětluje, že aby mohl být výzkum důležitý, musí být kvalitně provedený. „Výzkumníci musí mít znalosti metod a umět je používat, mít praktické zkušenosti a dokázat předat výsledky i laikům, a to srozumitelnou formou,“ říká Jaroslav Dufek a doplňuje, že „uměním je zvládnout výzkum za rozumné peníze a také umět vysvětlit zaměstnancům a klientům potřebnost v té chvíli realizovaného výzkumu“.

## Nezbytnost výzkumu

Role výzkumu v oblastech sociální práce se neustále diskutuje a neexistuje na ni jednotný pohled. O názorech na jeho nezbytnost to platí dvojnásob. Janečková vidí potřebnost výzkumu zejména v oblastech zkoumání a zjišťování kvality i efektivitu služeb. „Průzkumy spokojenosti klientů i zaměstnanců vedly k mobilizaci zájmu řadových pracovníků i managementu o téma kvality práce s klienty,“ říká Hana Janečková. „Průzkumy související s manažerskou supervizí pomohly sledovat efektivitu a zavádět nové metody řízení, které pracovníky lépe podporovaly při řešení jejich problémů při práci s klienty,“ doplňuje.

Podobně potřebnost výzkumu vnímá Jaroslav Dufek a zdůrazňuje, že využití výzkumu v oblastech sociální práce je velmi široké. „Může jít o kvalitu služeb, trendy vývoje potřeb, ekonomiku organizace a efektivní využívání zdrojů, evaluaci metod práce s klienty a způsobů řešení problémů...“

Výzkumy jsou velmi důležité také v oblasti vzdělávání pracovníků. „Průzkumy v oblasti vzdělávání rozvíjejí systém vzdělávání tak, aby dokázal reagovat na skutečné potřeby pracovníků pracujících s klienty,“ říká Hana Janečková. „Pak teprve tento systém dokáže připravit pracovníky, kteří budou kompetentními odborníky,“ dodává se zájmem.

## Reálné zkušenosti s výzkumy

Charita dává prostor studentům v rámci semestrálních, postupových a diplomových prací. Je to pro ni velkou výhodou, neboť mnoho studentů současně v Charitě pracuje a jsou přímo angažováni v problému, který zkoumají. Otázkou je, jaké je následné využití studentských výzkumů v každodenní praxi Charity.

Diakonie sama systematicky realizuje vlastní výzkumné aktivity a ty zaměřuje na problémy, které jako organizace prostřednictvím svých služeb pomáhá řešit. Také studenti v Diakonii provádějí své výzkumy. Hana Janečková se ale domnívá, že využití výsledků z výzkumů studentů není v Diakonii dostatečné. „Jistě by stálo za to, aby spolupráce s vysokými školami získala v tomto směru větší prostor a pozornost.“

Výzkumy v oblastech sociální práce mohou přispět k rozšíření jasné představy o sociální práci. „Je třeba umět srozumitelně předávat informace z výzkumů ‚strukturám‘, které rozhodují o sociální politice,“ říká Jaroslav Dufek a dodává: „Je to jedna z cest, jak mít vliv na sociální práci. Bez srozumitelných podkladů a argumentů to ale půjde jen obtížně.“

Roman Baláz



## Role výzkumu při nastavování regionálních služeb

Výzkum, jako cílený způsob poznávání sociální reality, hraje důležitou roli při plánování různých lidských činností v mnoha směrech. Nejinak tomu je v případě navrhování rozvojových činností na úrovni malých obcí, měst i celých krajů – v případě komunitního plánování. Plánují se i sociální služby a smyslem jejich plánování je docílit toho, aby reagovaly na místní (lokální) různorodé potřeby skupin občanů v jednotlivých lokalitách České republiky. Jde o významný krok decentralizace (oslabení role státu jako centrálního orgánu, který rozhoduje o tom, jaká služba se má kde poskytovat a v jakém rozsahu), který do nastavování služeb zapojuje všechny (lokálně) angažované.

### Plánování na Znojemsku

Při důkladnějším zamýšlení nad smyslem (cílem) komunitních plánů sociálních služeb (KPSS) je zřejmé, že nejen jejich koordinátoři jsou nuceni vědět o „svých“ lokalitách téměř vše podstatné.

„Při tvorbě KPSS vycházíme ze znalostí místních podmínek, demografických podkladů, spolupráce s poskytovateli sociálních služeb a ze zjištěných potřeb v oblasti sociálních služeb,“ říká Lucie Rocková, koordinátorka KPSS na Znojemsku. „Nejdůležitější jsou pro nás zjištění o potřebách (potenciálních) uživatelů sociálních služeb, bez kterých nemůžeme služby nastavit tak, aby reagovaly na jejich potřeby,“ pokračuje Rocková.

Služby nesmějí vznikat nahodile a musejí být pro obyvatele dané lokality dostupné místně, časově a samozřejmě finančně. Financování sociálních služeb je vícedrožové, podílejí se na něm obce, kraje i ministerstvo a u některých služeb i samotný klient. Na základě KPSS se obce a kraje rozhodují, kterou službu jak finančně podpoří.

„V rámci projektu *Střednědobý plán sociálních služeb na Znojemsku*, financovaného z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu, jsme realizovali několik výzkumů, a jejichž zadání spolupracovali členové všech pracovních skupin,“ říká Rocková a dodává: „Šlo o veřejnou zakázku sestávající ze tří výzkumných analýz – analýza sociodemografická, analýza poskytovatelů a analýza zadavatelů sociálních služeb.“

Pracovní skupiny KPSS s analýzami pracují a na základě zjištění sestavují priority rozvoje sociálních služeb pro konkrétní cílové skupiny osob. Výstupy z analýz jsou veřejně přístupné na webových stránkách města Znojma.

### Plánování v Brně a Jihomoravském kraji

Z výstupů KPSS na Znojemsku získává podstatné informace také Jihomoravský kraj. „Střednědobý plán na úrovni kraje čerpá z výstupů projektů realizovaných



### *Setkání starostů obcí s rozšířenou působností*

o úroveň níž, což je v případě Jihomoravského kraje jedenadvacet obcí s rozšířenou působností,“ říká Monika Galko, koordinátorka procesu KPSS v Brně.

Kraj v současné době realizuje individuální projekt na podporu plánování a v jeho rozsahu uskutečnil jednoletou aktivitu *zjišťování potřeb uživatelů v oblasti poskytování sociálních služeb na území Jihomoravského kraje*. „V rámci zakázky kraje se uskutečnilo jedenadvacet dílčích výzkumů v obcích s rozšířenou působností,“ doplňuje Galko a dodává, že vedle toho si obce mohou zadávat a realizovat doplňující i samostatné výzkumy.

V KPSS se kombinují kvantitativní i kvalitativní výzkumné strategie a různorodé metody sběru dat. Například v záběru zmiňovaného zastřešujícího krajského výzkumu sebrali výzkumníci data od dvou tisíc šesti set osmasedmdesáti respondentů, provedli sedm set polostandardizovaných rozhovorů s jednotlivci a čtyřiačtyřicet skupinových rozhovorů. Výstupem krajského výzkumu bylo jedenadvacet výzkumných zpráv pro zapojené obce a jedna závěrečná zpráva pro Jihomoravský kraj sloužící jako jeden z důležitých podkladů pro zpracování *Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Jihomoravském kraji na období 2012–2014*.

### Role výzkumu

Z předcházejících řádků je zřejmé, že role výzkumu v lokálním nastavování sociálních služeb je významná. Výzkum pomáhá všem angažovaným získat důležitá „tvrdá“ i „měkká“ data o sociální realitě v příslušných lokalitách. Na základě výzkumných zjištění navrhují aktéři KPSS svá doporučení pro optimální uspokojení potřeb občanů a plánují tak další rozvoj sociálních služeb v jednotlivých regionech. Výzkumy a jejich důležitá zjištění hrají významnou úlohu při působení angažovaných subjektů na lokální vlády, protože pro dosažení optimálního uspokojení potřeb občanů je důležité aktivně vyjednávat o budoucích podobách sociálních služeb v jednotlivých regionech České republiky.

Roman Baláž



# Třikrát profil vědecko-výzkumných organizací

## Inštitút pre výskum práce a rodiny, Bratislava

Predstavovať pracovisko, s ktorým ste odborne i ľudsky neodmysliteľne spojení, vôbec nie je jednoduché. V takom prípade máte tendenciu väčšinu faktov a súvislostí považovať za všeobecne známe, ak nie samozrejmé. A naopak – nevidieť, nevnímať prípadné limity alebo problémové miesta. Tak či onak, dnes mám tú česť sprostredkovať Vám z Bratislavy základné informácie o tunajšom Inštitúte pre výskum práce a rodiny. Na úvod dovoľte niekoľko nevyhnutných viet ohľadom vzniku, histórie a základného poslania:

**Inštitút pre výskum práce a rodiny** (ďalej **IVPR**) je príspevkovou organizáciou, ktorej zriaďovateľom je Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. Vznikol v septembri 2003 zlúčením vtedajšieho Medzinárodného strediska pre štúdium rodiny a Výskumného ústavu práce, sociálnych vecí a rodiny. V januári 2004 sa stal jeho súčasťou aj Výskumný a vzdelávací ústav bezpečnosti práce. Až do februára 2006 novokonštituované pracovisko pôsobilo pod názvom Stredisko pre štúdium práce a rodiny. Odtedy až doposiaľ je domácej i zahraničnej, odbornej i zainteresovanej verejnosti známe pod vyššie uvádzaným a už etablovaným názvom a skratkou. Činnosť zamestnancov a zamestnankýň IVPR sa sústreďuje predovšetkým na aplikovaný sociálny výskum v oblasti práce, zamestnanosti, pracovnoprávných vzťahov, rovnosti príležitostí, sociálnej a rodinnej politiky, chudoby a sociálnej exklúzie, bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci.

Toľko ku základným charakteristikám. Dúfam, že nebude neskromné označiť naše profesionálne zameranie i záber (z hľadiska predmetných tém, problémov, agiend) za široký a rozmanitý. Zároveň by tak mala nasledovať odpoveď na predpokladanú otázku ohľadom konkrétneho využitia výsledkov výskumnej, expertíznej, evaluačnej a publikačnej činnosti v spoločenskej praxi. Určite treba zdôrazniť praktický význam a prínos odborníkov a odborníček sústredených pod značkou IVPR pri tvorbe zákonov, koncepcií, stratégií pre zriaďovateľa (MPSVR SR). Uplatniteľnosť výsledkov tohto pracoviska je však nespochybniteľná aj vzhľadom na teoretický kontext národného a európskeho výskumného priestoru.

Domácu i zahraničnú kredibilitu a uznanie si postupne získavala aj naša prezentácia na domácich a medzinárodných odborných fórach, masívna masmediálna propagácia riešenej agendy, organizovanie a spoluorganizovanie odborných seminárov, konferencií, panelových diskusií a v neposlednom rade aj sieťovanie a kontinuálne šírenie odborných poznatkov smerom ku iným odborným inštitúciám, mimovládnym organizáciám, médiám a ostatným verejno-politickým aktérom.

Pre ilustráciu vyberáme z aktuálne riešených (rok 2011) výskumných projektov tie, ktoré majú explicitný súvis a implementačné dopady ku sociálnej práci. Napríklad: *Udržateľnosť náhradného prostredia z aspektu problematiky osamostatňovania sa mladých dospelých, udržateľnosti personálneho zabezpečenia výkonu súdnych rozhodnutí v profesionálnych rodinách a udržateľnosti náhradného rodinného prostredia*. Ďalej *Prekážky zapájania akreditovaných subjektov do opatrení sociálnoprávnej ochrany* s cieľom skúmania nastavenia súčasného systému vykonávania opatrení prostredníctvom akreditovaných subjektov a s ťažiskom na výkon opatrení zameraných na prácu s rodinou, v prirodzenom rodinnom prostredí a náhradnom rodinnom prostredí. *Monitoring implementácie zákona o sociálnych službách v obciach a vyšších územných celkoch* zase predstavuje pokračovanie výskumnej úlohy z rokov 2009–2010, opierajúcej sa o záväzok vlády SR systematicky monitorovať dopad nových kompetencií lokálnej samosprávy v oblasti sociálnych služieb na ich rozpočty.

Z hľadiska optiky sociálnej práce sa zmienime aj o súťaži *Zamestnávateľ ústretový k rodine, rodovej rovnosti a rovnosti príležitostí*, ktorej jubilejný, v poradí už desiaty ročník bude IVPR v tomto roku opäť administrovať a vyhodnocovať. Zámerom súťaže je zamestnávateľov motivovať a stimulovať pre tvorbu a realizáciu politik, opatrení, benefitov, ktoré zamestnankyniam a zamestnancom umožnia efektívnejšie zosúladať pracovný, rodinný a osobný život. Za povšimnutie stojí čoraz výraznejší akcent súťaže vzhľadom na potreby konkrétnych znevýhodnených skupín v slovenských podmienkach (zdravotne postihnutí zamestnanci a zamestnankyne, Rómovia/Rómky z marginalizovaného prostredia) a dôraz na aspekty v praxi sa vyskytujúcej viacnásobnej diskriminácie.



Súčasťou aktivít IVPR, ktorá sa takisto priamo i sprostredkovane vzťahuje ku sociálnej práci, je aj posledná fáza výskumného projektu *Network*. Ide o dlhodobější projekt monitorovania situácie v oblasti zamestnaneckých vzťahov (*EIRO*), pracovných podmienok (*EWCO*) a reštrukturalizácie podnikov (*ERM*) pre potreby *Dublínskej nadácie pre zlepšenie životných a pracovných podmienok*.

Na stránkach časopisu Sociální práce je dvojnásobne opodstatnené upozorniť (okrem záverečných výskumných správ projektov) aj na interné cyklické publikácie IVPR (bulletiny Rodina a práca a Informačný spravodajca, reprints; všetko viď na [www.sspr.gov.sk](http://www.sspr.gov.sk)). V rámci aktivít Inštitútu pre výskum práce a rodiny treba spomenúť aj fungovanie Dokumentačného a informačného strediska sociálnej ochrany (DISSO), ktoré pre cieľovú skupinu z radov odborníkov, študen-

tov, atď. zabezpečuje komplexné moderné knižničné služby v okruhu problematiky práce, sociálnej ochrany, rodiny a vecne spolupracuje s domácimi a medzinárodnými knižničnými sieťami.

Vážení čitatelia a čitatelky, milé kolegyně a kolegovia! Dúfam, že základná úloha tohto informatívneho textu bola predchádzajúcimi riadkami splnená a naplnená. Bolo mi ctou rámcovo Vás oboznámiť so súčasnými cieľmi, zámermi a realitou fungovania Inštitútu pre výskum práce a rodiny z Bratislavy. Verím, že sa budeme zmysluplne stretávať a spolupracovať nielen cez písané slovo. Napokon sociálnej práci v blízkej budúcnosti rozhodne nehrozí „zúženie akčného priestoru“...

Sylvia Porubánová

## Európske centrum pre sociálnu politiku a výskum vo Viedni (European Centre for Social Welfare Policy and Research, Vienna)

Keď sme sa v redakcii pri príprave čísla rozhodovali, aké vedecko-výskumné inštitúcie pôsobiace v sociálnej oblasti a s priamymi alebo sprostredkovanými účinkami na sociálnu prácu by bolo vhodné a užitočné odbornej verejnosti na stránkach časopisu bližšie predstaviť, ani na chvíľu som nezaváhala, že jednou z nich by malo byť **Európske centrum pre sociálnu politiku a výskum** vo Viedni. Pripúšťam ovplyvnenie skutočnosťou, že Slovensko je už dlhšiu dobu riadnym členom Centra (osobne ho zastupujem v pozícii Národného kontaktného bodu a členky Správnej rady Centra), čo nám prinieslo nielen zjednodušenie prístupnosti k mnohým jeho publikačným a iným výstupom, ale aj jedinečné príležitosti zapojenia sa do prestížnych výskumných konzorcií ustanovených na realizáciu európskych výskumných projektov (napr. projektu INTERLINKS financovaného v rámci 7. rámcového programu EÚ). Navyše, dianie na ostatnom zasadnutí Valného zhromaždenia v decembri 2010 naznačilo, že sa zahájili isté kroky k členstvu aj zo strany Českej republiky.

Obrátila som sa priamo na riaditeľa Centra prof. Bernda Marina (na obrázku) s otázkou: „Prečo by malo a mohlo byť užitočné, aby sa ľudia, ktorí sa na Slovensku a v Českej republike angažujú v sociálnej práci a vo výskume v tomto odbore, dozvedeli (viac) o Európskom centre? Ako by to mohlo podporiť výskum v sociálnej práci a pre sociálnu prácu?“



Profesor Bernd Marin

Ďalší text je autentickou vizitkou Centra spracovanou ako reakcia na vyššie formulované otázky.

**Zacielenie na výskum práce, ekonomického a sociálneho blahobytu a zdravia a starostlivosti pre Európu – to je Európske centrum vo Viedni**

*Aj drogovzo závislé osoby starnú – aké výzvy pre sociálne služby prináša táto situácia?  
Ako možno podporiť mladých ľudí a zlepšiť ich sexuál-*



*nu výchovu zavádzaním moderných vyučovacích metód a mobilných technológií?*

*Ako môžu informačné a komunikačné technológie podporiť rodiny a migrujúcu opatrovateľskú silu v zabezpečovaní starostlivosti o starších ľudí?*

*Áké sú úspešné opatrenia v oblasti pracovného práva, zdravia, prevencie, trhu práce a dôchodkového zabezpečenia pre bezpečný pracovný život a pre oddialenie odchodu do dôchodku?*

Na tieto a mnohé iné otázky hľadá odpovede **Európske centrum pre sociálnu politiku a výskum vo Viedni (the European Centre for Social Welfare Policy and Research in Vienna; ďalej „Centrum“)**. Centrum je OSN – afiliovanou medzivládnu neziskovou organizáciou zameranou na všetky aspekty sociálnej politiky a výskumu. Sústreďuje sa na európsky región OSN, konkrétne na viac než 50 európskych krajín, ale aj na USA, Kanadu a Izrael. Kontakty Centra a jeho členských štátov zabezpečujú NLO (národné kontaktné body, osoby). Tieto osoby reprezentujú ako záujmy vlastných štátov v rámci Centra, tak záujmy Centra v ich vlastných štátoch.

Expertízy, ktoré zabezpečuje Centrum, sa zameriavajú na integrované politiky a intersektorálne aktivity na prieniku oblastí blahobytu, zdravia, opatrovania, práce, migrácie, populačného a sociálneho rozvoja so záujmom: *spájať svety teórie a praxe.*

Rozsah a rôznorodosť výskumného know-how ilustruje niekoľko príkladov doterajších aj súčasných projektov a akcií:

- Drogovo závislí seniori a štruktúry starostlivosti
- Mobilná sexualita: K novej Európskej stratégii v sexuálnej výchove a prevencii sexuálne prenosných chorôb (SAFESEX)
- Seminár v Izraeli k zneužívaniu a týraniu detí
- IKT riešenia pre opatrojúce osoby: hodnotenie ich vplyvu na udržateľnosť dlhodobej starostlivosti v starnúcej Európe
- Opatrenia na stimuláciu trhu práce smerom k starším zamestnancom/kyniam
- MA:IMI – Mainstreaming starnutia: indikátory pre monitorovanie implementácie

Detailný popis všetkých projektov sa nachádza na adrese: <http://www.euro.centre.org>. Mesačne vydávaný Newsletter *Social Welfare Policy and Research News* informuje o najnovšom vývoji Centra v oblasti výskumu, akcií a vydaných publikácií. *Policy Briefs* zasa syntetizujú výskumné problematiky a politické odporúčania v oblastiach, ktorým sa Centrum v súčasnosti venuje. Oba typy dokumentov možno rovnako nájsť na vyššie uvedenej adrese alebo požiadať Centrum o ich priame zasielanie.

*Kvetoslava Repková*

## Evropský výskumný inštitút sociálnej práce EVIS

Modernizace a s ní spojená globalizace zásadne pretvárajú evropský model sociálneho štátu. Zmeny s nimi spojené prinášajú istú úskalí i výzvy rovněž pro výskumy a výuku sociálnej práce. S cieľom vyrovnat sa s nimi a významne prispieť ke zvyšovaniu kvality v oblasti teórie a praxe sociálnej práce byl založen Evropský výskumný inštitút sociálnej práce EVIS (European Research Institute for Social Work ERIS).

EVIS, který byl ustaven v roce 2008 jako inštitút Ostravské univerzity v Ostravě, navázal na dlouholetou spolupráci se šesti zahraničnými partnerskými školami: Catholic University of Eichstätt-Ingolstadt, Catholic University of Lille ve Francii, Catholic University of Nordrhein-Westfalen v Německu, University of Hertfordshire ve Velké Británii, University of Eastern Finland ve Finsku a Trnavskou univerzitou v Trnavě na Slovensku. V roce 2011 se přihlásily k přidruženému členství University of Trento v Itálii, University of

Applied Sciences Vorarlberg v Rakousku a University of Applied Sciences Landshut v Německu.

EVIS usiluje o naplnění deklarované snahy realizovat, koordinovat a propagovat kvalitní mezinárodní komparativní a národní i regionální výskumné projekty a výukové materiály pro studijní programy sociálnej práce a sociálnej péče a v neposlední řadě poskytovat konzultace a podklady pro rozhodování v různých sférách a na různých úrovních společenské praxe. Výskumné aktivity EVIS se rozvíjejí v širším tematickém rámci „Sociální práce mezi privatizací a veřejnou odpovědností“ a dotýkají se v evropském kontextu (1) obecných problémů filozofie a historie sociálnej práce, jejích teorií, hodnot a etiky, sociálnej práce v pozdně moderní společnosti, (2) specifických koncepcí sociálnej práce, jako je terénní, resp. interkulturní sociálnej práce, a (3) specifických okruhů sociálnej práce, tzn. ochrany dětí, kriminality mladistvých, sociálnej práce s lidmi s postižením, se seniory, sociálnej práce v rozvojových zemích.



Na konkrétních výzkumných projektech EVIS participují experti z různých členských vysokých škol podle svého odborného zaměření. Jako příklad jmenujme mezinárodní komparativní výzkum Industriální město v post-industriální společnosti, výzkum Sociální služby v post-industriální společnosti. Rozvedeno na příkladu Ostravy související s projektem Privatization of Social Services koordinovaným University of Eastern Finland, projekt Nová sociální rizika a možnosti uplatnění moderních metod sociální práce v Moravskoslezském kraji podporovaný z dotačního programu Moravskoslezského kraje, projekt připravovaný Catholic University of Eichstätt-Ingolstadt Local Welfare Systems Favouring Social Cohesion.

EVIS pořádá mezinárodní vědecké konference, nově vydává monotematicky orientovaný recenzovaný ERIS Web Journal, jehož č. 1/2010 mělo téma Social Work and Youth. Plánovanou řadu monografií, která navazuje na publikace ISIS, zahájila kniha Social Work Across Europe – Accounts from 16 Countries autorů P. Eratha a B. Littlechilda.

Vysoké školy sdružené v EVIS se angažují ve vytváření podmínek k odbornému růstu akademických a výzkumných pracovníků a studentů zejména doktorských studijních programů sociální práce. Ke společným projektům EVIS patří např. Mezinárodní jarní škola sociální práce pro studenty magisterského a doktorského studia, jejíž jednotlivé běhy, zahrnující prezentace studentských výzkumných projektů, odborné přednášky a workshopy, organizuje FSS OU od roku 2007. V letošním roce proběhne ve dnech 26. až 30. dubna. Pedagogové z partnerských vysokých škol vedou výukové kurzy v magisterském a doktorském studiu oborů sociální práce na FSS OU, konzultují diplomové a disertační práce, ve spolupráci s nimi jsou organizována i fakultní badatelská odpoledne.

Výsledky činnosti EVIS prezentuje na svých webových stránkách (<http://evis.osu.cz/>), v odborných časopiseckých aj. publikacích, na přednáškách pro odbornou i laickou veřejnost.

*Eliška Barochová, Dana Sýkorová*

Inzerce

 <h2 style="margin: 0;">Tréninkové a vzdělávací středisko Fokusu Praha</h2> <h3 style="margin: 0;">kurzy jaro 2011</h3>	
<p><b>JSME TRADIČNÍM VZDĚLAVATELEM V OBLASTI SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A PŘÍBUZNÝCH OBORŮ</b>  <b>VĚTŠINU Z NABÍZENÝCH KURZŮ MŮŽEME USPOŘÁDAT TAKÉ PŘÍMO VE VAŠÍ ORGANIZACI.</b></p>	
<p><b>NOVINKA - Úzkost a úzkostné poruchy</b> 28. - 29. 3. (15h); 2200,- Kč</p> <p><b>NOVINKA – Způsobilost k právním úkonům a opatrovnictví</b> 12. - 13. 5.; (14,5h); 2200,- Kč</p> <p><b>NOVINKA - Rozhovor v pomáhajících profesích</b> 6. - 7. 6. (16h); 2200,- Kč</p> <p><b>Case management *</b> 1. - 3. 6.; (20h); 3300,- Kč</p> <p><b>Způsoby zvládnání obtížných situací při spolupráci s klientem *</b> 30. - 31. 3. a 1. 4.; (25h); 3900,- Kč</p> <p><b>Zvládnání emocí vnitřně a v interakcích *</b> 11. - 12. 4.; (16h); 2700,- Kč</p>	<p><b>Základní kurz psychosociální rehabilitace *</b> dva bloky: 2.- 4. 5. a 16. - 18. 5.; (53h); 4600,- Kč</p> <p><b>Sociálně právní minimum *</b> 24. - 25. 5. (19h); 2200,- Kč</p> <p><b>Vyber si svůj psychotherapeutický výcvik</b> 14. - 23. 3. (6 dní - 44h); 4600,- Kč</p> <p><b>Pracovní rehabilitace a podporovaná práce *</b> 4. - 5. 4.; (12,5 h); 2200,- Kč</p> <p><b>Zvládnání agrese *</b> 23. - 24. 6.; (16h); 2700,- Kč</p> <p><b>Psychiatrické minimum *</b> 6. - 8. 4.; (20h); 2700,- Kč</p> <p><b>Individuální plánování v praxi</b> 13. - 15. 6.; (26h); 2700,- Kč</p> <p><small>* = Kurz je akreditován MPSV</small></p>
<p>Fokus Praha, o.s., Dolákova 24, 181 00, Praha 8, tel. 283 853 096, <a href="mailto:tvsv@fokus-praha.cz">tvsv@fokus-praha.cz</a>,  <b><a href="http://www.fokustvs-vzdelavani.cz">www.fokustvs-vzdelavani.cz</a></b></p>	



# Výzkumníkově desatero

## Výzkumníkově desatero etického chování

„Prakticky v rámci každého výzkumu je třeba řešit určité etické otázky.“ (Švaříček, 2007: 43.) Stejně tak Pelikán (1998) připomíná, že každý výzkum prováděný na lidech a s lidmi má své etické limity. Ty bývají nejčastěji vnímány v souvislosti s respektováním intimity lidského myšlení a citů účastníků výzkumu a s formou sdělování výsledků výzkumných šetření.

V následujícím textu se budeme věnovat základním pravidlům etického chování výzkumných pracovníků a studentů, kteří svůj výzkum realizují pro studijní účely. Představíme tedy jakési základní výzkumníkově desatero. Toto desatero jsme sestavili na základě několika inspiračních zdrojů. Jedním z nich byl Etický rámec výzkumu připravený Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR ve spolupráci s pracovní skupinou tvořenou členy odborné veřejnosti. Tento Etický rámec výzkumu je k dispozici na [www.msmt.cz/vyzkum/eticky-ramec-vyzkumu-1](http://www.msmt.cz/vyzkum/eticky-ramec-vyzkumu-1). K sestavení dalších položek nás inspirovala jedna ze subkapitol v knize Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách (Švaříček, 2007), Hendlova učebnice o základních metodách a aplikacích kvalitativního výzkumu (Hendl, 2005) a Pelikánova publikace o základech empirického výzkumu pedagogických jevů (Pelikán, 1998).

- 1., 2. Soukromí a důvěrnost
3. Poučený souhlas
4. Emoční bezpečí
5. Citlivost výzkumníka
6. Zatajení cílů a okolností výzkumu
7. Princip řádného citování a odkazování
8. Reciprocita
9. Zpřístupnění práce účastníkům výzkumu
10. Zodpovědnost výzkumného pracovníka

### Ad 1, 2) Soukromí a důvěrnost

Jen někdo je ochoten sdělovat důvěrné informace ze svého soukromí s vědomím, že budou zveřejněny. „Proto je zachování soukromí důležitým požadavkem výzkumu.“ (Hendl, 2005: 155.) Důvěrnost znamená, že nebudou zveřejněna žádná data, jež by umožnila čtenáři identifikovat účastníky výzkumu. Pokud toho výzkumník nemůže dosáhnout, neměl by výzkumnou zprávu vůbec publikovat, tvrdí Švaříček (2007).

### Ad 3) Poučený souhlas

Kromě principu důvěrnosti je třeba v každém sociálněvědním výzkumu získat souhlas od účastníků vý-

zkumu. Souhlas k účasti na výzkumu může mít buď ústní, nebo písemnou podobu. V případě ústního souhlasu je vhodné si jej nahrát na diktafon spolu s krátkou charakteristikou samotného výzkumu a ujištěním o důvěrnosti získaných dat.

### Ad 4) Emoční bezpečí

Ve kvalitativním výzkumu se vyskytuje spousta příležitostí, kdy se účastník výzkumu musí vyjádřit k emočně citlivé záležitosti (Hendl, 2005). Tento autor připomíná, že málokdy jde o zcela banální věci. „Zkušený výzkumník dává účastníkovi příležitost, aby se uvolnil a vysvětlil své pocity.“ (Hendl, 2005: 156.)

### Ad 5) Citlivost výzkumníka

Pelikán (1998) píše o tom, že zejména u experimentů ve společenskovědních oborech je třeba věnovat zvýšenou pozornost citlivosti výzkumníka. Každý z experimentů může mít totiž i negativní dopad na osobnosti těch, kdo jsou do daného pokusu zařazeni. „Promyšlení případných důsledků každého experimentu by mělo být etickou povinností každého badatele ve společenských vědách (...)“ (Pelikán, 1998: 35.)

### Ad 6) Zatajení cílů a okolností výzkumu

Hendl (2005) připouští, že mnoho studií by se neuskutečnilo, kdyby výzkumníci zkoumaným osobám nezatajili větší či menší část pravdy o výzkumu. Měli bychom při uskutečňování výzkumu postupovat takto:

- „Kdykoliv je to možné, má výzkumník použít postup, který nevyžaduje zatajení skutečností;
- jestliže nelze použít alternativní metody, výzkumník se rozhoduje o zatajení podle vědecké a aplikované hodnoty výsledku studie;
- jestliže výzkumník musí něco zatajit, pak o tom informuje účastníky dostatečným způsobem, jakmile to bude možné.“ (Hendl, 2005: 156.)

### Ad 7) Princip řádného citování a odkazování

Výzkumník se nedopouští plagiátorství. Při každém citování jiných autorů uvede odkaz na informační zdroj, přitom při shrnutí poznatků jiného autora vyjádří původní myšlenky v dobré víře a bez vědomého zkreslení (<http://www.msmt.cz/vyzkum/eticky-ramec-vyzkumu-1>).

### Ad 8) Reciprocita

Výzkumník může při realizaci výzkumu s jeho účastníky navázat osobní vztah a může mít pocit, že by jim

měl jejich ochotu nějak oplatit, recipročně reagovat. Švaříček (2007) píše o tom, že někteří sociální výzkumníci iniciují akci pro zlepšení životních podmínek účastníků. Jindy si dokonce může výzkumník položit otázku, zda závěry svého výzkumu vůbec bude publikovat. Vždy je třeba dodržet pravidlo, že „výzkum nesmí ohrozit tělesné nebo psychické zdraví zkoumaných jedinců“ (Švaříček, 2007: 157).

#### Ad 9) Zpřístupnění práce účastníkům výzkumu

Pokud mají ti, kteří byli do výzkumu zařazeni, zájem o výsledky realizovaného výzkumu, považuje Pelikán (1998) za užitečné jim tyto výsledky vhodnou formou sdělit. „*Přednost by mělo mít sdělení obecnějšího charakteru, konstatující obecní závěry výzkumu, neurovádějící případná zjištění adresného osobního typu, která by se mohla zejména při veřejném publikování někoho citlivě dotknout.*“ (Pelikán, 1998: 35.)

#### Ad 10) Zodpovědnost výzkumného pracovníka

Výzkumník přijímá odpovědnost za preciznost a objektivitu jím prováděného výzkumu (včetně studia a rešerše literatury, navrhování a provádění experimentů, pozorování a publikování získaných výsledků) na základě svých odborných znalostí (<http://www.msmt.cz/vyzkum/eticky-ramec-vyzkumu-1>).

Zdenka Dobnalová

#### Seznam literatury:

HENDL, J. **Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace.** Praha: Portál, 2007.

PELIKÁN, J. **Základy empirického výzkumu pedagogických jevů.** Praha: Karolinum, 1998.

ŠVAŘÍČEK, R. **Kritéria kvality kvalitativního výzkumu.** In ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. **Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách.** Praha: Portál, 2007, s. 28–50.

#### Internetový zdroj:

<http://www.msmt.cz/vyzkum/eticky-ramec-vyzkumu-1> (cit. 9. 3. 2011)

Inzerce



#### VZDĚLÁVACÍ PROGRAMY

celoživotní akreditované vzdělávání pracovníků v pomáhajících profesích

#### TECHNIKA PRÁCE S ČLOVĚKEM V KRIZI

v rozsahu 24 hodin

Cílem kurzu je zvýšit a prohloubit kompetence krizových a dalších pracovníků v pomáhajících profesích prostřednictvím interaktivního vzdělávacího modulu  
**20. – 22. dubna 2011**

#### KOMPLEXNÍ KRIZOVÁ INTERVENCE

v rozsahu 248 hodin + evaluace

Cílem kurzu je připravit absolventa na výkon prací spojených se všemi formami krizové pomoci – telefonické, tváří v tvář v ambulanci i terénní formě, v lůžkovém zařízení i v domácím prostředí klienta.  
**zahájení: 11. - 13. května 2011**

#### ODBORNÁ PŘÍPADOVÁ SUPERVIZE

v rozsahu 270 hodin + evaluace

Cílem výcviku, který navazuje na kurz ÚVOD DO ŘÍZENÍ A SUPERVIZE je připravit absolventa na výkon odborné případové supervize v kontextu pomáhajících profesí a organizací.  
**zahájení: 5. - 7. října 2011**

#### Akreditace MPSV ČR a MŠMT ČR

[www.remedium.cz](http://www.remedium.cz)  
tel/fax: 272 743 360  
[vzdelavani@remedium.cz](mailto:vzdelavani@remedium.cz)

Inzerce

RATOLEST BRNO, o.s. a probační program Změnit směr Vás srdečně zvou na konferenci PERSPEKTIVY PRÁCE S DELIKVENTNÍ MLÁDEŽÍ

konanou 25. - 26. května 2011 v Sídle veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno

pod záštitou ministra spravedlnosti JUDr. Jiřího Pospíšila, hejtmána Jihomoravského kraje Mgr. Michala Haška, primátora statutárního města Brna Bc. Romana Onderky MBA a veřejného ochránce práv JUDr. Pavla Varvařovského.

Přihlášky přijímáme do 22. 4. 2011, přihlášky na průvodní workshopy do naplnění jejich kapacity. Přihlášky zaslejte na adresu [konference@ratolest.cz](mailto:konference@ratolest.cz). Více informací o konferenci naleznete na [www.ratolest.cz](http://www.ratolest.cz).



PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)



## Rozhovor

# Nejen o etických souvislostech výzkumu

Není jednoduché nalézt osobu, která je současně výzkumníkem i významným představitelem české vědeckovýzkumné instituce a požádat ji o rozhovor nejen na téma „etické kontexty výzkumu“. Po velkém úsilí a vyhledávání na internetu jsem oslovil doktora Jiřího Krejčího, zástupce ředitelky Sociologického ústavu Akademie věd pro vědu a projektovou činnost a současně vedoucího Českého sociálněvědního datového archívu. Po několika e-mailech a jednom telefonátu sedíme v zasedací místnosti ústavu a začínáme následující rozhovor.

### Kdo je podle vás výzkumníkem?

Výzkumník je ten, kdo se podílí na výzkumu. Abych mohl uceleně odpovědět, tak si musíme říci, co výzkumem rozumíme. Výzkum je dnes ve své podstatě průmysl, na kterém se podílí celá řada profesí. S ohledem na rozmanité zásady výzkumu nemohu za výzkum například považovat různé druhy anket a ovlivňující marketingové akce směřující k prosazování produktů, služeb a názorů.

### Co tedy považujete za výzkum?

Pokud se bavíme o sociálněvědním výzkumu, tak je to sběr dat, zjišťování a zkoumání sociální reality. Výzkumníkem je pak ten, kdo se podílí na činnostech, které můžeme korektně považovat za součást výzkumu.

### A co lidé podílející se na výzkumech musí mít, znát a ovládat? Mám na mysli osobnostní předpoklady...

Když jsem začal tak zešířka (smích), tak musím říci, že některé výzkumné činnosti dělají lidé bez kvalifikace a odbornosti. Jsou to například lidé realizující sběr dat... Dnes se výzkum z větší míry dělá mezioborově, takže je už nesmyslem tvrdit, že sociologický výzkum by měli dělat sociologové, psychologický psychologové a podobně. Odbornosti jsou dnes potřeba různé a záleží na cílech výzkumu. Ostatně dobrý výzkum musí být dobře koncepčně zpracován a tato koncepčnost vyžaduje odpovídající kvalifikaci a odbornost.

### Můžete mi dát nějaký příklad?

Když je v rámci výzkumu třeba používat složité metody

statistiky, tak by je výzkumníci měli znát a umět. Dnes se hodně kritizuje to, že výzkumníci umějí používat nějaký software, ale odpovídající znalosti a dovednosti v oblasti statistiky nemají.

### Takže práce s daty...

Nejde jen o data, výzkumník musí umět pracovat i se znalostmi o tématu. Existují výzkumníci, kteří vyhodnocují a interpretují data, ale chybí jim širší teoretické znalosti o oblastech a problémech, které zkoumají...

### Co by měl tedy výzkumník splňovat a jaký by měl být?

Je těžké mluvit o jednotlivém výzkumníkovi. Lidé jsou různí. Osobně si myslím, že výzkumný tým by měl být složen tak, aby v sobě obsahoval všechny druhy

*„Výzkum často nelze provést bez intervence do prostředí,“ říká Jiří Krejčí.*





kvalifikací a odborností, které jsou pro daný výzkum potřeba.

## **Co říkáte tomu, když výzkumníci používají jednu oblíbenou strategii a metodu?**

(smích) Já vycházím z toho, že máme nějaké zadání, ze kterého nám plynou výzkumné otázky, a když na ně hledáme odpovědi, tak volíme vhodné metody.

## **A když to mají výzkumníci naopak, když jsou „ot-roky“ jedné metody?**

Vždy záleží na zdrojích, které má výzkumník k dispozici. Vyzná-li se výzkumník v nějakých metodách, je to velmi dobrý důvod pro to, aby je volil (smích). Osobně si ale myslím, že bychom se měli opírat o to, že chceme něco zjistit, nikoliv o to, že ovládneme konkrétní metodu nebo okruh metod.

## **Etické souvislosti výzkumu**

### **Jak přistupovat ve výzkumu k důvěrným informacím?**

To je veliké téma současnosti, a to zejména v souvislosti s tím, že je zde (v ČR) poměrně přísná legislativa. Samozřejmě, zákony mají svá opodstatnění, ale zrovna v této oblasti jsou přísnější než výzkumná etika.

### **Co tím myslíte?**

V praxi se setkávám s tím, že jednou je výzkumná etika přísnější než legislativa a podruhé jsou zákony přísnější než etické zásady výzkumu. Legislativa například neumožňuje výzkumné postupy, které by optikou výzkumné etiky byly legitimní...

### **A které to jsou?**

Není například dovoleno využívat některých databází pro výběr respondentů, což znemožňuje výzkumu, aby byl ideálně přesný a efektivní. A pak, abyste se vyhnuli konfliktu se zákonem, jdete méně efektivní cestou...

### **A důvěrné informace...**

...to je v sociálním výzkumu zásadní věc. Výzkumník jednoznačně nesmí poškodit své respondenty, to je podstatné. Sociální výzkum prostě nemá směřovat k tomu, aby odkryl životy jednotlivců.

### **Je třeba respondenty chránit před identifikací?**

Já nevidím důvod, proč je nechránit. Výzkum nesmí mít negativní dopady na respondenty.

### **Jak přistupovat k informovanému souhlasu?**

Víte, etika není jen spojena s obecnými normami nebo zákony, které se mají dodržovat. Etika ve výzkumu může být i jeho nástrojem. Když odpovědně

informujete respondenty na začátku výzkumu, pomůže vám to získat jejich spolupráci a můžete se nejvíce přiblížit pravdě.

## **A co rozhovor s respondentem?**

Pokud se chcete dobrat co nejlépe k pravdivé hodnotě, je velmi důležitý váš vstup. Je to mezi výzkumníkem a respondentem. Musíte se snažit o to, aby všechny podmínky byly co nejhodnější pro realizaci rozhovoru a pro to, aby vám respondent důvěřoval.

## **Je legitimní zkreslovat výsledky výzkumu?**

Jednoznačně není. Pokud se podíváte na různé kodexy asociací, tak tohle rozhodně není dovoleno. Pokud se to děje, tak nejde o výzkum. Z vlastní praxe si vzpomínám na nabídky k účasti na výzkumech, jejichž zadavatelé předem věděli, jakých výsledků chtějí dosáhnout. Toto ale není výzkum a výzkumné agentury, které chtějí být v profesních asociacích, toto nesmějí dělat.

## **Lze výsledek výzkumu ohrozit respondenty?**

Při realizaci jakéhokoli výzkumu se vždy objeví nějaká míra ohrožení, kterou lze považovat za akceptovatelnou. Je velice těžké určit, jaká míra je akceptovatelná a jaká nikoliv.

## **Akceptovatelná míra ohrožení**

### **Kdo určuje míru?**

Výzkum často nelze provést bez intervence do prostředí, kde výzkum provádíte. Jako výzkumník vždy musíte vážit, zda nepřesahujete obecné rámce slušnosti. Pokud to přešvihnete, tak existují sankce, které na vás lze uplatnit.

## **Kde nalézt oporu pro to, abych to nepřehlíhl?**

Existují normy a doporučení pro různé druhy výzkumů. Není nikde nastavena žádná míra, ale máme různá doporučení a více či méně závazné normy o tom, které konkrétní postupy nebo druhy výzkumu v určitých situacích nemáme dělat.

## **Které to jsou?**

České i mezinárodní asociace výzkumných agentur vypracovaly mimo jiné pravidla chování ve výzkumech mládeže, politických výzkumech a podobně. V těchto pravidlech a doporučeních nikdy nelze jít do detailu, neboť každá výzkumná situace je jiná. Slouží spíše jako doporučení a možný vzor.

## **Sdílení dat**

### **Výzkum je hotov. Jak dále pracovat s jeho výsledky?**

Některé výsledky jdou do médií nebo ke konkrétním



### *Prezentace výsledků výzkumu má také svá pravidla.*

zákazníkům, jiné jsou různým způsobem publikovány, všechny ale mají svoje pravidla. Dodržování těchto pravidel je také předmětem výzkumné etiky; nejde totiž jen o vztah mezi výzkumníkem a respondentem, ale i o vztah mezi výzkumníkem a klientem nebo odběratelem výsledků, o vztah mezi výzkumníky navzájem a o vztahy mezi organizacemi angažovanými ve výzkumu.

#### **Co dělat se získanými daty?**

Data jsou využitelná i nad rámec toho, proč byla získávána. Existují archívy, do kterých lze za určitých podmínek data ukládat, aby je mohli využívat další výzkumníci. Pokud jsou například data získána ve výzkumech z veřejných prostředků, měla by být maximálně využita. Ve vědeckém výzkumu je povinnost zveřejňovat svoje data pro sekundární využití.

#### **Kvalitativní data jsou také využívána sekundárně?**

Data získaná v kvalitativním výzkumu nelze v řadě případů úplně anonymizovat. V rámci informovaného souhlasu dává respondent souhlas s využitím dat pro konkrétní účel určitého výzkumu. Z tohoto pohledu není legitimní pracovat s daty nad rámec souhlasu respondenta a poskytovat je jiným subjektům. Pokud

jsou ale data anonymizovaná a jsou dodržena autorská práva, mohou být dále sdílena.

#### **Sdílejí se i data ze studentských výzkumů?**

V souvislosti se studentskými výzkumy mě napadá, že sociálněvědní výzkum je velmi rozsáhlý a neustále roste počet nových šetření. Reálně existuje riziko únavy potenciálních respondentů z toho, že jsou neustále předmětem nějakého výzkumu (smích). Ve studentských výzkumech jde zejména o procvíčení různých metod a technik. Většina dat není pro sdílení vhodná, protože není řádně zdokumentován kontext výzkumu a není možno zhodnotit, zda data vůbec mohou být sekundárně použita.

#### **A na konec zodpovědnost**

##### **Jakou má podle vás výzkumník zodpovědnost?**

Zodpovědnost výzkumníka a jeho práce leží v několika rovinách. Jedna rovina je zodpovědnost k respondentům, druhá je o produkci hodnověrných a maximálně pravdivých výsledků a třetí je o vzájemných profesionálních vztazích, ať už na trhu nebo v oboru.

*Roman Baláz*



# Integrovaná tvorba poznatků v sociální práci a pro sociální práci

## *Integrated Knowledge Creation in Social Work and for Social Work*

Kvetoslava Repková

Doc. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc., je ředitelkou Institutu pro výzkum práce a rodiny. Výzkumne se venuje otázkám zdravotného postihnutí, dlhodobé starostlivosti o odkázané starší osoby a osoby so zdravotným postihnutím, s osobitným důrazem na ochranu práv neformálně opatřujících osob. Je vysokoškolskou učitelkou v odbore sociální práce s bohatou publikačnou činností. Je národní koordinátorkou spolupráce a členkou Správné rady Európskeho centra pre sociálnu politiku a výskum vo Viedni a zastupuje Slovensko vo viacerých projektových európskych tímoch k problematike zdravotného postihnutia a dlhodobej starostlivosti (napr. projekty ANED, INTERLINKS).

### **Abstrakt**

Príspevok sa zaoberá modelom integrovanej tvorby poznatků v sociálnej práci a pre potreby sociálnej práce, ktorý vychádza z jej reflexívnej vnútornej podstaty a zo špecifického prepojenia teórie/výskumu a praktickej činnosti v tejto disciplíne. Popisuje východiská integrovanej tvorby poznatků založenej na spolupráci výskumníkov/čok s poskytovateľmi služieb sociálnej práce, ich užívateľmi, ale aj s ďalšími kľúčovými aktérmi pôsobiacimi v sociálnej politike. Autorka sa v príspevku zameriava na osobitné postavenie sociálnych pracovníkov a pracovníčok v integrovaných tímoch, na ich mediálnu pozíciu a úlohu posilňovania užívateľov/liek služieb sociálnej práce k rovnocennej účasti na činnosti takýchto tímov. V závere autorka stručne informuje o skúsenostiach, ktoré má Inštitút pre výskum práce a rodiny v Bratislave, v ktorom pracuje, s angažovaním zástupcov/kýň mimovládneho sektora vo výskume zdravotného postihnutia a dlhodobej starostlivosti o staršie odkázané osoby v rámci integrovaných výskumných tímov.

### **Kľúčové slová**

reflexivnosť sociálnej práce, integrovaná tvorba poznatků, posilnenie užívateľov, integrované výskumné tímy

### **Abstract**

The paper is focused on agenda of an integrated knowledge creation in social work and for social work, which is derived from a reflexive nature of social work and from very specific connections between theory/research and practice within the mentioned discipline. The author describes some principal points for integrated knowledge creation based on collaboration of researchers with service providers, their users and with other key stakeholders operating in social field. She particularly deals with distinctive position of social workers in integrated research teams by mediating of various stakeholders' cooperation and by empowering social interventions's users to take active and equally valued part. Finally she brings information about practice, the Institute for Labour and Family Research in Bratislava, she works in, applies to engage representatives of the civic society sector into disability and long-term care research work within integrated research teams.

### **Keywords**

reflexivity of social work, integrated knowledge creation, users's empowerment



## Úvod

Súvislosti pojmu „integrácia“ v kontexte výskumu a sociálnej práce môžu mať rozličnú podobu a polohu. Príspevok sa špecializuje na integráciu v procese tvorby, prenosu a uplatňovania nových poznatkov a nového poznania zabezpečovaného cez integráciu pozícií a záujmov rozličných aktérov, často mimo okruhu vedecko-výskumnej komunity, resp. na priesečníku oboch týchto prostredí. Ide o spoluprácu vedecko-výskumných pracovníkov/čok so zástupcami užívateľov a užívateľiek služieb sociálnej práce, ich poskytovateľov či tvorcov politík na rozličných úrovniach. Zámerom príspevku je sumarizovať základné koncepčné otázky integrovaného prístupu k tvorbe, prenosu a uplatňovaniu nových poznatkov a poznania v sociálnej práci a pre potrebu sociálnej práce rozpracované napr. v práci britských autorov a autoriek<sup>1</sup>, popísať ich praktický význam a osobitné úlohy sociálnych pracovníkov a pracovníčok v integrovaných výskumných tímoch. Na pozadí takejto sumarizácie následne predstavujeme skúsenosť Inštitútu pre výskum práce a rodiny pri uplatňovaní modelu integrovanej tvorby poznatkov.

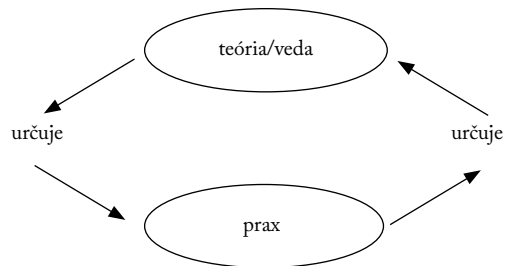
Časť textu sa opiera o náš príspevok prednesený na medzinárodnej vedeckej konferencii „Výzvy pre sociálne profesie v modernej spoločnosti“ organizovanej FF PU v Prešove v dňoch 2.–3. októbra 2009. K rozhodnutiu využiť príspevok z konferencie pre potreby tohto článku nás viedol fakt, že príspevok z konferencie bude sprostredkovaný širšej verejnosti len v anglickom jazyku, čo môže obmedziť jeho prístupnosť pre časť potenciálnych užívateľov. Text pôvodného príspevku je doplnený o niektoré zistenia z nášho výskumu realizovaného v roku 2010 na vybraných vysokoškolských pracoviskách na Slovensku a v Čechách k postojom študentov a študentiek odboru sociálna práca k téze, že sociálna práca je tichá a nenápadná profesia. V rámci prezentovania príkladov integrovaného výskumu sú v článku predstavené vybrané skúsenosti spolupráce Inštitútu pre výskum práce a rodiny s mimovládny sektorom zameranej na otázky výskumu zdravotného postihnutia a dlhodobej starostlivosti o odkázané staršie osoby pre potreby sociálnej praxe.

### 1. Sociálna práca ako reflexívna disciplína: osobitný vzťah teórie a praxe

Sociálna práca sa v súčasnosti nachádza v období, kedy začíname pociťovať posun odbornej rozpravy o tom, či ju možno považovať za vedeckú disciplínu, k rozprave o tom, aká je povaha vedeckých poznatkov (poznania, teórie) budujúcich základné portfólio sociálnej práce a ako sa nové poznanie v tejto oblasti tvorí, prenáša a aplikuje. Namiesto nekonečného hľadania a dokazovania vyrovnanej, rovnocennej pozície sociálnej práce voči ostatným hlavnoprúdovým disciplínam

a sociálnym vedám (napr. sociológia či psychológia), namiesto čeleniu pozícií „novšej“, „mladšej“, „menej rozvinutej“ disciplíny (Parton, 2000: 450) sa chceme zamerať na tie jej osobitné (distinctive) aspekty, ktoré vytvárajú pridanú hodnotu sociálnej práce voči ostatným disciplínam a sociálnym pracovníkov/čok voči iným sociálnym aktérom.<sup>2</sup> Takýto posun explicitne nachádzame v práci B.-A. Thyera (2008: 343), ktorý navrhuje ukončiť nekonečné debaty a neriešiteľné filozofické otázky o teoretickej výstavbe sociálnej práce, nakoľko „prišiel čas, kedy neužitočné diskusie začínajú byť škodlivé a brzdiace progres“. Autor navrhuje presunúť primárny dôraz z rozvoja „čistej“ teórie sociálnej práce skôr na praktickú snahu hodnotiť v spolupráci s organizáciami podporujúcimi prax procesy v rámci služieb sociálnej práce a ich dopad na cieľové skupiny. Podľa H.-J. Göppnera, J. Hämäläinena (2008: 11) spočíva osobitosť (niekedy vnímaná ako komplikácia) tvorby vedeckých základov sociálnej práce v porovnaní s klasickými vednými disciplínami v tom, že druhé menované sa často orientujú na poznanie osebe, pričom otázky aplikácie môžu byť zo začiatku irelevantné. Transdisciplinárna praktická veda, za ktorú sa sociálna práca považuje, je však, podľa autorov, založená na „krubovom vzťahu medzi teóriou/vedou a praxou pri získavaní vedeckého základu vzťahujúceho sa na problémy vysvetľovania a konania v sociálnej práci“. Vzťah znázorňuje obrázok č. 1.

Obr. 1: Krubový vzťah medzi teóriou/vedou a praxou pri získavaní vedeckého základu vzťahujúceho sa na problémy vysvetľovania a problémy konania v sociálnej práci



Zdroj: H.-J. Göppner, J. Hämäläinen (2008: 11)

Vzájomne podmienený vzťah teórie a praxe v sociálnej práci spočíva podľa autorov v tom, že teória určuje, ako v praktickej činnosti postupovať. Na druhej strane samotná prax (povaha problému, predmet sociálnej práce) určuje, ktoré teoretické kontexty sú relevantné a nevyhnutné pre zvládnutie vzniknutého problému. Podľa N. Partona (2000) je práve spôsob, akým sú teória (výskum) a prax v sociálnej práci úzko prepojené, jej unikátnou charakteristikou. Spojenie teórie



(vedeckého poznania) a praxe je dané výlučným predmetom sociálnej práce, ktorým je „každodenný život“ (Alltagsansatz). „Tento nie je žiadnym exkluzívnym výšekom skutočnosti, na ktorom možno založiť vedu o sociálnej práci, ale je to šifra pre charakter sociálnej práce ako komplexného výkonu...“ (Göppner, Hämäläinen, 2008: 11.) S. Trevillion (2000: 511) považuje rovnako komplexnosť za základný atribút sociálnej práce a výskum v sociálnej práci vymedzuje ako „...intelektuálnu disciplínu, ktorá má pomôcť tým, ktorí vykonávajú sociálnu prácu, pochopiť túto komplexnosť“.

Osobitné spojenie teórie a praxe a osobitosť procesu tvorby poznania v sociálnej práci prisudzuje M. Sheppard jej principiálne reflexívnej povahe. Podľa autora (Sheppard, 1998: 767) „...reflexívnosť sociálnej práce znamená, že sociálny pracovník/čka je (1) aktívne myslíaca osoba, ktorá je schopná hodnotiť akciu, odpovedať na ňu a iniciovať ďalšiu, (2) sociálnym aktérom, ktorý je aktívny v situácii súvisiacej s jeho praktickou činnosťou. ... a kto je schopný vykonávať svoju činnosť v súlade s povahou a cieľom praxe sociálnej práce“ (in Sheppard et al., 2000: 471). Rovnako N. Parton (2000) vidí v reflexívnosti centrálnu a unikátnu charakteristiku sociálnej práce. Podľa autora je rozprava o principiálnej ambivalentnosti, komplexnosti a neurčitosti sociálnej práce v skutočnosti jej najsilnejšou stránkou, v zmysle schopnosti sociálnych pracovníkov a pracovníčok podporovať dialóg, pochopenie a interpretáciu, nielen mechanicky spolupracovať s autoritami.

Reflexívna povaha sociálnej práce, osobitné spojenie teórie a praxe v sociálnej práci, nevyhnutne vedie k poznaniu, že „problémy, ktorými sa zaoberá sociálna práca, sú vytvárané diskurzívne (v komunikácii)“ (Göppner, Hämäläinen, 2008: 13; 51), čo následne vedie k potrebe formovania výskumu v sociálnej práci ako „sieťového poznania“ (network knowledge; Trevillion, 2000: 513).

## 2. Sieťové poznanie v sociálnej práci

Podľa N. Partona (2000: 453) napriek snahe o formulovanie testabilných teórií, zostáva pre sociálnu prácu kľúčové, aby zotrvala v pozícii disciplíny otvorenej voči morálnym, sociálnym a politickým dilemám, nakoľko „...problémy reálneho sveta nie sú dobre sformované, skôr naopak, prezentujú sa ako neusporiadané a nepredurčené...“. Aj to je jeden z dôvodov, prečo je poznanie súvisiace so sociálnou prácou obiahnuté často v tichom (tichom, nevy povedanom)<sup>3</sup> a implicitnom spôsobe správania a riešenia praktikov (sociálnych pracovníkov a pracovníčok). Je založené na dialógu s ľuďmi o ich situácii, v rámci ktorého dochádza k pochopeniu unikátnosti, neistoty a potenciálneho hodnotového konfliktu vedúceho k „novej teórii unikátnej situácie/prípady“ vyúsťujúcej v akciu. Podľa M. Shepparda

a kol. (2000) sa práve touto charakteristikou líši sociálna práca a pomáhajúca prax od tradičných akademických disciplín: výskum v sociálnej práci generuje skôr procesné (process knowledge) než produktové poznatky (product knowledge). Okrem toho, nové poznanie v sociálnej práci sa vyvíja „v akcii“ (t. j. je reflexívne, procesne založené). N. Parton (2000: 455) vyzdvihuje jej ďalšiu diferenciatívnu charakteristiku voči iným disciplinám. Je ňou schopnosť sociálnych pracovníkov/čok vzdať sa formálnej dimenzie svojej roly a pripravenosť spolupracovať s „obyčajnými ľuďmi“ v ich prirodzenom prostredí používajúc neformálnosti svojich metód ako prostriedku na negociovanie riešenia problémov, radšej než popisovania problémov vo veľkolepom štýle (voľne podľa autora).

Podľa P. Beresforda, C. Evansa (1999) všetko uvedené znamená pre výskum (poznanie) v sociálnej práci odklon od prístupov spoliehajúcich sa na tradičné výskumné metódy založené na kvantitatívnych analýzach, na porovnávaní experimentálnych a kontrolných skupín či na profesionálnom/expertnom poznaní. Ide skôr o posilnenie pozície profesionálne interpretovanej a štruktúrovanej účasti a spätnej väzby užívateľov a užívateľiek sociálnych intervencií, kedy sa poznanie tvorí v procese neustáleho dialógu vo vnútri a medzi komunitami (Lyons, 2000).<sup>4</sup> Ako uviedla respondentka nášho výskumu realizovaného v roku 2010, študentka 2. ročníka sociálnej práce: „Myslím si, že práve sociálna práca drží integritu štátu, akožto jejích obyvateľ, akožto propojuje všetky spoločenské vrstvy a angažuje se o maximálnu kooperáciu medzi nimi.“ (Repková, 2010.)

Odborná literatúra informuje o rozličných prístupoch k tvorbe integrovaných komunit založených na formovaní nového poznania v sociálnej práci. Ch. Labont-Roset (2005) napr. hovorí o nevyhnutnosti integrácie otázok výskumu do vzdelávania (osobitne na úrovni vyšších štúdií) a prípravy na výkon sociálnej práce. Zdôrazňovanie potreby budovania komunit založených na unikátnom trianglovom spojení teórie (výskumu), praktického výkonu a vzdelávania v sociálnej práci nachádzame v práci K. Lyons (2000), aj keď samotná autorka sa ďalej špecializuje len na vzťah výskumnej a vzdelávacej sféry poukazujúc na centrálnu úlohu vzdelávateľov (akademických pracovníkov/čok) v oblasti výskumu a ich povinnosti pri tvorbe nového poznania a budovania teórie sociálnej práce.

S. Karvinnen-Niinikoski (2005: 259) sa zameriava skôr na kooperáciu výskumnej a exekutívnej (výkonnej) zložky. Podľa autora ide o potrebu formovania „komunit založených na tvorbe poznania, kde tvorba poznania v rámci bežnej profesionálnej praxe je integrálnou súčasťou poznania založeného na výskume“. V rámci klasických vzťahov výskumníkov a praktikov sa tak





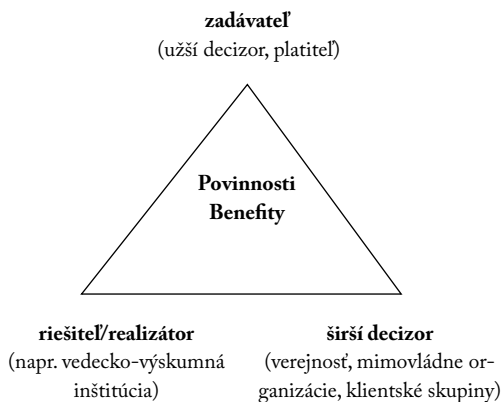
fenomén „výskumného povedomia“ (research-mindedness) rozširuje na fenomén „prakticko-výskumného povedomia“ (practice-research mindedness). B. Cooper (2001: 722) používa pojem „životaschopná kultúra výskumu, vývoja a tvorby poznania“ (viable culture of research, development and knowledge creation), v rámci ktorej sú praktici integrovaní do výskumného procesu za účelom zlepšenia praktických intervencií.

### 3. Integrovaná tvorba poznatkov v sociálnej práci – vymedzenie

Predtým, ako pristúpime k pracovnému vymedzeniu pojmu „integrovaná tvorba poznatkov“ pre potreby sociálnej práce, považujeme za potrebné uviesť, že pod *tvorbou poznatkov* (knowledge creation) nebudeme rozumieť len to, ako nové poznatky/poznanie vznikajú, ale aj to, ako sa prenášajú medzi jednotlivými aktérmi, skupinami aktérov (knowledge transfer, transmission) a ako sa aplikujú v praxi (knowledge application). K. Lyons (2000) považuje v tzv. „profesionálnych“ disciplínach (predpokladáme, že ide o aplikované disciplíny) integrovaný triangel tvorba poznatkov – prenos poznatkov – uplatnenie poznatkov za kľúčovú charakteristiku, odlišujúcu tieto disciplíny od tradičných akademických disciplín (predpokladáme, že ide o základné disciplíny), pri ktorých je často, podľa autorky, medzi tvorbou a prenosom poznatkov bipolárny vzťah.<sup>5</sup>

*Integrovanú tvorbu poznatkov* na účely príspevku vymedzujeme ako *dynamický a iteratívny proces cieľenej spolupráce medzi rozličnými aktérmi (zadávatelmi, realizátormi, užívateľmi) angažovanými v sociálnej oblasti, v službách sociálnej práce za účelom iniciovania alebo dosahovania vzájomne zdieľaného prospechu* (môže ísť napr. o dosiahnutie nejakej zmeny). V uvedenom kontexte môžeme využiť schematické znázornenie, ktoré sme na inom mieste použili pre znázornenie vzťahového triangu integrovaného prenosu poznatkov.

Obr. 2: Vzťahový triangel integrovaného prenosu poznatkov



Zdroj: (autorský kolektív, 2008: 115)

Pre model integrovanej tvorby poznatkov (výskumu) v sociálnej práci a pre sociálnu prácu je kľúčové, že:

- existuje objektívna potreba a spoločný záujem pre spoluprácu rozličných strán/typov aktérov,
- na účely spolupráce zakladajú rozličné strany/typy aktérov projektové partnerstvá (integrované výskumné tímy),
- každá zo strán presadzuje v procese partnerskej spolupráce osobitný typ pohľadu/perspektívy a záujmu,
- jednotlivé strany sa zúčastňujú na rovnocennej báze (povinnosti, benefity) všetkých fáz výskumného projektu (formulovania projektovej myšlienky, stanovovania základných otázok, ktoré má projekt overiť, rozhodovania o metodológii, zberu dát, interpretovania výsledkov či ich diseminácie),
- partnerská spolupráca pomáha dosiahnuť validnejšie, širšie uplatniteľné výstupy zohľadňujúce potreby a záujmy rozličných aktérov.

(Volne podľa Highama, 2001; autorský kolektív, 2008.)

### 4. Integrovaná tvorba poznatkov – vybrané skúsenosti Inštitútu pre výskum práce a rodiny

#### Východiská integrovaného postupu

Zásadné podnety pre zavádzanie kooperatívneho (integrovaného) výskumu v sociálnej oblasti prichádzali od 80. rokov 20. storočia z civilného sektora, významne aj zo sektora osôb s rozličnými druhmi zdravotného postihnutia. Osoby so zdravotným postihnutím, či staršie odkázané osoby patria, podľa V. E. Creea, A. Davisa (2007), k tzv. skrytým alebo ťažko dosiahnuteľným skupinám (hidden or hard-to-reach populations) rozptýleným v „bežnej“ populácii, z dôvodu čoho štandardizované postupy agentúr pri zbere výskumných dát nezachytávajú ich osobitnú pozíciu vo vzťahu k predmetu výskumu. Druhým problémom, osobitne v sociálnej práci, je využívanie tzv. biografického či autobiografického prístupu, ktorý umožňuje osobám so zdravotným postihnutím či starším odkázaným osobám „...hovoríť príbehy ich nepočutých hlasov v sociálnej práci“ (Creea, Davis, 2007: 8). Pokiaľ však existujú všeobecné problémy prístupu k týmto osobám a ich domácnostiam, kľúčovou výzvou je hľadanie cesty, ako posilniť zástupcov týchto cieľových skupín v sprostredkovaní kontaktov na konkrétne osoby a domácnosti so zámerom angažovať ich pre spoluprácu a ako zabezpečiť ich uznanú účasť na realizácii výskumu.

#### Inštitucionalizácia integrovaného postupu

Inštitút pre výskum práce a rodiny (ďalej „Inštitút“) je štátna vedecko-výskumná príspevková inštitúcia zriadená Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR s pomerne bohatými skúsenosťami



v oblasti výskumu zdravotného postihnutia a dlhodobej starostlivosti. Po vzniku Národnej rady občanov so zdravotným postihnutím v SR (ďalej „NROZP“), ako vrcholovej mimovládnej organizácie zastupujúcej záujmy osôb so zdravotným postihnutím a ich rodín voči slovenským a európskym politickým a odborným autoritám, Inštitút začal s touto organizáciou veľmi intenzívne spolupracovať. Spolupráca neprebiehala a doposiaľ neprebíha len na báze intenzívnych osobných kontaktov, ale na základe záväzkov definovaných v platnom vládnom dokumente „Národný program rozvoja životných podmienok občanov so zdravotným postihnutím vo všetkých oblastiach života“ (2001, v platnom znení). Dokument v pravidle 13 „Informácie a výskum“ zaväzuje Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR (aj prostredníctvom Inštitútu) *podporovať, v spolupráci s Národnou radou občanov so zdravotným postihnutím v SR, systematický výskum zameraný na životné podmienky osôb so zdravotným postihnutím a ich rodín za účelom prijímania koncepčných a legislatívnych opatrení v sociálnej oblasti*. Aj keď sa v sociálnej práci často odvolávame na význam osobnej angažovanosti ľudí a plnenia ich ľudského poslania, na dobré vzťahy aktérov založené na individualizovanej báze<sup>6</sup>, pre rozvíjanie integrovaných výskumných tímov v sociálnej práci a pre sociálnu prácu možno považovať istú mieru ich formalizácie za potrebnú a osožnú. Inštitucionalizácia integrovaných tímov vytvára solídnu základňu pre formovanie férových a transparentných vzťahov medzi ich aktérmi, pre uznanie pozície jednotlivých strán partnerstva a znižuje jeho citlivosť na zmeny akékoľvek povahy.

## Formy integrovaného postupu

Spolupráca IVPR s NROZP, príp. strešnými občianskymi združeniami osôb so zdravotným postihnutím (napr. Úniou nevidiacich a slabozrakých Slovenska) sa za posledné roky realizuje viacerými formami, napr.:

- vzájomným informovaním o výskumných programoch na jednotlivé kalendárne roky za účelom predchádzať duplicitám a efektívne vynakladať finančné prostriedky na analytickú a výskumnú prácu,
- realizáciou spoločných projektov, napr. projektu SIZAR (2006–2007) financovaného z IS EQUAL zameraného na systém integrovaného zamestnávania a rekvalifikácie slabozrakých a nevidiacich osôb,
- zapájaním zástupcov NR do riadiacich a poradných orgánov jednotlivých výskumných projektov, napr. do prestížneho Národného panelu expertov/tiek projektu INTERLINKS (2008–2011) financovaného v rámci 7. RP EÚ, ktorý je zameraný na vyvinutie systému analyzovania a popisovania systémov a príkladov dobrej praxe v oblasti dlhodobej starostlivosti o staršie osoby v Európe,

- zapájaním zástupcov NROZP do tvorby podkladov, pripomienkovania a validizácie národných správ o rozličných aspektoch života osôb so zdravotným postihnutím a ich rodín v podmienkach Slovenska v rámci prestížnych európskych vedecko-výskumných sietí, ktorých je IVPR členom (napr. siete ANED, Academic Network of European Disability experts),
- organizovaním spoločných odborných podujatí a okrúhlych stolov k vybraným otázkam zdravotného postihnutia a dlhodobej starostlivosti (napr. k problematike sociálnej rehabilitácie) za účelom iniciovať a sprostredkovať spoluprácu rozličných aktérov.

Uvedené formy spolupráce boli a doposiaľ sú založené na pomerne vyhranenej pozícii zástupcov/kyň IVPR a NROZP, kedy jednotlivé strany vstupujú a fungujú v procese spolupráce primárne na základe svojej pôvodnej originálnej kompetencie (IVPR ako zabezpečovateľ výskumu, NROZP ako zástupca občianskeho sektora s „mimovýskumnickou“ expertízou).

Najnovšou formou spolupráce je zapájanie zástupcov/kyň NROZP, príp. združení občanov so zdravotným postihnutím, priamo do vedecko-výskumného procesu, do spoločného dizajnovania a realizácie zberu terénnych dát. Ide osobitne o prípady, kedy je vedecko-výskumný projekt zameraný na oblasti, v ktorých chýba tradícia a systematické výskumné poznanie, kedy sa týka citlivých tém a možno predpokladať, že respondenti/ky budú pomerne rezervovaní k spolupráci. Príkladom takéhoto spoločného angažovania je vedecko-výskumný projekt „Quality of life in caregivers of dependent people affected by incontinence in Europe“ (Kvalita života osôb opatrojúcich závislé osoby s inkontinenciou v Európe<sup>7</sup>, 2010–2011). Je to oblasť, v ktorej na Slovensku doposiaľ neexistuje žiadna solídnejšia výskumná skupina, nie sú vytvorené organizovanejšie siete, na ktoré by bolo možné sa automaticky obrátiť a oprieť. S ohľadom na citlivosť predmetu výskumu a charakter inkluzívnych kritérií pre výber výskumnej vzorky bolo preto od počiatku zrejme, že kľúčovou otázkou bude vyhľadanie inštitúcií, resp. osôb<sup>7</sup>, ktoré by zabezpečili „otvorenie dverí“ do domácností potenciálnych respondentov/tiek, pomohli by „prelomíť laby“ rezervovanosti k účasti na výskumnom projekte s takto citlivou témou zasahujúcou ich súkromie a zároveň by po inštrukcii zrealizovali kvalifikovaný a korektný zber terénnych dát. Na účely realizácie výskumného projektu boli preto angažované dve zástupkyne NROZP s kvalifikáciou v oblasti pomáhajúcich disciplín a sociálneho poradenstva, ktoré sa na rovnocennej báze zúčastňovali dizajnovania terénneho zberu (vyhľadanie a prvotné kontaktovanie potenciálnych respondentov/tiek a ich angažovanie pre účasť) a jeho realizácie. Možno dôvodne predpo-



kladať, že bez angažovania zástupkyň mimovládneho sektora by nebola bývala účasť IVPR v tomto projekte a realizácia úloh s ním spojených možná, resp. by bola oveľa komplikovanejšia.

Po ukončení spoločných projektových prác pozitívne hodnotili najmä individualizovanú prácu v teréne: „...presvedčili sme sa o tom, že je naozaj veľmi potrebné pristupovať ku každému človeku/prípadu, ktorý sa dostane do zlej situácie, individuálne.“ Rovnako „...možnosť zosieťovania poznatkov, resp. informácií od všetkých, ktorí majú záujem na zlepšovaní sociálnych služieb ... a možnosť spoznať slovenských a zahraničných odborníkov“. Za pridanú hodnotu považovali šancu získať potrebné argumenty pre prijímanie informovaných rozhodnutí overených z potrieb praxe. Obe zúčastnené zástupkyne mimovládneho sektora sa na otázku, v čom vidia medzery takto dizajnovanej spolupráce, zhodli v tom, že „...v možnosti NROZP podieľať sa na navrhovaní výskumných tém, ktorých potreba vychádza z praxe organizácií zdravotne postihnutých občanov“.

### Záverom: zhrnutie kľúčových téz k integrovanej tvorbe poznatkov v sociálnej práci a pre sociálnu prácu

- Integrovaná tvorba poznatkov je v pomáhajúcich disciplínach primárne otázkou ľudských práv regulovaných na najvyššej úrovni ľudsko-právnymi dohovormi<sup>8</sup>, nie otázkou dobrej vôle a entuziazmu jednotlivcov.
- Unikátnou charakteristikou sociálnej práce je spôsob, akým sa v nej spája teória (výskum) a prax, daný jej reflexívnou povahou (viazanosťou na kontext problému jednotlivca, rodín, skupín, komunit a formovaním nového poznania „v akcii“).
- Pre sociálnu prácu sú príznačné inter-, multi- a transpolohy a otázky, preto základom vedecko-výskumnej činnosti v sociálnej práci je integrovaný a multiperspektívny dizajn.
- Kľúčovými hodnotami sociálnej práce sú posilnenie užívateľov/liek a práca v integrovaných výskumných partnerstvách. Ich zakladanie a posilňovanie užívateľov/liek služieb sociálnej práce pre účasť v partnerstvách, príp. iniciovanie výskumných projektov užívateľskou sférou, neznamená však ich výskumnú profesionalizáciu/specializáciu.
- Pre zabezpečenie integrovaného a multiperspektívneho dizajnu je nevyhnutná tzv. inštitucionalizácia užívateľov. Znamená výber reprezentatívnych organizácií, ktoré zastupujú záujmy širšej skupiny ľudí, potenciálnych odberateľov čiastkových a celkových výsledkov výskumného projektu, a majú dostatočný vplyv na dosiahnutie sociálnych zmien.
- V rámci interdisciplinárnych a intersektorových

partnerstiev plnia často sociálni pracovníci a pracovníčky mediačnú úlohu. Plnenie mediačnej úlohy v integrovaných partnerstvách spočíva v schopnosti sociálnych pracovníkov a pracovníčok podporovať dialóg, pochopenie a interpretáciu rôznorodých informácií, poznatkov a skúseností.

- Na účely podpory dialógu využívajú sociálni pracovníci a pracovníčky metódy posilňovania účastníkov a účastníčok, o čom existujú dôkazy vo forme príkladov dobrej praxe.

### Zoznam literatúry:

- AUTORSKÝ KOLEKTÍV. **Vedecká komunikácia a komunikácia vedy**. Bratislava: Inštitút pre výskum práce a rodiny, 2008.
- BERESFORD, P., EVANS, C. **Research Note: Research and Empowerment**. *British Journal of Social Work*, 1999, 29, s. 671–677.
- COOPER, B. **Constructivism in Social Work: Towards a Participative Practice Viability**. *British Journal of Social Work*, 2001, 31, s. 721–738.
- CREE, E. C., DAVIS, A. **Social work. Voices from the inside**. London: Routledge, 2007.
- GÖPPNER, H.-J., HÄMÄLÄINEN, J. **Rozprava o vede o sociálnej práci**. Freiburg im Breisgau: LAMBERTUS-VERLAG, 2008.
- HIGHAM, P. **Developing an Interactive Approach in Social Work Research: the Example of a Research Study on Head Injury**. *British Journal of Social Work*, 2001, 31, s. 197–212.
- KARVINEN-NIINIKOSKI, S. **Research orientation and expertise in social work – challenges for social work education**. *European Journal of Social Work*, 2005, 8, č. 3, s. 259–271.
- LABONT-ROSET, CH. **The European higher education area and research-oriented social work education**. *European Journal of Social Work*, 2005, 8, č. 3, s. 285–296.
- LYONS, K. **The Place of Research in Social Work Education**. *British Journal of Social Work*. 2000, 30, s. 433–447.
- NUTLEY, S. M., WALTER, I., DAVIES, H. T. O. **Using Evidence**. The Policy Press University of Bristol, Bristol, 2007.
- OSMOND, J. **A guest for form: the tacit dimension of social work practice**. *European Journal of Social Work*, 2006, 9, č. 2, s. 159–181.
- PARTON, N. **Some Thoughts on the Relationship between Theory and Practice in and for Social Work**. *British Journal of Social Work*, 2000, 30, s. 449–463.
- REPKOVÁ, K. **Integrated knowledge creation – basis for social practice**. Prednesené na konferencii „Výzvy pre sociálne profesie v modernej spoločnosti“. FF PU v Prešove, 2.–3. 10. 2009.



REPKOVÁ, K. **Sociálna práca ako tichá a nenápadná profesia: interpretačná diverzita.** Prednesené na konferencii „Hradecké dny sociálnej práce“. Hradec Králové, 1.–2. 10. 2010.

SHEPPARD, M., NEWSTEAD, S., CACCAVO, A., RYAN, K. **Reflexivity and the Development of Process Knowledge in Social Work: A Classification and Empirical Study.** *British Journal of Social Work*, 2000, 30, s. 465–488.

THYER, B. A. **The Quest for Evidence-Based Practice? We Are All Positivists.** *Research on Social Work Practice*, 18 (2008), s. 339–345.

TREVILLION, S. **Social Work, Social Networks and Network Knowledge.** *British Journal of Social Work*, 2000, 30, s. 505–517.

WEBB, A. S. **Some Consideration on the Validity of Evidence-based Practice in Social Work.** *British Journal of Social Work*, 2001, s. 57–79.

### Poznámky

- 1 Príspevok sa v konceptualizačnej časti významne opiera o práce britských autorov a autoriek, a teda spravidla nemusí odrážať situáciu v národných alebo regionálnych podmienkach.
- 2 Súhlasíme s názormi H.-J. Göppnera, J. Hämäläinen (2008: 9), že „ten, kto sa pustí do roky trvajúcej rozpravy o vede o sociálnej práci, stojí zoči-voči neprehľadnosti kontroverzných pozícií... Pre toho, kto hľadá orientáciu, zostávajú len tieto dve možnosti: alebo hľadá a nájde pozície, s ktorými môže súhlasiť a o iné sa ďalej nestará, alebo sa cíti viac alebo menej bezradný...“.
- 3 Na význam tacitného poznania v sociálnej práci poukazuje vo svojej štúdii a výskumnej práci aj J. Osmond (2006). Podľa autorky množstvo poznania v rámci sociálnej práce má „tichú“ povahu a nie využité v rámci jej komplexného výkonu.
- 4 Aj z týchto dôvodov niektorí autori/rky spochybňujú *koncept praxe sociálnej práce založenej na dôkazoch* (evidence-based practice in social work). Podľa S. A. Webba (2001) bol tento koncept zavedený do systému sociálnej práce a sociálnych služieb v súvislosti s fiškálnou a zdrojovou krízou, so snahou racionalizovať ľudské zdroje v organizáciách a monitorovať finančnú efektívnosť verejných zdrojov. Podľa autora takéto praktiky môžu

znehodnocovať tradičnú profesionálnu prax v sociálnej práci ignorujúc jej komplexnosť a reflexívnosť. Existujú však aj opačné interpretácie konceptu politiky a praxe založenej na dôkazoch. Podľa S. M. Nutleya a kol. (2007) môžu ľudia a inštitúcie práve vďaka tomu, že sa dôkazy získané výskumnou prácou stanú základom politiky a jej implementácie, prijímať kvalitné rozhodnutia týkajúce sa programov, projektov a celého ich života.

- 5 Takémuto schematickému deleniu zodpovedá v podmienkach Slovenska aj vymedzenie tzv. základného a aplikovaného výskumu. Pre základný výskum je príznačné získavanie nových poznatkov bez ohľadu na možnosti ich priameho praktického využitia, zatiaľ čo priame využitie v hospodárskej a spoločenskej praxi predstavuje kľúčovú požiadavku na aplikovaný výskum (§ 2 zákona č. 172/2005 Z. z., o organizácii štátnej podpory výskumu a vývoja v znení neskorších predpisov).
- 6 V našom výskume cca 10% respondentov/tiek vyzdvihovalo tie aspekty sociálnej práce, ktoré jej dávajú charakter charity a nenápadnosti. Napr.: „*Sociálna práca je tichá a nenápadná, týmto pôsobením hodne dokáže.*“ „*Súhlasím, je to tichá profesia, pretože ju robia predovšetkým tichí a skromní ľudia.*“ (Repková, 2010.)
- 7 O odporúčaní inštitucionalizácie užívateľov pre potreby integrovanej tvorby poznatkov sme podrobnejšie hovorili na inom mieste (autorský kolektív, 2008).
- 8 Podľa čl. 27 Všeobecnej deklarácie ľudských práv (1948) má každý právo slobodne sa zúčastňovať na kultúrnom živote spoločnosti, užívať plody umenia a podieľať sa na vedeckom pokroku a jeho plodoch. Tento základný princíp zaručujúci „právo aktívnej účasti“ bol ďalej rozpracovaný v medzinárodných a národných dokumentoch (jednotlivé dohody OSN, Európsky dohovor o ľudských právach a slobodách, Európska sociálna charta, odporúčania Rady Európy pre jednotlivé oblasti, ústavy jednotlivých štátov, či na najnižšej úrovni hmotno-právne úpravy týkajúce sa výkonu pomáhajúcich činností v rozličných oblastiach sociálnej a inej ochrany).



# O kombinaci sociologických výzkumných metod orientovaných na poznávání sociální práce<sup>1</sup>

## *About Combination of Sociological Research Methods for Social Work Research*

Ján Mišovič

RSDr. Ján Mišovič, CSc., je vysokoškolským učitelem sociologie, metod a technik sociologického výzkumu na TF JU a sociologie veřejného mínění na VŠFS a VŠPSV. Dlouhodobě se věnuje sociologickým aspektům veřejného mínění a náboženství. Publikuje doma i v zahraničí v rámci autorských kolektivů, ale i samostatně. Je autorem, spoluautorem následujících knih: V hlavní roli otázka (2001), Víra v dějinách zemí Koruny české (2001), Od A do Z ve výzkumech veřejného mínění (2010).

### **Abstrakt**

Článek se zabývá možnostmi, které nabízí kombinace sociologických výzkumných metod při poznávání sociální práce. Nastihuje možnosti a limity nejpoužívanějších kvantitativních i kvalitativních technik. Charakterizuje konkrétní příklad propojení rozdílných výzkumných paradigmat, jejich vzájemné doplnění, přitom vychází z poznatků katedry praktické teologie Teologické fakulty Jihočeské univerzity.

### **Klíčová slova**

sociologické výzkumné metody, sociální práce, kvalitativní a kvantitativní techniky, hloubkový rozhovor, písemné dotazování

### **Abstract**

The article deals with the options offered by a combination of sociological research methods used in social work research. It outlines the capacities and limits of the most frequently used quantitative and qualitative techniques. It describes a specific example of interconnection and mutual complementation of different research paradigms based on the knowledge of the Department of Practical Theology of the Theological Faculty of the South Bohemian University.

### **Key words**

sociological research methods, social work, qualitative and quantitative techniques, in-depth interview, written inquiry

### **Úvod**

Schopnost pracovat se sociologickými poznatky se v dnešní době stává součástí profesní výbavy zejména řídicích pracovníků sociálních služeb. Požadavky praxe, spolu s odbornou připraveností většiny z nich, představují vhodné zázemí jak pro využití sociologických informačních zdrojů, tak pro aplikaci jednotlivých sociologických výzkumných metod a technik. Samotné Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR vypisuje za posledních pět let každoročně více než 10 výzkumných témat pro potřeby resortu, pro další odborné i akademické účely ([www.mpsv.cz/cs/726](http://www.mpsv.cz/cs/726)). V elektronické podobě dalo k dispozici 27 zpráv. Mnohé z nich mají sociologický charakter. Při zběžné prohlídce obsahu časopisu Sociální práce / Sociálna práca za léta

2004 až 2010 (s výjimkou ročníku 2007) může čtenář napočítat přibližně 10 empirických sociologických studií (Svobodová, Čermák, 2004/4, 82–112, Opatrný, 2006/1, 109–117, Matoušek, Holda, Radostová, 2006/2, 114–122, Opatrný, 2008/4, 85–92, Štochllová 2008/4, 136–145, Žilová, 2010/1, 64–76, Vávrová, Polepilová, 2010/2, 71–80, Kubáčková, 2010/2, 124–137, Bareš, 2010/4, 76–84, Pořízková, Rákoczyová, 2010/4, 133–144). O tom, zda v praxi sociálních pracovníků či při přípravě sociálních výzkumů jsou zřetelně favorizovány kvantitativní techniky, je možné jen hypoteticky uvažovat. Ovšem při prohlídce výzkumné produkce, která vznikla v gesci MPSV, se v názvech doposud publikovaných závěrečných zpráv i zadaných projektů, např. na rok 2011, vyskytují takové pojmy jako:



šetření reálných pracovních podmínek, úplné náklady práce, analýza a prognóza, analýza stavu, hodnocení potřeby, mezinárodní srovnání, zmapování, at. ([www.mpsv.cz/cs/726](http://www.mpsv.cz/cs/726)). Orientace prací naznačuje, že ministři úředníci, resp. pracovníci Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí upřednostňují měření různých jevů v sociální oblasti a tomu přizpůsobují i zaměření projektů. Rovněž v převážné většině výše uvedených statí, interpretujících empirický materiál, se využívají kvantitativní výzkumné metody.

Z přehledu minimálních standardů vzdělávání v sociální práci, připravených Asociací vzdělavatelů v sociální práci pro oblast metod a technik sociálního výzkumu, vyplývá zřejmý důraz zejména na dovednosti spojené s realizací kvantitativního výzkumu ([www.asvsp.org/standardy.php](http://www.asvsp.org/standardy.php)). Zda za tím vším stojí rozšířená výzkumná tradice, snadnější metodická příprava, či možnost rychlejšího využití výsledků nebo něco jiného, není možné rozhodnout. Je však zřejmé, že pro aplikaci kvalitativních metod se realizátoři průzkumů rozhodují spíše sporadicky. Indikuje to nevyváženost ve využití výzkumných metod v sociální oblasti. Netýká se to však jenom jí. Např. ani pracovníci provádějící marketingová šetření nevyvíjejí v tomto směru větší aktivitu (Mišovič, 2006: 79–84).

### Proč jsou favorizované některé sociologické výzkumné metody

Preference kvantitativních metod, ať už v sociálním či sociologickém výzkumu, jak je známo, souvisí s širokými možnostmi jejich samotné aplikace, podpořené více či méně rozšířenými a závaznými pravidly. Rozlišení dílčích etap výzkumu na přípravnou, teoretickou, sběru empirického materiálu a etapu zpracování, interpretace (Disman, 2002: 75–92, Zich, 2004: 15–18) patří k běžnému standardu uplatňovanému při přípravě sociálního šetření. Mapování teoretických, praktických poznatků v počáteční fázi, doprovázené identifikací, konceptualizací a operacionalizací východiskového tématu a klíčových pojmů (Buriánek, 1984: 155, Mišovič, 2001: 15 až 18), je předpokladem přípravy konkrétního výzkumného projektu a vytváří zázemí pro vznik nezbytného výzkumného nástroje. K praktickému získávání dat se nejčastěji používá písemné dotazování, či standardizovaný rozhovor, v režii samotného řešitele výzkumu, či výzkumného týmu, s převažující preferencí uzavřených otázek, které se sice dají lehce zpracovat, ale mohou nutit dotázaného k určité odpovědi a nejednou redukuje zkoumanou skutečnost. Použití těchto technik nesměruje dál než k měření zjišťovaných hodnocení, mínění, názorů či postojů a s tím korespondujících konečných výsledků, které jsou prezentovány v podobě procent, indexů či jiných kvantitativně vyjádřených veličin. Sumarizují projevy jednotlivců, mnohdy bez komplexnějšího vysvětlení a širších

vazeb. Souvislosti hledají nepřímo, prostřednictvím vyšších stupňů třídění, či matematicko-statistických postupů, sofistikovanějších způsobů popisujících jednotlivý detail, který však mnohdy zůstává nevysvětlený. Všeobecně jde o metody, které mají sociální pracovníci více zažité, cítí se při jejich použití jistější.

Standardní postupy v oblasti kvalitativního výzkumu, ve srovnání s využitím kvantitativních nástrojů, nejsou natolik rozšířené. Přesto se i v této sféře objevují častěji používané metody, oceňované kvůli svým neopakovatelným přínosům. Patří k nim zejména individuální hloubkové rozhovory a biografické rozhovory (Zich, 2004: 103–115). Jejich společným jmenovatelem je průnik do hlubších struktur obsahujících autentické názory, postoje, mechanismy chování. Jde o šetření zakotvené v procesu komunikace mezi výzkumníkem a respondentem v tom smyslu, že „výzkumník a respondent se podílejí na dosažení společného cíle a respondent je tím subjektem, který definuje, vysvětluje, interpretuje a kontroluje realitu a má stejnou důležitost, pokud ne větší, než výzkumník“ (Sarantakos, 1998: 51). V rámci sociologických, sociálních věd se uvedené techniky nejednou spojují s tzv. every day life sociology (Petrušek, 1993: 32). Současně mají i bohaté a dnes už tradiční historické zázemí v marxistické i nemarkxistické autorské orientaci. Každodennost je slovy M. Petruska pokládána za sféru sociálního života „1. v níž lidé žijí, pracují, setkávají se, integrují, komunikují, a zejména vykonávají rutinní aktivity; 2. v níž prožívají tzv. přirozené postoje, tzn. nezpochybňují realnost sociálního světa, jeho objektivitu, jeho obyvatelnost jinými lidmi atd.; 3. v níž převládá pragmatický, manipulativní, nikoliv kontemplativní postoj; 4. v níž probíhá soustava interpretačních aktů, jimiž lidé svůj sociální svět vysvětlují, činí jej srozumitelným a na jejichž základě více méně jednají; 5. která je pocítována a prožívána jako oblast, která má řád, která je strukturovaná a 6. která je intersubjektivní“ (Petrušek, 1993: 129). Jde o svět přirozeného života, skutečných reakcí a jednání, o zkoumání z perspektiv aktéra, v jeho životním kontextu, v jeho vlastním jazyce a jeho osobitě nezměněné interpretaci (tamtéž). Získaný materiál umožňuje zcela konkrétně odhalit jednotlivé detaily, které mohou hrát v konečném souhrnu a ve svých důsledcích klíčovou roli při interpretaci. Bohatý obsahový přínos se však může lehce změnit v metodologický handicap, vyvolaný potřebou konceptualizovat či interpretovat získané údaje, tvořit teorii (Strauss, Corbinová, 1999), někdy i bez předchozí myšlenkové opory.

### K podstatě propojení rozdílných výzkumných paradigmat

Běžně oddělené využívání některého ze dvou odlišných paradigmat, kvantitativního a kvalitativního, se



T1 Postup při výběru informátorů		
Termíny kontaktu	Typ kontaktu	Počet zapojených
listopad 2009	žádost o spolupráci	42
listopad 2009	realizace vstupních rozhovorů	35
prosinec 2009 – leden 2010	realizace hloubkových rozhovorů	14

svými přednostmi i omezeními sice zjednodušuje situaci badatele při získávání i zpracování údajů, současně však vytváří i určité limity. Jejich překonání formou propojení kvantitativních a kvalitativních přístupů přináší nové možnosti pro sociologickou analýzu. Realizace takové příležitosti se chopila katedra praktické teologie Teologické fakulty Jihočeské univerzity, když se věnovala, v rámci materiálních možností, poznání jedné z dílčích oblastí sociální práce, působení sociálních pracovníků v charitativních církevních zařízeních.

Katedra při uskutečnění svého vlastního výzkumného programu, opírajícího se o projekt s názvem Výzkum náboženských interpretací motivujících k sociální práci<sup>2</sup>, postupně zkoumá profil sociálního pracovníka, ale hlavně názorové diference mezi zaměstnanci církevních charitativních zařízení, kteří věří nebo nevěří v Boha.

V průběhu akademického roku 2009/2010 se uskutečnila příprava a realizace obou etap šetření, kvalitativní a další navazující kvantitativní fáze. Obsahově propojené části se opíraly o společný předpoklad, že odlišný poměr k Bohu a k víře se rozdílně projevuje v sociální práci. Uvedená teze byla ověřována prostřednictvím diferencovaného obsahu lišících se výzkumných technik, postavených na odlišných paradigmatech, kvalitativním a kvantitativním, které směřovaly jak k pochopení, tak k měření nastoleného problému (Kaufmann, 2010: 22). Kvalitativní fáze se opírala o hloubkové rozhovory<sup>3</sup> s pracovníky charitativních zařízení, deklarujících křesťanskou orientaci, s odlišným pracovním zařazením, v rámci různých regionů ČR, v lokalitách rozdílných velikostí, které garantovali učitelé katedry praktické teologie TF JU v Českých Budějovicích. Rozhovory proběhly na přelomu roků 2009 a 2010. Než došlo k samotné jejich realizaci, bylo potřebné řešit kroky spojené s výběrem respondentů. Tento proces nepatří v kvalitativních výzkumech k zásadním. To ovšem neznamená, že by zkoumaný soubor mohl být sestavený jakkoliv. „Ideální je zohlednit všechna možná kritéria“ (Kaufmann, 2010: 49), i když u těchto typů rozhovorů jde především o výběr informátorů, než o vytvoření vzorku (Kaufmann, 2010: 49). V našem případě se klíčem k oslovení vhodných dotázaných, věřících v Boha, přizvaných k další spolupráci, stal screening, sloužící k selekci jednotlivých typů pracovníků, podle pojetí Boha, chápání vztahu Boha a člověka, vztahu k církvi. Kroky směřující k vhodným informátorům přibližuje následující tabulka.

V listopadu 2009 se ze 42 realizovaných kontaktů uskutečnilo 35 „vstupních rozhovorů“, z nichž bylo vybráno na základě potřebných parametrů 14 rozdílných jednotlivců, reprezentujících odstíny religiozní orientace, ale i základní sociodemografické skupiny. Hloubkové rozhovory měly standardní otevřenou, nekategorizovanou formu. Jejich obsah však nebyl úplně volný, nejednalo se o nezávazné povídání. Kaufmann konstatuje, že pro chápající rozhovor jsou někteří výzkumníci vybaveni jen velmi obecnými otázkami. Jeho praxe je však jiná a dává „přednost sadě opravdových otázek, propracovaných a konkrétních“ (Kaufmann, 2010: 52). I v našem případě směřovaly otázky k vytyčenému cíli a bylo připraveno i jejich přesné znění. Všechny rozhovory se po souhlasu informátorů nahrály a doslovně přepsaly. Trvaly v rozmezí 12–32 minut, v celkové délce nahrávek 282 minut. Po přepisu nahraných rozhovorů a jejich vyhodnocení prostřednictvím programu MAXQDA 2007 (MAX Quantitative Data Analysis – software pro kvalitativní zpracování dat) byl k dispozici soubor kategorizovaných autentických pasáží, týkajících se klíčových témat. Text s vytržnými výroky, vztahujícími se ke zvoleným námětům na 68 stranách přiblížil střípky „příběhů“ pečovatelek, sociálních pracovníků, pastoračních asistentů, manažerů, zaměstnanců v pomáhajících profesích. V samotných rozhovorech se respondenti vyjadřovali k šesti tematickým okruhům. V rámci prvních dvou, v souladu se základními stanovisky ze vstupního screeningu, podrobněji rozvedli své postoje k církvi a pohled na vztah Boha a člověka. Navazující témata se týkala hlavních cílů sociální práce u respondenta i v rámci organizace, pojetí víry a vztahu víry a sociální práce. Takto se podařilo získat více informací, než by spontánně vyšly najevo. Pokládané otázky usilovaly o inspiraci, o vyvolání delších úvah dotázaného se zdůvodněním souvislostí a jejich výkladem (Zich, 2004: 115). Výsledkem byla charakteristika diferencovaných přístupů k sociální charitativní práci. Vedlejší efekt z hlediska obsahu představovaly podklady pro další fázi, pro formulování otázek kvantitativní části, v podobě standardizovaného dotazníku, tematicky blízkého zaměření první etapy, využívajícího konkrétní stanoviska informátorů, které znamenaly současně obsahové propojení jedné i druhé části. Vyprávění informátorů tedy jednak přispělo k rozčlenění charitativních pracovníků podle



T2 Respondenty vyslovená označení týkající se vztahu k Bohu, člověku, víře a sociální práci					
Problémový okruh	jeho, její, jejich vnímání, hodnocení				
Bůh	jako láska	milující	ochraňující	pomáhající	sklánějící se k zaběhlým
člověk	v podstatě dobrý	svobodný	stvořený ke společenství	potřebující pomoc	hříšný
cíle sociální práce u organizace	spokojenost lidí, naplnění jejich potřeb	pomoc při hledání smyslu života	vedení k odpovědnosti, samostatnosti	znovu zařazení do společnosti	pomoc v těžkých životních situacích
cíle sociální práce u respondenta	klienti se mohou svobodně projevat	klient je partnerem	plnění přání klientů	pomoc potřebným	nalezení východiska z toho co zavinili
pojetí víry	žít lásku	žít s Bohem	komunikovat s Bohem	potřebovat Boží pomoc	skutky naplňovat očekávání Boha
vztah víry a sociální práce	dělit se o boží lásku	vnímat klienty jací jsou	usilovat o křesťanský přístup	prosazovat víru v práci	čerpat sílu od Boha

*Zdroj: Výzkum náboženských interpretací motivujících k sociální práci KPTTF JU 2009/2010*

deklarované akcentace víry a umožnilo mapovat jejich pracovní aktivitu a jednak přineslo inspiraci k zaměření navržených otázek pro kvantitativní fázi, které rozrůznily dotázané na základě náboženské víry. První takto vzniklou skupinu reprezentovali respondenti, kteří viděli odlišnosti ve výkonu profese v sociálních službách podle víry v Boha a ze svého úhlu pohledu charakterizovali své působení. Druhou kategorií tvořili pracovníci věřící v Boha, či připouštějící jeho existenci, kteří se vyjadřovali ke svým pracovním možnostem. Společná část dotazníku oslovovala všechny respondenty, bez ohledu na přítomnost víry, sledovala jejich pracovní i duchovní preference a pohled na sebe sama i na ostatní kolegy. Celkově se výzkum orientoval na zaměstnance charitativních zařízení, s rozmanitým profesním zařazením, opět podle jejich umístění v různých regionech, v odlišných velikostních typech sídel. Základ výzkumného souboru tvořili respondenti z charitativních organizací spadajících pod česko-budějovickou diecézi. Ten byl doplněn dotázanými z institucí patřících pod ostatní diecéze. Do početního zpracování údajů druhé etapy prostřednictvím programu SPSS bylo po kontrole a kódování zařazeno celkem 258 dotazníků<sup>4</sup>.

### **Přínosy spojené s kombinací výzkumných paradigmat**

Obsahové propojení obou výzkumných paradigmat dovoluje zhodnotit jejich samostatný přínos, stejně jako společná témata plynoucí z jejich vzájemné provázanosti. Kvalitativní část, která se opírala o hloubkové rozhovory, byla orientovaná na indikaci typických pohledů na Boha a dalších vazeb vůči klientům, víře, sociální

práci. Analýza konkrétních pasáží umožnila nahlížet na Boha, člověka, cíle sociální práce organizace a respondenta na pojetí víry a vztahu víry k sociální práci v rovině horizontální, jako na řadu „odstínů“ těchto kategorií. Podrobný rozbor vyprávění, související se šesti problémovými okruhy, dovolil zobecnit výroky respondentů a uspořádat je do následující tabulky.

Z pohledu informátorů nabyla podstata Boha podobu pocitu univerzální lásky nebo konkrétní personifikované role milujícího, ochránce, pomocníka či zachránce. Vnímání podstaty člověka se odvíjelo od specifické provázanosti respondenta s Bohem, dotýkalo se různých „lidských“ dimenzí, jádra osobnosti, potřeby být svobodný, předurčenosti soužití ve společenství, závislosti na pomoci a nedokonalosti. Představa zacílené sociální práce v rámci organizace se spojovala se spokojeností klientů, se spolupodílem na hledání životního cíle, s formováním jejich žádoucích vlastností, s opětovnou integrací klientů do běžného života, s pomocí při řešení závažných životních problémů. Konkrétní sociální práce s klientem byla charakterizovaná jako vytváření prostoru pro jeho svobodné jednání, realizace vztahu vzájemného partnerství, úsilí o naplnění jeho přání, poskytnutí pomoci tomu, kdo ji potřebuje, nabídka východiska ze zaviněné situace, to vše na vysoké profesionální úrovni. Víra znamenala dávat najevo lásku, integrovat Boha do svého života, vést rozhovory s Bohem, cítit potřebu boží pomoci, plnit očekávání Boha. Některé osobní projevy víry se týkaly přímo a jiné nepřímo péče o klienty. Samotné spojení víry a sociální práce ve svých důsledcích představovalo jak práci na sobě, sebereflexi, tak transformaci osobní víry do některé z aktivit: souvisejících s profesí, kon-





krétně: být šířitelem boží lásky, chápat klienty z lidské stránky, prakticky uplatňovat křesťanství, být nositelem víry, mít Boha jako zdroj pochopení, síly, opory v těžkých a mimořádných situacích.

Objevilo se několik aspektů charakterizujících obsahově odlišným způsobem daný námět a současně naznačující určité názorové kontinuum. I zde se ukázalo, že pohledy na sociální svět se mohou lišit rozdílným způsobem vidění, optiky či „perspektivy“. Podstata tohoto vidění je přitom determinovaná „a) povahou interpretovaného „objektu“ (vztahu, činnosti, motivu, textu, předmětu atd., jeho objektivními vlastnostmi), b) vztahem účastníka k tomuto „objektu“ (jeho zájmem, intencí, etc.), c) jeho předchozí zkušeností globální i specifickou (s daným objektem) a d) jeho aktuální situací“ (Petrušek, 1993: 154). Jak se dennodenně přesvědčujeme, realita není zpravidla vnímána totožně, ale mnohdy shodně. „Podobnost optik totiž není dána primárně identitou interpretovaného objektu, ale podobností vztahu participanta k němu.“ (Tamtéž.)

Šlo o koncentrované výroky, na něž bylo možné nahlížet ještě z jiného hlediska, z hlediska vzájemné vertikální propojenosti, kde klíčovou roli v celém „zřetězení“ hraje vnímání Boha. Tento fakt má ještě jednu významnou konsekvenci. „Celostní“ pohled naznačuje, že výchozí „pojem“ se ve svém mnohostranném chápání, promítá specifickým způsobem do projevů ve vztahu k člověku, k cílům sociální práce a k víře. Může jít koneckonců i o určité „typy“ sociálních charitativních pracovníků.

První typ respondenta chápe Boha jako lásku, pro něj je člověk v jádru dobrý, v rámci sociální práce usiluje o spokojenost lidí, naplnění jejich potřeb, zdůrazňuje svobodný projev klientů, jeho pojetí víry se rovná žití lásky a aplikace víry v sociální práci představuje rozdávaní boží lásky. Celkově by bylo možné označit tento typ jako optimistický.

Druhý typ vnímá Boha jako milujícího, člověk se mu jeví jako svobodný, vztah je ke klientu partnerský, sociální práce má pomáhat hledat smysl života, počítá s klienty s takovými, jací jsou, a pracovník ve své víře žije s Bohem. Šlo by o typ harmonizující.

Třetí typ zdůrazňuje ochrannou roli Boha, člověk je pro něj společenský tvor, pracovník vyžaduje od klienta odpovědnost a samostatnost, v sociální práci prosazuje křesťanský přístup a jeho pojetí víry je založeno na komunikaci s Bohem. Tento typ se vyznačuje dominující odpovědností vůči Bohu i své práci.

Čtvrtým typem je respondent s chápáním Boha jako pomáhajícího. Člověk v jeho pojetí potřebuje pomoc. Sociální práce se má snažit o znovuzařízení klienta do společnosti. Jeho osobním cílem je pomáhat potřebným. Pojetí víry je spojeno s pocitem boží pomoci.

Aplikace víry v sociální práci znamená její „propagaci“. Jednalo by se o tzv. pečovatele.

Pátý typ nahlíží na Boha jako na sklánějícího se k bloudícím životem. Člověk je podle něj odsouzen k hříchu, osobně by se měl snažit o nalezení východiska z toho, co zavinil. Cílem sociální práce je pomoc v těžkých životních situacích. Pracovník prostřednictvím víry čerpá sílu od Boha a jeho skutky jsou naplňováním očekávání Boha. Jde o „záchranářský“ typ.

Možná „typologie“ pomáhá přiblížit pracovní roli charitativních pracovníků a naznačuje, že zejména do cílů sociální práce respondenta a organizace se promítají rozdíly, které jsou vyvolány charakterem pracoviště, pracovním zaměřením na určitou cílovou skupinu<sup>5</sup>. Pluralita různých se významů poukazuje na to, „že smysl je spíše relace, než vlastnost“ (Petrušek, 1993: 153).

Kvantitativní část pomohla „změřit“, jak jsou zastoupeny jednotlivé koncepce Boha mezi věřícími sociálními pracovníky. S rozložením názorů na Boha souvisí i vnímání víry, které vyznívá pro převážnou většinu sociálních pracovníků jako podpora a jen pro menšinu jako motiv. Identifikovali jsme hlavní posilující faktory, ke kterým patří pomoc poskytovaná spolupracovníky a smysluplnost práce. K okolnostem motivujícím zaměstnance charitativních služeb patří prostor pro využití vlastních profesních možností a užitečnost pro „někoho blízkého“.

Významným přínosem této části je názorová komparace nábožensky a nenábožensky orientovaných, jež mohla ukázat na stejné a rozdílné stránky obou skupin zaměstnanců v přístupech uplatňovaných v sociální práci. Obsahové propojení obou částí šetření vedlo k tomu, že jak u věřících, tak u nevěřících bylo možné porovnávat naplňování požadavků organizace. Ve výpovědích se neprojevil odlišností týkající se výkonu práce v duchu nastavených standardů. „Hlasitě“ však zazněl ze strany věřících pracovníků důraz na uspokojování duchovních potřeb klientů a jejich vnímání prizmatem křesťanství. Samotná data opakovaně potvrdila zastoupení těch, kteří se považují za křesťany.

## Závěrem

Výzkumná produkce, se kterou se uživatelé působící v oblasti sociální práce mohou běžně setkávat, prostřednictvím prací vzniklých a publikovaných v gesci MPSV, či na stránkách odborného periodika Sociální práce / Sociální práce, naznačuje dominanci kvantitativních metod šetření.

V rámci obou výzkumných paradigmat kvantitativního a kvalitativního se rovněž projevuje častější využívání technik založených na dotazování. Na jedné straně je to písemné a osobní dotazování, na druhé straně jde zejména o hloubkové rozhovory.



Na dotazníkových metodách jsou oceňovány ze strany uživatelů možnosti kvantifikace i za cenu jistého zjednodušení. Kvalitativní metody poskytují naopak holistický, celostní pohled na zkoumané téma a umožňují diferencovat projevy postojů opírajících se o stejnorodé společné výchozí principy.

Jako ideální se ukazuje propojení obou paradigmat. KPT TF JU při realizaci svého výzkumného projektu využila nabízející se přístupy. Hloubkové rozhovory zprostředkovaly výzkumný materiál pro vytvoření typologie věřících pracovníků, s odlišnostmi i společnými rysy vykonávané charitativní sociální práce. Kvantitativní část, odvíjející se po obsahové stránce od postojů věřících pracovníků z kvalitativních rozhovorů umožnila charakterizovat okolnosti, za nichž probíhá konkrétní charitativní práce. Dalším efektem byla komparace výpovědí věřících i nevěřících pracovníků v Boha. Všichni společně, bez ohledu na náboženskou orientaci, oceňovali význam pracovního týmu, smysluplnost práce, odpovědné řešení klientovy situace a využití vlastních pracovních schopností a zkušeností. Objevující se difference ve výpovědích, spojených s konkrétními projevy vůči klientům, se netýkaly naplňování standardů sociální práce. Náboženská víra se ve vztahu ke klientům projevovала prostřednictvím poskytování boží lásky a samotní pracovníci ji využívají pro sebe, jako zdroj síly.

Integrovaný metodologický přístup přibližuje nejen jednotlivé aspekty spojené s aktivitami charitativních pracovníků, ale vede i k širšímu zamyšlení nad důležitými rysy sociální práce v současné společnosti.

### Seznam literatury:

BAREŠ, P. **Priorita krajů a obcí pro oblast služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením.** *Sociální práce / Sociální práce*, 2010, roč. 10, č. 4.

BURIÁNEK, J. **Systémová sociologie.** Praha: Univerzita Karlova. 1984.

DISMAN, M. **Jak se vyrábí sociologická znalost – příručka pro uživatele.** Praha: Karolinum, 2002.

KAUFMANN, J., C. **Chápající rozhovor.** Praha: Sociologické nakladatelství, 2010.

KUBÁČKOVÁ, E. **Motivační systém konkrétní neziskové organizace s ohledem na potřeby zaměstnanců.** *Sociální práce / Sociální práce*, 2010, roč. 10, č. 2.

MATOUŠEK, O., HOLDA, D., RADOSTOVÁ, Z. **Absolventi katedry sociální práce FFUK v praxi.** *Sociální práce / Sociální práce*, 2006, roč. 6, č. 2.

MIŠOVIČ, J. **V hlavní roli otázka.** Praha, 2001.

MIŠOVIČ, J. **Kvalitativní výzkum a marketing. Charakteristiky a možnosti.** In PAVLŮ, D., a kolektiv. **Marketingová komunikace a výzkum.** Zlín. Univerzita Tomáše Bati. Malá edice FMK UTB/4 2006.

OPATRŇÝ, M. **Charita – místo pro lidský život. Empirická studie na příkladu religiozity zaměst-**

**nanců Diecézní charity Plzeň.** *Sociální práce / Sociální práce*, 2006, roč. 6, č. 1.

OPATRŇÝ, M. **K čemu může být sociálnímu pracovníkovi dobrá jeho víra?** *Sociální práce / Sociální práce*, 2008, roč. 8, č. 4.

PETRUSEK, M. **Teorie a metoda v moderní sociologii.** Praha: Karolinum, 1993.

POŘÍZKOVÁ, H., RÁKOCZYOVÁ, M. **Sociální a institucionální prostředí v procesu sociální integrace cizinců v České republice.** *Sociální práce / Sociální práce*, 2010, roč. 10, č. 4.

SARANTAKOS, S. **Social Research.** Australia: Charles Stuart University, 1998.

STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. **Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie.** Brno: Sdružení Podané ruce, Boskovice: Albert, 1999.

SVOBODOVÁ, E., ČERMÁK, B. **Výzkumná studie těhotných uživatelék drog a matek s drogovou zátěží v Jihočeském kraji.** *Sociální práce / Sociální práce*, 2004, roč. 4, č. 4.

ŠTOCHLOVÁ, P. **Namibie v tísní aneb Poznatky ze stáže na jihu Afriky.** *Sociální práce / Sociální práce*, 2008, roč. 8, č. 4.

VÁVROVÁ, S. POLEPILOVÁ, R. **Výzkumná šetření o vzdělávání studentů pomáhajících profesí v oblasti thanatologie.** *Sociální práce / Sociální práce*, 2010, roč. 10, č. 2.

ZICH, F. **Úvod do sociologického výzkumu.** Praha: Eupress, 2004.

ŽILOVÁ, A. **Sociálně súvislosti chudoby na Slovensku po r. 1990.** *Sociální práce / Sociální práce*, 2010, roč. 10, č. 1.

[www.asvsp.org/standards.php](http://www.asvsp.org/standards.php) [on-line] [4. 2. 2011]

[www.mpsv.cz/cs/726](http://www.mpsv.cz/cs/726) [on-line] [4.2. 2011]

### Poznámky

- 1 Ján Mišovič, KPT TF JU, Kněžská 8, 380 01, České Budějovice, email [misovic@tf.jcu.cz](mailto:misovic@tf.jcu.cz)
- 2 Projekt byl podpořen Grantovou agenturou České republiky číslo 404/09/113.
- 3 Jde o typ chápajícího rozhovoru, který „neslouží k verifikaci předem stanovené problematiky, ale stává se výchozím bodem pro její zkoumání. (Kaufmann, 2010: 27).
- 4 V kvantitativním šetření pracovali jako tazatelé studenti I. ročníku magisterského studia Etika v sociální práci.
- 5 Vyprávějící informátoři vykazovali vysokou názorovou konzistenci. Ani ta však „nestačila“ k vytvoření uvedených „typů“. Typy tedy vznikaly kombinací výroků reprezentujících specifika názorových a postojoyých orientací několika pracovníků. K možnostem charakterizovat „jednotlivé typy“ přispěla nejen různorodost vyhledaných pracovišť, ale i odlišná náboženská orientace zúčastněných.



# Variabilita přístupů ke vzdělávání sociálních pracovníků

## *Different Approaches to Social Work Education*

Jitka Navrátilová

Mgr. Jitka Navrátilová, Ph.D., je odbornou asistentkou na katedře sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity. Svoji disertační práci zaměřila na otázky vzdělávání sociálních pracovníků. Odborně se věnuje studentským praxím a supervizím. Vede také organizaci zabývající se sociální prací s ohroženými rodinami.

### **Abstrakt**

Stat' se zabývá otázkou vzdělávání sociálních pracovníků. Prostřednictvím aplikovaného výzkumu hledám odpovědi na to, jaké přístupy ke vzdělávání budoucích sociálních pracovníků volí školy sdružené v rámci ASVSP. Zvláštní zřetel přitom věnuji porozumění způsobům integrace praktického vzdělávání do výuky, které využívají školy při přípravě studentů sociální práce. Výzkumně sleduji, zda při vzdělávání školy vycházejí z evidence-based, reflexivního či kompetenčního přístupu ke vzdělávání. Výsledky šetření by měly pomoci zformulovat nové poznatky, které by mohly školám pomoci si uvědomit, jakým způsobem vzdělávají, a poukázat na možnost pluralitního využívání vybraných přístupů v rámci přípravy sociálních pracovníků na jejich profesi.

### **Klíčová slova**

praktické a teoretické vzdělávání, přístup založený na důkazech, reflexivní a kompetenční přístup ke vzdělávání sociálních pracovníků

### **Abstract**

The article deals with the education of social workers. Through applied research I am looking for answers which of approaches to social workers education were adopted by selected ASVSP schools. Special attention is given to understanding of ways of integrating practical education into whole teaching. I try to find whether schools use evidence-based, competency or reflective approach to learning. Survey results should help formulate new knowledge that could help (the schools) to understand how to educate and raise awareness about possibilities of application of approaches in the preparation of social workers.

### **Keywords**

practical and theoretical social work education, evidence-based approach, reflective and competency based approach

### **1. Úvod**

Touto statí chci poukázat na nezbytnost výzkumu v sociální práci, který chápu jako jeden z nejdůležitějších zdrojů tvorby nových poznatků. Propojením teorie a praxe skrze aplikovaný výzkum dostává proces vzniku nového poznání v sociální práci zcela novou dynamiku. Výzkumné propojení teoretického poznání a zkušenosti praktiků obohacuje teorii o zkušenost praxe, praktiky vede k uvědomění si teoretických kontextů jejich každodenní činnosti a výzkumníky k hlubšímu porozumění každodenní realitě práce sociálních pracovníků. Toto hledání vztahů a souvislostí

v praxi skrze aplikovaný výzkum považuji za zásadní při formulaci a ověřování nových poznatků.

Prostřednictvím aplikovaného výzkumu hledám odpovědi na to, jaké přístupy ke vzdělávání budoucích sociálních pracovníků volí jednotlivé školy sdružené v rámci Asociace vzdělavatelů v sociální práci (dále jen ASVSP). Zvláštní pozornost je pak věnována tomu, jak tyto přístupy ovlivňují podobu praktického vzdělávání v rámci přípravy sociálních pracovníků. Právě prvek praktického vzdělávání a jeho integrace do celkové přípravy budoucích sociálních pracovníků je diferenčním znakem pro určení jednotlivých



přístupů, které využívají zkoumané školy v rámci odborné přípravy sociálních pracovníků. Mým záměrem je, aby tento výzkum pomohl uvědomit si školám, jakým způsobem vzdělávají sociální pracovníky a jak aplikují předávání praktického a teoretického vzdělávání, které je v procesu vzdělávání klíčovým. S ohledem na to se ve výzkumu pokouším vyjasnit a vydefinovat pojmy relevantní k danému tématu, z jejichž hlediska popisují oblast vzdělávání sociálních pracovníků u nás a poukazují na určité souvislosti a důsledky, které z dané situace mohou vyplývat.

## 2. Vymezení pojmů

Pro porozumění tomu, jaké přístupy k praktickému vzdělávání uplatňují školy sdružené v rámci ASVSP, jsem si vymezila základní pojmy vztahující se ke zkoumané oblasti. Vymezuji si *praktické a teoretické vzdělávání, přístupy ke vzdělávání v sociální práci, přístupy k praktickému vzdělávání a dimenze přístupu k praktickému vzdělávání*. Domnívám se, že tyto termíny mi pomohou detailněji se seznámit se způsoby, jakými lze nabývat nové vědomosti a jak lze zkušenosti získané v praxi proměnit v nové poznatky. Umožňují mi vzdělávací proces uchopit s ohledem na jeho strukturu, stejně jako z hlediska fází, kterými student v průběhu praxe prochází. Na základě studia autorů zabývajících se praktickým vzděláváním (Ford, Jones, 1987; Doel, Shawdon, Morrison, 2002; Evans, 1999; Shardlow, Doel, 1996, 2002; Sheafor, Jenkins, 1982) jsem identifikovala osm diferenčních aspektů (dimenzí) přístupu k praktickému vzdělávání, které se staly východiskem pro identifikaci přístupů využívaných školami k přípravě budoucích sociálních pracovníků. Vymezení pojmů uvádím níže.

### *Přístupy ke vzdělávání v sociální práci*

Tímto termínem chápu vymezení hlavního směřování vzdělávání v sociální práci v obecné rovině. Zahrnuje základní filozofické premisy, ze kterých přístup vychází a na kterých je postaven. Přístup je také definován metodologickými předpoklady, které vycházejí ze základních premis a zároveň je podporují. V kontextu mé práce lze zjednodušeně říci, že přístup ke vzdělávání je obecný rámec, který definuje (určuje) vztah teoretického a praktického vzdělávání.

### *Praktické vzdělávání a teoretické vzdělávání*

Praktické vzdělávání chápu jako jeden z prvků odborné přípravy sociálních pracovníků na jejich budoucí profesi. Pro tento typ vzdělávání je charakteristické zaměření na praktickou zkušenost s výkonem sociální práce a podmínkami, v rámci nichž je uskutečňována. Navrátil (2007: 5) vymezuje praktické vzdělávání jako aktivitu, které ve vzdělávacím procesu využívají aplikovaného učení, například přímého pozorování, nácviku

dovedností, supervidované provádění služeb. Jedná se zpravidla o takové aktivity, které univerzitní vzdělávání nejvíce přibližují reálnému světu profese.

Teoretické vzdělávání zahrnuje širší proces, než jakým je praktické vzdělávání, v němž jde učení za hranici bezprostředních požadavků praxe a začleňuje pracovní úkoly a nároky do širšího profesionálního kontextu. Teoretické vzdělávání je charakteristické dvěma rysy, které jej odlišují od praktického výcviku. Prvním znakem teoretického vzdělávání je důraz na akademické znalosti a výzkumnou rovinu. Student se učí pracovat se znalostmi, které pramení z výzkumů, a případně má výzkumy také samostatně realizovat. Dalším znakem teoretického vzdělávání je rozvoj kritického úsudku. Kvalitní teoretické vzdělávání podporuje lidi v tom, aby nepovažovali věci za dané; učí je klást otázky (Thompson, 2000; Navrátil, 2007).

### *Přístupy k praktickému vzdělávání*

Přístup ke vzdělávání v sociální práci vytváří základní rámec pro podobu praktického vzdělávání. Podle Forda a Jonese (1987) má praktické vzdělávání určité fáze či strukturu, které jsem se rozhodla použít jako znaky, jež mohou nabývat různých podob podle toho, jaký přístup ke vzdělávání sociálních pracovníků určitá škola aplikuje; jinými slovy předpokládám, že preferovaný přístup ke vzdělávání sociálních pracovníků ovlivňuje přístup k praktickému vzdělávání. V empirické části se zabývám tím, jak se projevují odlišnosti přístupů ke vzdělávání sociálních pracovníků v obsahu praktického vzdělávání, tedy v úrovni jeho specifikovaných osmi dimenzí. Na jejich základě se snažím identifikovat, ke kterému z přístupů vzdělávání se školy kloní, když připravují sociální pracovníky.

### *Dimenze přístupu k praktickému vzdělávání*

Pro účely své práce si definuji základní dimenze, které jsou charakteristické pro organizaci procesu vzdělávání, a jeho obsahová specifika. Při definování dimenzí vycházím především z prací autorů, kteří se zabývají vzděláváním sociálních pracovníků, jako je např. Ford, Jones (1987), Kolb (1984) a Scherpner (2007). Na základě studia literatury budu sledovat níže uvedené dimenze u jednotlivých přístupů:

#### 1. Formulace vzdělávacích cílů

V centru pozornosti je sledování toho, co jednotlivé přístupy akcentují při vzdělávání sociálních pracovníků a o jaké zdroje opírají výuku studenta.

#### 2. Role odborných praxí

Zaměření na zjištění, jakému účelu slouží odborné studentské praxe ve zvolených přístupech. Zajímá mne, co je smyslem praxe studentů, co se mají na praxi naučit.



### 3. Význam odborných praxí

Smysl a význam, který je odborným praxím na školách přisuzován, je jedním z klíčových faktorů, který ukazuje, jaké postavení má praxe studentů na školách, a které může být diferenčním znakem jednotlivých přístupů.

#### 4. Spolupráce škol s poskytovateli praxí (sociálními službami)

To, jakým způsobem školy přistupují ke spolupráci s pracovišti praxí studentů, ukazuje, jaký důraz je v rámci jednotlivých přístupů kladen na nutnost vytvářet pro studenty místa, kde získávají praktickou zkušenost.

#### 5. Logistika praxí

Sledování způsobů, jak školy zabezpečují pro studenty praxe, je důležitým indikátorem, který rozlišuje jednotlivé přístupy. V popředí mého zájmu bude sledování, zda je v jednotlivých přístupech věnována důležitost výběru pracovišť praxí a je ceněna kooperace mezi školami a místy, kde je realizována studentská praxe.

#### 6. Příprava a ukončení praxí

Obsahem, který sytí tyto dimenzi, je především sledování, zda existují nějaké procedury, které jsou na školách realizovány ještě před tím, než jdou studenti na praxi. Sleduji, zda škola poskytuje studentům zdroje informací o pracovištích praxí ještě před jejich nástupem. Z hlediska ukončení praxí věnuji pozornost způsobu, jakým je hodnocen studentův výkon na praxích.

#### 7. Vedení studentů na praxi a ve škole

Na způsobu, jakým jsou studenti na praxích vedeni, se velmi zřetelně odráží rozdílnost v jednotlivých přístupech. Tato dimenze se týká celkového obsahu praxe. Znamená to, že v centru pozornosti jsou takové otázky, jako je postavení studenta na praxi, intenzita, s jakou se studentovi na praxích věnuje instruktor praxí, úkoly, které student dostává atp.

#### 8. Pojetí vztahu teoretického a praktického vzdělávání

Dimenze integrace teorie a praxe zahrnuje způsob, jakým škola propojuje teoretické a praktické vzdělávání. Viz výše. Přístupy ke vzdělávání, jak je charakterizují níže, jsou jedním ze způsobů, jak lze vztah teoretického a praktického vzdělávání vymezit. Každý z těchto přístupů ke vzdělávání v sociální práci zdůrazňuje buď praktický, nebo teoretický aspekt vzdělávání. Cení si více praktické zkušenosti nebo teoretické či empirické reflexe.

### 3. Teoretická východiska přístupů ke vzdělávání

Vybrané přístupy, které výzkumně sleduji, vycházejí z rozdílných teoretických předpokladů a představují také velmi odlišné pohledy, jak lze sociální pracovníky připravit na jejich budoucí profesi. Čtenářům představují tři vybrané přístupy ke vzdělávání sociálních

pracovníků. Jde o „evidence-based“, reflexivní a kompetenční přístup ke vzdělávání sociálních pracovníků. Každý z těchto přístupů specifickým způsobem ovlivňuje podobu praktického vzdělávání. Abych mohla tuto specifčnost uchopit, definovala jsem si na základě studia autorů (Ford, Jones, 1987; Kolb, 1984; Scherperner, 2007) hlavní dimenze praktického vzdělávání v každém ze sledovaných přístupů.

#### 3.1 „Evidence-based“ přístup

V rámci sociální práce dochází k výraznému rozvoji tohoto modelu práce s klienty na konci dvacátého století. Mezi nejvýznamnější faktory, které měly vliv na rozvoj a rozmach tohoto přístupu v sociální práci a ovlivnily činnost sociálních pracovníků, lze zařadit především krizi fiskálních zdrojů v 80. letech, na niž politici zareagovali snížením sociálních výdajů. V důsledku toho byl dán důraz na rozvoj takových metod práce s klienty, které by pomohly oddělením sociálních služeb snížit jejich náklady a usnadnit jim evaluovat kvalitu práce s klienty. Stephen A. Webb (2001) uvádí, že jsou podporovány takové sociální služby, které jsou na základě výzkumných zjištění uznány jako relevantní intervence vůči klientovi. Logicky tak může dojít k upřednostnění těch služeb, které jsou levnější pro státní rozpočet (Gibbs a Gambrell, 1999). Od sociálních pracovníků se očekává, že budou schopni poskytnout postupy a návody, které by byly měřitelné a poskytovaly by jistotu objektivistického pohledu. V praxi sociální práce se postupuje systematicky a racionálně od posouzení k intervenci, po níž následuje evaluace, která vychází z potřeby výběru co nejefektivnější intervence, která stojí na osvědčených a empirických základech (Gray et al., 2009). V důsledku toho ztratila na důležitosti zkušenost a praktická moudrost sociálních pracovníků při tvorbě nových znalostí. Nejlepší dostupné znalosti jsou konstituovány z evaluací a studií efektivity vycházejících z kvantitativních výzkumů (Barber, 2008). Přestože někteří z autorů vycházejících z „evidence-based“ přístupu považují za důležité zahrnout do tvorby nových poznatků i ty, které se opírají o praktickou zkušenost a moudrost (Roberts a Yeager, 2004), není toto chápáno jako příliš spolehlivý zdroj, který by sloužil jako podklad při výběru intervencí (Shaw, 1999; Smith, 2004).

##### 3.1.1 Využívání „evidence-based“ přístupu v sociální práci

Na důkazech založená sociální práce je řadou autorů prezentována jako proces, ve kterém se využívá důkazů jako nástrojů pro rozhodování o volbě intervence v pomáhajícím procesu. Přičemž břímě tohoto rozhodování je přeneseno na nejlepší možnou dosažitelnou evidenci (Gambrell, 2006; Gibbs a Gambrell, 1999). Základním principem péče o klienty by mělo být



*podložení našich rozhodování ve vztahu ke klientům o ty nejlepší dosažitelné výzkumné důkazy.*

V tomto přístupu se setkáváme s vyprecizovanou metodologií založenou na postupných krocích, které mají vést uživatele k jejímu zvládnutí a k úspěchu v práci s klientem. Podle Rubina a Babbieho (2010) se metodologie „Evidence-Based Practice“ skládá z šesti základních kroků: (1) formulování základní otázky, (2) hledání důkazů, (3) kritické zhodnocení nalezených relevantních prací, (4) výběr vhodné intervence, (5) aplikace intervence, (6) evaluace a zpětná vazba.

Výsledkem celého tohoto procesu je stanovování intervencí na základě nalezených důkazů. Špatně či nevhodně položená základní otázka může celý proces práce s klientem posunout jinam. Rubin a Babbie (2010) a Novell (1990) uvádějí, že jde o to, aby byl sociální pracovník schopen ve vědeckých nosičích dat získat zdroje a oporu pro své rozhodování. Je zde přímé spojení mezi cíli, znalostmi a následnou akcí. V tomto kontextu je kladen důraz na *informační zdatnost* sociálních pracovníků. Pokud budou mít tuto dovednost, mohou pomoci svým klientům a navíc jejich práce bude efektivní.

### 3.1.2 Přístup k praktickému vzdělávání založený na důkazech

V rámci tohoto přístupu je v centru pozornosti důkaz a vzdělávání je orientováno především na podporu těch kognitivních schopností, prostřednictvím nichž můžeme nalézt ten nejlepší důkaz. Cílem praktického vzdělávání v sociální práci není nácvik práce s klientem, ale spíše podpora schopnosti studentů nalézt důkaz, který má největší kredit v daném typu problému, a kriticky jej posoudit.

#### 1. Formulace vzdělávacích cílů

Cíle jsou zaměřeny na získání dovedností pro používání vědeckých zdrojů a na důkazy, které slouží jako opora pro rozhodování o intervenci.

#### 2. Role odborných praxí

Praxe jsou zaměřeny na rozvoj schopnosti studenta aplikovat při řešení problémů klienta výzkumné poznatky.

#### 3. Význam odborných praxí

Pobyt studentů v organizacích sociálních služeb není hodnocen příliš vysoce. Za přínosný je považován tehdy, když jsou v rámci praxe vytvořeny příležitosti ke konfrontaci životních situací klientů s výzkumnými daty a zdroji.

#### 4. Spolupráce škol s poskytovateli praxí (sociálními službami)

Spolupráce poskytovatelů sociálních služeb a vzdělavatelů má spíš okrajový význam. Praxe je často realizována v institucích, které poskytují zdroje informací

o nových vědeckých zjištěních, nikoliv jen u poskytovatelů sociálních služeb. Pro studenty je ceněna praxe spíše v knihovnách, v odděleních krešerů či ve výzkumných pracovištích.

#### 5. Logistika praxí

Hledají se organizace shromažďující informace o nejnovějších poznatcích v oblasti řešení problémových oblastí životních situací klientů. Praxe v sociálních službách je zajímavá pouze tehdy, když je pracoviště známé v souvislosti s inovativním výzkumem při pomoci určitým cílovým skupinám.

#### 6. Příprava a ukončení praxí

V přípravě na praxi se tento přístup soustřeďuje zejména na vyhledávání vhodných zdrojů informací ke zvolené cílové populaci a problematice. Klíčovým kritériem hodnocení úspěšné praxe je především schopnost studenta pracovat s přiměřenými zdroji dat, argumentovat jimi ve prospěch určitých intervencí.

#### 7. Vedení studentů na praxi a ve škole

Studenti jsou vedeni k tomu, aby dokázali systematicky vyhledávat zdroje informací o cílové populaci a jejich problémech, aby dokázali zvažovat jejich hodnověrnost, reliabilitu a uplatnitelnost v práci s klientem.

#### 8. Pojetí vztahu teoretického a praktického vzdělávání

V přístupu orientovaném na důkazy je ve vzdělávání položen důraz na schopnost argumentovat s ohledem na data a jiné věrohodné zdroje. Postavení teoretického rámce je v tomto přístupu vlivnější než zkušenosti, které generuje praxe.

### 3.2 Reflexivní přístup

Reflexivní přístup v poslední době vyvolává stále větší zájem v řadě oblastí lidské činnosti. V sociální práci se tento nový trend objevuje především u autorů z anglofonního jazykového okruhu (např. D'Cruzová, 2007; Fook, 2002; Howe, 1994; Payne, 2005; Thompson a Thompson, 2006), kde má tento pohled na praxi své kořeny (Argyris, 1957; Schön, 1983).

Přestože se požadavky na provádění kritické reflexe objevují již mnohem dříve, k jeho nárůstu a rozšíření došlo především v období pozdně moderní doby (D'Cruzová, 2007; Ferguson, 2008; Fook, 2002; Howe, 1994; Payne, 2005; Thompson a Thompson, 2006; Navrátil, Navrátilová, 2008). Typickým rysem tohoto období je možnost volby různorodých perspektiv, ze kterých lze interpretovat vlastní zkušenost, vlastní život. Pro sociálního pracovníka přináší otevřenost k různým interpretacím na jedné straně možnost volby, na druhé straně velkou nejistotu, která ze zvolených perspektiv či konceptů je tím správným přístupem v jeho práci s klienty. Přesun pozornosti ke strukturálním kontextům, které ovlivňují život jednotlivců i práci sociálních pracovníků s klienty (Ferguson, 2008; Fook, 2002;



Lorenz, 2007; Payne, 2005) znamenal výrazný impuls pro rozvoj reflexivního uvažování a reflektivní praxe. Zohledňování těchto strukturálních vlivů a s tím spojeného rozšíření perspektiv při práci s klienty se stalo východiskem pro rozvoj reflektivní praxe sociálních pracovníků.

### 3.2.1 Využívání reflexivního přístupu v sociální práci

Ačkoliv existuje více modelů, které mohou sociální pracovníci využívat při práci s klienty, vybrala jsem třidimenzionální reflexivní model od Thompsonové a Thompsona (2008), neboť podle mého názoru zohledňuje kontextuální souvislosti životní situace klientů. V rámci tohoto modelu kladou sociální pracovníci důraz na: *reflexi myšlení, emocí a hodnot*.

Thompson a Thompson (2008) považují reflexi našeho uvažování za protilátku proti rutinnímu způsobu jednání s klienty. Poukazují na to, že pokud chceme, aby naše praxe nebyla poznamenána rutinním přístupem a neefektivním přístupem, pak by mělo být naše uvažování postaveno na kritické analýze poznatků, které o situaci máme a které si o ní sami vytváříme.

Reflektivní přístup k praxi, na rozdíl od tradičních přístupů neuznávajících význam emocí pro pomáhající proces, zdůrazňuje jejich významnost. Reflektování emocí je jedním z předpokladů tohoto přístupu (Biestek, 1957). Oproti dřívějšímu pohledu na emoce se vychází z toho, že stejně jako uvažování je důležité, tak i pocity mají své nezastupitelné místo v procesu reflexe. Jejich významnost je spojována především se schopností sdílet problémy našich klientů a ve schopnosti adekvátně odpovídat na problémy klientů.

Hodnotová dimenze představuje reflexi hodnot. Sociální práce byla vždy spojována s určitými hodnotami, které byly ukazatelem práce sociálních pracovníků. Představovali něco, co je v profesi považováno za dobré a žádoucí (Clark, 2000). Moss (2007) poznamenává, že „bez uvědomění si hodnot se naše praxe může stát nebezpečnou. Hodnoty neutváří jenom naše myšlení a pocity, ale také naše reakce“. Reflektivní praxe se vždy vyznačuje reflexí hodnotových předpokladů naší práce.

### 3.2.2 Reflexivní přístup k praktickému vzdělávání

Základní dimenze přístupu k praktickému vzdělávání sociálních pracovníků mají v rámci reflexivně zaměřené praxe specifické parametry.

#### 1. Formulace vzdělávacích cílů

Cíle směřují k tomu, aby se student naučil porozumět životní situaci a sociálnímu fungování klientů v komplexitě.

#### 2. Role odborných praxí

Smyslem praxe je zvyšovat citlivost studentů na různé

kontexty životní situace, v níž se klient nachází, a rozvoj schopnosti vnímat různá řešení.

#### 3. Význam odborných praxí

Význam praxe je vnímán obecně jako významný, ale zdůrazňuje se role reflexivních průvodců (instruktorů, tutorů, supervizorů), kteří studentovi pomáhají v průběžné reflexi a konfrontaci „toho, co je“ s „tím, co by mohlo být jinak“.

#### 4. Spolupráce škol s poskytovateli praxí (sociálními službami)

Předpokládá se otevřená a kreativní spolupráce, která vytváří příležitosti pro inovace v metodách práce s klientem při řešení jeho obtížných životních situací. Vzdělavatelé ovlivňují výkon sociální práce u poskytovatelů sociálních služeb a poskytovatelé přímo ovlivňují vzdělávací obsah přípravy studentů.

#### 5. Logistika praxí

Vyhledávají se organizace, které jsou známy svou snahou hledat alternativní a nové způsoby práce s klientem.

#### 6. Příprava a ukončení praxí

V rámci této dimenze praktického vzdělávání je kladen důraz spíše na podporu studenta při zvládnutí celého procesu na základě individuálních preferencí.

#### 7. Vedení studentů na praxi a ve škole

U studentů je rozvíjena především schopnost studenta vnímat různé stránky životní situace klienta, jejich empirické i teoretické konotace. Současně s touto variabilitou interpretací a pohledů na životní situaci je student veden k tomu, aby zvažoval, jak do mnohovrstevnaté životní situace klienta může intervenovat a jaké důsledky zvolená forma intervence může přinést.

#### 8. Pojetí vztahu teoretického a praktického vzdělávání

Reflexivní přístup vyvažuje význam teorie i praxe. Doceňuje jak roli teoretické připravenosti a kritické schopnosti, tak i dovednostní přípravy. V reflexivním modu je student veden k tomu, aby absolvoval trénink dovedností, ale současně je povzbuzován k tomu, aby dovednosti chápal v kontextu teorie a aby jejich použití chápal jako volbu z mnoha možností, která musí být podřízena důslednému a poctivému zkoumání životní situace.

### 3.3 Kompetenční přístup

Dalším z přístupů, jehož vliv na postoje k praktickému vzdělávání můžeme rozpoznat a který zaujímá zvláště v posledních letech velmi výrazné postavení ve vzdělávání sociálních pracovníků, je kompetenční přístup. Na kompetencích založený výkon sociální práce se v posledních patnácti letech v České republice stal velmi přitažlivým pro řadu vzdělavatelů v sociální práci a tento přístup ke vzdělávání se u nás stal naprosto



převažujícím, prostřednictvím kterého jsou studenti připravováni na svou budoucí profesí sociálních pracovníků. Tento příklon ke kompetencím je patrný nejenom u nás, ale i v ostatních evropských zemích (Chytil, 2007; Lorenz, 2007). Jedním z důvodů obliby tohoto přístupu sociálními pracovníky je také to, že poskytují jasná a specifická vodítka (Kanter, 1983). Systém vzdělávání, který vycházel z vypracování specifických návodů, jak jednat v určitých situacích, byl velmi brzy aplikován ve většině oblastí sociální práce. Za tím účelem bylo zapotřebí vytvořit široký systém kompetencí, který by obsáhl spektrum činností sociálních pracovníků. Z toho důvodu jsou velmi precizně popsány atributy kompetentního sociálního pracovníka v termínech požadovaného chování, které naplňuje roli sociálního pracovníka. Toto „chování“ je nejčastěji specifikováno prostřednictvím soustavy kompetencí. V rámci těchto kompetencí je pak upřesněno chování, kterého má být dosaženo jako důkazu pro potvrzení dosažení dané kompetence. Takto chápaný model kompetencí je u nás reprezentován soustavou kompetencí, kterou publikovala Havrdová (1999).

### 3.3.1 Využívání kompetenčního přístupu v sociální práci

Přístupy vycházejících z důrazu na kompetence jako předpokladu dosažení stanoveného výsledku v sociální práci jsou podle Havrdové (1999) založeny na pěti základních krocích vedoucích k dosažení stanovené kompetence. Jsou jimi „formulace potřeb“, „výběr situací pro učení“, „formulace cílů učení“, „uzavření kontraktu“ a „hodnocení“.

V rámci formulace potřeb je směřováno k nalezení směru, kterým má být student vyučován, aby na konci tohoto učení bylo dosaženo požadované kompetence. Jde především o identifikaci znalostí a dovedností nezbytných pro určitý výkon. Havrdová (1999) uvádí, že identifikace potřeb by měla vyústit v nabídku takového místa ke stáži, které podporuje studentův proces učení. Ze vzdělávacích potřeb studentů by podle Caspiho a Reida (2002) měly být určeny vzdělávací cíle, které se obecně dají rozlišit na dvě kategorie, a to vzdělávací nebo praktické. Obě z těchto kategorií směřují k dosažení a zvýšení profesionálních znalostí a dovedností sociálního pracovníka. Jak znalosti, tak dovednosti by měly být vyzkoušeny praxí s klienty. V uzavření kontraktu se završuje proces identifikace potřeb, cílů učení a reálných podmínek, ve kterých učení probíhá. Ford a Jones (1987) hovoří o tom, že kontrakt je specifický způsob, jak identifikovat očekávání mezi studentem a učitelem praxí. Až celkové zhodnocení toho, co se událo v průběhu praxe, může být východiskem pro další směřování studenta na jeho profesionální dráze. Cournoyer a Stanley (2002) vztahují evaluační aktivity k měření pokroku, kterého student dosáhl v naplňování stanovených cílů. Vzhledem k tomu, že

v rámci kompetenčních modelů se již při sestavování cílů počítá s tím, že mají být definovány způsobem, který umožňuje zaznamenat stupně vývoje, hodnocení se opírá o měřitelné a dopředu definované důkazy.

### 3.3.2 Kompetenční přístup k praktickému vzdělávání

Základní dimenze integrace teoretického a praktického vzdělávání má v rámci „kompetenční praxe“ své specifické parametry a zaměření.

#### 1. Formulace vzdělávacích cílů

Hlavním cílem učení je naučit studenty kompetence pro výkon sociální práce.

#### 2. Role odborných praxí

Hlavním smyslem praxe je osvojení si předem definovaných klíčových kompetencí.

#### 3. Význam odborných praxí

Význam pobytu studentů na praxi je hodnocen vysoce, protože její přínos je spatřován právě v tréninku klíčových kompetencí, které byly často právě definovány na základě činností pracovníků v terénu.

#### 4. Spolupráce škol s poskytovateli praxí (sociálními službami)

Spolupráce mezi poskytovateli sociálních služeb a vzdělavateli je strukturovaná, se silnou dělbou práce. Vzdělavatelé zajišťují především teoretickou přípravu, poskytovatelé sociálních služeb studenty vyučují v praktických kompetencích. Nečeká se, že ze spolupráce vzejdou nové přístupy v práci s klienty.

#### 5. Logistika praxí

Vyhledávají se organizace, které mají vysokou reputaci v oblasti kvality služeb. V kompetenčním modelu je role praxí tak významnou částí vzdělávání sociálních pracovníků, že kolem jejího průběhu a organizace je zapotřebí vytvořit samostatný organizační útvar.

#### 6. Příprava a ukončení praxí

V kompetenčním modelu je celý proces přípravy studenta na praxi velmi často proceduralizován a ošetřen řadou předpisů, podle nichž student prochází procesem přípravy a začlenění do praxe. Hodnocení se provádí s ohledem na naplnění klíčových kompetencí, které je často formalizováno.

#### 7. Vedení studentů na praxi a ve škole

Student je chápán jako „učedník“, který si osvojuje základní řemeslné dovednosti. Ty jsou vnímány jako základní předpoklad výkonu kvalitní praxe, a proto je v průběhu praxe pozornost studenta i jeho průvodce zaměřena na jejich důkladné osvojení.

V tomto smyslu průvodce studenta instruuje, vyhodnocuje jeho pokroky, poskytuje mu zpětnou vazbu a vede studenta „ke správné aplikaci“ předem daných a vydefinovaných souborů.





### 8. Pojetí vztahu teoretického a praktického vzdělávání

V kompetenčním přístupu je praktický výcvik jádrem vzdělávání. Studenti se učí, jak reagovat v určitých situacích, osvojují si dovednosti, behaviorální návyky. Teoretická příprava je vedle této dovednosti druhořadou. Sociální práce je zde chápána jako „řemeslná“ dovednost, která se zdokonaluje a tříbí v praxi. Teoretická reflexe není v zásadě nutná. Potřebná je pouze v úrovni reflektování správnosti či nesprávnosti, adekvátnosti či neadekvátnosti použití určité dovednosti.

## 5. Metodologie

### Metodologický přístup

Abych mohla zodpovědět na svoji výzkumnou otázku, hledala jsem adekvátní výzkumný design. Vycházela jsem z předpokladu, že k dosažení svého výzkumného cíle potřebuji realizovat sadu *studií*, které mi pomohou poznat a pochopit pojetí odborných praxí z hlediska způsobu integrace teoretického vzdělávání a praktické výuky sociálních pracovníků u vybraných vzdělavatelů. Domnívám se, že tomuto účelu odpovídal metodologický přístup, který je znám jako *případová studie*. Metodologicky se opírám o práci Yina (1994), který navrhl strukturu procesu mnohopřípadové struktury. V rámci něho systematizuje složitý výzkumný proces. Mnohopřípadová studie je v jeho pojetí spíše deduktivním procesem, který se zabývá studiem a návrhem teoretického rámce. Po tomto kroku následuje výběr případů a návrh sběru dat. Následně jsou realizovány jednotlivé případové studie, po jejichž syntéze dojde ke zpracování souhrnné studie. Ve své práci jsem postupovala v souladu s popsanou logikou.

### Identifikace a výběr jednotek zkoumání a zjišťování

Souborem všech potenciálních jednotek zkoumání byli řádní a mimořádní členové<sup>1</sup> sdružení v ASVSP. O těchto jednotkách (školách) jsem zjišťovala, jaké přístupy uplatňují v rámci praktického vzdělávání studentů sociální práce. Výběrový soubor zkoumaných případů tvořilo 18 vysokých a vyšších odborných škol, z nichž bylo v době zkoumání 17 řádným a 1 mimořádným členem. Výzkumné šetření proběhlo v druhé polovině roku 2007.

Při výběru jednotek zkoumání jsem postupovala následovně. Každá ze škol sdružených v rámci ASVSP a patřící k řádnému a mimořádnému členství byla oslovena s nabídkou účastnit se výzkumného šetření. Všechny školy, které měly zájem o účast na tomto šetření, jsem zahrнула do výběrového souboru. Protože ASVSP považují za nejvýznamnějšího aktéra, který se pokusil sdružit a systematicky a dlouhodobě ovlivňovat úroveň vzdělávání sociální práce v ČR v posledních dvou desetiletích, domnívám se, že výzkum vypovídá o variabilitě pojetí praktického vzdělávání so-

ciálních pracovníků u nás. Jednotkami zjišťování byli učitelé, kteří mají jako součást svého pracovního úvazku na školách zajištění odborných praxí a kteří byli ochotni spolupracovat na tomto výzkumném šetření.

### Sběr dat

V rámci svého výzkumu jsem postupovala tak, že jsem na základě svého konceptuálního rámce po jeho operacionalizaci vytvořila *sběrný informační arch*, který sloužil pro záznam potřebných informací o každé jednotlivé případové studii. Informační sběrný arch jsem navrhla jako výzkumný nástroj, který mi umožnil shromažďovat data a informace různého druhu, úrovně i kvality.

Vlastní sběr proběhl v několika na sebe navazujících fázích. V každé z vybraných organizací jsem nejprve kontaktovala osobu, která je v dané škole pověřena agendou programu praxí, a požádala ji o spolupráci při sběru dat o programu praxí v příslušné škole. Tyto osoby jsem zvolila proto, že je chápu jako jednak jako „informátory“ a jednak jako „experty“. Z pozice „expertů“ se jednalo o osoby, které mne mohly uvést do sociálního „světa“ zkoumané organizace a zprostředkovat další potřebné kontakty a umožňovaly mi vstup do prostředí, které by se jinak mohlo vůči vstupu „cizince“ uzavírat. Rovněž mi mohly poskytnout potřebné zdroje informací (např. data o studijních programech, smlouvy týkající se agendy praxí atd.). V pozici informátora byly vybrané osoby přiměřeně obeznámeny s pojetím realizace praxí v příslušné škole a představovaly tak jeden ze subjektů výzkumu.

V praxi pak proces sběru dat v organizaci probíhal s využitím řady výzkumných technik. Především prostřednictvím *polostrukturovaných rozhovorů*, *analýz dokumentů* a na základě *zúčastněných pozorování*. Všechna data a informace byla zanášena do záznamového archu, který mi takto posloužil jako strukturované úložiště dat, k němuž jsem se mohla následně vracet, abych data mohla analyzovat v kontextu své výzkumné úlohy.

### Logický vztah dat k teorii

V rámci celé práce jsem usilovala o logický vztah teorie k datům. V teoretické části jsem se soustředila zejména na teoretickou konceptualizaci možnosti procesu realizace praxí, které vykonávají studenti sociální práce. Nejprve jsem popsala cíle profesního vzdělávání, dále jsem se zabývala rolí praktického vzdělávání v rámci vzdělávání sociálních pracovníků, představila jsem praktické vzdělávání v kontextu procesů učení a dále jsem se také věnovala různým modelům a perspektivám, které odlišně pohlízejí na vztah teoretické a praktické přípravy sociálních pracovníků. V empirické studii se pak těmto otázkám kontinuálně



věnuji a sleduji, jaká pojetí se ve vztahu teorie a praxe ve vzdělávání sociálních pracovníků objevují. Přemostění teoretické a empirické části bylo také zprostředkováno procesem operacionalizace dílčích výzkumných otázek vyvozených z teoretických konceptů.

### **Kritéria interpretace**

Teorie zformulovaná v předchozích částech mi umožnila sledovat jak dimenze organizace procesu praktického vzdělávání, tak jeho obsahová specifika. Zatímco dílčí výzkumné otázky (uvedené níže) jsou vyvozeny právě z teorií, které se vztahují k organizaci procesu, kritéria interpretace přejímám z teorií, které se týkají tří výše popsaných přístupů ke vztahu teoretického a praktického vzdělávání sociálních pracovníků.

Pro přehled a jasnost uvádím vzestupný seznam dílčích výzkumných otázek, které jsem průběžně formulovala na základě teoretické přípravy.

DVO1: Jaké cíle si školy stanovují pro profesní vzdělávání?

DVO2: Jaká role je přisuzována odborným praktikám a supervizím na školách?

DVO3: Jaký význam mají odborné praxe na škole?

DVO4: Jak probíhá spolupráce mezi školou a organizací praktik?

DVO5: Jak je organizován a jak probíhá proces praktického vzdělávání na školách?

DVO6: Jak probíhá příprava studentů na vstup do praxe?

DVO7: Jak jsou studenti na praxi vedeni?

DVO8: Jaké pojetí vztahu mezi teoretickým a praktickým vzděláváním uplatňují školy v rámci svého přístupu k praktickému vzdělávání?

V následující části uvádím klíčová zjištění, která vyplývají z realizovaného výzkumu. S ohledem na rozsah článku zde neuvádím interpretace a závěry k jednotlivým dílčím výzkumným otázkám. Čtenáře seznamuji s klíčovými zjištěními, která mají přispět k lepšímu porozumění procesu vzdělávání sociálních pracovníků s ohledem na využívání variability přístupů.

## **6. Klíčová zjištění: od jednostranně zaměřené praxe k integrativnímu pojetí**

Záměrem této stati bylo přispět k lepšímu porozumění situaci v oblasti vzdělávání sociálních pracovníků. Realizované výzkumné šetření mělo přispět k tomu, aby si školy uvědomily, jakým způsobem vzdělávají budoucí sociální pracovníky a jak lze v rámci něho pluralitně využívat jednotlivé přístupy.

Na základě empirického šetření, které jsem provedla mezi školami vzdělávajícími sociální pracovníky,

mimo jiné vyplývá, že mnohé školy sice nemají zájem vytvářet reflexivní praxe, ale tím, že mimoděk kladou vyšší míru odpovědnosti za realizaci praxí na studenta, povzbuzují jeho reflexivní způsobilost. Přesto však u nás dominuje kompetenční model se vzácnými výjimkami, kdy dílčí aspekty dalších přístupů víceméně navazují na jádro, které osciluje kolem tohoto přístupu. Velmi zajímavým zjištěním pro mne bylo, že kompetenčně zaměřené školy, které se snaží o systematický rozvoj praktického vzdělávání, mají tendenci pracovat s tímto modelem reflexivním způsobem, a to ve všech dimenzích přístupu k praktickému vzdělávání. Nejvíce překvapivé bylo nalezení využívání některých prvků „evidence-based“ praxe v rámci přístupu k praxi. Domnívám se, že školy usilující o systematický rozvoj praktického vzdělávání se dostávají do situace, kdy více zvažují souvislosti spojené s výkonem praxí a ty je přirozeně přivádějí k využívání nových prvků, které rozvíjejí jak jejich reflexivitu, tak umožňují využívat aspekty na důkazech založené sociální práce. Na základě analýzy výše popsaných přístupů ke vzdělávání je patrné, že každý z přístupů má své krajní polohy, kdy od „rigidnějších“ forem přechází do forem, které se vyznačují větší mírou zohledňování kontextuálních souvislostí, které umožňují, aby proponenti těchto přístupů mohli integrovat do svého přístupu i prvky přístupů jiných.

Pokud bych měla zobecnit výsledky výzkumu a vztáhnout je k teoretické bázi, tak se domnívám se, že v rámci praktického vzdělávání je dominantní kompetenční model, s tím, že některé školy jej chápou jako cestu, jak studentům nejlépe předat nejenom dovednost, ale také teorii. Zdá se, že pokud se teorie integruje s praktickým vzděláváním nad rámec kompetenčního modelu, tak často i přesto je v základu vzdělávání kompetenční jádro. V praktickém vzdělávání převažuje problémově orientované učení, nikoliv učení orientované teoreticky. Učení, ve kterém se reaguje na nějakou problémovou situaci, která vznikne v kontextu praxe, nebo v rámci určité situace. Na základě provedené analýzy se domnívám, že užívání teorie má spíše deklarativní charakter. Tuto situaci chápu jako důsledek rozšíření kompetenčního modelu, který postavil dovednosti do centra vzdělávání a stal se metodickým návodem vzdělávání v době, kdy jiná metodika školám k dispozici nebyla.

Osobně se však domnívám, že každý z předložených přístupů může být integrativně využit pro vzdělávání sociálních pracovníků. Přestože například odpůrci „evidence-based“ přístupu považují jeho využívání při výkonu sociální práce za nepřiměřené (např. Webb, 2001), domnívám se, že využití výzkumných opor jako zdroje našich poznatků může velmi významně rozšířit



spektrum znalostí, které potřebuje sociální pracovník pro komplexní posouzení životní situace klienta, a může přispět k tvorbě poznatků v sociální práci, na jehož potřebu poukazuje např. Tsui (2005). Stejně tak kompetenční modely předpokládající se svou jasně zpracovanou soustavou kompetencí kvalitní výkon sociální práce mohou být vhodným vodítkem pro naučení se „řemeslu“ sociální práce, která může v mnohém pomoci především studentům, kteří se začínají učit sociální práci.

Na základě nových poznatků zjištěných studiem jednotlivých přístupů se domnívám, že právě porozumění východiskům a hlavním premisám těchto pojetí může usnadnit využívání jednotlivých aspektů při vzdělávání sociálních pracovníků. Domnívám se, že právě schopnost vybírat si aspekty z těchto jednotlivých přístupů a umět je využít tvůrčím způsobem při práci s klientem vytváří prostor pro sociální práci nejenom citlivou vůči kontextuálním otázkám, ale více odpovídající výzvám pozdněmoderní doby, před kterými stojí sociální pracovníci (Navrátil, Navrátilová, 2009).

## 7. Závěr a doporučení

Pokud zvažují doporučení pro vzdělávání sociálních pracovníků, které vychází z předložené práce, pak se domnívám, že není příliš účelné, aby celý průběh vzdělávacího procesu byl veden pouze v zaměření na jeden vzdělávací přístup bez využívání dalších přístupů ke vzdělávání. Jednostranná aplikace přístupu vyvolává riziko zakonzervování v zajetých kolejkách, které neučí studenty integrovat poznatky z jiných přístupů. Domnívám se, že každý ze zmíněných modelů může výrazným způsobem přispět k formování profesní stránky sociálního pracovníka. V době, kdy se studenti seznamují se sociální prací, může být velmi přínosné, když se mohou důkladněji seznámit s jednotlivými dovednostmi a naučit se jim. To jim může dát jistotu základu, na kterém mohou stavět další pronikání do tajů sociální práce. Domnívám se však, že zůstat u tohoto modelu po celou dobu své přípravy na povolání sociálního pracovníka může vést k řadě rizik, která jsou spojena např. s proceduralizací (Musil, 2004), stereotypizací (Pickering, 2001), popřípadě dalšími negativními důsledky spojenými s výkonem sociálních pracovníků, které nezohledňují individualizované aspekty práce s klientem. Domnívám se, že poté, co si studenti osvojí „základní řemeslné návyky“, je vhodný prostor pro reflexivní přístup, který studentovi otevírá obzory směrem k uvažování, které reflektuje obvyklé postupy v širších souvislostech, a hledá nové cesty k pojetí řešeného případu. Pouze zaměření na reflexivní praxi může přinést riziko, že studenti se mohou ztratit v neustálém reflektování bez přijatelné jistoty, jak mají postupovat při řešení problémů klienta. Přestože si využívání „evidence-based“ přístu-

pu v sociální práci získalo velkou kritiku, domnívám se, že zvláště studenti postgraduálního studia by měli být více konfrontováni s potřebou hledat oporu pro řešení problémů životních situací svých klientů ve výzkumných zdrojích a sami by měli být více zainteresováni do výzkumných šetření. Domnívám se, že zdůraznění potřeby hledat výzkumné zdroje jako oporu pro svou práci a aktivně se zapojovat do vytváření těchto zdrojů rozšiřuje možnosti vytváření nových poznatků a metod v sociální práci.

## Seznam literatury:

- ARGYRIS, C. **Personality and Organization: The Conflict between System and the Individua.** New York: Harper and Row, 1957.
- BARBER, J. **What evidence-based practise is.** In WHITE, B.W. **Comprehensive handbook of social work and social welfare: the profession of social work.** New Jersey: John Wiley and Sons, Inc., 2008.
- BIESTEK, F. **The casework relationship.** Chicago: Loyola University Press, 1957.
- CASPI, J., REID, W. J. **Educational supervision in social work: A Task-centered model for field instruction and staff development.** New York: Columbia University Press, 2002.
- CLARK, C., **Social Work Ethics: Politics, principles and practice.** Basingstoke: Macmillan, 2000. In PIERSON, J., THOMAS, M., et al. (ed.). **Collins dictionary of Social Work.** Glasgow: HarperCollins Publisher, 2006
- COURNOYER, B. R., STANLEY, M. J. **The Social Work Portfolio: Planning, Assessing, and Documenting Lifelong Learning in a Dynamic Profession.** United States: Brooks/Cole, Thomson Learning, 2002.
- D'CRUZ, H., GILLINGHAM, P., MELENDEZ, S. **Reflexivity, its Meanings and Relevance for Social Work: A Critical Review of the Literature.** *Br J Soc Work*, 2007, roč. 37, č. 1, s. 73–90.
- DOEL, M., SAWDON, C., MORRISON, D. **Learning, Practice and Assessment. Signposting the Portfolio.** London: Jassica Kingsley Publisher, 2002.
- EVANS, D. **Practice learning in The Caring Professions.** Brookfield: Ashgate Publishing Company, 1999.
- FERGUSON, H. **The Theory and practice of critical best practice in social work.** In: JONES, K., COOPER, B., FERGUSON, H. **Best Practice in Social Work: Critical Perspectives.** Houndmills, Basingstoke, Hampshire, New York: Palgrave Macmillan, 2008.
- FOOK, J. **Social Work: critical theory and practice.** London: Sage, 2002.
- FORD, C., JONES, A. **Student supervision.** London: Macmillan Education LTD, 1987.
- GAMBRILL, E. **Social work practice: a critical thinker's guide.** Oxford: Oxford University Press, 2006.



- GIBBS, L., GAMBRILL, E. **Critical Thinking for Social Worker: Exercises for the Helping Professions**. Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press 1999.
- GIBBS, L., GAMBRILL, E. **Evidence-based practice: counterarguments to objections**. *Research on Social Work Practice*, 2002, roč. 12, č. 3, str. 452–476.
- GRAY, M., PLATH, D., WEBB, S. A. **Evidence-based social work: A critical Stance**. London, New York: Routledge, 2009.
- HAVRDOVÁ, Z. **Kompetence v praxi sociální práce**. Praha: Osmium, 1999.
- HOWE, D. **Modernity, Postmodernity and Social Work**. *Br J Soc Work*, 1994, roč. 24, č. 5, s. 513–532.
- HOWE, D. **The Emotionally Intelligent Social Worker**. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2008.
- CHYTIL, O. **Důsledky modernizace pro sociální práci**. *Sociální práce / Sociálna práca*, 2007, roč. 8, č. 4, str. 64–71.
- KANTER, J. S. **Reevaluation of task-centered social work practice**. *Clinical Social Work Journal*, 1983, roč. 11 (3), str. 228–244.
- KOLB, D. A. **Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development**. Englewood-Cliffs, NJ, Prentice Hall, 1984.
- LORENZ, W. **Teorie a metody sociální práce v Evropě – profesní profil sociálních pracovníků**. *Sociální práce / Sociálna práca*, 2007, č. 1, str. 62–71.
- McCLELLAND, D. **Testing for Competence rather than for Intelligence**. *American Psychologist*, 1973, č. 28, str. 1–14.
- MOSS, B. **Values**. Lyme Regis: Russell House, 2007.
- NAVRÁTIL, P. **Poslání a účel praktického vzdělávání na univerzitě a role instruktora v něm**. In **Nové trendy v přípravě a uplatnění sociálních pracovníků**. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca, Katedra sociálnej práce Pedagogickej fakulty Univerzity Komenského v Bratislave, 2007.
- NAVRÁTIL, P. **Význam a možnosti praktického vzdělávání sociálních pracovníků**. In NAVRÁTIL, P., ŠIŠLÁKOVÁ, M. **Praktické vzdělávání v sociální práci**. Brno: Tribun 2007, s. 5–19.
- NAVRÁTIL, P., NAVRÁTILOVÁ, J. **Postmodernita jako prostor pro existenciálně citlivou sociální práci**. *Sociální práce / Sociálna práca*, 2008, roč. 8, č. 4, s. 124–135.
- NOVELL, A. **Unified Theories of Cognition**. Cambridge MA: Harvard University Press 1990.
- PAYNE, M. **Modern Social Work Theory**. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2005.
- ROBERTS, A. R., YEAGER, K. R. (eds.) **Evidence-based practice manual: research and outcome measures in health and human services**. New York: Oxford University Press, 2004.
- RUBIN, A., BABBIE, E. **Essentials Research Methods for Social Work**. Belmont: Brooks/Cole 2010.
- SHARDLOW, S., DOEL, M. **Practice Learning and Teaching**. London: Macmillan Press LTD, 1996.
- SHAW, I. **Evidence for practice**. In SHAW, I., LISHMAN, J. (eds.). **Evaluation and social work practice**. London: Sage, 1999.
- SHEAFOR, B. W., JENKINS, L. E. (1982). **An Overview of Social Work Field Instruction**. In SHEAFOR, B. W., HOREJSI, CH. R., HOREJSI, G. A. **Social Work Practice. Techniques and guidelines for social work Practice**. Needham Heights: A Pearson Education Company, 2000.
- SCHERPNER, M. **Didaktické roviny sociálních učebných procesov**. In NAVRÁTIL, P., ŠIŠLÁKOVÁ, M. **Praktické vzdělávání v sociální práci**. Brno: Tribun, 2007.
- SCHIMMERLINGOVÁ, V. **Nové pojetí práce sociálních pracovníků**. In *Sociální politika*. Praha: MPSV, 1991, roč. 17, č. 8, s. 10.
- SCHNECK, D. Part I: **Conceptual Foundation for Field Education**. In SCHNECK, D., GROSSMAN, B., GLASSMAN, U. (eds.). **Field Education in Social Work: Contemporary Issues and Trends**. Dubuque, IA: Kendall/Hunt, 1991.
- SCHÖN, D. A. **The Reflective Practitioner: How Professionals Think In Action**. London: Temple Smith, 1983.
- SMITH, D. **Social Work and Evidence based Practice**. London: Jassica Kingley 2004.
- THOMPSON, S., THOMPSON, N. **The Critically Reflective Practitioner**. New York: Palgrave Macmillan, 2008.
- VAN DER LAAN, G. **Otázky legitimity sociální práce: pomoc není zboží**. Boskovice: Albert, 1998.
- WEBB, S. A. **Some Consideration on the Validity of Evidence-based Practice in Social Work**. *British Journal of Social Work*, 2001, roč. 31, s. 57–79.

### Poznámky

- 1 Členství v organizaci ASVSP je rozděleno na řádné, mimořádné, přidružené a čestné.



# Svépomocné a podpůrné skupiny v Česku: mapa terénu, rizika dalšího vývoje a možnosti veřejné politiky<sup>1</sup>

*Self-Help and Support Groups in the Czech Republic: Survey, Risks of Further Evolution and Policy Measures*

Eva Hejzlarová

Mgr. Eva M. Hejzlarová<sup>2</sup> je doktorskou studentkou na katedře veřejné a sociální politiky ISS UK FSV.

## Abstrakt

Svépomocné a podpůrné skupiny se v Česku těší jen malé míře pozornosti, která je nadto většinou omezená pouze na dílčí témata skupinové dynamiky či jednotlivých tematických skupin – přehledová studie chybí. Článek se proto snaží popsat, v jaké situaci se české svépomocné a podpůrné skupiny jako celek nacházejí, a to prostřednictvím výsledků výzkumu, během kterého byla zkoumána činnost cca 2 000 organizací občanského sektoru poskytujících sociální služby a organizací identifikovaných prostřednictvím internetového vyhledavače. Podrobněji pak bylo zkoumáno 111 podpůrných či svépomocných skupin. Pozornost je zaměřena zejména na užívanou terminologii, tematickou typologii, institucionální zajištění a dále doporučení pro praxi. V závěru článku jsou identifikována rizika dalšího vývoje svépomocných či podpůrných skupin a návrhy politik na jejich podporu.

## Klíčová slova

svépomocné skupiny, podpůrné skupiny, sociální práce, Česká republika, typologie

## Abstract

Self-help and support groups as a scientific topic are underestimated in the Czech Republic. The paper thus aims to describe the situation self-help and support groups are in via an internet research. The research included cca 2 000 social services providers and organisations identified by internet broker. A more detailed focus was put on 111 support or self-help groups. Then terminology, thematic typology and institutional background are considered. Finally, the risks of further evolution of self-help and support groups are identified and the appropriate policy measures are proposed.

## Keywords

self-help groups, support groups, social work, Czech Republic, typology

Současné „škrty“ a tlak na efektivitu jsou pro praxi i teorii sociální práce v Česku výzvou, jak rozšířit spektrum používaných nástrojů o ty, které jsou finančně méně náročné. Jako ideální řešení se v tomto kontextu jeví svépomocné a podpůrné skupiny. Jakkoli existuje nepřehledné množství různých definic tohoto fenoménu (srovnej např. Mizrahi, Davis, 2008, Matoušek a kol., 2008), podstatou těchto skupin je řešení určitého problému (např. nemoc či smrt člena rodiny,

prodělané či aktuální onemocnění, sólo rodičovství atd.) ve společenství lidí, kteří tento problém sdílejí. Svépomocné a podpůrné skupiny jsou fenoménem, který se může lišit velikostí skupiny, mírou institucionalizace, tím, zda setkáním je nebo není přítomen odborník, nebo jednoduše problémem, kolem kterého je skupina organizována. Různá vymezení se pak víceméně shodují na tom, že hlavními technikami, které jsou v rámci skupin uplatňovány, jsou sdílení,



předávání informací, emoční podpora, společné úsilí o zlepšení situace a posila (angl. empowerment) (např. Wituk, 2000). Zemí zrodu svépomocných a podpůrných skupin jsou USA, v současné době jsou ale běžnou součástí všech typů států sociálních služeb (viz komparativní studie Steinke, 2000) a jsou vůbec nejrychleji rostoucím fenoménem občanského sektoru (Elsdon et al., 2000 in Munn-Giddings, McVicar, 2006).

Přestože jsou svépomocné/podpůrné skupiny přes 70 let součástí sociální práce v zahraničí a i v Česku, sahá jejich tradice do předlistopadových dob (Bůtora, 1991; Blažek, Olmrová, 1994) a ještě dál (Skovajsa, 2010: 53), jako výzkumné téma jsou podceňeny (existuje jen několik diplomových prací). Článek proto přináší výsledky výzkumu zaměřeného na svépomocné a podpůrné skupiny v sociální oblasti v Česku, které vypovídají zejména o užívání názvosloví, tematickém zaměření a způsobu, jakým jsou skupiny organizovány. Tyto výsledky mají velkou důležitost nejen pro sociální pracovníky, kteří díky nim získají lepší orientaci, ale jsou podstatné i pro návrh politiky, který právě na základě výsledků výzkumu a zároveň na základě zahraničních zkušeností identifikuje rizika dalšího vývoje skupin a specifikuje formy možné podpory svépomocných a podpůrných skupin. V neposlední řadě poskytnete tento výzkum dobré východisko pro další bádání.

Fenomén svépomocných a podpůrných skupin (případně zkráceně SPS) budu sledovat v následujících parametrech: jasnost terminologie, tematická pestrost a institucionální (organizační) zajištění. Na základě zjištěného stavu budou následně identifikována rizika a doporučení pro další rozvoj svépomocných skupin.

### Výzkumné otázky

Hlavním cílem článku je popsat fenomén svépomocných a podpůrných skupin v Česku (při vědomí omezení daných výzkumnými metodami – viz dále) a s ohledem na tento popis identifikovat rizika vývoje svépomocných a podpůrných skupin a možné kroky ke snížení těchto rizik.

Tento cíl bude naplněn prostřednictvím zodpovězení následujících otázek:

- (1) Rozlišuje se mezi svépomocnými a podpůrnými skupinami a jak toto rozlišení vypadá?
- (2) Čím se podpůrné a svépomocné skupiny typicky zabývají?
- (3) Jaké je institucionální (zejména ve smyslu organizační) zajištění skupin?

a čtvrté otázky reagující na dřívější odpovědi:

- (4) Jaká jsou rizika vývoje svépomocných a podpůrných skupin? A jak je možné jim předcházet?

### Metodologie

Hlavní část výzkumu tvořil tzv. desk research založený na vyhledávání prostřednictvím internetového vyhledavače. Motivací k tomuto způsobu výzkumu byl předpoklad, že skupiny budou k propagaci a rekrutaci nových členů využívat (alespoň částečně) internetu. Výzkum měl dvě fáze. Než budou podrobně popsány, je na místě vysvětlit důvody, které mě vedly k volbě tohoto způsobu výzkumu. Je totiž zřejmé, že takto koncipovaný výzkum pokryje jen formalizované skupiny a velmi pravděpodobně nebude s to se přiblížit skupinám neformálním. To je zejména u svépomocných a podpůrných skupin, které se na hranici neformálnosti často pohybují, velkým minusem. Alternativním řešením by bylo zaměřit se na určitou oblast (ať už region, oblast sociálního problému nebo určitého poskytovatele, např. církev) a tu pak – ideálně s její detailní znalostí (je otázkou, byla-li by tato cesta schůdná i pro „outsidery“ daných ník) – hloubkově prozkoumat. S ohledem na to, že svépomocným a podpůrným skupinám zatím nebyla v Česku věnována přílišná pozornost, bylo pro mne logičtější zaměřit se na makropohled. Zároveň byl sběr dat koncipován při vědomí všech limitů (Fielding, Lee, Blank, 2008) tak, aby uvedené nevýhody vyvážil a poskytl co možná nejprokreslenější obraz svépomocných a podpůrných skupin v ČR.

První fází výzkumu bylo shromažďování výsledků zadání hesel „podpůrná skupina“ a „svěpomocná skupina“ na [www.google.com](http://www.google.com) – pokaždé bylo prohledáno 300 odkazů s tím, že byly hledány záznamy o svépomocných či podpůrných skupinách. Nebyla uplatněna žádná další kritéria, protože cílem této výzkumné aktivity bylo zachytit výskyt různých typů skupin bez omezujícího předporozumění.

Druhou fází tvořilo prohledávání webových stránek organizací evidovaných v Registru poskytovatelů sociálních služeb (viz Vyhledání služby, 2006–2011) – vycházela jsem z předpokladu, že významné množství poskytovatelů bude zároveň realizovat skupiny a že tímto systematickým přístupem bude možné kompenzovat jistou a ne zcela odstranitelnou nahodilost, kterou s sebou nese výzkum na WWW. Organizací, které byly tímto způsobem zkoumány, bylo celkem přes 2000, což zvyšuje relevanci výzkumu.

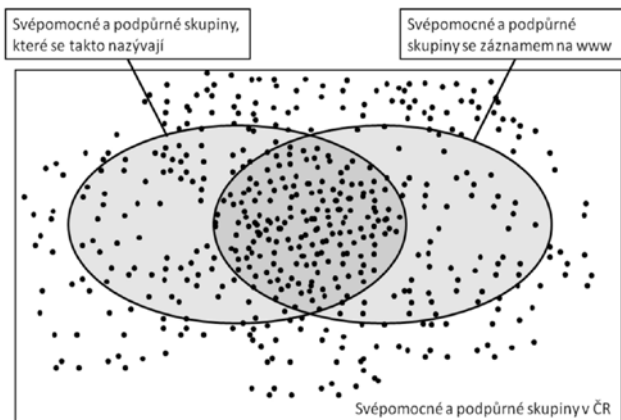
Prostřednictvím obou fází výzkumu byla shromážděna data o 111 skupinách. Za svépomocnou či podpůrnou skupinu bylo v rámci výzkumu považováno uskupení lidí, kteří sdílejí nějaký problém a kteří se scházejí (pokud se v rámci nějaké organizace scházejí v různých časech tři různé skupiny lidí, výzkum je hodnotil jako tři skupiny).

Následně byla provedena analýza těchto údajů, jejímž výsledkem je mj. typologie skupin. Analýza údajů také



vytvořila předpolí pro realizaci sedmi strukturovaných rozhovorů (všichni respondenti byly ženy, dále tedy budu hovořit o respondentkách), které zjišťovaly další informace o dvanácti skupinách ze vzorku a okolnostech jejich fungování. Výsledky takto koncipovaného výzkumu samozřejmě nevyovídají o situaci v České republice cele. Soustředí se na výsek svépomocných/podpůrných skupin, které se 1. samy definují jako svépomocné či podpůrné skupiny (v průběhu výzkumu bylo zjištěno, že některé skupiny volí název „klub“), 2. fyzicky scházejí (vyločeny jsou tak skupiny, které se organizují on-line např. prostřednictvím internetových diskusních fór), a 3. zároveň reflektují pouze ty, které o sobě dávají vědět prostřednictvím internetu (unikají nám tak data o lokálních skupinách, jako jsou např. v křesťanském prostředí Modlitby matek). Podobně není možné odfiltrovat neaktivní skupiny. Omezenost vzorku naznačuje obrázek č. 1, kde je schematicky (nikoli proporčně!) shrnuto, jaké typy svépomocných a podpůrných skupin výzkum byl, resp. nebyl s to postihnout.

*Obrázek č. 1: Svěpomocné a podpůrné skupiny v designu výzkumu*



Zdroj: Autorka.

Kromě těchto omezení daných výzkumným designem je bádání o tomto fenoménu komplikované také vinou nejednotné terminologie (viz dále), omezené možnosti vycházet ze zahraničních výzkumů (národní kontexty mají na SPS velký vliv) a v neposlední řadě také nerovinnosti tohoto fenoménu v Česku. Zatímco

*Tabulka č. 1: Názvosloví svépomocných a podpůrných skupin*

Označení skupiny	Svěpomocná	Podpůrná	Svěpomocná podpůrná	Celkový počet
Počet skupin daného označení	65	42	4	111

Zdroj: Autorka.

řada zahraničních autorů využívá databázi střešních organizací svépomocných a podpůrných skupin, český výzkum začíná v tomto smyslu na „zelené louce“.

### (1) Názvosloví: svépomocná nebo podpůrná?

Potíže s označováním fenoménu svépomocných a podpůrných skupin existují jak v angličtině, tak i v češtině. V anglicky psané literatuře se setkáváme s výrazy „self-help groups“ (svěpomocné skupiny), „mutual-help/aid groups“ (skupinách vzájemné pomoci) a „support groups“ (podpůrné skupiny) s tím, že je takřka vždy zdůrazňována heterogenost fenoménu, který je takto označován. Rozdíl mezi těmito termíny pak bývá vysvětlován v rámci kontinua, kde se v jednom extrému nacházejí „svěpomocné skupiny bez podpory profesionálů“ a v opačném pak „podpůrné skupiny vedené profesionálem“; v pomyslném středu by se tak nalézaly svépomocné skupiny, které využívají profesionálních služeb (Shepherd a kol., 1999). České autority (Matoušek a kol., 2008) naproti tomu referují pouze o svépomocných skupinách (ibid, s. 218), zakoreněnost tohoto termínu v českém prostředí dokládá i starší literatura (Bůtora, 1991; Blažek, Olmrová, 1994) a i knihovny používají jako klíčová slova „svěpomocné skupiny“ – o podpůrných skupinách se nehovoří (výjimkou jsou v českém kontextu např. Mahrová, Venglářová, 2008)<sup>3</sup>.

Jak se s těmito dilematy vyrovnává české prostředí, naznačily výsledky výzkumu. Z nich vyplývá, že obě označení („svěpomocná“ a „podpůrná“) jsou v českém kontextu užívána a nejsou nijak ojedinělá (viz tabulku č. 1). Komplikovanější už je rozhodnout, zda mají termíny v české psychosociální praxi každý svůj vlastní význam nebo zda jsou spíše považována za synonymická, případně zda skupiny preferují jeden termín, protože druhý neznají.

Při hledání odpovědi na výše zmíněné otázky nám může mnohé napovědět relativně vyšší výskyt označení svépomocná skupina v rámci vzorku. Bylo by totiž chybou vyhodnotit jej jednoduše jako vyšší zastoupení svépomocných skupin. S ohledem na to, že označení „svěpomocná skupina“ je v Česku zakoreněnější (viz výše) a že skoro polovina skupin je zaštitěna



poskytovateli sociálních služeb (viz dále), a proto je důvod domnívat se, že nejde o „čistou“ svépomoc vzešlou výhradně z potřeb klientů a jimi zajišťovanou, je možné uvažovat o tom, že názvosloví ne vždy respektuje formu skupiny.

Takový závěr potvrzují a dále zpřesňují i výsledky rozhovorů, ze kterých vyplynulo, že některé deklaratorně svépomocné skupiny jsou co do formy podpůrné. Respondentky ze skupin používajících označení „podpůrné“ si naopak byly velmi dobře vědomy rozdílu mezi svépomocnou a podpůrnou skupinou. Užívání pojmu „svépomocná podpůrná skupina“ se objevilo u čtyř skupin – rozhovor s respondentkou vedoucí danou skupinu ukázal, že cílem tohoto označení bylo situovat skupinu doprostřed výše zmíněného kontinua, resp. postihnout jak prvek svépomoci, tak prvek profesionální podpory, synonymičnost zde roli nehrála. Z hlediska dalšího případného výzkumu je zajímavé, že některé skupiny preferují označení „klub“ před termínem „skupina“, a to z důvodu menší míry formálnosti, kterou toto označení konotuje.

Výzkum také ukázal limity tvrdých rozlišení, protože jasně zařaditelné jsou v daný okamžik jen skupiny, které vede odborník, a skupiny, které s odborníky spolupracovat nechtějí. „Komplikace“ přináší skupiny, kde je odborník přítomen třeba jen každé čtvrté setkání, podobně je otázkou, kam zařadit skupinu, ve které je přítomen profesionál, ale setkání „pouze“ organizačně zajišťuje (jednak není zřejmé, že tomu tak musí být vždy, jednak se skupina může chovat pod vlivem jeho přítomnosti jinak, než by se chovala bez něj).

Přes všechny těžkosti není pozornost věnovaná názvosloví samoučelná. Přestože by bylo možné namítnout, že podstatné je pouze to, jak daný fenomén v praxi vypadá, je preciznost pojmenování klíčová, protože rozšiřuje a zpřesňuje představy poskytovatelů sociálních služeb a „klientů“ o konkrétní formě pomoci, a tím je předpokladem efektivní komunikace mezi oběma stranami a pochopitelně i předpokladem na míru šité pomoci.

## (2) Typologie svépomocných a podpůrných skupin podle zaměření

Typologii svépomocných a podpůrných skupin lze provést v zásadě trojím způsobem – podle cílové skupiny, podle tématu a jejich kombinací.

Co do cílové skupiny jsou účastníky SPS v Česku nejčastěji lidé závislí, odvykající či abstinující, včetně lidí trpících poruchou příjmu potravy (skupin pro závislé bylo identifikováno 19) a dále rodiče, rodinní příslušníci či blízcí osob majících nějaký zdravotní problém, trpících závislostí či psychickou poruchou (45 skupin). Skupiny pro závislé a rodiny či blízké tak tvoří více než polovinu vzorku. Kromě toho lze konstatovat další dílčí závěr: Svépomocné a podpůrné skupiny se

neomezují jen na okruh primárně potřebných, kteří jsou nejčastěji adresáty sociálních služeb, ale rozvíjejí se i pro jejich širší okolí.

Tematické zaměření budeme zkoumat ve srovnání se specializací skupin v jiných zemích, které nám může poskytnout vhodný prostor pro interpretaci.

Fenomén SPS bývá často spojován s podobou sociálního a zdravotního systému v USA, který někteří autoři dokonce odmítají považovat za systém a hovoří o patchworku (Borkman, 1997). Tomu odpovídá i rozsah skupin: Wuthnow (1994) odhaduje 8–10 milionů Američanů organizovaných v nejméně 500 000 SPS, což by při přepočtu na Českou republiku dělalo 320 až 400 tisíc lidí, kteří by se účastnili přinejmenším 20 000 skupin. Svépomocné a podpůrné skupiny v USA vznikly, aby doplnily nedostatečný systém pomoci a podpory v různých oblastech. S tím koresponduje i nižší „návštěvnost“ skupin v zemích s propracovanějším systémem pomoci: v bývalém západním Německu podle odhadů docházelo do skupin 2–8 % populace, ve Skandinávii pak 0,2–0,7 % (Trojan, 1989, resp. Hjemdal et al., 1998 in Adamsen, Rasmussen, 2001).

Pozoruhodné je, že i ve Švédsku, které je na rozdíl od USA typově extenzivním státem sociálních služeb, se SPS (byť v daleko menší míře) vytvořily jednak v oblastech, které byly – i podle profesionálů – co do péče podceněny (konkrétně drogová závislost a určité formy zdravotního znevýhodnění), a dále u chronických problémů nebo u problémů, které systém profesionální péče vůbec neřeší (Karlsson, Jeppsson Grassman, Hansson, 2002). I zde tedy SPS většinou doplňují existující systém garantovaný státem. Jinou motivací ke vzniku svépomocných skupin může být revolta proti existujícímu systému profesionální péče, který je vnímán jako rigidní nebo z nějakého důvodu nevyhovující.

Výzkum fenoménu SPS, který by byl zaměřený na typologii podle zaměření skupin a zároveň přinášel data ze zemí srovnatelných s Českou republikou (tj. postkomunistických), bohužel zatím není k dispozici. Ani webové zdroje (např. ze Slovenska<sup>4)</sup> nepřinášejí upokojivé výsledky. Následující srovnání vycházející z britské (Chaudhary, 2010) a německé (Panek, Richter, 2009) případové studie je tedy třeba brát spíše jako o pokusy o přibližné situování Česka na škále ostatních evropských zemí; otázku, zda je skupin „moc“, nebo „málo“, zodpovědět nelze, protože interpretaci „nasyčenosti“ české společnosti SP skupinami bude možné provést pouze na základě výzkumu mapujícího spokojenost lidí se stávajícími službami a jejich ochotou se jich případně účastnit. Srovnání s jinými zeměmi mohou být zajímavá, nicméně je evidentní, že v této oblasti hraje velkou roli jak podoba sociálního a zdravotního systému, tak kulturní a hodnotová tradice jako třeba pozice církve, ochota sdružovat se





**Tabulka č. 2: Tematické rozložení svépomocných a podpůrných skupin v Nottinghamu, Drážďanech a v Česku**

	Nottingham – Chaudhary	Drážďany – Panek, Richter	ČR
Aspekty fyzického zdraví <sup>5</sup>	419 (44 %)	80,5 (6,3 %)	40,5 (36 %)
Aspekty duševního zdraví <sup>6</sup>	185 (37 %)	23,5 (1,9 %)	39,5 (36 %)
Sociální problémy <sup>7</sup>	349 (19 %)	23 (1,8 %)	31 (2,8 %)

Zdroj: Autorka, zpracováno podle Chaudhary a kol. (2010) a Panek, Richter (2009).

apod. Rovněž je třeba vzít v potaz to, že informace o zaměření skupin (podrobněji viz pozn. pod čarou 5–7) jsou leckdy nedostatečné, a tak není možné vždy přesně určit, do které kategorie spadají. I to je důvod, proč je následující srovnání spíše orientační.

Ze srovnání je patrná zejména větší vyrovnanost tematického zaměření českých svépomocných a podpůrných skupin, která ještě více vystoupí při pohledu na britské, resp. německé zastoupení skupin tematizujících fyzické zdraví. Relativně nižší zastoupení skupin tematizujících aspekty fyzického zdraví v Česku lze přitom interpretovat dvěma způsoby. Za prvé je jejich nižší podíl ve vzorku způsoben tím, že tyto skupiny používají jiná média než internet a jsou soustředěny např. kolem nemocnic jako center, kde se pacienti přirozeně setkávají. Tuto hypotézu podporuje skutečnost, že fyzické zdraví bylo tématem několika podpůrných skupin už za minulého režimu (Klub stomiků Brno (zal. 1987); DIANA klub. Dobrovolné sdružení žen

po ablaci prsu (zal. 1988); Společnost dialyzovaných a transplantovaných nemocných, jejich rodinných příslušníků a přátel dialýzy (zal. v září 1989) in Blažek a Olmrová (1994)), a proto lze předpokládat jistou tradici, na níž bylo možné navázat. Zároveň je ale možné interpretovat nízké zastoupení skupin orientovaných na fyzické zdraví i opačně: ve vzorku zastoupeny nejsou, protože jich reálně zas tak mnoho není. Tato hypotéza má oporu ve spíše technicistně zaměřeném zdravotním systému a pasivitě pacientů.

Fyzické zdraví je naproti tomu dominující oblastí svépomocných a podpůrných skupin jak v Británii, tak v Německu. Na území Drážďan bylo v roce 2010 aktivních 127 svépomocných a podpůrných skupin, z toho přes polovinu tvořily skupiny zaměřené na fyzické zdraví. Oproti českým skupinám, kde jsou nejčastěji řešeným problémem onkologická onemocnění, je zde zároveň daleko větší pestrost témat – od poruch spánku přes umělé vyústění močové trubice

**Tabulka č. 3: Nejčastější zaměření skupin v letech 1982–2007 na území Nottinghamu (cca 667 000 obyvatel) a jeho srovnání se zaměřením skupin v Drážďanech (cca 517 000 obyvatel) a v České republice**

Téma	Nottingham	Drážďany	Česká republika
Rakovina	34 (4 %)	4 (3 %)	5 (4,5 %)
Zdravotní postižení	39 (4 %)	20 (16 %)	6 (5,5 %)
Gynekologické problémy	21 (2 %)	1 (1 %)	0
Rodiče nemocných dětí	84 (9 %)	4 (3 %)	21 (19 %)
Duševní zdraví obecně	67 (7 %)	19 (15 %)	6 (5,5 %)
Závislost	45 (5 %)	6 (5 %)	25 (16 %)
Úmrtí	49 (5 %)	3 (2 %)	5 (4 %)
Rodičovství	85 (9 %)	3 (2 %)	7 (6,5 %)
Domácí násilí a znásilnění	22 (2 %)	0	2 (2 %)
Sociální skupina	39 (4 %)	9 (7 %)	11 (10 %)
Sexuální zneužívání	24 (3 %)	1 (1 %)	0
Péče	24 (3 %)	2 (1 %)	9 (8 %)
Ostatní	420 (44 %)	55 (4,3 %)	8 (7 %)
Celkem	953	127	111

Zdroj: Autorka, struktura podle Chaudhary a kol. (2010: 348).



a poporodní deprese až k nemoci křehkých kostí (Selbsthilfereiche, 2010).

Podíváme-li se na tematické zaměření podrobněji, zjistíme, že i zde se český kontext od anglického a německého liší.

Ze srovnání vyplývá jednoznačný závěr, že tematická pestrost českých svépomocných a podpůrných skupin je relativně nižší. Zatímco v britské studii nepřesáhne zastoupení jednoho typu skupiny 10% a do kategorie „ostatní“ spadá 44% skupin, v Česku mají 10% a vyšší zastoupení hned tři druhy skupin, které mají dohromady 45% podíl, což mj. znamená, že v kategorii „ostatní“ je pouze 13% skupin. V německé případové studii najdeme oproti britské více výraznějších (tj. častěji zastoupených) témat – i přesto je zde variabilita velmi vysoká.

Ve srovnání může překvapit zastoupení skupin řešících závislosti. Jejich relativně vyšší podíl v Česku je pravděpodobně zapříčiněn historickým vývojem, protože navzdory tomu, že socialistický režim tomuto druhu aktivit příliš nepřál, skupiny abstinujících alkoholiků byly zřizovány na základě metodických pokynů ministerstva zdravotnictví (Bútora, 1991: 205). Koncem 80. let tak na území dnešního Česka fungovalo cca 30 klubů s 2 500 členy (ibid: 206).

Naši pozornosti by také neměly uniknout dvě nuly značící absenci skupin tematizujících gynekologické problémy a sexuální zneužívání. Ty lze interpretovat jako důsledek neproběhnuší druhé vlny feminismu a z ní vyplývajícího nízkého sebe-uvědomění žen jako skupiny (Renzetti, Curran, 2003).

### (3) Institucionální (organizační) zajištění skupin

V Česku neexistuje žádné informační centrum, které by se zaměřovalo na svépomocné a podpůrné skupiny. Jejich činnost – kulhající na obě nohy – nahrazují střešní organizace, sítě, případně některé servery<sup>8</sup>. Tři respondentky – zástupkyně SPS – uvedly, že jsou v kontaktu s nějakou jinou svépomocnou či podpůrnou skupinou. Jedna respondentka necítila potřebu sdílení informací, tři shodně hovořily o tom, že jim taková možnost chybí a že by výměnu zkušeností ocenily.

Z výzkumu lze usuzovat na to, že realizace velké části skupin je spojena s organizacemi poskytujícími sociální služby. Takřka polovina skupin (49) totiž běží pod hlavičkou poskytovatelů sociálních služeb a 57 jich poskytují jiné subjekty (tematicky se tyto skupiny zaměřují zejména na rodičovství, lidi se závislostí na alkoholu (po vzoru Anonymních alkoholiků) nebo lidi s epilepsií). U pěti skupin se pořádající organizaci nepodařilo dohledat, případně šlo o neformální skupinu bez právní subjektivity.

Navázanost SPS na stávající systém sociální péče může být interpretována víceméně pozitivně s několika rizi-

ky. Pozitivním jevem je v tom smyslu, že poskytovatelé skýtají stabilní zázemí a lépe než izolované skupiny mohou kumulovat a následně předávat zkušenosti s chodem skupin. V omezené míře tak mají potenciál suplovat informační centra. Kladně lze vnímat i potenciál odborného dohledu těchto organizací, který snižuje možná nebezpečí nezávislých svépomocných skupin, totiž že tímto způsobem budou své problémy řešit i lidé, pro které by byla vhodnější odborná pomoc. Nevýhodou může být naopak omezená kapacita skupin přinášet nová témata (tj. ta, která poskytovatelé sociální služby aktuálně neřeší) a „nedokročení“ procesu emancipace klienta ve vztahu k profesionálové, což je rys, který je jinak v souvislosti s fenoménem svépomocných skupin zdůrazňován.

Hodný pozornosti je i fakt, že řada organizací zastřešuje více skupin – buď jako organizace občanského sektoru operující na různých místech republiky (např. o. s. Zrnka, projekt „babyklokánci“, který sdružuje rodiče předčasně narozených dětí a v rámci kterého běží svépomocné skupiny na 12 místech v Česku), nebo je v rámci jedné pobočky či jedné organizace organizováno více skupin na jednom místě (např. Centrum pro rodinu a sociální péči v Brně, kde jsou tři skupiny). Tuto skutečnost lze interpretovat pozitivně v tom smyslu, že mohou vzniknout silné tradice skupin. Kladem je také možnost intenzivní komunikace v rámci sítí, a tím pádem i rozvoj SPS.

Co se týče finančního zajištění, tak rozhovory ukázaly, že poskytovatelé sociálních služeb financují skupiny v rámci dotovaných služeb, větší (až existenční) problémy mají menší organizace, které by větší podporu ze strany státu či samospráv uvítaly.

Důležitým rozměrem institucionálního zajištění (např. ve smyslu dostupnosti) je také rozmístění skupin. Pravděpodobně nepřekvapí, že většina skupin je soustředěna do tří největších měst – nejvíce skupin ze vzorku je v Praze (35), v Brně (18) a v Ostravě (10). Co do rozložení zkoumaných skupin v krajích jich je hned po Praze nejvíce v Jihomoravském kraji (23) a dále v Moravskoslezském (12), Ústeckém (8) a Zlínském (7). Nejmenšími sídly, kde se SPS scházejí, jsou Kyjov a Jeseník (cca 12 000 obyvatel; v Jeseníku jsou dokonce dvě skupiny).

### (4) Rizika vývoje svépomocných a podpůrných skupin a možnosti podpory veřejné politiky

Jakkoli mohou být svépomocné či podpůrné skupiny pro sociální práci velkým přínosem, je třeba mít na paměti rizika, která jsou s jejich současným stavem a možným budoucím vývojem spojená: jedná se zejména o riziko nadužívání a přetěžování tohoto konceptu, riziko chybějící finanční podpory a riziko chybějící institucionální podpory.



Stejně jako může rozvoj svépomocných a podpůrných skupin dodat sociální práci další impulzy a energii, mohou oboru prokázat i medvědí službu, a to tím, že budou – díky své (zejména finanční) atraktivitě – prezentovány jako plnohodnotná náhrada za služby profesionální. Tyto neoliberální tendence redukovat sociální práci na svépomoc a „privatizovat“ problémy (tj. činit jejich nositele výlučně odpovědným za jejich řešení) je třeba odrážet. Jak zdůrazňuje řada autorů (mezi jinými např. Simpson, 1996; Steinke, 2000), vždy by mělo jít o doplnění spektra profesionálních sociálních služeb, nikoli o plnohodnotnou alternativu k nim. Pro řadu sociálně vyloučených a marginalizovaných skupin je tento způsob práce nevhodný a stejně tak není adekvátní každému problému.

Dalším rizikem je chybějící finanční podpora ze strany samospráv a státu. Ta je běžná v řadě evropských států nehledě na jejich systém sociálního zabezpečení (Steinke, 2000). Dadich (2009) v souvislosti se svépomocí dokonce hovoří o imperativu sociální politiky se této oblasti věnovat, a to přestože jsou SPS oblasti, která se z principu vždy bude vzpírat pozitivistickému chápání věcí, se kterým je veřejná politika zvyklá pracovat. Důvodem je to, že stát má na rozdíl od jiných aktérů možnosti a kapacity sblížovat profesionály a SPS. Rovněž by bylo možné dodat, že tím sociální politika může v očích veřejnosti obnovovat svou legitimitu. Na úrovni samospráv či ministerstev by řešením mohla být nová grantová řízení, která by se zaměřovala na jiné subjekty než ty, které jsou poskytovateli sociálních služeb. Rizikem je rovněž uplatňování přílišné „resortnosti“, která by vyloučila z podpory skupiny, které nemají „své“ ministerstvo (Borkman, 1997) – např. skupiny rodičů zemřelých dětí. Potenciální nevýhodou přímé finanční podpory skupinám je nicméně tlak na jejich byrokratizaci, což může být pro SPS stojící právě na neformálnosti, které je pro ně jednou z hlavních deviz, ohrožující. Jako vhodnější varianta se proto jeví finanční podpora adresovaná „střešním“ organizacím. Ty mohou plnit funkci informační podpory směrem k odborné i laické veřejnosti i k existujícím či nově vznikajícím skupinám. Zároveň mohou skupinám pomáhat s řešením problémů nebo hledáním profesionálů ke spolupráci, zájemcům mohou doporučit vhodnou skupinu (ibid). Pokud bychom hledali zdroje, které by umožnily financování „střeš“, pak dílčí (protože tematicky omezenou) inspirací ze sousedního Polska může být zřízení tzv. protialkoholického fondu financovaného 1–3% z příjmů za prodej alkoholu (Bůtora, 1991: 209). Dobrým argumentem pro finanční podporu jsou také zákonem o zaměstnanosti zřízené a státem podporované job kluby při úřadech práce, které jsou svou organizací a smyslem SPS podobné.

Varianta je také naturální podpora, kdy jsou např. zdarma poskytnuty prostory ke scházení, inzerce v obecním věstníku zdarma nebo možnost vyvěsit leták

na nástěnku. Zkušenosti ze zahraničí přitom ukazují, že dobrým impulzem ke spuštění podpory mohou být různé symbolické události. K rozvoji svépomoci ve Velké Británii přispěl výraznou měrou Mezinárodní rok lidí se zdravotním znevýhodněním v roce 1981 (Steinke, 2000: 93) – pro Česko by mohl být relevantní nastávající Evropský rok dobrovolnické činnosti.

Posledním výrazným rizikem je absence institucionální podpory, která je předpokladem plného využití potenciálu SPS. Institucionální podpora se může do určité míry překrývat s podporou finanční – na rozdíl od financí jde ale o podporu cílenou specificky, která navíc nemusí směřovat jen do SPS, ale může se třeba snažit o rozvoj výuky a vzdělávání v této oblasti. Institucionální zajištění může také garantovat stát či samospráva, např. prostřednictvím informačních center. Ta mohou být jednak „kamenná“, jednak mohou mít podobu informačních portálů<sup>9</sup>. Podle údajů německé databáze<sup>10</sup> jsou informační centra běžná v řadě západních zemí, z postkomunistických zemí je má jen Polsko a Lotyšsko. V Německu, kde jsou tato centra nejrozšířenější, funguje bezmála 280 kontaktních center (počet skupin se zde aktuálně odhaduje na 100 000 a cca tři milióny lidí, kteří jsou v nich aktivní (Panek, Richter, 2009)).

Pokud by měla být zmíněna ještě některá další – byť pro české realie zatím nepříliš aktuální – rizika, bylo by možné upozornit např. na nebezpečí přetěžování konceptu svépomocných skupin jako nástroje podpory a posily marginalizovaných skupin. Jak dokazuje Williams (2005), v některých typech komunit funguje spíše svépomoc na úrovni vztahu jednotlivců než vzájemně svépomocných skupin. Proto by měly být uvažovány i limity využití a podpory tohoto fenoménu, ideálně prostřednictvím výzkumných aktivit soustřeďujících se na tuto oblast. Jiný proud kritiky směřuje k tomu, že SPS nemusejí lidi navracet ke komunitě a k přijetí vlastní odpovědnosti za řešení problémů, ale v některých případech spíše k narcisistnímu zaměření se na své vlastní ego (Wuthnow, 1994).

## Závěr

Výzkum pomohl přiblížit představu o svépomocných a podpůrných skupinách, které jsou jakožto fenomén v českém vědeckém prostředí podceněné. Článek je tak nezbytným prvním krokem ke zkoumání svépomocných a podpůrných skupin, díky kterému bude např. možné sledovat vývoj skupin v čase, rostoucí nebo snižující se tematickou šíří skupin, proměnu portfolia poskytovatelů atd. Pro závěry, které by dokázaly situaci v České republice kvantifikovat, si budeme muset počkat na náročnější výběrová šetření.

Jakkoli tedy článek není přehledovým v kvantitativním slova smyslu, přinesl řadu zajímavých zjištění.



Předně ukázal, že už v terminologii svépomocných a podpůrných skupin panují nejasnosti, které mohou být – nikoli nejvýraznější, ale přesto zbytečnou – překážkou v rozvoji tohoto fenoménu. Přestože se objevuje jak termín „svěpomocná“, tak termín „podpůrná“ skupina, označení „svěpomocná“ se v české praxi používá nezdědkou intuitivně. Naproti tomu označení „podpůrná“ je užíváno cíleně a při vědomí rozdílu spočívajícím v přítomnosti odborníka. Doporučit tedy lze jednak více pozornosti věnované klasifikaci a pravděpodobně i snahu o sjednocení názvosloví, jejímž výsledkem by mohlo být např. rozlišování tří typů skupin: svěpomocné skupiny bez podpory profesionálů, svěpomocné skupiny využívající profesionálních služeb a podpůrné skupiny vedené profesionálem. Pro začátek a s ohledem na různost forem, jakých skupiny nabývají, by ale stačilo i dvoustupňové rozlišení na skupiny podpůrné a svěpomocné.

Co se týče tematické pestrosti, odráží sféra svépomocných a podpůrných skupin pravděpodobně zejména historickou zkušenost České republiky, kdy po dlouhou dobu nebyly tyto aktivity vítány. Relativně rozvinuté jsou skupiny řešící závislosti a dále skupiny pro rodiče obecně a rodiče či blízké lidí trpících nějakým problémem. Pestrost témat je spíše nízká. Za pozornost stojí absence „ženských“ témat v SPS ve srovnání se západními zeměmi.

Institucionální zajištění svépomocných skupin je v Česku chabé. Neexistují na Západě obvyklá informační centra a sítě je mohou zastoupit jen zčásti. Zástupci svépomocných a podpůrných skupin přitom uváděli, že by výměnu zkušeností, případně jinou formu informační podpory uvítali. Podstatné pro institucionální zajištění SPS je rovněž to, že nikoli nevýznamná část skupin je navěšena na činnost poskytovatelů sociálních služeb. Zároveň se ve sféře SPS rýsuje silná a zkušená aktéři.

V souvislosti se svépomocnými skupinami a jejich dalším vývojem bylo identifikováno riziko přetěžování tohoto konceptu z důvodu tlaku na minimalizaci nákladů v sociálních službách, dále riziko chybějící finanční podpory a konečně riziko chybějícího institucionálního zajištění. Zda a do jaké míry se tato rizika naplní a jak se promění další rysy svépomocných a podpůrných skupin, mohou ukázat další zkoumání.

Bádání o tomto fenoménu lze ostatně doporučit i z jiných důvodů: stav a vývoj svépomocných a podpůrných skupin může být jedním z indikátorů, pomocí nichž by bylo možné situovat českou sociální práci v kontextu světového vývoje (např. na škalách institucionalizace, principu bottom-up nebo míry „resortnosti“ či naopak rozpinání se do jiných oblastí (např. zdravotní).

Zjištění prezentovaná v článku mohou být pro všechny, kteří mají co do činění s oblastí sociální práce, přínosná. Terminologické nejasnosti jsou podnětem k zamýšlení jak pro profesionály či laiky, kteří skupiny vedou, tak pro (potenciální) „uživatele“. Jejich odstranění by totiž usnadnilo komunikaci mezi oběma stranami a pomohlo řídit očekávání a ambice spojené s různými druhy aktivit, a tím i usnadnilo skutečné využití potenciálu skupin. Užitečné je rovněž zmapování tematického zaměření skupin, které může být impulzem pro odbornou veřejnost minimálně na dvou rovinách. První se nachází v oblasti výzkumu o sociální práci, kde by bylo možné např. hledat historické vysvětlení status quo a jeho souvislosti s vývojem sociální práce obecně. Další rovina je ryze praktická – přehled tematického zaměření může iniciovat jednak síťování a užší spolupráci skupin s podobným profilem, jednak může podnítit pokusy o založení skupin, které tu zatím neexistují, a konečně může znamenat začátek zahraniční spolupráce mezi různými skupinami. V situaci, kdy je téma svépomocných a podpůrných skupin výzkumně podceňováno, bude ostatně skvělá jakákoli reflexe.

Pozn.: Detaily vzorku poskytnu ráda na vyžádání.

### Seznam literatury:

- ADAMSEN, L., RASMUSSEN, J. **Sociological Perspectives on self-help groups: reflections on conceptualization and processes.** *Journal of Advanced Nursing.* 2001, 35, 6, s. 909–917.
- BORKMAN, T. **A selective look at self-help groups in the United States.** *Health and Social Care in the Community.* 1997, 5, 6, s. 357–364.
- BÚTORA, M. **Přeskočit svůj stín: Kluby abstinujících a jiné svěpomocné skupiny v péči o zdraví.** Praha: AVICENUM, 1991.
- BLAŽEK, B., OLMROVÁ, I. **Víc než pomoc: Svěpomocné skupiny v České republice.** Praha: Občanské sdružení Porozumění ve spolupráci se sborem zástupců organizací zdravotně postižených, 1994.
- DÁDICH, A. **Researching Community-Based Support Networks: What Policy-Makers Should Know.** *Journal of Community Psychology.* 2009, 37, 2, s. 194–210.
- FIELDING, N., LEE, R. M., BLANK, G. **The SAGE Handbook of Online Research Methods.** Thousand Oaks – London – New Delhi: SAGE Publications, 2008.
- CHAUDHARY, S., AVIS, M., MUNN-GIDDINGS, C. **The lifespan and life-cycle of self-help groups: a retrospective study of groups in Nottingham, UK.** *Health and Social Care in the Community.* 2010, 18, 4, s. 346–354.
- KARLSSON, M., JEPSSON GRASSMAN, E., HANSSON, J.-H. **Self-Help Groups in the Wel-**



**fare State: Treatment Program or Voluntary Action.** *Nonprofit Management & Leadership.* 2002, 13, 2, s. 155–167.

MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. **Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním.** Praha: Grada Publishing, 2008.

MATOUŠEK, O., et al. **Slovník sociální práce.** 2. přepracované vydání. Praha: Portál, 2008.

MIZRAHI, T., DAVIS, L. E. **Encyclopedia of Social Work: Volume 4: S-Y Biographies Index.** 20th Edition. - : Oxford University Press, NASW Press, 2008.

MUNN-GIDDINGS, C., McVICAR, A. **Self-help groups as mutual support: What do carers value?** *Health and Social Care in the Community.* 2006, 15, 1, s. 26–34.

PANEK, M., RICHTER, I. **Selbsthilfe: Wegweiser zu gesundheitlicher und sozialen Gruppen.** 4. Dresden, 2009. 66 s. Dostupné z WWW: <[http://www.dresden.de/media/pdf/gesundheit/broschue-re\\_selbsthilfe.pdf](http://www.dresden.de/media/pdf/gesundheit/broschue-re_selbsthilfe.pdf)>.

RENZETTI, C. M.; CURRAN, D. J. **Ženy, muži a společnost.** Praha: Karolinum, 2003.

**Selbsthilfebereiche.** Dresden.de [on-line]. 2010, [cit. 2011-01-06]. Dostupný z WWW: <<http://www.dresden.de/media/pdf/sozialamt/selbsthilfebereiche.pdf>>.

SHEPHERD, M. D., et al. **Continuum of Professional Involvement in Self-Help Groups.** *Journal of Community Psychology.* 1999, 27, 1, s. 39–53.

SIMPSON, R. G. **Relationships between self-help health organizations and professional health care providers.** *Health and Social Care in the Community.* 1996, 4, 6, s. 359–370.

SKOVAJSA, M., et al. **Občanský sektor: Organizovaná občanská společnost v České republice.** Praha: Portál, 2010. In *Organizovaná občanská společnost: teorie a vývoj*, s. 30–61.

STEINKE, B. **Rehabilitation Initiatives by disability self-help groups: A comparative study: Austria, Germany, Netherlands, Sweden, United Kingdom.** *International Social Security Review.* 2000, 53, 1, s. 83–107.

**Vyhledání služby** [on-line]. 2006–2011 [cit. 2011-01-08]. **Registr poskytovatelů sociálních služeb.** Dostupné z WWW: <[http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani\\_sluzby.do?SUBSESSION\\_ID=1294496560779\\_1](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1294496560779_1)>.

WILLIAMS, C. C. **Cultivating Community Self-Help in Deprived Urban Neighborhoods.** *City & Community.* 2005, 4, 2, s. 171–188.

WITUK, S., et al. **A Topography of Self-Help Groups: An Empirical Analysis.** *Social Work.* 2000, 45, 2, s. 157–165.

WUTHNOW, R. **Sharing the Journey: Support Groups and American's New Quest for Community.** New York: Free Press, 1994. 464 s.

## Internetové zdroje

[www.selfhelpgroups.org/](http://www.selfhelpgroups.org/) [on-line] [20. 12. 2010]

[www.nakos.de](http://www.nakos.de) [on-line] [20. 12. 2010]

[www.svojpomoc.wz.cz/zoznam.php](http://www.svojpomoc.wz.cz/zoznam.php) [on-line] [20. 12. 2010]

## Poznámky

- 1 Tento článek vznikl v rámci projektu Specifického vysokoškolského výzkumu 2011 Fakulty sociálních věd Univerzity Karlovy v Praze „Analýza trendů sociálního vývoje a veřejných a sociálních politik v ČR v globálním kontextu“.
- 2 Kontakt: Katedra veřejné a sociální politiky ISS UK FSV, U Kříže 8, 158 00 Praha 5 – Jinovice. E-mail: [eva.hejzlar@gmail.com](mailto:eva.hejzlar@gmail.com).
- 3 Pochybnosti nad odpovídajícím názvoslovím ještě zesílí, uvědomíme-li si, že ani jeden z termínů není v češtině rezervován výhradně pro oblast sociální práce. Označení „podpůrná skupina“ je používáno horolezci nebo v kontextu náročnějších (např. polárních) výprav, případně v hudbě v kontextu koncertů (jedna skupina vystupuje jako hlavní, druhá jako podpůrná). Termín „svěpomocná skupina“ zase může odkazovat k finančním spolkům, např. kampeličkám.
- 4 <http://www.svojpomoc.wz.cz/zoznam.php>
- 5 Podle typologie Chaudhary a kol. (2010) obsahuje: zdraví obecně, rakovinu, demenci, diabetes, onemocnění kůže, postižení, poruchy učení, artritidu, onemocnění zraku, mozkovou mrtvici, poruchy plodnosti, AIDS, gynekologické problémy, rodiče nemocných dětí, alergii, astma, vzácné syndromy, onemocnění srdce, jater, ledvin, sluchu, obezitu, kouření, apod.
- 6 Podle typologie Chaudhary a kol. (2010) obsahuje: duševní zdraví obecně, úzkosti, stresy, deprese, závislosti, poruchy příjmu potravy, fobie, poporodní depresi, apod.
- 7 Podle typologie Chaudhary a kol. (2010) obsahuje: úmrtí blízké osoby (vč. potratu), problémy komunity, sociální skupiny, vzdělávání, rasy/kultury, interrupci, rodičovství, domácí násilí, znásilnění, problémy trestní odpovědnosti, prostituce, sexuální zneužití, sexualitu, vztahy, zaměstnání, péči, apod.
- 8 Např. [www.helples.cz](http://www.helples.cz).
- 9 Např. <http://www.selfhelpgroups.org/> nebo <http://www.nakos.de>
- 10 Srovnej <http://www.nakos.de/site/adressen/gelb/> – pro úplnost je třeba dodat, že polské webové stránky nefungují a lotyšské neexistují v žádné jiné jazykové mutaci, a proto je obtížné údaje z databáze potvrdit.



# Identita a kultura organizace. Vyhledávání a přijímání zaměstnanců Charity s ohledem na její identitu

*Organizational Identity and Culture. Charita Staff Searching and Recruitment with Regard to Charita's Identity*

Petr Kolařík

Ing. Mgr. Petr Kolařík je v současné době studentem Masarykovy univerzity, FSS, doktorského programu oboru sociální politiky a sociální práce se zaměřením na organizační kulturu a identitu organizace. Současně pracuje jako ředitel Charity Veselí nad Moravou.

## Abstrakt

Sociální práce odráží hodnoty a postoje lidí, kteří v této sféře pracují. Tyto hodnoty významně ovlivňují obsah kultury organizace a její identitu a jsou vnímány autorem jako důležitá spojnice mezi kulturou a identitou. Ve středu pozornosti první části příspěvku je problematika identity a kultury organizace, jejich vzájemná souvislost a možnost využití kultury organizace pro udržení její identity. V druhé části příspěvku se autor zabývá výběrem a přijímáním zaměstnanců s ohledem na udržení identity organizace a žádoucího obsahu organizační kultury Charity. Upozorňuje na nutnost vést otevřený rozhovor o hodnotách, z nichž vycházejí sociální služby poskytované Charitou, na nutnost mluvit jazykem, který je srozumitelný pro uchazeče o práci, a také na schopnost manažerů porozumět motivaci uchazeče o práci v Charitě.

## Klíčová slova

kultura organizace, identita organizace, ovlivnění kultury, identita Charity

## Abstract

Social work reflects values and beliefs of people working in the social field. The values influence in great extent the form of the organizational culture and the organizational identity. The author envisages values as an important connection between culture and identity. The first part of the article is aimed at organizational identity and culture, their reciprocal connection and possibility to use organizational culture as a means for identity preservation. In the second part of the article the author deals with recruiting and selecting of workers with regard for preservation of the Charita organizational identity and culture. He pays attention to necessity to engage in an open conversation about the organizational values. He deals with urgency to speak with language that is intelligible for expectants. Managers must understand expectant's motivation for work in Charita organization.

## Keywords

organizational culture, organizational identity, culture change, Charita identity



Ve středu pozornosti této statě je kultura a identita organizace. Jde o pojmy, které se v posledních třiceti letech často objevují v souvislosti se studiem organizací a se snahou pochopit, jak fungují, co ovlivňuje koordinaci jednání členů organizace, efektivitu, úspěšnost a schopnost naplnit poslání, pro které byla zřízena. V oblasti služeb, a zejména sociálních služeb, hraje kultura organizace a její identita obzvláště významnou roli, přitom mezi oběma existuje úzká souvislost a vzájemná provázanost. Na tuto provázanost narážíme už při zkoumání projevů (artefaktů) činnosti organizace, ať materiální či nemateriální povahy. K materiálním artefaktům patří obvykle produkty vytvářené organizací, architektura budov, materiální vybavení, k nemateriálním náleží jazyk, historky a mýty, firemní hrdinové, zvyky, rituály, ceremoniály (Lukášová, 2004: 23). Na tyto artefakty lze pohlížet jako na projevy kultury organizace a také jako na symboly, které vyjadřují identitu organizace a slouží pro její předávání (Pratt, 2003: 176–177). Dvojitý pohled na konkrétní projevy života organizace, tj. buď optikou kultury, nebo identity, a podobnost závěrů, ke kterým jejich interpretací docházíme, naznačuje, že by mezi oběma pohledy mohla existovat vzájemná provázanost a možnost vzájemného ovlivnění identity a kultury. Aby bylo možno zodpovědět otázku, proč toto ovlivňování existuje, je dobré podívat se blíže na obsah jednotlivých pojmů.

### Identita organizace

Identitu organizace lze popsat v souladu s dnes již klasickou definicí identity jako odpověď na otázku, kdo jsme, přičemž tato odpověď obsahuje výčet základních, odlišujících a trvalých charakteristik organizace (Albert, Whetten, 1985). Jak dochází ke vzniku a utváření těchto charakteristik? Proces formování identity organizace začíná okamžikem, kdy dojde k rozhodnutí založit organizaci. Ten, kdo toto rozhodnutí činí, má již od okamžiku rozhodnutí o založení představu o organizaci, kterou chce zřídit, a také představu o její identitě, aniž by si toho byl často explicitně vědom. Zjednodušeně popsal postup, při němž si zřizovatel organizace naplňuje svou představu identity organizace konkrétním obsahem, Whetten (in Lerpold et al., 2007). Podle něho si zřizovatel pokládá při procesu definování identity následující otázky (ibid, 236), které se týkají významných, odlišujících a dlouhodobých charakteristik zakládané organizace:

- *Významné vlastnosti.* Která vlastnost je důležitá pro přežití organizace? Odráží to, co je žádoucí pro daný typ organizace? Kdyby ji postrádala, stala by se jiným subjektem, přestala by být sama sebou? Odráží hodnoty, které jsou pro činnost organizace zásadní? Je přijetí dané vlastnosti nepostradatelné pro ty, kdo mají řídit nebo zastupovat organizaci?

- *Odlišující vlastnosti.* Odlišuje daná vlastnost organizaci od jiných? Odráží strategické preference organizace? Představuje pro organizaci konkurenční výhodu?
- *Dlouhodobé charakteristiky.* Vydrží daná charakteristika ve zkoušce času? Odráží se v programových dokumentech, postupech a normách? Je vnímána jako nezměnitelná? Je k ní přístupováno s náležitou úctou? Byla by její ztráta vnímána členy organizace jako ohrožující?

Tyto charakteristiky chce zřizovatel a později lidé, kterým tento úkol svěří (obvykle management), udržet, popř. dále utvářet s ohledem na plnění poslání, které organizace má.

Obsahem identity jednotlivce je sebepečení a sebepoznání. K tomuto sebepoznání patří také vědomí o hodnotách, které řídí nebo ovlivňují jednání a určují, jaké vzorce a normy chování budou pro jedince akceptovatelné. Jednotlivci, jimi zastávané hodnoty a způsob, jakým je aplikují na každodenní pracovní situace, se rozhodujícím způsobem podílejí na utváření konkrétního obsahu kultury a identity organizace. O'Reilly et al (1991: in Beugelsdijk et al.: 836) tvrdí, že „hodnoty lze chápat jako internalizované normativní přesvědčení, které řídí jednání. ... Jejich všudypřítomnost a význam pro organizační kulturu je vysvětlován jejich spojením s psychologickým procesem utváření identity.“ Jedinec má snahu ze svého jednání vyloučit to, co se neshoduje s jeho sebeobrazem. Jeho jednání je reflexí jeho sebepečení a je viditelným vykreslením neviditelného sebepečení. To zcela platí jen za jistých ideálních předpokladů. Může se také stát, že jedinec vědomě a úmyslně jedná v rozporu se svým sebepečením. Podobně členové organizace mají tendenci jednat v souladu se svou představou o organizaci a její identitě, s tím, co se od organizace podle nich očekává. V každém případě hodnoty jsou významným prvkem identity organizace jednak proto, že ovlivňují chování jak jednotlivých členů, tak organizace jako celku, a také proto, že jsou nositelé kontinuity organizace.

### Kultura organizace

Neexistuje jediná společně uznávaná definice kultury organizace. Naopak by dnes bylo možné uvést desítky definic toho, co je jednotlivými autory vnímáno jako kultura organizace. Pro naše potřeby je vhodnější si říci, co vlastně zkoumáme, když studujeme kulturu organizace. Martin uvádí, že „kultura je představována různými projevy organizačního života, jako příběhy, které zaměstnanci organizace vyprávějí novým zaměstnancům a kterými ilustrují, jak se u nás věci dělají, to, jak jsou uspořádány kancelářské prostory, jak v nich jejich obyvatelé prezentují své osobní věci, vtipy, které lidé říkají, pracovní podmínky (tiché a noblesní



nebo špinavé a hlučné), vztahy mezi lidmi (na některých místech přátelské a jinde nespolupracující, nebo dokonce konkurenční) apod. K projevům kultury organizace patří také oficiální politika organizace, peněžní příjmy zaměstnanců a jejich diferenciací, vztahy na pracovišti apod. Pozorovatel kultury se zajímá o vnějších jednotlivých manifestací kultury, protože detaily mohou být zavádějící, a také usiluje o hlubší porozumění celému vzájemně propojenému systému konkrétních manifestací kultury organizace, a to jak propojením mezi jednotlivými manifestacemi kultury organizace, tak konkrétním manifestacím. Vztahy mezi jednotlivými projevy kultury organizace mohou odrážet harmonii, někdy vážnější konflikty mezi skupinami a někdy pavučinu nejednoznačnosti, paradoxů a rozporů.“ (Martin, 2002: 58) K přímo pozorovatelným projevům kultury (kulturním artefaktům) přiřazuje většina výzkumníků „neviditelnou“ oblast, která je tvořena hodnotami, základními normami, základními předpoklady a postoji. K podobě této neviditelné oblasti docházíme interpretací přímo pozorovatelných kulturních artefaktů. Hodnoty považuje za významnou část kultury organizace většina výzkumníků.

## Ovlivňování kultury organizace

Kultura je výtvořem členů organizace a výsledkem působení řady vnějších a vnitřních faktorů s různou intenzitou. Výsledný obsah kultury však není pouhou momentální výslednicí působení těchto faktorů, nýbrž výsledkem dlouhé řady vzájemných interakcí mezi těmito faktory a členy organizace. Skutečnost, že jsou to právě lidé, kteří svým osobním postojem určují výsledek působení těchto faktorů na organizaci, je hlavním argumentem na podporu tvrzení, že úsilí o ovlivnění kultury organizace je eticky čistým úsilím. Toto úsilí má totiž hranice, které určují členové organizace. Oni mohou říct – toto už je pro nás nepřijatelné, to je hranice, za kterou nehodláme jít, takto nikdy nebudeme pracovat, jednat s klienty, přijímat řešení podložené těmito argumenty a důvody (srov. Donovan, 2006). Rozhodujícím činitelem změny jsou tedy samotní členové organizace.

Výsledný obsah kultury organizace můžeme vidět nejen jako výsledek řady interakcí (Schein, 2004), ale také jako tzv. vyjednaný řád (Hallet, 2003). Interakce, jejich postupný vliv na obsah kultury, která zpětně ovlivňuje podobu interakcí, můžeme vnímat jako uzavřený kruh, v němž je jedno (kultura) ovlivňováno druhým (interakce) a naopak. Tato provázanost a vzájemnost ovlivňování je to, co činí snahu o cílené usměrňování vývoje organizační kultury velmi obtížnou. Výrazný vliv na průběh interakcí má rovněž prostředí, v němž se odehrávají, a síly, které určují podobu tohoto prostředí. K hlavním faktorům, jež ovlivňují

obsah organizační kultury a které vycházejí z prostředí, v němž její vývoj probíhá, patří (Lukášová, Nový a kol., 2004) sociokulturní faktory, jako národní kultura, oblast a obor působnosti organizace, síla klientů, profesní kultura, historie organizace apod. Společně s prostředím obklopujícím organizaci ji ovlivňuje zřizovatel organizace, její vlastníci a nezanedbatelný je také vliv používaných technologií. V sociální oblasti je podoba prostředí výrazně ovlivněna rovněž podobou sociální politiky státu, celkovým klimatem ve společnosti a subjekty, které kryjí schodky hospodaření při poskytování sociálních služeb.

Často nelze jednoznačně rozeznat, co je výsledkem působení zmíněných faktorů a co jsou samotné příčinné faktory. Např. manažeři jsou na jedné straně ti, kdo mají největší vliv na výslednou podobu kultury, na druhé straně uvádí např. Cameron a Quinn (2006), že úspěšní manažeři se dovedou přizpůsobit kultuře organizace, kterou řídí.

Na výsledku interakcí, a tedy výsledném obsahu kultury se podílejí v podstatě všichni zaměstnanci, i když nestejnou měrou. Vyjednávací síla zaměstnanců (a tím také jejich vliv) je různá v závislosti na jejich osobnostních charakteristikách a formální a neformální roli, kterou v organizaci zastávají. Hallet (2003) v této souvislosti používá dřívější koncept Bourdieua, který hovoří o tzv. „symbolické síle“. Hallet tuto sílu definuje jako moc determinovat situaci, v níž probíhají interakce. Největší formální moc v organizaci mají manažeři. Jako stěžejní skupinu pro určování výsledného obsahu kultury organizace ji vnímá většina autorů. Formální vliv manažerů na kulturu organizace je posílen ještě tím, že jejich jednání i neformálně ovlivňuje to, jaké vzorce chování a jednání se stanou v organizaci obvyklými. Schein (2004) říká, že na to, aby zaměstnanec získal základní informace o kultuře organizace, není potřeba, aby navštěvoval speciální kurzy. Lehce si udělá svou představu podle chování manažerů.

## Mechanismy na ovlivňování kultury

Jestliže chceme ovlivňovat kulturu organizace, jaké nástroje či mechanismy máme k dispozici? Schein (2004: 246) mluví o primárních a sekundárních mechanismech, kterými manažeři předávají hodnoty, postoje a předpoklady, o kterých chtějí, aby byly implementovány v organizační kultuře, a kterými se snaží ovlivňovat vznikající kulturu, popř. usilují o její změnu nebo udržení. Primárními mechanismy manažerů aktivně utvářejí obsah kultury. Sekundární mechanismy mají stabilizující vliv, udržují obsah kultury. Jsou uvedeny v přehledu 1.

Přehled 1: Jak manažeři předávají hodnoty, postoje a předpoklady k utváření, udržení a posílení organizační kultury





Primární předávací mechanismy (pro vznik žádoucí kultury):

- fakta, kterým věnují pozornost, která pravidelně kontrolují a řídí
- způsob, jakým manažeři reagují na kritické situace a situace, kdy se ocitá v krizi organizace
- způsob, jakým manažeři přidělují zdroje
- názory a postoje, které vyjadřují explicitně ve svých proslovech, písemných sděleních apod., co vyžadují po ostatních manažerech a především jejich skutečné chování
- způsob, jakým přidělují odměny a statusové symboly
- způsob vyhledávání, výběru, přijímání, povyšování a propouštění zaměstnanců

Sekundární mechanismy pro posílení žádoucí kultury organizace:

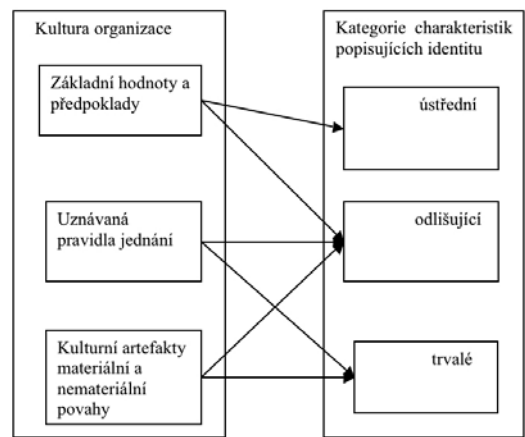
- organizační uspořádání
- obvyklé pracovní postupy a normy chování
- historiky a mýty kolující v organizaci
- vzhled budov a jejich interiéru, uspořádání prostor
- příběhy o osobách a událostech významných pro organizaci
- formální prohlášení o filozofii organizace, zastávaných hodnotách a dalších významných skutečnostech uvedených ve zřizovací listině a podobných dokumentech

Primární mechanismy slouží k předání hodnot, které považuje manažer za důležité. Podle Scheina vytvářejí to, čemu se říká klima organizace, a využívají se při vzniku kultury, při aktivním ovlivňování jejího vývoje. Jejich používání je více spjato s přáním manažera vyvolat změny, vštípit hodnoty. Sekundární mechanismy slouží k posílení působení mechanismů uvedených v první skupině. Jejich cílem není sdělovat hodnoty, nýbrž upevnit hodnoty, které se snaží manažeři vštípit primárními mechanismy. Plní pouze podpůrnou úlohu, a to zejména u nových a mladých organizací. Po určité době, když už je zafixována základní vrstva kultury spolu s hodnotami, vytvářejí sekundární mechanismy mantinely, které ztěžují další změny kultury a omezují nově přichozí manažery. Jejich význam a váha je u dlouhodobě existujících organizací výrazně vyšší. Vzájemná konzistentnost mezi primárními a sekundárními mechanismy naznačuje stabilitu kultury organizace. Pokud nejsou dlouhodobě konzistentní, musí nakonec dojít ke změně. Při směřování změny hrají hlavní úlohu primární mechanismy.

### Vztah kultury a identity organizace

Vzájemný vztah mezi kulturou a identitou je dán existencí hodnot, které jsou společné pro oba fenomény, a existencí sebe-vědomí. Sebe-vědomí je zakódované

v ideologii organizace. Jeho změna se projevuje změnou ideologie a vede ke změně kultury organizace. Podobně platí, že změna kultury organizace může vést ke změně ideologie, sebevědomí a identity organizace. Mezi kulturou a identitou tak existuje obousměrný vztah. Podle Bedrnové (1998: 501) vytváří kultura organizace pro identitu „obsahové zázemí, působí stabilizujícím způsobem a bez silné kultury lze jen těžko vytvořit koncept podnikové identity“. Identita organizace „vyjadřuje vlastní specifčnost, originalitu a nezaměnitelnost s jinými, i obdobně orientovanými podniky“ (ibid). Ravasi, Schultz (2007, 117) vnímají kulturu organizace jako zdroj a základnu pro utváření její identity – viz obr. 1.



Obr. 1: Kultura organizace jako zdroj identity organizace (Ravasi, Schultz, 2007: 117)

Jestliže formulujeme, kdo jsme, jistým způsobem také vyjadřujeme, co se od nás dá očekávat v rovině vnějších projevů, jaké cíle budeme mít, jak chceme vystupovat, pracovat apod. Na oboustranný vztah mezi identitou a tím, co si pracovník myslí o tom, jak by jeho práce měla vypadat, narazili Nečasová a Musil (2006), když zkoumali dilemata pracovníků charitní pečovatelské a ošetrovatelské služby. Popisují napětí, které u pracovníků vzniká díky pocitu, že nemají dostatek času na uspokojení nemateriálních potřeb klientů. Z čeho vychází pocit pracovníků, že času je málo? U kořene je zřejmě přesvědčení o tom, že jednou ze základních vlastností jejich organizace by podle nich mělo být (a ve skutečnosti není), že její zaměstnanci by se měli dostatečně věnovat také nemateriálním potřebám klientů, že je to součástí identity organizace. To, jací chceme být, čím se chceme stát, je součástí našeho sebeobrazu, můžeme ho výstižněji označit jako žádoucí sebeobraz, který se většinou do jisté míry neshoduje se skutečným stavem, v němž se nacházíme. Mezi žádoucím sebeobrazem a skutečností existuje tenze a latentní konflikt. Rozpor mezi tím, co nám dovolují udělat



okolnosti naší situace, a tím, co bychom chtěli (co si myslíme, že by k nám mělo patřit, a my můžeme být přesvědčeni, že k nám patří – považujeme to za součást našeho sebeobrazu), je zdrojem trvalého napětí, které nakonec vede buď k hledání cesty, jak uvést do souladu to, co obvykle děláme, s postojem, který je součástí naší identity, nebo k tomu, že přesvědčíme sami sebe, že správné je to, co doposud děláme, a přizpůsobíme tomu vidění naší identity. Můžeme také poskytování služby ukončit a vyhnout se tak řešení rozporu, který jsme pocítovali.

Z důvodu existence vzájemných vztahů mezi kulturou, identitou a také image organizace někteří autoři (Bedrnová, Corley, Hatch, Mikeš, Nový, Schultz, Vyskočilová) tvrdí, že „dobrá“ organizace se snaží působit na všechny tři fenomény, tak aby mezi nimi existoval vzájemný soulad. Potom se organizace stává mimořádně funkčním adaptabilním subjektem, který efektivně plní úkoly a poslání, pro něž byl vytvořen. Buskirk a McGrath (1999) dospěli při výzkumu kultury organizace zaměřené na vzdělávání žen ke zjištění, že existuje přímá souvislost mezi tím, jak organizace podporuje identity svých členů, a silou organizační kultury, tím, jak jsou přijímány představy, postupy, hodnoty a postoje obsažené v organizační kultuře. Přitažlivá identita organizace umožňuje pracovníkům snazší přijetí hodnot, postojů a norem obsažených v kultuře organizace (Alvesson, Sveningson, 2008).

Domnívám se, že vzhledem k výše uvedenému lze předpokládat, že kultura organizace může pomáhat udržet identitu organizace. Je tomu tak zejména proto, že základní hodnoty a předpoklady obsažené v kultuře organizace jsou konfrontovány s charakteristikami identity (zejména hodnotami). Pokud jsou hodnoty tvořící základ kultury konzistentní s hodnotami obsaženými v identitě, pak se navzájem posilují a upevňují (Covey, 2004). Jako příklad, který ukazuje na uznání existence vazby mezi kulturou a identitou organizace, lze uvést přesvědčení řady autorů o významu znalosti historie organizace, mýtů, jejich hrdinů pro poznání kultury organizace. Co znamená znalost těchto artefaktů kultury? Umožňuje nám poznat a uvědomit si významné, ústřední a dlouhodobé charakteristiky organizace, tedy jednotlivé charakteristiky její identity.

### Charita a udržení její identity

Slovem Charita označují právnickou osobu zřízenou katolickou církví (např. Charita Zlín, Charita Olomouc). Jejím posláním je pomoc potřebným. V podmínkách České republiky tvoří hlavní obsah činnosti Charity poskytování sociálních služeb. Žádoucí identita Charity je jejím zřizovatelem velmi jasně popsána v řadě dokumentů. Za stěžejní dokument můžeme v současnosti považovat encykliku Benedikta XVI.

Deus caritas est. V ní hovoří zejména o následujících charakteristikách identity Charity. Na prvním místě to je pracovník, v jehož osobě je nerozlučně spojena odborná kompetence a formované srdce. Dále je to nezávislost na politických stranách a ideologiích, vyhýbání se proselytismu, důsledné uplatňování principu subsidiarity a zapojení biskupa do služeb Charity. Do středu pozornosti se snad nejčastěji dostává hned první a zřejmě nejdůležitější charakteristika její identity, tj. že v ní pracují pracovníci, v jejichž osobě je nerozlučně propojena odbornost a formované srdce. Pojem odborné kompetence je intuitivně poměrně jasný. Existují např. zákonné normy, které ji jednoznačně definují. Za pracovníky s formovaným srdcem jsou označeni ti, kteří věnují „*druhému pozornost, jak jim to vnuká jejich srdce, a to takovým způsobem, aby ti druhí zakoušeli bohatství jejich lidskosti*“, a dále pomáhající „*mají [...] být osoby vedené Kristovou láskou, osoby, jejichž srdce svou láskou získal Kristus a v nichž probudil lásku k bližnímu*“ (Benedikt XVI., 2006: 50–51). Definice pojmu formované srdce neříká, že jde výlučně o katolíky, nýbrž to, že jde o lidi, kteří se zcela ztotožnili s hodnotami, jež katolická církev oficiálně zastává v přirozené rovině. V současnosti, kdy existuje bezpočet představ a názorů na míle vzdálených křesťanskému pohledu na svět, se se zvláštní naléhavostí vynořuje otázka: Může být současná Charita organizací, která se tomuto ideálu alespoň blíží? Je vůbec možné vytvořit funkční organizaci, o jejichž pracovnících bychom mohli tvrdit, že ve své osobě spojují odbornost s formovaným srdcem (tj. akceptují hodnoty hlášené katolickou církví)? Tato otázka je zajímavá pro Charitu v ČR, kde se zdá, že křesťanství zajímá jen velmi malou část společnosti, a kde můžeme očekávat, že hledání pracovníků splňujících požadavek Benedikta XVI. bude obtížné. Její zodpovězení má širší význam i pro jiné subjekty pracující v sociální oblasti. V posledku úspěšnost realizace konkrétních sociálních projektů a účinnost pomoci jimi poskytované je svázána s tím, zda najdeme pracovníky, kteří sdílejí podobný hodnotový systém a mohou být i vnitřně ztotožnění s prací, kterou konají, a s hodnotami, jež ji inspirují.

Největší možnosti pro ovlivnění kultury a identity má, jak již bylo výše uvedeno, management. A nese také nejvyšší odpovědnost za děje, které v těchto oblastech probíhají. Z mechanismů, které mají k dispozici pro ovlivnění podoby kultury, považují za nejvýznamnější ty, které se týkají personální oblasti. Pokládám následující otázku: Jaká opatření při vyhledávání, výběru, popř. přijímání zaměstnanců činí management Charity pro to, aby v ní pracovali zaměstnanci, v jejichž osobě je nerozlučně spojena odbornost s formovaným srdcem? Předmětem mého zájmu je tedy jeden z konkrétních primárních mechanismů pro ovlivnění kultury, a to způsob vyhledávání, výběru a přijímání



zaměstnanců. Tato oblast, totiž personál a jeho osobnostní charakteristiky (odbornost a formované srdce) je podle zřizovatele Charity nejdůležitější charakteristikou její identity.

### Metodika

Pro zodpovězení otázky jsem vedl ve třech Charitách volné rozhovory s řediteli Charit, vedoucími jednotlivých charitních projektů a se zaměstnanci. Vybral jsem tři Charity vzájemně se lišící velikostí. Podmínkou bylo, aby šlo o stabilizované organizace, které neprocházejí zátěžovou situací, jako např. extrémní nedostatek finančních zdrojů, nedávno uskutečněná rozsáhlá výměna na místech managementu (manažeři, s kterými jsem hovořil, pracovali v Charitě až na jednu výjimku déle než dva roky). Těmto kritériím vyhovovalo více subjektů. Nakonec jsem vybral tři Charity různé velikosti, jejichž ředitelé souhlasili s provedením výzkumu v jejich organizaci. Jedna Charita (velká) měla více než 100 zaměstnanců, druhá (střední) okolo 50 a třetí (malá) méně než 20 zaměstnanců. Tento výběr byl motivován předpokladem, že výzvy, které představuje udržení identity v malých Charitách, by mohly být jiné než u velkých Charit. U velkých Charit by měla růst názorová a postojová rozmanitost zaměstnanců, v malých Charitách je pravděpodobnost vzniku homogennějších kolektivů. V každé Charitě jsem vedl rozhovor s ředitelem, se dvěma vedoucími konkrétních projektů a se třemi pracovníky v přímém styku s uživateli služeb. Tématem rozhovoru bylo vyhledávání, výběr a přijímání zaměstnanců s ohledem na utváření žádoucí kultury a identity organizace. Rozhovory probíhaly od září do listopadu 2010. V dalším seznámím čtenáře s některými předběžnými poznatky, vyplývajícími z rozhovorů.

### Vyhledávání a přijímání zaměstnanců

Pracovníci jsou rozhodujícím faktorem při utváření kultury a identity, neboť bez jejich vědomého souhlasu nelze dosáhnout jejich žádoucího obsahu. Výběr vhodných pracovníků je prvním krokem na cestě k dosažení tohoto obsahu. Obecně platí, že pracovníci, které vybíráme, musí nejprve vyhovovat formálním kritériím, tzn. mít požadované vzdělání, dovednosti a návyky, dále musí mít potřebné osobnostní charakteristiky (spolehliví, obětaví apod.) a na třetím místě posuzujeme, zda zapadnou do kulturního prostředí organizace (Lukášová, 2010: 190, Bělohávek, 2006: 73), zda budou přínosem pro utváření kultury a identity.

### Vyhledávání zaměstnanců

Vyhledávání vhodných pracovníků v Charitě je obdobné jako v jiných organizacích. Manažeři umísťují oznámení o volných místech na stránky úřadů práce,

inzerují volná místa v tisku, také např. v kostelních vývěskách, využívají osobních kontaktů. Požadavky na pracovníka zveřejněné v inzerci určují odborné a osobnostní předpoklady. Nesetkal jsem se s případem, že by šly nad tento rámeček a jakkoliv popisovaly požadavky např. na oblast náboženských znalostí, víry apod. Na jedné straně to ani není možné, protože by to mohlo poukazovat na nezákonné zvýhodňování osob s ohledem na jejich náboženské přesvědčení. Na druhé straně je pravda, že uchazeč vstupuje do organizace, která má etický kodex, v němž se organizace jasně hlásí ke katolické církvi a jí zastávaným hodnotám. Vzniká dilema, jak sdělit tuto informaci již při anoncování nabídky a současně nediskriminovat a neodrazovat případné vhodné zájemce. Z obsahu inzerce, kterou Charita oznamuje volná místa, je zřejmé, že v této fázi se Charita tomuto dilematu vyhýbá tak, že popisuje výlučně odborné požadavky na volné místo, popř. osobnostní charakteristiky a dovednosti v obecnější rovině. Informování o požadavcích na „formované srdce“ (srov. výše Benedikt XVI.) je ponecháno až na vstupní pohovory a na dobu po nástupu do zaměstnání. Do jisté míry to je pochopitelné, protože tyto informace by se předávaly v omezeném rozsahu popisu volného místa jen velmi těžko a mohlo by dojít k nepochopení.

### Přijímání zaměstnanců

Prostor pro zjištění postojů uchazeče o práci, hodnot, které zastává, se odkrývá při vstupním pohovoru. Přitom je třeba mít na paměti, že pro přijímání do zaměstnání na pracovní pozici v Charitě se vztahuje jak zákoník práce, tak antidiskriminační zákon a toto zjišťování má jistý prostor vymezený zákony. Zaměstnavatel se při přijímacím pohovoru nemůže ptát na náboženské postoje či přesvědčení zaměstnance a vztah k náboženství nemůže být důvodem pro odmítnutí zaměstnance. Současně je pravda, že pro práci v Charitě bude nutné, aby se pracovník naučil žít s hodnotami, které Charita hlásá např. ve svém etickém kodexu, a v ideálním případě je přijal za vlastní. Vstupní rozhovor se stává místem, kde při respektování náboženské nestrannosti musí zaznít pravdivé informace o Charitě jako církevní organizaci. Manažeři se více či méně úspěšně snaží skloubit oba faktory, tj. respekt k náboženství jako osobní záležitosti a informování o hodnotách a postojích, o kterých se předpokládá, že je pracovník bude respektovat. Informace o specifikách Charity tak zařazují až na druhé místo. Pracovnice přijatá do pečovatelské služby mně popsala svůj první kontakt s Charitou při vstupním pohovoru takto: „Šla jsem se přihlásit, věděla jsem, že je to katolická organizace. Překvapilo mě, že ta katolická víra nebyla na prvním místě. Představovala jsem si, že na prvním místě bude to, zda jsem věřící, ne to, že chci



pomáhat lidem.“ Jiná pracovnice azylového domu uvedla: „Věděla jsem, že Charita je zřízena církví, ale nevěděla jsem o ní nic. Šla jsem sem proto, abych byla platná ... někomu.“ Manažeři mají ve svých pracovních týmech v současné době většinou lidi, kteří se nehlásí otevřeně ke křesťanství, a ani neočekávají, že mezi lidmi, kteří se ucházejí o práci, budou věřící významněji zastoupeni. Jeden z ředitelů situaci popsal takto: „Katolíků je málo, z nich má málo odbornost a z nich jen málo je pro nás vyhovujících... Lidé sem přišli kvůli práci.“ Obsah rozhovoru je upraven tak, že požadavky na vztah ke křesťanství jsou nahrazovány požadavky na vztah k uživatelům služeb. Vedoucí pečovatelské služby uvedla: „Já se nedívám na to, že by sem měli vstoupit lidé nábožensky zaměření. Podle mne by (pracovníci) měli přistupovat s větším citěním k lidem.“ Tak o tom také s uchazeči o práci mluví.

Ředitel velké Charity uvedl, že při rozhovoru s uchazečem se „ptáme, jaké hodnoty uznává, jaké hodnoty máme ukazovat, co čeká – s jakými hodnotami se setká. Čekáme, jestli respektuje zaměření naší organizace, Kodex. Jsou pro nás důležité morální hodnoty.“ Jiný ředitel uvedl, že intuitivně cítí, který uchazeč je např. věřící, ale respektuje jednoznačně odbornost. „Já teď cítím, že když budu mít dva lidi – jeden věřící a jeden splňuje odbornost, musíš vzít tu odbornou. A asi nás to tak donutí ... my musíme prvotně plnit ty odborné předpoklady.“ To, že srozumitelně vysvětlit požadavky Charity, např. obsah Kodexu, není jednoduché, lze vidět z vyjádření pracovnice Charity, která se charakterizuje jako nevěřící. „Ten Kodex je pro katolíky, pro nekatolíky je nerosrozumitelný – ty slova o Bohu, směřování bůhví kam. Na 10 řádcích vidím 2krát Boha, 10krát Ježíš Kristus. Nemohu to pochopit, ani kdybych se rozkrájela.“

Jak reagují ředitelé, pokud vidí, že zaměstnanec má problém akceptovat některé postoje nebo hodnoty? Z těchto důvodů nikdy výpověď nedávají a ani neusilují, aby odešel pracovník, u něhož tuší nesoulad v oblasti hodnot a postojů. Tito lidé podle jejich vyjádření odcházejí z Charity sami. Oficiálně uvádějí jiné důvody, jako např. rodinné, změna bydliště apod.

### Závěr

V závěru je třeba uvést, že původní předpoklad, že vyhledávání zaměstnanců s ohledem na utváření žádoucí identity je snazší u menší Charity, se ukázal jako mylný. Situace ohledně hledání personálu vyhovujícího požadavkům na propojení odbornosti a formovaného srdce vnímali všichni manažeři stejně (obtěžně) a sám jsem nepozoroval žádné rozdíly mezi Charitami v tom smyslu, že by kolektivy v jednotlivých Charitách byly z pohledu rozmanitosti identit zaměstnanců homogennější např. ve smyslu, že by zastoupení zaměstnanců identifikujících se s katolickou církví

bylo výraznější u menší Charity. Žádný vliv neměla ani skutečnost, že Charity působily v oblasti, kde je statisticky vyšší míra religiozity, než je v ČR obvyklé. Informování uchazečů o práci o specifických organizacích se odehrávalo až při samotném vstupním pohovoru. Předání informace o těchto specifických není jednoduché. Často se odehrávalo odehrávalo spíše v intuitivní rovině jako „chceme ten vztah k lidem, aby byl jiný“. Odkazy na vnitřní normy, jako např. Kodex Charity ČR (2009), není pro uchazeče, kteří nejsou seznámeni s křesťanstvím, vhodný. Jazyk kodexu je pro ně jen zčásti srozumitelný. Mezi těmi, kteří v Charitě pracují, jsou ti, kteří se označují za katolíky, v menšině a obdobně v menšině budou zřejmě i mezi zájemci o práci. Lze důvodně předpokládat, že na jedné straně jsou přijímáni uchazeči se zájmem o práci a splňující odborné předpoklady, na druhé straně lze pochybovat o tom, že mají při svém vstupu představu o hodnotách, které jsou pro Charitu důležité, a o tom, že by se s nimi někdy mohli dostat do střetu. Jde o situaci, která by v budoucnu mohla být ohrožením identity Charity tak, jak ji definuje katolická církev a co od ní uživatel na základě veřejně deklarovaných hodnot očekává. Mohlo by dojít k tomu, že to, co je oficiálně hlášáno, by bylo v rozporu se skutečností. I když z tohoto výzkumu nelze vyvodit obecně platné závěry, přece jen poukazuje na reálné nebezpečí ohrožení identity Charity a na skutečnost, že výběr a přijímání vhodných zaměstnanců s ohledem na žádoucí identitu je nesmírně důležitým imperativem v její dnešní situaci. Nepřijetí oficiálně hlášených hodnot pracovníky může po dlouhou dobu zůstat skryto a objevit se až v okamžiku např. problémů, krize a tím více zhoršit situaci, ve které se Charita bude nacházet. Je na zodpovědných pracovnících Charity, s jakou odpovědností k tomuto problému přistoupí.

V obecné rovině řeší problém vzájemného zjištění a pochopení hodnot, které jsou důležité pro organizaci a zájemce o práci, většina organizací poskytujících sociální služby. Často jsou tyto služby poskytované skupinám, jež většinová společnost diskvalifikuje a pomoc pro ně může vnímat např. jako parazitující, popř. pomoc těmto skupinám si představuje velmi svérázně. Příklad Charity, jež je církevní právnickou osobou a má hodnoty, které respektuje při poskytování služeb, poměrně ostře formulovány, ukazuje, že je nutné informovat zájemce o práci otevřeně, srozumitelně a jazykem, kterému rozumí. Současně je potřeba být vnímavý k tomu, jak tyto požadavky, normy a představy chápe uchazeč o práci. Můžeme tak např. předejít odmítnutí dobrého pracovníka a lépe mu umožnit po jeho nástupu seznámení s oblastí hodnot, které motivují organizaci, usměrňují jednání a určují prostor, v němž se případná pomoc klientům pohybuje.



### Seznam literatury:

- ALVESSON, M., SVENINGSON, S. **Changing organizational culture**. Oxon: Routledge, 2008.
- ALBERT, A., WHETTEN, D. **Organizational identity**. In CUMMING, L. L., STAW, M. (Eds.). **Research in organizational behavior**. 1985, vol. 7, pp. 263–295.
- BEDRNOVÁ, E., NOVÝ I. **Psychologie a sociologie řízení**. Praha: Management Press, 1998.
- BENEDIKT XVI. **Deus caritas est**. Praha: Paulinky, 2006
- BĚLOHLÁVEK, F., et al. **Management**. Brno: Computer Press, 2006.
- BUSKIRK, V. W., McGRATH, D. **Organizational Cultures as Holding Environments: A psychodynamic Look at Organizational Symbolism**. *Human Relations*, 1999, no. 6, pp. 805–832.
- CORLEY, K., HARQUAIL C., PRATT, M., GLYNN, M., FIOL, M., HATCH, M. **Guiding Organizational Identity Through Aged Adolescence**. *Journal of Management Inquiry*, 2006, vol. 15, pp. 85–99.
- COVEY, R. S. **The 7 Habits of Highly Effective People**. London: Simon & Schuster UK, 2004.
- O'DONOVAN. **How to Plan, Implement and Measure a Successful Culture Change Programme**. Dublin: The Liffey Press, 2006.
- HALLET, T. **Symbolic Power and Organizational Culture**. *Sociological Theory*, June 2003, vol. 21, no. 2, pp. 128–149.
- Kodex Charity Česká republika**. Olomouc: Arcidiecézní charita Olomouc, 2009.
- LERPOLD, L., et al. **Organizational identity in practice**. London: Routledge, 2007.
- LUKÁŠOVÁ, R., NOVÝ, I., a kol. **Organizační kultura**. Praha: Grada Publishing, a. s., 2004.
- LUKÁŠOVÁ, R. **Organizační kultura a její změna**. Praha: Grada Publishing, a. s., 2010.
- MARTIN, J. **Organizational Culture. Mapping the Terrain**. Thousand Oaks. Sage Publications, 2002.
- NEČASOVÁ M., MUSIL L. **Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků**. *Sociální práce*, 2006, vol. 3, pp. 57–71.
- O'REILLY et al. **Organizational Culture and Relationship Skills**. In BEUGELSDIJK, S., KOEN, I. C., NOORDEERHAVEN, G. N. *Organization Studies*, 2006, no. 27, pp. 833–854.
- PRATT, G. M. **Disentangling collective identities**. In POLZER, ed. **Identity issues in groups**. Oxford: Elsevier Science, 2003, pp. 161–189.
- RAVASI, D., SCHULTZ, M. **Organizational culture and identity at Bang & Olufsen**. In LERPOLD, L., et al. **Organizational identity in practice**. London: Routledge, 2007.
- SCHEIN, E. H. **Organizational culture and leadership**. San Francisco: Jossey-Bass, 2004.



# Teorie a praxe sanace rodiny v českém prostředí – kvalitativní sonda do terénní práce s ohroženou rodinou v současnosti

*The Theory and the Practice of Family's Recovery in the Czech Background – Qualitative Survey to Fieldwork with Family at Risk on the Present*

Ivana Knausová

PhDr. Ivana Knausová, Ph.D., je odbornou asistentkou katedry křesťanské sociální práce Cyrilometodějské teologické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci. Dlouhodobě je předmětem jejího zájmu právě problematika sociálně znevýhodněných dětí a rodin. Vede přednášky a semináře předmětů základy sociologie, vybrané problémy demografie, sociální politika a základy sociální práce.

## **Abstrakt**

Autorka se v této stati zabývá problematikou terénní sociální práce s ohroženou rodinou, zaměřuje se konkrétně na sanaci rodiny, na postupy, které by mohly vést k ozdravení poměrů v rodině. Popisuje sanaci rodiny teoreticky a na základě výpovědí tří sociálních pracovníků uvádí, co vše lze prakticky pod termín sanace zahrnout a co může přispět ke zlepšení situace v ohrožené rodině.

## **Klíčová slova**

ohrožená rodina, terénní práce, sanace rodiny

## **Abstract**

The author explore in this essay the problem of fieldwork with family at risk, she deals with the recovery of family especially, the ways which could lead to improvement of conditions in family. She describes the recovery of family theoretically and she resumes on the basis of three social workers statements, what the term of recovery is and what practically can help to improve situation in family at risk.

## **Key words**

family at risk, fieldwork, the recovery of family



## Úvod

V předkládané stati se věnuji náplni terénní sociální práce s ohroženými rodinami s dětmi, resp. sanaci poměrů v těchto rodinách. Jedná se o rodiny mnohobroblemové, které ohrožuje výskyt více obtížně a zdlouhavě řešitelných sociálních problémů, ovlivňujících jejich fungování, socializaci dětí i péči o ně. Cílem příspěvku je zodpovězení otázky, zda a jakým způsobem je v ohrožené rodině v současné době prováděna sanační, rodinné poměry ozdravující, práce. Otázka „způsobů sanace rodiny“ je kromě teoretického popisu zpracována na základě praktických informací, poskytnutých terénními pracovníci, které osobně terénní sociální, a tedy i sanační práci s ohroženými rodinami dlouhodobě vykonávají. Provedla jsem kvalitativní průzkum (zvolený záměrně, neboť tento způsob umožňuje bližší proniknutí do práce terénní pracovníce v rodině). V průběhu 3 let bylo skutečně celkem 12 polostandardizovaných interview (první rok 3, druhý rok 3 a třetí rok 6 interview), která byla hlavní technikou sběru údajů. Respondentkami průzkumu byly 3 terénní sociální pracovníce. První, „sociální asistentka“, pracuje v nestátním neziskovém zařízení pověřeném sociálně-právní ochranou dětí a svou činnost vykonává 7 let. Druhá respondentka, pracovníkem zařazením „sociálně-zdravotní asistentka“, je zaměstnána v příspěvkové organizaci a svou profesi vykonává 4 roky. Třetí účastnice výzkumu je poradkyně v nestátním neziskovém zařízení a 3 roky dochází do rodin žijících v sociálně vyloučené lokalitě. Jejich odpovědi na připravené otázky byly vždy podrobné a obsahovaly mnoho dalších souvisejících informací k tématu. Výpovědi respondentek byly postupně vyhodnocovány, analyzovány a srovnávány s teoriemi prezentovanými v literatuře. Poté byly s oslovenými pracovníci konzultovány, konzultace měla opět podobu polostandardizovaného interview. Získané informace a vypozené závěry zde prezentuji ve „Zprávě z kvalitativního výzkumu“.

## Sociální práce s rodinou

Tematika sociální práce s rodinou, především způsoby pomoci rodině spočívající v odvrácení hrozby odebrání dítěte z rodiny a jeho umístění do ústavního zařízení, je diskutována již přibližně 10 let. Ještě na konci 90. let 20. st. a na začátku tohoto století byla v české společnosti terénní, přesněji sanační – rodinné poměry ozdravující – práce praktikována velmi málo a věnovalo se jí jen několik neziskových organizací. Od této doby se mnohé změnilo, zlepšilo a uskutečnilo.

Cílem práce s ohroženou rodinou by měla být snaha o zajištění nabídky účinné podpory a pomoci s řešením co nejširšího spektra problémů, které mohou rodiny zatěžovat a které mohou být tímto způsobem

zmírněny. Dílčími cíli poskytování služeb pro ohroženou rodinu je umožnit členům rodiny setrvat nebo se navrátit do jejich přirozeného prostředí, předcházet sociálnímu vyloučení rodin, podporovat duševní zdraví a psychickou stabilitu rodinných příslušníků jako prevenci rozpadů rodin, řešit konflikty a problémy v partnerském a rodinném soužití ve snaze obnovit soběstačnost a funkčnost rodiny, podporovat ohroženou rodinu, pomáhat rodičům při problémech s výchovou a péčí o děti. Rodina současně potřebuje jak materiální, tak nemateriální podporu a pomoc (Metodické doporučení MPSV č. 9/2009 k sociální práci s ohroženou rodinou).

## Sanace ohrožené rodiny

Termín „sanace“ (lat.) znamená léčení, vyléčení, uzdravení, napravení. Sanace rodiny jsou aktivity směřující k zachování nebo obnovení funkcí rodiny v domácnostech uživatelů služby za pomoci profesionálního sociálního pracovníka, jsou to postupy podporující fungování rodiny. Sanace znamená sociální práci s ohroženými rodinami, ve kterých jsou děti zanedbávány, s rodinami tzv. sociálně vyloučenými, ve kterých se vyskytuje mnoho obtížně řešitelných problémů. Ohrožená rodina znamená ohrožení všech jejích členů, míra tohoto ohrožení je nejzávažnější pro ty nejzranitelnější z nich (Koncepte péče o ohrožené děti a děti žijící mimo vlastní rodinu). Vnitřní ohrožení rodiny spočívá ve vztazích uvnitř rodiny, která nedokáže řešit vzniklé nepříznivé situace vlastními silami (např. týrání, zneužívání a zanedbávání dítěte, domácí násilí, rodičovský konflikt, rozpad vztahu apod.). Vnější ohrožení rodiny vzniká tehdy, není-li rodina schopna zabezpečit materiální potřeby, potýká se s chudobou, nezaměstnaností, fyzickým či psychickým onemocněním nebo postižením některého ze svých členů atd.

## Znevýhodněné dítě

V teoriích sociální práce s rodinou bývá užíván termín „znevýhodněné“ dítě. Jedná se o dítě, jehož životní podmínky jsou ohroženy, tedy neumožňují mu – v porovnání s jeho „zdravými“ vrstevníky – úplný a zdárný vývoj. Znevýhodněné dítě je dítě žijící v ústavní péči, se zdravotním postižením, sociálně handicapované (tzn. ze znevýhodňujícího sociokulturního prostředí), dítě jiného etnika, národnosti. Ohrožené a znevýhodněné dítě je takové dítě, jehož život či zdraví jsou nějakým způsobem ohroženy. Je to dítě v obtížné, případně zvláště obtížné životní situaci, dítě žijící v sociálně znevýhodněných skupinách, dítě ohrožené drogovou závislostí (tzn. i v prvním stadiu), dítě vystavené různým, dlouhodobě ohrožujícím situacím bez naděje na změnu k lepšímu, dítě žijící se svou rodinou v chudobě apod. (Matoušek, 2003). Ohrožená rodina,



podle terénních pracovníků, bývá zpravidla rodina s nezletilým dítětem (či dětmi), čelící nepříznivé sociální situaci, jako je hmotná nouze, nezaměstnanost jednoho, častěji obou rodičů, špatné bytové a hygienické podmínky, zadlužení, vnitřní i vnější konflikty v rodině, osamělost rodiče atd. Ohroženým se dítě stává zejména v případě nebezpečí, že by tato sociální situace mohla vyústit v uložení výchovného opatření, nebo již bylo toto opatření uloženo a je zde hrozba jeho umístění mimo rodinu.

Právě sanace je považována za nástroj možných změn v rodině v souvislosti s ohrožením dítěte obecně, se zanedbáváním a neadekvátní péčí rodičů o své dítě a z důvodu jeho častému umísťování v ústavním zařízení (Bechyňová, Konvičková, 2008). Sanace spadá do mezinárodního kontextu sociálně-právní ochrany dětí. Sanace rodiny dítěte, případně pokus o ni, je právem tohoto dítěte. Úmluva o právech dítěte reaguje na poznání vývoje dítěte, jeho potřeb a požadavků. Ve vztahu ke všem dětem, bez ohledu na ekonomické, sociální, kulturní, náboženské a politické podmínky jejich života, je Úmluva o právech dítěte jednotnou, resp. sjednocující normou společenského a právního zajištění jejich nejlepšího zájmu a prospěchu. Podle Úmluvy o právech dítěte je rodina základní jednotkou společnosti a přirozeným prostředím pro růst a blaho všech členů, zejména dětí. Rodina musí mít nárok na potřebnou ochranu a takovou pomoc, aby svou úlohu ve společnosti mohla plnit. Úmluva o právech dítěte klade důraz na období rané péče, jednoznačně zdůrazňuje rodičovství biologické a vyžaduje jeho respektování (Metodické doporučení MPSV 9/2009). To znamená, že rodina v zájmu svého dítěte musí mít na sanaci nárok. Vše výše uvedené lze současně považovat za základní znaky sanace rodin, resp. principy, ze kterých sanace rodiny vychází, tj. pomoc dítěti prostřednictvím poskytnutí pomoci jeho rodině.

### Sanace rodiny v legislativních úpravách sociální práce

Problematika sanace rodiny je v legislativních úpravách sociální práce zařazena relativně nově. Je upravena rozsáhlou novelou č. 134/2006 Sb. (jedná se o novelizaci zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí). Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, řadí sanaci rodiny do oddílu „*Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi*“. Jedná se o terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobé krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje (Metodické doporučení MPSV 9/2009).

### Sanace v dokumentech MPSV

Je pozitivní skutečností, že problematika rodin s dítětem žijících v obtížných životních situacích, neplnicích své funkce, kde zdravý vývoj dítěte je ohrožen, není společností lhostejná a že pomoci ohroženým rodinám je v současnosti věnována poměrně velká pozornost ze strany státu i neziskových organizací. Především v rámci příspěvkových organizací a organizací neziskového sektoru jejich pracovníci sanaci rodiny, tj. ozdravování poměrů v rodině vykonávají, resp. směřují k ní jako k cíli svého pomáhání, byť ji nazývají různými termíny: *asistenční služby, aktivizační práce, poradenská činnost, doprovázení, nácvik rodičovských dovedností*, apod.

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Odbor rodiny a dávkových systémů, se problematikou sanace rodiny zabývá z pohledu tvorby metodických doporučení, koncepcí, metodických příruček ve spolupráci s organizacemi, které se této problematice profesionálně věnují (STŘEP – české centrum pro sanaci rodiny, o. s., Amalthea, o. s., Poradna pro občanství, občanská a lidská práva, Člověk v tísni, o. p. s.). Ministerstvo práce a sociálních věcí vydalo v roce 2007 *Metodickou příručku pro výkon terénní sociální práce* a v roce 2009 *Metodické doporučení k sociální práci s ohroženou rodinou*. Sanace rodiny je řešena také v rámci *Národního akčního plánu k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti* a zabývá se jí rovněž Oddělení koncepce sociálních služeb v rámci terénní sociální práce, která je realizována prostřednictvím terénních programů. Významným znakem terénních programů je jejich poskytování v přirozeném sociálním prostředí všem, kdo vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženi, tedy i ohroženým rodinám a ohroženým dětem.

### Umístění dítěte v ústavním zařízení

V České republice stále ještě převládá v případě řešení problémové rodinné situace dítěte státem institucionalizovaná péče. Preventivní práce či sanační pomoc poskytovaná biologické rodině, která by chránila dítě, a především zabránila jeho odebrání z rodiny a umístění v ústavním zařízení, nebyla v minulých dobách realizována. Časté umísťování dítěte do ústavu je tedy pravděpodobně pozůstatek z dob totality. Ústavní výchova byla v dobách socialistického režimu nadržována; některé děti prožily v ústavním zařízení i 15–18 let svého života (Bechyňová, Konvičková, 2008).

I dnes žije v České republice vysoký počet dětí v ústavních zařízeních, přestože mnoho z nich své biologické rodiče má. Převládajícími důvody, které v konečném důsledku vedou k odebrání dítěte z rodiny, bývají důvody sociální: ekonomická nedostatečnost rodiny,





špatné materiální podmínky, velké hygienické nedostatky, nižší tzv. sociální kompetence rodičů, zanedbávání dítěte, nezvládnání výchovy, aj.

Jak bylo výše uvedeno, v současné době je v České republice v souvislosti s řešením situace ohroženého dítěte patrný pozitivní trend spočívající v deinstitutionalizaci služeb pro rodiny s dětmi, tzn. v podpoře terénních a ambulantních služeb. Sanace rodiny začala být považována za žádoucí variantu řešení situace ohroženého dítěte, spočívající v podpoře jeho rodiny, v postupech, které napomohou fungování rodiny a dítě v ní bude moci zůstat. Nepochybně je to cesta vedoucí ke snížení počtu dětí v ústavech, resp. ke zkracování pobytu v nich (Bechyňová, Konvičková, 2008).

### Zpráva z kvalitativního výzkumného šetření

Respondentky kvalitativního průzkumu jsou v této „Zprávě“ v rámci zpracování jejich výpovědí pojmenovány *terénními pracovnícemi*; je tomu tak proto, že jejich pracovní zařazení, jak již bylo v úvodu zmíněno, je rozdílné. Rodiny s dětmi v obtížné sociální situaci, resp. ohrožené rodiny jsou v této „Zprávě“ respondentkami nazývány v souladu se zákonem o sociálních službách *uživatelé služby*.

Respondentky poskytují terénní služby rodinám s dítětem (resp. dětmi) v obtížné sociální situaci v jejich přirozeném prostředí. Denně bývají svědky nepříznivých podmínek života v rodině, ohrožujících dítě (dětí) i integritu rodiny. Zdůrazňují, že zaznamenávají nárůst počtu ohrožených rodin s nezletilými dětmi vyžadujícími pomoc. V takových rodinách jeden nebo oba rodiče jsou nezaměstnaní, nežádá závislí na návykových látkách, rodina se dlouhodobě nachází v hmotné nouzi, řeší problémy související s nedostatkem financí a dítě je v ní často hodně zanedbáváno. Potvrzují, že terénní práce s rodinou je dlouhodobou záležitostí; některé uživatele služeb navštěvují již několikrát rok.

### Cíle práce terénních pracovníc

Primárním cílem práce oslovených terénních pracovníc je společně s uživateli služby hledat důvody a zejména řešení jejich nepříznivé sociální situace. Přejí si zachovat nebo obnovit funkce rodiny v jejím přirozeném prostředí, zastavit zhoršování sociální situace rodiny a především pokusit se udržet dítě v rodině, zabránit jeho umístění do ústavu, tj. vytvořit akceptovatelnější podmínky pro život celé rodiny. Při své práci se terénní pracovníce zaměřují na rodiče. Za cíl si kladou naučit je změnit své nesprávné postoje, získat schopnost samostatně řešit osobní, rodinné aj. problémy. Uvědomují si, že to vyžaduje trpělivou, dlouhodobou, systematickou a individuální práci.

### Uživatelé služeb terénních pracovníc

Uživateli služeb terénních pracovníc jsou zpravidla vícedětné a neúplné rodiny v obtížné sociální situaci. Terénní pracovníce pracují s celou rodinou, nejčastěji se ženami-matkami. Ty bývají intelektově jednodušší, s nízkým stupněm formálního vzdělání. Komunikace s nimi není snadná, je nutné se jí naučit: hovořit pomalu, trpělivě, několikrát opakovat. Důležitá je zpětná vazba, dotazování na porozumění uživatelské služby, významný je dohled nad plněním toho, co bylo dohodnuto nebo doporučeno, stejně jako pochvala, kdy se něco povedlo. Terénní pracovníce často chodí do ohrožených rodin bez domluvy, nečekaně. Jedná se o nezaměstnané jedince, jsou proto vždy k zastížení. Uživatelky služby neuvažují o budoucnosti, časový horizont, který berou v potaz, je přibližně několik dnů. Nezvažují dopady svého jednání vzhledem k dítěti. Bývají citově plošší. Pokud je jim dítě pracovníky OSPODu odebráno, jsou schopné tuto skutečnost vcelku bez velkých emocí přijmout. Některé uživatelské služby si v souvislosti s péčí o dítě nemohou vzít příklad z původní rodiny – rozpadla se nebo samy žily v ústavním zařízení. Uživatelka služby nezná, jak se o dítě pečuje nebo jakým způsobem by měla vést domácnost.

### Ohrožené dítě z pohledu terénních pracovníc

Terénní pracovníce přicházejí za uživateli služby do jejich domácností a jsou dobře seznámeny s jejich přirozeným prostředím. Na základě praktických zkušeností považují za ohrožené dítě takové, u něhož jsou zřetelné známky zanedbávání, tzn. nedostatečné rodičovské péče. Pozorují, že nedostatečná péče, případně žádná péče o dítě, je jevem často generačně opakovaným. Ohrožené dítě je zanedbáváno fyzicky, nedostatky shledávají v oblečení, hygieně, stravě, výživě. Je zanedbáváno rovněž výchovně: rodiče nedohlížejí na přípravu do školy, dítě chodí do školy málo nebo vůbec, rodiče omlouvají absence, posílají jej obstarat finanční prostředky pro obživu atd. Ohrožené dítě je zanedbáváno také emočně, rodiče se nezajímají o uspokojování jeho citových potřeb. Velmi častým jevem je zanedbávání zdravotní péče o dítě, poškozování jeho zdraví (neléčením nemocí, nepořízením léků, nedodržením příkázaného léčebného režimu, ale také vystavování dítěte škodlivým návykovým látkám). Ohrožené dítě je i dítě, které bývá bez dozoru dospělého, není chráněno před různými riziky či nebezpečím. Velmi často a opakovaně se terénní pracovníce setkávají s tím, že dospělý člen rodiny výrazně zanedbává sebe sama včetně svého zdraví. Terénní pracovníce uvádějí, že ve všech těchto případech je sanační práce žádoucí, vhodná a především *možná*.



## Nejčastější problémy ohrožených rodin

Terénní pracovníce se shodují, že největším problémem uživatelů jejich služeb je zanedbávání dětí (jak již bylo výše uvedeno). Zanedbávání vysoce koreluje s nízkým stupněm vzdělání, s chudobou a špatným sociálním postavením rodin. Zásadními problémy jsou hmotná nouze, komplexně nevyhovující bytové podmínky, často velký počet osob žijících v jednom bytě. Obtížně řešitelný problém ohrožených rodin je rovněž nezaměstnanost, dlouhodobá nemožnost se uplatnit na trhu práce, problémem bývá schopnost si zaměstnání udržet. Uživatelé služby se potýkají s neustálým nedostatkem finančních prostředků, s dluhy, s více půjčkami, s neschopností platit poplatky spojené s bydlením, se stravováním dětí ve škole, se sociálním a zdravotním pojištěním, s pokutami. Problémem bývá také jejich neinformovanost a současně lehká manipulovatelnost např. pojišťovacími agenty, obchodníky apod. Problémem je patologický způsob trávení volného času, který děti často přebírají od dospělých členů rodiny (včetně užívání návykových látek, silného kouření, vandalismu, rvaček, hádek).

## Realizace sanace ohrožené rodiny

Podle Metodického doporučení MPSV patří mezi podmínky spolupráce terénní pracovníce a uživatele služby: *vybudování důvěry mezi terénní pracovníci a členy rodiny, poznání potřeb a problémů rodin, znalost široké škály možných forem práce s rodinou, ponechání prostoru rodině, aby problém sama definovala, společně stanovení cíle práce, podpora schopnosti rodiny řešit náročnou situaci vlastními silami, neustálá motivace a povzbuzování rodiny* (Metodické doporučení MPSV 9/2009 k sociální práci s ohroženou rodinou).

Vše výše uvedené mají terénní pracovníce při své práci na zřeteli, konstatují, že usilují o ozdravení poměrů v rodině, o sanaci rodiny jako celku, prostřednictvím mnoha různých způsobů své práce. Sanace rodiny zahrnuje *vše*, co terénní pracovníce v sociální realitě s většími či menšími úspěchy, kratší či delší dobu, uskutečňují. Je to plánovitá, koordinovaná pomoc určená uživateli služby. Kromě výše uvedeného, sanace může být *pozorování a rozhovor*, přinášející rozbor sociální situace uživatele služby a nestranný pohled terénní pracovníce na rodinný problém, posouzení situace a společné úvahy nad možnostmi řešení, navázání kontaktu a pomáhajícího vztahu se členy ohrožené rodiny. Sanace je rovněž *motiváční rozhovor* s uživatelem služby, zaměřený na posilování jeho lepších, silnějších stránek, pochvala a zdůraznění toho, co se mu povedlo a (mírně) jej posunulo dál. Sanace zcela jistě je i *individuální plánování pomoci ohrožené rodině*. V teoriích a metodách sociální práce s rodinou se lze

setkat v rámci sanace rodiny také se slovním spojením „případová konference“. Jedná se o setkání na případu zainteresovaných subjektů (pracovníka OSPODu, pracovníka nestátní neziskové organizace, rodiče dítěte, zástupce školy, zdravotnického zařízení aj.) se snahou co neoptimálněji situaci ohrožené rodiny a jejího dítěte řešit (Bechyňová, Konvičková, 2008). Terénní pracovníce sdělují, že obdobná setkání samy realizují. Spolupracují s rodinnými příslušníky, pracovníky OSPODu, pediatry, učiteli. Konzultují jednotlivé případy uživatelů služeb a hledají možnosti, jak zlepšit rodinné podmínky, jak u uživatelů služeb zastavit zhoršování situace.

Podle názoru terénních pracovníc lze za sanaci rodiny považovat i *sociální poradenství*. Terénní pracovníce pomáhá tím, že poskytuje informace přispívající k řešení a především ke zlepšení situace rodiny v oblasti bydlení, hospodaření, vyřízení sociálních dávek apod. Sanace může být také *právní poradenství*, kdy terénní pracovníce pomáhá při zprostředkování odborných právních služeb, sepisování žádostí, návrhů a různých vyjádření pro instituce, soudy apod. K sanaci lze řadit též *doprovázení uživatele služby* (na úřady, do škol apod.), podávání informací o možnostech dalších sociálních služeb a pomoci. *Poradenství v oblasti rodičovství* je nepochybně rovněž sanací, neboť se obecně jedná o posilování rodičovských kompetencí a konkrétně o pomoc při řešení různých situací souvisejících s výchovou, vzděláváním a řešením volného času dětí. Z hlediska setrvání dítěte v rodině, resp. prevence jeho odebrání z rodiny je významné pomáhat, resp. poskytovat poradenství uživateli služby v oblasti hygieny, pořádku a řádu dne, přípravy dítěte do školy, zvládnání náročných výchovných situací, naplňování emočních potřeb dítěte apod. Nejvýznamnější se, podle terénních pracovníc, sanační postupy ukazují na *nácviku sociálních dovedností*, tj. dovedností nutných pro běžný život, pro zvládnání chodu domácnosti, jejího vedení, hospodaření, udržování pořádku a hygieny. Terénní pracovníce uvádějí, že do souboru sanačních postupů mohou zahrnout také *nácvik komunikace*, např. se zaměstnavatelem, s úřady, s vyučujícími jejich dítěte, i *osvětlu* týkající se podomních prodejců, zástupců pojišťoven a telefonních společností aj., kteří dovedou s lidmi obratně manipulovat a tak je přivést do pastí zadlužení, čímž se stane rodina včetně dítěte rodinou ohroženou. Činnosti terénních pracovníc, jako je *vysvětlování a argumentace*, vedoucí k prevenci rizikového chování dětí (nebo jeho opakování) *zdůrazňováním* smysluplného využívání volného času, školní přípravy, podpory pracovních návyků již od dětství, lze mezi sanační práci řadit také.



## Sanace rodiny

Terénní pracovníce souhlasí s teoretickým vymezením sanace rodiny, tedy že sanace jsou *způsoby práce* s uživatelem služby, tzn. s ohroženou rodinou. Doplnují, že sanace jsou *možnosti* sociální práce, *ozdravování* poměrů v ohrožené rodině, jde o *proces*, který má svůj průběh, své možnosti i limity. Konstatují, že sanace je rovněž *cílem*, kterého má být prostřednictvím různých postupů dosaženo. Na základě praktických zkušeností uvádějí, že sanace znamená především *výsledek práce, konečný stav*, tzn. *ozdravení rodinného prostředí*, tedy zdravější, lepší poměry v rodině, nastolení funkčnosti rodiny, optimální podmínky pro život v rodině, ze které dítě **nemusí** být odebráno do ústavního zařízení.

## Závěr

Rodina v jakémkoliv podobě, z jakéhokoliv prostředí, o více či méně členech, plní své funkce dobře, špatně nebo vůbec, je nejvýznamnějším exogenním faktorem ovlivňujícím životní dráhu každého člověka. Mezi odborníky různých, socializací se zabývajících oblastí panuje shoda, že jde o nejpřirozenější a neoptimálnější prostředí pro výchovu dětí, pro utváření interpersonálních vztahů a pro uspokojování potřeb člověka. Z hlediska vlivu na dítě má rodina ve srovnání s ostatními socializačními činiteli výjimečné postavení, neboť právě v ní jedinec většinu času, od svého narození až po dospělost, prožije (Kraus, Poláčková, 2001). Proto je a vždy bude potřeba rodině pomáhat a chránit

ji. A proto je sociální práce s rodinou ve všech svých podobách velmi důležitá. Je žádoucí ji neustále prohlubovat a na základě nových skutečností a poznatků rozvíjet. Jak prokázalo realizované kvalitativní šetření, terénní sociální práce zaměřená na sanaci ohrožených rodin je jedna z nových cest, jak rodině pomoci a pro dítě ji zachovat.

## Seznam literatury:

BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. **Sanace rodiny – sociální práce s dysfunkčními rodinami**. Praha: Portál, 2008.

KRAUS, B., POLÁČKOVÁ, V., et al. **Člověk – prostředí – výchova: k otázkám sociální pedagogiky**. Brno: Paido, 2001.

MATOUŠEK, O. **Slovník sociální práce**. Praha: Portál, 2003.

**Metodické doporučení MPSV 9/2009 k sociální práci s ohroženou rodinou.**

MPSV – **Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce.**

**Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.**

## Internetové zdroje

[www.tspweb.cz](http://www.tspweb.cz) (on-line)

<http://www.mpsv.cz/cs/> (on-line)

[www.drom.cz/cs/](http://www.drom.cz/cs/) (on-line)

[www.clovekvtsni.cz](http://www.clovekvtsni.cz) (on-line)



# Případové vedení / case management ve světle postmoderního kolaborativního přístupu

## *Case Management in the Light of Postmodern Collaborative Approach*

Pavel Nepustil

Mgr. Pavel Nepustil, DiS., vystudoval sociální práci na VOŠS v Prachaticích, psychologii na FF MU v Brně a v současnosti dokončuje doktorský studijní program Sociální psychologie na FSS MU. Je zakládajícím členem skupiny Narativ ([www.narativ.cz](http://www.narativ.cz)), věnující se postmoderním směrům v terapii a poradenství. Pracuje v brněnském Sdružení Podané ruce, o. s., jako vedoucí Kontaktního centra Vídeňská a agentury Pasáž, zároveň koordinuje pracovní skupinu a tým projektu Case Management. Za podpory Fulbrightovy nadace studoval kolaborativní přístup v Houston Galveston Institute a stál u zrodu prvního mezinárodního vzdělávacího programu v kolaborativním přístupu, který je prostřednictvím skupiny Narativ aktuálně nabízen i v České republice.

### **Abstrakt**

Cílem příspěvku je poukázat na některé prvky postmoderního kolaborativního přístupu (collaborative approach), které mohou reagovat na současná dilemata případového vedení (case managementu) v sociální práci. Krátce nastiňuji filozofické pozadí kolaborativní praxe, její základní principy a uplatnění. Podobně popisují případové vedení, včetně kontextu jeho rozvoje ve světě i v České republice. Následně poukazuji na možnosti propojení obou přístupů, přičemž vycházím z identifikovaných nedostatků metody případového vedení ve Spojených státech, jak je popisuje Cnaan (1994), a předkládám možnosti kolaborativní praxe v reakci na tyto nedostatky.

### **Klíčová slova**

kolaborativní přístup, postmodernismus, případové vedení

### **Abstract**

The aim of this paper is to show some elements of postmodern collaborative practices that may respond to contemporary dilemmas in case management in social work. I start with a brief description of philosophical background of collaborative practices, its basic principles and applications. I describe case work in a similar way, including the context of its developments both internationally and in Czech Republic. Subsequently, I show possible connections of both approaches. I refer to drawbacks of case management identified by Cnaan (1994) and I describe possibilities of collaborative practices when addressing these drawbacks.

### **Keywords**

collaborative approach, postmodernism, case management

*„Jedinou osobou, kterou může člověk změnit, je on sám.“ (H. Goolishian)*



## Úvod

Pokud budeme brát vážně paradigmatické posuny ve směru od moderny k postmoderně odehrávající se ve vědách o člověku v posledních několika desetiletích, takřka nevyhnutelně dospějeme k závěru, že pozice sociálního pracovníka by měla získávat na důležitosti a atraktivitě, v porovnání například s profesemi psychologa, psychiatra či psychoterapeuta. V tomto textu bych rád jednak argumentačně podpořil toto tvrzení a jednak bych chtěl nabídnout možnosti, jak zamezit tomu, aby se z těchto posunů stal neúčinný boj o moc mezi sociálními pracovníky, psychology, psychoterapeuty a dalšími profesemi. Zaměřím se na otázku využití tzv. kolaborativního přístupu<sup>1</sup> v případovém vedení.

Nejprve se pokouším popsat pozadí kolaborativního přístupu, následně i samotný přístup spojený především se jmény H. Anderson a H. Goolishian. Podobným způsobem popisují případové vedení (case management), které se v mnoha zemích včetně USA stalo při poskytování sociálních služeb metodou první volby. Ram A. Cnaan ve svém článku z roku 1994 však poukazuje na určité nedostatky – konkrétně zmiňuje 18 limitů této metody. Na základě Cnaanem popsaných nedostatků potom v hlavní části vybírám 4 dilemata, která jsou podle mého názoru relevantní k české praxi sociální práce. Na těchto dilematech ukazují možnosti a výhody kolaborativního modelu při provádění case managementu v praxi.

### Postmoderní vlivy v pomáhajících profesích: změna úhlu pohledu

Postmoderní hnutí ve vědách o člověku, z nichž čerpají tzv. pomáhající profese, od svého počátku radikálně kritizuje modernistické přesvědčení, že „to podstatné“ se odehrává uvnitř (Gergen, 1997). Při rozhodování o možnostech pomoci člověku byl z hlediska tohoto předpokladu odborníkem první volby psychiatr, psycholog či psychoterapeut, kteří se (většinou v uzavřené místnosti nebo na uzavřeném oddělení) pokoušeli o analýzu a rozřešení problémů, jejichž příčinu umístili do nitra klientů. Používali k tomu nástroje či intervence, jejichž cílem bylo proniknout dovnitř člověka a způsobit změnu – prototypem tohoto přístupu je podávání psychofarmak, jež se postupně stalo metaforou i pro ne-farmakologické intervence. Sociální pracovník má v tomto soukolí roli pouze jakési administrativní síly, která se snaží ulehčit situaci klientovi/pacientovi tak, aby léčba jeho nitra mohla probíhat co možná nerušeně.

Poststrukturalismus a s ním i další směry přišly s takřka opačným postojem k jednotlivci – k lidskému self. V pojetí některých teorií je subjekt produktem – vy-

tvorem, na němž se podílí zejména institucionální diskurzivní praktiky (Fairclough, 1995; Foucault, 2002). „To podstatné“ se z tohoto hlediska tedy odehrává venku. Osoba sociálního pracovníka se tím najednou sice dostává do světla reflektorů, ale pohledy, které na ni směřují, neobsahují zase tolik obdivu, jako spíš značnou dávku podezření. Není sociální pracovník pouhým nástrojem institucionální moci podílející se na rozšiřování utlačujících praktik? Je vůbec možné, aby sociální pracovník odolal tlaku moci, kterému je vystaven? Někteří autoři odpovídají na tyto otázky požadavkem na co nejvyšší možnou reflexivitu sociálních pracovníků, zejména ve vztahu k mocenskému rozdělení rolí ve společnosti a ve vztazích s klienty, a požadují velkou obezřetnost při zacházení s mocí, kterou přijetím své role sociální pracovník získává (Fook, Gardner, 2007; Smith, 2008).

K postmodernímu hnutí se hlásí také akademici z řad sociálních psychologů a komunikačních teoretiků, kteří jsou však namísto teorií diskurzů více zaujati koncepty dialogičnosti formulovanými Gadamerem či Bachtinem, vývojem řeči a jazyka, jak jej popsali například Vološinov a Vygotskij, a jazykovými hrami Ludwiga Wittgensteina. Autoři, kteří z těchto konceptů začali utvářet zcela nové směry, nazývané například „vztahová verze sociálního konstrukcionismu“ (Shotter, 1993) nebo „vztahové reality“ (Gergen, 2000), měli přímý vliv na praxi pomáhajících profesí – především na oblast rodinné a systemické terapie, která byla už delší dobu kritická vůči individualizujícímu diskurzu moderny. Právě zde je také místo tzv. kolaborativní terapie (collaborative therapy) (Anderson, 2008; 2009), která se bezprostředně začala přirozeně rozvíjet za hranice toho, co je běžně myšleno psychoterapií, a ovlivňovat mnoho dalších oblastí práce s lidmi.

### Kolaborativní praxe v pomáhajících profesích: partnerství v konverzaci

Kolaborativní terapie se sice v určitém smyslu vrátila k jednotlivci, ale ze zcela odlišného úhlu pohledu, než tomu bylo v moderní psychoterapii navazující na psychoanalýzu. Člověk přestal být představován jako samostatně stojící individuum s niterným jádrem osobnosti a začal být nahlížen jako osoba ve vztazích, které mají dialogickou povahu. Jinak řečeno, vztahy a vztahové systémy se utvářejí a přetvářejí prostřednictvím jazyka, v jazyce se také konstruuji významy, podobně jako v něm vznikají problémy. To, čemu říkáme problém, tedy není něco objektivně zformovaného – v psychice člověka, v dynamice rodiny či jiného systému. Problém se formuje v jazyce, v konverzaci, a tím, jak se tato konverzace rozšiřuje dál a zahrnuje další lidi, se utváří systém, kterému zakladatelé



tohoto přístupu Anderson a Goolishian začali říkat problémový (Anderson, 2009). Z této perspektivy se tedy nedá říct, že určitý sociální systém, jako například rodina, utváří problém, ale je to spíše naopak: systém je utvářen problémem. To byla výrazná změna oproti tradičním rodinným a systemickým terapiím. Terapeut se z tohoto hlediska začal přirozeně stávat součástí tohoto systému, a to bez jakýchkoliv privilegií, jako například větší nezávislosti či hierarchicky vyšší pozice.

*„Tato perspektiva má vliv na utváření terapeutického systému, který podněcuje kolaborativní vztah mezi terapeutem a klientem, který je méně hierarchický, autoritářský a dualistický a více horizontální, demokratický a rovnocenný. Takový kolaborativní terapeutický systém je podobný partnerství v konverzaci, kde terapeut i klient společně rozhodují, kdo bude jeho členem, společně stanovují hranice a vybírají předmět léčby.“ (Anderson, 2009: 70)*

Tímto způsobem zdůvodňují zastánci kolaborativního přístupu svoji „ne-vědoucí“ pozici, z hlediska které se stává klient expertem na svůj život i na nalezení nejlepších řešení své situace. Terapeut je expert na proces. Jinými slovy, terapeutova odbornost spočívá ve facilitaci dialogického prostoru – v navazování takových vztahů s klienty a vedení rozhovoru takovým způsobem, aby v daném systému mohlo vznikat co nejvíce nových možností pro jednání a aby vzrůstal pocit síly k vlastnímu jednání a k realizaci nových možností. Terapeut se tedy snaží o usnadnění dialogické konverzace s transformativním potenciálem, přičemž obsah případné transformace už není jeho hlavní odpovědností – tuto odpovědnost sdílí se všemi účastníky konverzace. Přístup k dialogu spočívající na postmoderních sociálně konstrukcionistických teoriích se rychle začal šířit za hranice terapeutických místností a v současnosti slaví velké úspěchy při využití v každodenní praxi psychiatrických léčen (Seikkula, 2008), ve vzdělávání (McNamee, 2007), při politických jednáních (Gergen, Namee, Barrett, 2001) a jinde.

Pro sociální práci není zaměření na širší sociální kontext klienta ničím novým, je to spíše základní charakteristický rys tohoto oboru. Někteří sociální pracovníci se také nepovažují za experty na životní situaci klienta a vnímají se spíše jako jeho průvodci, přičemž v klientovi spatřují především lidskou bytost a snaží se vidět spíše jeho úspěchy než selhání. Nicméně kolaborativní přístup je nabídkou, jak tyto tendence zaštitit srozumitelnou a přiléhavou filozofickou perspektivou a zároveň jak najít společnou řeč s podobně smýšlejícími terapeuty či psychiatry. V určitém smyslu může také umožnit podívat se z jiného pohledu na dilemata, se kterými se některé oblasti sociální práce dlouhodobě potýkají.

## **Případové vedení: koordinace péče o klienta**

Oblasti sociální práce, na které bych možnosti využití postmoderní kolaborativní perspektivy rád ukázal, je případové vedení (case management). Tento přístup se v sociální práci v západním světě začal rychle rozvíjet v sedmdesátých letech minulého století v souvislosti s antipsychiatickým hnutím a deinstitucionalizací sociální péče – především v péči o duševně nemocné. Pro ilustraci této situace uvádí Biegel et al. (1994), že v roce 1955 byly ve Spojených státech hospitalizovány tři ze čtyř osob s duševním onemocněním, na počátku devadesátých let to bylo už přesně naopak: tři ze čtyř osob s duševním onemocněním byli příjemci ambulantní péče v komunitě. S takovým nárůstem příjemců sociálních a zdravotních služeb v komunitě začala stoupat také poptávka po pracovnících, kteří budou klientům pomáhat služby zajišťovat a koordinovat – a přesně to je základním principem case managementu. Tento způsob práce se začal rozvíjet po celém světě a v současnosti existuje nespočet modelů a variant. V některých je case manažer především zprostředkovatelem služeb, v jiných je nejdůležitější osobou pro klienta, která některé služby sama poskytuje, případně je členem širšího týmu, ve kterém je odpovědnost za pokrok klienta sdílena. Kromě různých způsobů práce také narostl počet cílových skupin, ve kterých byl case management aplikován. Kromě pracovníků v oblasti duševně nemocných začali tento postup využívat také odborníci pracující se seniory, s mentálně postiženými, s delikventy, drogově závislými osobami apod.

Po obrovském rozmachu případového vedení do různých zemí, oblastí a profesí se přiléhavá definice hledá jen stěží, obzvláště když vzniklo hned několik modelů tohoto způsobu práce. Mezi odborníky nebylo dosaženo shody v definici case managementu (Kopelman et al., 2006), nicméně široce citovaná je definice americké Národní asociace sociálních pracovníků:

*„Case management v sociální práci je metoda poskytování služeb, jejíž pomocí odborný sociální pracovník zjišťuje potřeby klienta a jeho rodiny (tam, kde je to vhodné) a organizuje, koordinuje, monitoruje, hodnotí a prosazuje sadu služeb různého typu, která je šitá na míru specifickým potřebám klienta.“ (NASW, 1992: 5)*

Do České republiky deinstitucionalizační a antipsychiatické proudy v sedmdesátých letech nepronikly a o případovém vedení se začalo hovořit až v polovině let devadesátých, tedy minimálně s více než dvacetiletým zpožděním za západním světem (Stuchlík, 2002). Největší pozornost vyvolaly u pracovníků péče o duševně nemocné, především psychiatrů a psychologů, což bylo patrně způsobeno i tím, že vzdělávání v sociální práci bylo teprve v počátcích. Neaktivnější



byla v tomto směru nezisková organizace Fokus, která vytvořila několik týmů case manažerů, z nichž některé úspěšně fungují dodnes (Stuchlík, 2002). Postupně se zmínky o případové práci a případovém vedení začaly také objevovat i v českých odborných textech o sociální práci (např. Matoušek, 2003, 2005).

Zatímco na výraznější rozšíření případového vedení se v České republice stále ještě čeká, ve světě už má tento přístup svůj největší boom zřejmě za sebou a sílí hlasy, které žádají jeho revizi. Výsledky evaluačních studií jsou sporné, a zatímco některé prokazují pozoruhodné výsledky, ať už v rovině zvyšování kvality života klientů, anebo na úrovni ekonomické efektivity programů, jiné konstatují, že case management selhává v obou rovinách. Nejen z těchto výsledků je zřejmé, že case management se stal termínem, který se používá pro velice odlišné způsoby praxe, přičemž u některých sloužil pouze jako „módní doplněk“. Pro naše sociální služby jsou však tyto studie vynikající možností, jak zamezit tomu, abychom při zavádění případového vedení museli čelit stejným problémům jako naši západní kolegové.

### Dilemata případového vedení

Pro zpřesnění kritických poznámek na adresu case managementu v podobě, jak se rozvíjel posledních desetiletích, může dobře posloužit článek R. Cnaana (1994), ve kterém autor vyjmenovává celkem 18 různých nedostatků či spíše limitů této metody. Za některými z těchto limitů lze vidět obecná dilemata, se kterými se případové vedení může potýkat. Zde z těchto dilemat vybírám čtyři, která se zdají být aktuální v současné české praxi pomáhajících profesí, a pokouším se je uchopit s pomocí perspektivy kolaborativního přístupu. Jedná se o tato dilemata:

1. *Podoba vztahu mezi pracovníkem a klientem*
2. *Zájem klienta se kříží se zájmy organizace*
3. *Míra zapojování okolí klienta do spolupráce*
4. *Vzdělání case manažera*

Základní výhodou kolaborativního modelu při aplikaci do různých oblastí práce s lidmi je, že je tento přístup dobře teoreticky ukotven ve filozofických a sociálně vědních konceptech. Ačkoliv to praktikům může připadat neužitečné, tyto koncepty mohou dávat jasnější vodítka pro dilemata, se kterými se některé aplikované metody typu case managementu potýkají. Case management vycházel především z čistě pragmatické a praktické úvahy, že pokud bude méně potřebných v institucích a více v komunitě, je zapotřebí o ně jednak pečovat koordinovaně a jednak jednotlivé služby, které byly v instituci na jednom místě, účinně propojovat a přibližovat je ke klientům. Tato pragmatická

úvaha sice naprosto postačovala pro plošné zavedení případového vedení, nicméně se zdá, že na některé otázky je zapotřebí podívat se z širšího hlediska. Zde může být širší teoretická základna pro case management výhodná.

Jak už bylo zmíněno, kolaborativní přístup se opírá o koncept sociálního konstrukcionismu (Berger, Luckmann, 1999) doplněný o filozofická pojetí dialogu Bachtina, Vygotského nebo Vološnova, jak je interpretuje Shotter (1993). Tyto vysoce propracované obecné přístupy doplnila Anderson (2009) o svoji praktickou zkušenost a především o hlasy klientů vlastních i jejich kolegů. Tak vznikl model, který se vyznačuje absencí technik či metod, ale zato ukazuje, jak je možné při práci v různých oblastech pomáhajících profesí účinně reagovat na stále se objevující dilemata. Ukažme si to na vyjmenovaných čtyřech dilematech případového vedení.

### 1. Podoba vztahu mezi pracovníkem a klientem

*„Case management má ve většině případů tendenci být vedený spíše odborníky a klient je vnímán jako neschopný činit správná rozhodnutí.“* (Cnaan, 1994: 543)

Na rozdíl od psychoterapie se v případě case managementu, snad s výjimkou rehabilitačního modelu, nevěnuje příliš velká pozornost vztahu mezi pracovníkem a klientem. Ačkoliv celé uspořádání případového vedení (časté kontakty, návštěvy v domácnosti, doprovody na různá jednání, trojstranné schůzky) napomáhá vytvoření dobrého pracovního vztahu, case manažeri nejsou systematicky vedeni k tomu, o tento vztah pečovat a rozvíjet jej, a vztah není ani předmětem výzkumu efektivity case managementu (Rogers et al., 2008). Hlavní důraz je kladen na otázky administrativního charakteru (jako např. počty kontaktů, vypracování podrobného assessmentu, tvorba plánu péče, apod.), které jsou bez dobrého vztahu mnohem méně účinné. Klient bývá často vyloučen z důležitých procesů, jako je například plánování postupu, rozhodování o zapojení dalších osob, domlouvání schůzek, stanovování prognózy apod. K ještě více nerovnému rozdělení moci dochází v případech, kdy je case management součástí nařízené péče (Kopelman et al., 2006). V této souvislosti Cnaan (1994) uvádí, že v některých podobách připomínal case management spíše udržovací léčbu: jakmile přestal být case manažer stále nablízku, stav klienta se rapidně zhoršil.

Pro kolaborativní přístup je naopak vztah ústředním tématem. Samotný termín „kolaborace“ naznačuje vytvoření takového spojení, ve kterém se všichni zapojení mohou navzájem obohacovat a měnit. Proponenti kolaborativního modelu také nezůstávají u obecných



klišé, ale rozvíjejí koncepty a postupy, s jejichž pomocí je možné takový vztah navázat. Patří k nim „filozofický postoj“, „sdílené zkoumání“ nebo „dialogická konverzace“ u Harlene Anderson (2009) anebo „společné jednání“ u Johna Shottera (2003). Jedním ze záměrů pracovníka vycházejícího z této perspektivy je potom facilitovat takové konverzační prostředí mezi všemi zúčastněnými, jehož výsledkem je růst síly pro samostatné jednání (angl. self-agency).

Také case management je tímto způsobem možné nahlížet z jiného úhlu. Z postmoderního hlediska se případový pracovník přijetím klienta do péče stává členem jeho problémového systému a jeho hlavním úkolem je začít s ním a s ostatními členy systému spolupracovat takovým způsobem, aby tento problémový systém mohl být „rozpuštěn“. Otázka, kterou si kolaborativní profesionál neustále klade, zní: jak mohou se svými klienty navázat takové vztahy a konverzace, které umožní všem stranám využít svůj tvůrčí potenciál a rozvinout možnosti tam, kde se zdálo, že žádné neexistují? (Anderson, 2007). Tento postoj dává pracovníkovi vodítka pro vedení jednotlivých konzultací, zapojování dalších osob do schůzek a jednání, vytváření postupu a rozhodnutí. Z hlediska tohoto přístupu je naprosto zásadní, aby žádná rozhodnutí nebyla činěna bez osob/y, kterých se přímo dotýkají. To samozřejmě vyžaduje od pracovníka dobrou přípravu a také odvalu nestavět se do hierarchicky vyššího postavení vůči klientovi/klientům.

## 2. Zájem klienta se kříží se zájmy organizace

„...není jasné, ke komu jsou case manažeři především loajální. Vyžaduje se od nich, aby prosazovali nejlepší zájmy svých klientů, jsou však také řadovými zaměstnanci vlastní organizace.“ (Cnaan, 1994: 547)

Případový pracovník je vždy součástí nějaké organizace či instituce s určitým posláním, poskytuje službu, která má specifické cíle. Podle Cnaana (1994) byl tento fakt příčinou častých problémů case managementu: pracovník nemohl být dostatečně dobrým „advokátem“ klienta, pokud se jeho zájmy křížily se zájmy organizace. Protože se těmito tématy case management jako metoda příliš nezabývá, řešení určitých dilemat je potom pouze otázkou buď, v lepším případě, vnitřních směrnic organizace, anebo, v horším případě, otázkou vlastního svědomí pracovníka.

Pro kolaborativní přístup je zmíněná situace více než přirozená – a není z ní jiné východisko než považovat i organizaci za člena problémového systému a vstoupit s „ním“ do jednání. Toto jednání se v praxi může odehrávat jak se zástupci organizace, kteří jsou výše v organizační hierarchii než její pracovník, tak i ve vnitř-

ním dialogu pracovníka – který je také zástupcem organizace a zná její cíle a poslání. Pracovník by měl být připraven tento svůj vnitřní dialog také zveřejnit klientovi – a tím také otevřít prostor pro vnější dialog a utváření nových významů a možná i nových cílů, jak klienta, tak organizace. Tímto způsobem práce je tedy možné mimo jiné velice flexibilně zpřesňovat a upravovat cíle organizace na základě aktuální situace cílové populace, která může být velice proměnlivá. Tím, že pracovník se vždy snaží co nejvíce porozumět cílům klienta, aby mu mohl účinně pomoci, může také tyto cíle velice dobře tlumočit svým nadřízeným v organizaci. Současně tím zabraňuje, aby docházelo k dalším častým slepým uličkám case managementu uváděných Cnaanem (1994): case manažeři se například často dostávali do izolace od svého pracovního týmu v organizaci, cíle klientů nebyly respektovány jako plnohodnotné anebo se case management zaváděl plošně pro celou populaci – bez úvahy o individuálních rozdílech klientů.

## 3. Míra zapojování okolí klienta do spolupráce

„...case management výrazně ignoruje příbuzné a přátele klienta.“ (Cnaan, 1994: 544)

Tento nedostatek současné podoby case managementu, který Cnaan zmiňuje, je poměrně překvapivý, vezmeme-li v úvahu, že právě termín „case“, tedy „případ“, neoznačuje pouze klienta, ale zahrnuje celou jeho síť vztahů. A přesto, že byl case management od počátku zamýšlen jako práce s celou vztahovou sítí klienta, i zde dochází k častým pochybením. Case manažeři například velice málo zapojují rodinné příslušníky a blízké do konzultací a do celého průběhu spolupráce, často k tomu ani nemají prostor z důvodu velkého množství případů, které jim jsou přiděleny.

Z hlediska postmoderního přístupu by v případové práci nemělo jít pouze o aktivizaci klienta, ale o aktivizaci celého problémového systému. Jak už bylo zmíněno, problémový systém je z kolaborativního hlediska utvářen v jazyce a podílejí se na něm všichni zúčastnění. Kdokoliv začne o problému komunikovat, stává se součástí systému, a tím pádem je důležitá i jeho účast při rozpouštění systému. Pokud má tedy být case management účinný a má vést ke zlepšení kvality života u lidí, kteří jsou často označováni jako chronicky nemocní, je zapotřebí, aby bylo do spolupráce zapojeno co nejvíce osob, a to především těch, kteří budou schopni klientovi nabídnout podporu – ať už materiální, nebo psychickou.

V zásadě ale zapojování okolí vyplývá opět ze základního filozofického postoje. Pracovník využívající kolaborativní model vnímá klienta skrze jeho vztahy a při-





rozeně se tak zajímá o jeho příbuzné a blízké. Nenutí je, aby začali s ním a klientem spolupracovat, ale jejich zapojení podporuje a hraje v něm aktivní roli. V praxi to může vypadat tak, že pracovník se na příbuzné a blízké klienta často ptá, a pokud klient začne popisovat nějaké problémy ve vztazích s blízkými, začne pracovník nahlas uvažovat o tom, jak by bylo možné zorganizovat společnou schůzku. Anebo pokud přijde case manažer do rodiny klienta a do rozhovoru se zapojí osoba blízká, může pracovník toto zapojení podpořit, pokud je to také přání klienta anebo pokud hlas dané osoby může být obohacením jejich spolupráce.

#### 4. Vzdělání case manažera

*„...case management je často nablížen jako způsob poskytování základních služeb případové práce méně kvalifikovanými pracovníky, kteří jsou také méně placeni.“* (Cnaan, 1994: 545)

Vzdělání je další problematickou oblastí identifikovanou Cnaanem (1994): organizace využívající case management ve snaze ušetřit často zaměstnávají málo zkušené a málo vzdělané lidi, což nevedlo v případě, že byl case manažer pouhým zprostředkovatelem a objednatelům služeb, ale problémy vznikaly v případech, kdy se case manažer stal důležitou osobou pro klienta. Přitom z výzkumů i předchozích odstavců vyplývá, že case management může být především účinný v případě, že se case manažer opravdu stane důležitou osobou pro klienta, nikoliv však skrze institucionální zaštitění a moc, ale spíše skrze navázaný vztah. Cnaan (1994) upozorňuje na empirické studie, které ukazují, že vyšší úroveň vzdělání pracovníků pozitivně korelovala s jejich větší autonomií a lepší kvalitou služeb.

V kolaborativním přístupu má vzdělání specifický význam. Hovoří se spíše o učení, které nikdy nemůže být dokončené, protože nikdy není možné dokonale ovládat práci s lidmi – v souladu s předpokladem, že každý člověk je expertem pouze na svůj vlastní život. Zastánci tohoto modelu zdůrazňují potřebu soustavného rozvoje a vzdělávání pracovníka, čímž nemyslí pouze formální vzdělávání, ale neustálou připravenost měnit svoje zvyky, názory i chování pod vlivem vlastní reflexe i společné reflexe se svými kolegy a supervizory. Velký důraz se také klade na profesní rozvoj a neustálou – nikdy nekončící reflexi vlastní praxe, která sice vede k častým pocitům nejistoty a váhavosti, ale současně také ke stále většímu respektu ke klientům a obdivu jejich vlastních schopností.

*„Závažnější myšlenkou však je, že i naše etika práce, naše základní předpoklady a pečlivě strážené hodnoty už nebudou nikdy zcela skryté, budou předmětem zpochybňování a také změny. Myslím si, že částečně právě toto rozvíjí*

*naši kreativitu a žene nás na cestu celoživotního učení a osobního rozvoje.“* (Anderson, 2009: 90)

V souladu s těmito předpoklady a přesvědčeními se v posledních desetiletích rozvíjí také specifický formát vzdělávání – takzvané kolaborativní učení, nebo ještě lépe kolaborativní vzdělávací společenství. V těchto vzdělávacích formátech se do značné míry ztrácí hierarchie mezi učitelem a žákem a všichni účastníci se stávají součástí společného úsilí při objevování nových možností práce s lidmi.

#### Závěr

Na vybraných čtyřech dilematech případového vedení inspirovaných Cnaanem (1994) jsem se pokusil ukázat možnosti využití postmoderní perspektivy, konkrétně kolaborativního modelu, v sociální práci. Za základní přispění kolaborativního přístupu považuji propracovanou teoreticko-filozofickou základnu, s pomocí níž je možné přistupovat k hledání odpovědí na mnohá dilemata, která případové vedení nevyhnutelně přináší. V článku byla zmíněna následující dilemata inspirovaná Cnaanem: podoba vztahu mezi pracovníkem a klientem, křížící se zájmy klienta a organizace, míra zapojování okolí klienta do spolupráce a vzdělání case manažera. Ukázal jsem, jakým způsobem je možné tato dilemata nahlížet s pomocí kolaborativního modelu a jaká vodítka pro praktickou práci case manažera tento přístup přináší.

Případové vedení sice není v České republice příliš rozvinutým přístupem v sociální práci, nicméně v poslední době se začínají první zkušenosti s tímto způsobem práce objevovat. Vzhledem k tomu, že některé západní země mají s case managementem zkušenost trvající několik desetiletí, bylo by velkou chybou nepoučít se z chyb a limitů, které tato zkušenost přinesla, a je naopak velkou výzvou a šancí nastavit metodiku případového vedení tak, aby na tyto limity vhodně reagovala.

Cílem mého příspěvku bylo poukázat na to, že současné modely stavějící na postmoderní perspektivě jsou schopny na tyto výzvy reagovat a v důsledku tak zkvalitnit služby poskytované klientům. Ať už je to kolaborativní model, zmíněný v tomto článku, nebo jiné přístupy, jejich koncepty jsou bezesporu velice užitečným obohacením, bez kterého se bude case management pravděpodobně dostávat stále do stejných slepých uliček.

#### Seznam literatury:

ANDERSON, H. **Konverzace, jazyk a jejich možnosti: postmoderní přístup k terapii.** Brno: NC Publishing, 2009.



- ANDERSON, H., GEHART, D. (eds.). **Collaborative Therapy: Relationships and Conversations that make a Difference**. New York: Routledge, 2007.
- BERGER, P., LUCKMANN, T. **Sociální konstrukce reality**. Brno: CDK, 1999.
- BIEGEL, D. E., TRACY, E. M., CORVO, K. N. **Strengthening social networks: intervention strategies for mental health case managers**. *Health and Social Work*, 1994, roč. 19, č. 3, s. 206.
- CNAAN, R. A. **The New American Social Work Gospel: Case Management of the Chronically Mentally Ill**. *British Journal of Social Work*, 1994, č. 24, s. 533–557.
- FOOK, J., GARDNER, F. **Practising Critical Reflection: A Resource Handbook**. London: Open University Press, 2007.
- FAIRCLOUGH, N. **Critical discourse analysis: the critical study of language**. Harlow: Longman an imprint of Pearson Education, 1995.
- FOUCAULT, M. **Archeologie vědění**. Praha: Herrmann a synové, 2002.
- GERGEN, K. J. **Realities and Relationships: Soundings in Social Constructionism**. Cambridge, London: Harvard University Press, 1997.
- GERGEN, K. J. **The Saturated Self. Dilemmas of Identity in Contemporary Life**. New York: Basic Books, 2000.
- GERGEN, K. J., McNAMEE, S., BARRETT, F. J. **Toward Transformative Dialogue**. *International Journal of Public Administration*, 2001, s. 679.
- KOPELMAN, T., HUBER, D. L., KOPELMAN, R., SARRAZIN, M. V., HALL, J. A. **Client Satisfaction With Rural Substance Abuse Case Management Services**. *Care Management Journals*, 2006, roč. 7, č. 4, s. 179–190.
- MATOUŠEK, O. **Metody a řízení sociální práce**. Praha: Portál, 2003.
- MATOUŠEK, O. **Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi**. Praha: Portál, 2005.
- McNAMEE, S. **Relational Practices in Education: Teaching as Conversation**. In ANDERSON, H., GEHART, D. (eds.). **Collaborative Therapy: Relationships and Conversations that make a Difference**. New York: Routledge, 2007, s. 313–336.
- MEEKS, J. B. **A Social Work Case Management Experience in a Managed Care Setting: The Need for Effective Communication**. *Home Health Care Management Practice*, 2001, č. 13, s. 444.
- NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS. **Standards of case management**. Washington, DC, 1992.
- ROGERS, N., LUBMAN, D. I., ALLEN, N. B. **Therapeutic alliance and change in psychiatric symptoms in adolescents and young adults receiving drug treatment**. *Journal of Substance Use*, 2008, č. 13 (5), s. 325–339.
- SEIKKULA, J. **Inner and outer voices in the present moment of family and network therapy**. *Journal of Family Therapy*, 2008, č. 30, s. 478–491.
- SHOTTER, J. **Cultural Politics of Everyday Life**. Buckingham: Open University Press, 1993.
- SMITH, R. **Social Work and Power**. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2008.
- STUČHLÍK, J. **Asertivní komunitní léčba, case management**. Praha: Fokus Books, 2002.
- UNGAR, M. **Surviving as a Postmodern Social Worker: Two Ps and Three Rs of Direct Practice**. *Social Work*, 2004, č. 49.

#### Poznámky

- 1 V celém textu je anglický termín „collaborative“ překládán jako „kolaborativní“. Možnou alternativou je slovo „spolupracující“, které se pro překlad přístupu také používá, avšak v takovém případě se vytrácí odlišení od anglického „cooperative“, které je poměrně důležité. Zatímco při kooperaci jde o vzájemnou koordinaci dvou a více subjektů bez jejich vzájemné proměny, při kolaboraci jde o navázání takového vztahu, který všechny zúčastněné do značné míry proměňuje. Důvodem pro obezřetnost při používání slova „kolaborativní“ je jeho historické pozadí, především v souvislosti s nacistickým režimem, nicméně věříme, že se i v naší kulturní oblasti ustálí druhý – důležitější – význam slova kolaborativní: pracovat společně na určitém úkolu.



# Komplexní posuzování potřeb klientů v rámci poradenského rozhovoru z hlediska přístupu zaměřeného na řešení

*Complex Needs Assessment in Counseling Conversation from the  
Solution-focused approach Perspective*

Leoš Zatloukal, Miloš Havlík, Zdislav Doleček, Jaroslav Šotola

**Mgr. Leoš Zatloukal, Ph.D.**, je absolventem doktorského studia sociální práce na Ostravské univerzitě v Ostravě a studentem doktorského studia klinické psychologie na Univerzitě Palackého v Olomouci. Absolvoval komplexní 750h výcvik v systemické psychoterapii (ISZ), výcvik v hypnoterapii (prof. Kratochvíl, Dr. Zíka) a další kurzy a výcviky pod vedením tuzemských i zahraničních lektorů. Vyučuje poradenské/terapeutické přístupy a vybrané manažerské dovednosti na katedře psychologie a na katedře sociální práce (obojí na Univerzitě Palackého v Olomouci), pracuje jako terapeut v manželské a rodinné poradně v Brně a jako sociální pracovník na azylovém domě pro bezdomovce. Je rovněž spoluzakladatelem a vedoucím týmu terapeutů a lektorů přístupu zaměřeného na řešení „Dalet“ ([www.dalet.cz](http://www.dalet.cz)) a působí jako krajský metodik komunitního plánování sociálních služeb.

**Kontakt:** leos.zatloukal@dalet.cz

**Mgr. Miloš Havlík** je sociolog a andragog, pracuje jako ředitel neziskové organizace FOKUS Vysočina, která se zabývá psychosociální rehabilitací osob s duševním onemocněním. Absolvoval výcviky v systemické a narativní psychoterapii (ISZ). Je spoluautorem *Metodiky pro plánování sociálních služeb* a publikace *Nové zjišťování potřeb*. Zabývá se konzultantskými, poradenskými a lektorskými službami v oblasti rozvoje kvality a plánování sociálních služeb.

**Kontakt:** milos.havlik@fokusvysocina.cz

**Mgr. Zdislav Doleček** je absolventem Univerzity Palackého v Olomouci, oborů speciální pedagogika se zaměřením na dramaterapii a speciálně pedagogická andragogika. Pracuje jako vedoucí oddělení služeb seniorům a občanům se zdravotním postižením Magistrátu města Olomouce, je tajemníkem sociální komise Rady města Olomouce a působí také jako manažer pracovní skupiny v rámci komunitního plánování sociálních služeb. Je rovněž zakladatelem skupiny dramaterapeutů, který pořádá dramaterapeutické workshopy (i tematicky zaměřené) pro pracovníky v oblasti sociálních služeb ([www.dramaterapie.atlasweb.cz](http://www.dramaterapie.atlasweb.cz)).

**Kontakt:** zdislav.dolecek@seznam.cz

**Mgr. Jaroslav Šotola, Ph.D.**, je absolventem doktorského studia antropologie na Karlově univerzitě v Praze. V současné době vyučuje kulturní antropologii na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. Zároveň působí v o. p. s. Člověk v tísni v rámci projektu „Do lavič!“, který je zaměřen na zmírnění dopadů sociálního vyloučení na vzdělávání dětí a žáků. Několik let působil jako koordinátor olomouckého Střediska integrace menšin v rámci stejnojmenného projektu. Těžišti jeho odborného zájmu jsou problematika sociálního začleňování pomocí vzdělávání, oblast síťování organizací a institucí a téma hledání rovnováhy mezi pomáhajícím a restriktivním přístupem při práci s obyvateli sociálně vyloučených lokalit.

**Kontakt:** jaroslav.sotola@upol.cz

## Abstrakt

Průspěvek se věnuje potřebám klientů sociálních služeb a jejich posuzování. V první části příspěvku je pozornost věnována definování pojmu „potřeba“. Autoři zastávají názor, že potřeba je konstrukt popisující rozdíl mezi žádoucím a aktuálním stavem. Druhá část se věnuje dvěma přístupům využívaným při posuzování potřeb – přístupu zaměřenému na problém a přístupu zaměřenému na řešení. Oba přístupy jsou popsány včetně jejich praktické aplikace a jsou diskutovány jejich výhody a nevýhody.

## Klíčová slova

posuzování potřeb, poradenství, přístup zaměřený na problém, přístup zaměřený na řešení

## Abstract

The paper is devoted to clients' needs and their assessment in social services. The first part is concentrated on definition of the term „need“. Authors argue that need is a construct which describes the difference between preferred and current situation.

The second part of the paper is devoted to two approaches utilized in needs assessment – namely problem-focused and solution-focused approach. Both of them are described (including their practical application) and their advantages and disadvantages are discussed too.

## Keywords

needs assessment, counseling, problem-focused approach, solution-focused approach

*„Čím větší pozornost jsem věnovala tomu, co mi klienti říkají, tím více jsem chápala, že znají své životy mnohem lépe než já.“  
(Harlene Anderson)*

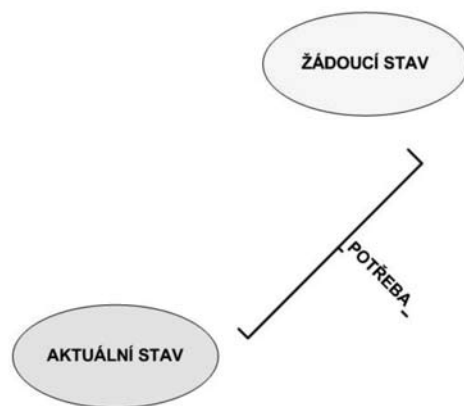
*„První zásadou je naslouchání zákazníkům, s uchem přiloženým k jejich praktickým potřebám.“ (Tom Peters)*

Potřeby klientů<sup>1</sup> lze vnímat jako jeden z ústředních konceptů v oblasti poskytování sociálních služeb. Zjištění či přesněji „posouzení“ potřeb tvoří jádro individuálního plánování služby (Černáková, Johnová, 2002), a proto lze tuto dovednost považovat za jednu z klíčových kompetencí sociálních pracovníků a terapeutů. Posuzování potřeb má přesah i mimo rámec případové práce s klienty – mělo by se kupříkladu promítnout i na lokální úrovni do plánování sociálních služeb (Zatloukal, 2008a; Havlík, Koldinská et al., 2009). Tento text nabízí teoretickou reflexi pojmu „potřeba“ i praktickou inspiraci pro sociální pracovníky zaměřenou na otázku, jak lze postupovat při posuzování potřeb v každodenní práci s klienty.

### 1. Posuzování potřeb jako spoluvytváření rozdílů

Pojem „potřeba“ je poměrně obtížné definovat, přesto se velmi často používá ke zdůvodňování způsobu, jakým je nebo má být klientům poskytována určitá služba, nebo při plánování změn v sociální oblasti (např. v rámci komunitního plánování sociálních služeb – Zatloukal, 2008a).

Obecně a asi nejjednodušeji lze „potřebu“ definovat jako **rozdíl mezi aktuálním stavem a žádoucím stavem** (Gupta et al., 2007 – viz obr. 1).



Obr. 1: Znázornění potřeby (upraveno podle Gupta et al., 2007)

Tato definice působí na první pohled jednoduše, ale je komplikovanější. Otázkami, které celou problematiku potřeb a jejich posuzování výrazně komplikují, totiž jsou: 1. kdo a podle čeho definuje žádoucí stav a 2. kdo a podle čeho posuzuje aktuální stav.

Ife (in Navrátil, 2006) popisuje čtyři diskurzy sociálních služeb, v nichž se uplatňují různé procesy hodno-



cení aktuálního i definování cílového stavu (tedy potřazy a procesy definování potřeb klientů sociálních služeb):

- **charitativní diskurz** – sociální služba je chápána jako **dar** dobrodince potřebnému (prosebníkovi), přičemž pracovník (v tomto diskurzu „filantrop“) posuzuje, zda jedinec zasluhuje pomoc (je potřebný), nebo je v tíživé situaci vlastní vinou a pomoc nezasluhuje (nebo má být naopak potrestán);
- **profesní diskurz** – klient či uživatel služby je v relativně pasivní roli a při posuzování jeho potřeb se především zohledňuje, jakými znalostmi, schopnostmi a dovednostmi **nedisponuje**, a na toto posouzení navazuje **intervence**; pracovník je v roli profesionála či experta, který disponuje zvláštními znalostmi a způsoby poznání a zodpovídá se klientovi, profesi a svému zaměstnavateli;
- **manažerský diskurz** – sociální služba je chápána jako **produkt** určený pro spotřebitele, pracovník se zaměřuje na určení potřeb klienta (spotřebitele) a na vyhledání přiměřených zdrojů pro jejich uspokojení; klíčový je zde **vztah klienta ke státu** (jeho práva na služby, na minimální standard služeb atd.) a nikoli k profesionálovi jako v předchozím modelu, pracovník je nejčastěji případovým manažerem („case manager“) a zodpovídá se především státu a managementu své organizace;
- **tržní diskurz** – sociální služba je pojímána jako  **zboží** a klient jako zákazník, který je nakupuje, **klient-zákazník** má aktivnější roli než v předchozích modelech, protože se předpokládá, že druh i způsob poskytování služby ovlivňují ve velké míře požadavky klientů-zákazníků a úkolem pracovníka je společně s klientem vypracovat a posléze naplňovat zakázku.

V současné praxi poskytování sociálních služeb v našich podmínkách se můžeme v různé míře setkat se všemi uvedenými diskurzy. Pravděpodobně nejdominantnější je u nás však nyní manažerský diskurz, typický důrazem na standardizaci kvality služeb, pokusy o efektivní plánování služeb na regionální úrovni či na případovou práci s klienty (Navrátil, 2006). V praxi sociální práce se – alespoň podle našich zkušeností ze supervizí a vzdělávání u různých sociálních služeb – tento diskurz poměrně často proplétá s prvky profesního diskurzu, zejména v přímé poradenské práci (expertní pozice pracovníka, intervence založená na posouzení deficitů apod.).

V manažerském diskurzu (a ještě více v diskurzu tržním) platí, že potřeba klienta je určitý **konstrukt vzniklý vyjednáváním** mezi zainteresovanými subjekty.<sup>2</sup> Toto pojetí potřeb také zastáváme dále v textu. Potřeba bude podle tohoto pojetí identifikována a řešena, pouze pokud se na její existenci shodne **klient** (něco si přeje), **pracovník**, který potřeby mapuje

(např. to není v rozporu s profesní etikou a spadá do do oblasti, v níž se pracovník pohybuje...), a **různé instituce** (spadá to do oblasti působnosti poskytovatelé instituce a poskytovatel na ni například reaguje nějakou službou, zadavatel či zadavatelé<sup>3</sup> danou potřebu financují apod.<sup>4</sup>). Názorně je to ukázáno na obrázku 2 – potřeba může být konstruována pouze v označeném „společném poli“ jednotlivých aktérů, přičemž toto „společné pole“ není předem dané a neměnné, ale lze jej rozšiřovat nebo naopak zužovat na základě vyjednávání všech zúčastněných aktérů.<sup>5</sup>



Obr. 2: Společné pole (Úlehla, 1999)

Z výše uvedeného je zjevné, že při definování potřeb se často uplatňuje větší množství hledisek. Obecně lze říci, že potřeby se většinou definují a řeší tam, kde jsou identifikovány nějaké problémy, potíže či stížnosti. Podle Goolishiana a Andersonové (Goolishian, Winderman, 1998; Ludewig, 1994) vznikne kolem takových problémů sociální systém<sup>6</sup>, který se k danému tématu vztahuje a každý člen v něm se na „potřeby“ dívá jinak.<sup>7</sup>

#### Příklad<sup>8</sup>

*Paní Nováková je 75 let, žije v Olomouci a před dvěma týdny skončila v nemocnici po obtížné se hojícím zranění (uklouzla na ledě a zlomila si nohu). Vzhledem ke zranění je odkázána na vozík a je otázka, zda a jak bude chodit a zda bude soběstačná (hygiena, nákupy...). Paní Nováková je vdova, žije sama v panelovém bytě na sídlišti a má dvě děti.*

*Starší syn Miroslav (49 let) je rozvedený, žije v Olomouci, má tři děti s exmanželkou Jirínou, prohrál velké částky v automatech a má vážné problémy s alkoholem, chodí si pravidelně k paní Novákové půjčovat peníze, prát prádlo a na obědy. Paní Nováková se velmi trápí tím, jaký její syn je, ale vždy říká „je to můj syn, přece mu musím pomoci“.*

*Mladší dcera Květoslava (45 let) žije se svým druhým manželem a s dvěma dětmi (jedno z prvního a jedno z druhého manželství) na druhém konci republiky*



v Plzni, navštěvuje paní Novákovou jen o svátcích (Vánoce, Velikonoce), občas si zavolají.

Paní Nováková se styká ještě s jednou kamarádkou, občas zajdou na kávu. Žádné další kontakty neudrží.

Paní Nováková uvádí, že se často – ještě před vstupem do nemocnice – cítila nějak „vycucaná“ a „smutná“, někdy se musela velmi těžce přemlouvat, aby vůbec něco udělala. Nyní v nemocnici je většinou zasmušilá a zamlklá, není příliš motivovaná rehabilitovat, spíše je apatická, ale vždy se chová k ostatním lidem i personálu slušně. Stěžuje si i na vysoký tlak a má problémy se srdcem – v minulosti prodělala lehký infarkt.

Jednotliví potenciální aktéři „problémového systému“ a jejich možné pohledy na to, co jsou v dané situaci potřeby:<sup>9</sup>

- **pečovatelka** – paní Nováková potřebuje především zajistit péči o sebe (hygiena, jídlo...)
- **sociální pracovník** – paní Nováková je velmi osamělá a má minimum sociálních kontaktů, je potřeba jí zprostředkovat nějaký kontakt se sociálním okolím, aby nebyla sama a izolovaná, tím by mohla být vyřešena i její „deprese“ či „apatie“
- **lékař** – paní Nováková potřebuje především vyřešit své zdravotní problémy, které ji výrazně omezují a snižují kvalitu života (kontroly srdce, rehabilitace po zranění)
- **psycholog** – paní Nováková by měla navštěvovat psychoterapii, aby vyléčila depresi
- **psychiatr** – paní Nováková potřebuje léčit diagnostiko-

Normativní	Pocitovaná	Vyjádřená	Komparativ.	Potřeba/ Popis
+	+	+	+	Potřeba podle všech definic, nesporná, tzv. <b>skutečná</b> (např. příjem pod minimální hranicí)
+	+	-	+	Ačkoli jedinec či skupina má potřebu podle ostatních definic, nemůže nebo nechce své potřeby vyjádřit (např. stigmatizace spojená se službou, vzdálenost, poplatky, velká administrativa, není informovanost o službě)
+	+	-	-	Potřeba je uznána odborníkem i pocitovaná, ale neexistuje poptávka ani nabídka služby (např. potřeba existence nějakého specializovaného poradenství)
-	+	+	+	Potřeba není uznána odborníkem, je však pocitována, žádána i poskytována (např. určité léky)
+	+	+	-	Potřeba je uznávána odborníkem, pocitována i žádána, ale není k dispozici (chybí zdroje)
+	-	-	+	Potřeba je uznávána odborníky a někteří s podobnými charakteristikami jsou příjemci služby, ale jedinec (skupina) tuto potřebu ani nepocituje, ani nepožaduje
+	-	-	-	Odborník stanovil potřebu, ale není pocitována, žádána ani uspokojována (např. některá preventivní očkování dětí)
-	-	-	+	Služba je poskytována bez ohledu na to, že není žádná potřeba (služba pro službu)
-	+	+	-	Potřeba, kterou odborníci nedoceňují ani není pokryta službami, ale je pocitována a žádána
-	+	-	-	Potřeba, která je pouze pocitována (potřeba lásky, uznání, moci...)
-	+	-	+	Odborníci potřebu neuznávají, je pocitována, ale nevyžadovaná, ale služby na ni reagující se nabízejí
-	-	-	-	Absence potřeb

Obr. 3: Komplexní hodnocení potřeb (Bradshaw in Hartl, 1997)



vanou duševní poruchu (depresi), měla by užívat předepsané léky

- **paní Nováková** – sama uvádí, že jí nejvíc záleží na tom, aby byl syn v pořádku, to jí trápí nejvíc; rovněž se obává, aby ona sama nebyla v budoucnu nikomu na obtíž
- **dcera** – za nejdůležitější považuje, aby bylo o paní Novákovou dobře postaráno, aby byla v bezpečí a měla vše, co potřebuje, sama se o ni postarat nemůže
- **syn** – nejvíce se v souvislosti se vzniklou situací obává, že přijde o posledního člověka, kterého má a který nad ním ještě nezlomil hůl, ale starat se o ni nedokáže

Určitou orientaci a uchopení různých pohledů při posuzování potřeb nabízí Bradshawova typologie potřeb (in Hartl, 1997; Roysse et al., 2009):

- **Normativní potřeby** – odborník, organizátor nebo vědec něco definuje jako v dané situaci „potřebu“. Je tedy experty stanoven „požadovaný standard“, pokud se ho někomu (jedinci, skupině) nedostává, je považován za toho, kdo má potřebu. Příkladem může být IQ – kdo ho má nižší, než je norma, je považován za toho, kdo má nějaké specifické potřeby.
- **Pocitované potřeby** – přání a chtění dotčených osob, lidé jsou dotazováni, zda pocítují potřebu; není „objektivním“ měřítkem potřeb lidí, protože lidé mohou mít nepřiměřená očekávání, mnohdy ani nevědí, že nějaká služba je k dispozici, nebo někdy nechtějí přiznat slabost.
- **Vyjádřené potřeby** (také „požadavky“) – pocitované potřeby vyjádřené činem (zápis na čekací listinu, odvolání, žádost apod.); předpokládá se, že člověk takový čin nedělá, pokud necítí potřebu. Nelze však zjednodušovat, že není-li požadavek, není ani potřeba (může existovat požadavek, ale jeho důvodem není potřeba, ale třeba opoziční politická aktivita; naopak požadavek plynoucí z potřeb nemusí být vyjádřen kvůli kulturním zvyklostem, studu...).
- **Komparativní potřeby** – měřítko potřeby se získá studiem charakteristik populace, která přijímá službu. Když lidé podobných charakteristik (např. tzv. „alkoholici“, lidé z podobných krajů, apod.) služby využívali, pak i u lidí, kteří tyto služby nevyužívají, ale patří do stejné skupiny, předpokládáme, že jsou potřební.

Při souběžné analýze všech čtyř druhů potřeb mohou nastat kombinace (viz obr. 3), které již v sobě obsahují jistá vodítka pro příslušná opatření (Hartl, 1997).<sup>10</sup>

Výše uvedená typologie potřeb ukazuje různé pohledy, které lze při posuzování potřeb uplatnit. Pokud bychom rozšířili předchozí jednoduchou definici potřeb

o aspekt vyjednávání mezi různými pohledy různých aktérů posuzování potřeb, mohli bychom potřebu souhrnně definovat jako **konstrukt, který vyjadřuje shodu zainteresovaných aktérů na rozdílu mezi aktuálním a žádoucím stavem**. Znamená to, že pracovník společně s dalšími aktéry společně vytvářejí tento rozdíl. Aby se tento rozdíl stal účinným (v našem případě byl posouzen jako „potřeba“), musí být dostatečně významný (v Batesonově (2006) terminologii je jakákoli informace „rozdíl, který dělá rozdíl“).

Lze shrnout, že z hlediska komplexního posuzování potřeb jsou pro posuzování nezbytné informace o:

- **žádoucím stavu** – konkrétní a měřitelný popis stavu, kdy je potřeba naplněna
- **aktuálním stavu** – konkrétní popis stávající situace
- **sociálním kontextu** – zapojení zainteresovaných osob do posuzování potřeb

Pokud je kterákoli z výše uvedených dimenzí opomenuta, není podle našeho názoru možné potřeby (které pojmáme v souladu s výše uvedenou definicí) řádně popsat. Mnohdy se v praxi i v odborné literatuře za potřeby označují i věci, které této naší definici neodpovídají a které bychom proto **za potřeby** v pravém slova smyslu **neoznačili**.

Příkladem může být:

- **diagnóza** – diagnózu lze chápat jako odborné označení aktuálního (deficitního) stavu, může mít podobu lékařskou (např. diabetes, bipolární afektivní porucha...) nebo i sociální (např. sociální vyloučení, sociální nepřizpůsobení...); označení nějaké situace diagnostickou nálepkou neříká nic o cíli, ale jen o aktuálním stavu, ale zároveň implicitně podsouvá, že když „objektivně rozumíme“ situaci, je tím dáno, co má být cílem, a co je tedy potřebou. V redukčně pojaté medicíně tento model může fungovat (je-li diagnostikována cukrovka, je cílem správná hladina hormonu inzulinu a potřebou její doplnění), v sociálních službách je však podobný model stěží udržitelný;<sup>11</sup>
- **nabídka služeb** – někdy se říká „potřebujete psychiatra“ nebo „potřebujete osobní asistenci“; podobným způsobem jsou občas formulovány i otázky v dotaznících, které mají údajně zjišťovat potřeby uživatelů<sup>12</sup>; takový postup je předčasný, protože ještě nejsou k dispozici ani údaje o aktuální situaci, ani o žádoucí situaci, není tedy ani definována potřeba a již je zde snaha definovat způsob, jak naplnění potřeby zajistit;<sup>13</sup>
- **přání klienta** – ačkoli přání klienta je nezbytným výchozím aspektem potřeby, potřeba je až výsledkem vyjednávání zainteresovaných aktérů (bezdomovec například může udávat, že si nutně „potřebuje dát panáka, aby byl v pohodě“, ale žádná sociální služba pro bezdomovce – pokud je nám známo – toto přání



neakceptuje jako potřebu a nezřizuje speciální „výčep pro bezdomovce“);

- **představa experta o potřebách klienta** – tyto představy o potřebách mají většinou charakter normativní (opírají se o teoretické modely potřeb, u nichž se předpokládá univerzální platnost – např. Maslowova pyramida potřeb) anebo komparativní (vycházejí z předsudků experta o potřebách určité cílové skupiny klientů, s níž pracuje); kdyby se při posuzování potřeb vycházelo pouze z představ (či předsudků) odborníků, byl by opomenut jeden z klíčových aktérů vyjednávání o potřebách – klient samotný;
- **představa veřejnosti o potřebách klienta** – tuto variantu zmiňujeme jen pro doplnění, v praxi je k vidění spíše výjimečně, že by pracovník při posuzování potřeb vycházel jen z nějaké obecně sdílené (často velmi zjednodušené) představy o tom, co by klient mohl potřebovat (kulturní stereotypy pracovníka však na posuzování potřeb klientů – zejména určitých cílových skupin – vliv mít samozřejmě mohou).

## 2. Komplexní posuzování potřeb – přístup zaměřený na problémy a přístup zaměřený na řešení

Manažerský (a ještě více tržní) diskurz v sociálních službách klade do centra pozornosti potřeby klientů/zákazníků. V manažerské literatuře lze nalézt velké množství podnětů, jak realizovat různé analýzy potřeb zákazníků (např. Kotler, 2007; Cooper, Lane, 1999; Foret, 2003; Bělohávek, Košťan, Šuleř, 2001).<sup>14</sup> Většinou se jedná o poměrně nákladné a obsáhlé kvantitativní výzkumné projekty. Díky tomu jsou však málo využitelné pro menší a středně velké firmy, které si takto nákladné analýzy nemohou dovolit. Kritické těchto „klasických“ marketingových analýz potřeb zákazníků (např. Jenkins, Gregory, 2007; Levinson, 2009) navíc upozorňují, že takové analýzy často přinášejí rozpačité výsledky (málo nebo vůbec nepoužitelné výsledky, nízká validita výsledků, málo nových informací ve srovnání s vysokými vynaloženými náklady apod.). Mnozí autoři poukazují na nutnost alternativních postupů (Jenkins, Gregory, 2007; Levinson, 2009; Peters, 2001) nebo přinejmenším na přínos kombinace „klasických“ a „inovativních“ prvků v marketingových analýzách a v marketingu jako takovém (Kotler, de Bes, 2005).

Je zajímavé, že snad všechny „inovativní“ či „alternativní“ marketingové postupy směřují k **přímé a bezprostřední interakci se zákazníky** (namísto rozesílání dotazníků apod.). Peters (2001) tento trend popisuje jako „posedlost nasloucháním zákazníkům“ a vytyčuje tři jednoduché kroky:

- **jít tam, kde jsou zákazníci** – zjištění potřeb lze nejlépe provádět přímo v prostředí, kde se zákazník pohybuje (Peters uvádí zásadu, že marketing by měl být alespoň polovinu času na cestách)

- **naivní, nezkršené a intenzivní naslouchání** – to, co lidé říkají, je třeba brát vážně a nefiltrovat to příliš rychle vlastními teoriemi a názory (tzv. „postoj nevěděni“ – Anderson, 2009)
- **zajištění rychlé reakce** – je třeba bezodkladně podniknout kroky k naplnění potřeb, zjišťovat potřeby zákazníků a nereagovat na ně je neefektivní a někdy (zejména v sociálních službách) to může být i neetické

Někteří autoři výstižně poukazují na to, že (kvalitativní) rozhovor je v důsledku „vědecky správný“ přístup ke zkoumání potřeb, ačkoli na první pohled působí málo vědecky (Havlík, Koldinská et al., 2009). Sculley v této souvislosti provokativně uvádí, že „žádné velké marketingové rozhodnutí se nikdy neudělalo na základě kvantitativních údajů“ (in Peters, 2001, s. 177).

V oblasti sociálních služeb platí, že komplexní posuzování potřeb klienta se odehrává v rozhovoru s odborným pracovníkem (sociálním pracovníkem, poradcem, terapeutem, někdy bývá označován i jako „klíčový pracovník“, „případový manažer“ nebo „manažer péče“ – Ovreteit, 1993; Adams, Domielli, Payne, 1998; Havlík, Koldinská et al., 2009; Čermáková, Johnová, 2008). V našich podmínkách probíhá posuzování potřeb spíše roztroušeně v jednotlivých poskytovatelských organizacích. Ve Velké Británii byl vytvořen model „managementu péče“ („care management“), který umožňuje posuzovat potřeby komplexně, relativně nezávisle na aktuální nabídce služeb a koordinovaně (Welch, 1991; Ovreteit, 1993).

Ať již se při posuzování potřeb postupuje podle britského modelu „managementu péče“ anebo poněkud méně koordinovaně, domníváme se, že je zjevné, že rozhovor s klientem je při komplexním posuzování potřeb nenahraditelný. Na druhou stranu máme za to, že zdaleka ne každý rozhovor vede k tomu, aby byly potřeby popsány vhodným způsobem. Pro vedení poradenského rozhovoru, v němž by bylo možné potřeby vhodným způsobem definovat, si potřebuje pracovník osvojit určité dovednosti a odbornost. K tomu (a samozřejmě i k provázení klienta při samotném naplňování potřeb) odborným pracovníkům slouží profesní vzdělání a různé výcviky v některém z etablovaných poradenských směrů.

Existuje mnoho způsobů, jak lze potřeby odborně a efektivně zjišťovat, a tyto způsoby lze různě klasifikovat a porovnávat.<sup>15</sup> Z našeho pohledu je užitečné rozlišit dva obecné přístupy – přístup zaměřený na problém a přístup zaměřený na řešení. Tyto přístupy lze chápat spíše jako webberovské „ideální typy“ sloužící jako pomůcky pro reflexi než jako konkrétní způsoby práce používané v praxi. Lze říci, že pracovníci se ve svém způsobu práce pohybují na kontinuu





mezi těmito dvěma extrémními polohami. Některé terapeutické a poradenské přístupy mají svými teoretickými východisky blíže k zaměření na problém, protože akcentují nutnost porozumět příčinám problémů (dynamické), popsat vzájemnou podmíněnost aspektů problému (KBT) nebo problémy alespoň detailně popsat a priorizovat podle různých hledisek (úkolově orientovaný přístup). Oproti tomu jiné spíše tíhnou k zaměření na řešení, protože se při práci bez detailního popisu problému v zásadě obejdou a „intervence“ zde nejsou konstruovány na základě znalosti problémů, ale většinou na základě znalosti cílů a zdrojů, které jsou k dispozici (např. ericksonovské přístupy, přístup zaměřený na řešení, systemický přístup, terapie realitou apod.). Přesto nelze hranici jednoduše vést mezi jednotlivými poradenskými či terapeutickými přístupy, protože v rámci každého přístupu existují různé „proudy“, které kladou porůznu důraz na určité aspekty domovské teorie a jiným přisuzují menší důležitost.<sup>16</sup> Hranice tedy spíše leží mezi jednotlivými pracovníky, kteří v různé míře akcentují při své práci různé aspekty svých přístupů a vytvářejí vlastní tvořivé modely a syntézy. Tato hranice je díky tomu i poněkud neostrá, přesto však pro reflexi může být užitečná. Oba obecné přístupy – přístup zaměřený na problém a přístup zaměřený na řešení – stručně popíšeme a srovnáme s ohledem na to, jak umožňují posuzovat potřeby klientů (tedy jakým způsobem definují aktuální a žádoucí stav a reflektují pohledy různých aktérů). Nabízené srovnání je ovlivněno našimi vlastními teoretickými východisky a preferencí zaměření na řešení. Zároveň je třeba mít na zřeteli skutečnost, že coby „ideální typy“ budou oba přístupy působit jako určité extrémy, které se v takto čisté podobě v praxi (snad) ani nevyškylují.

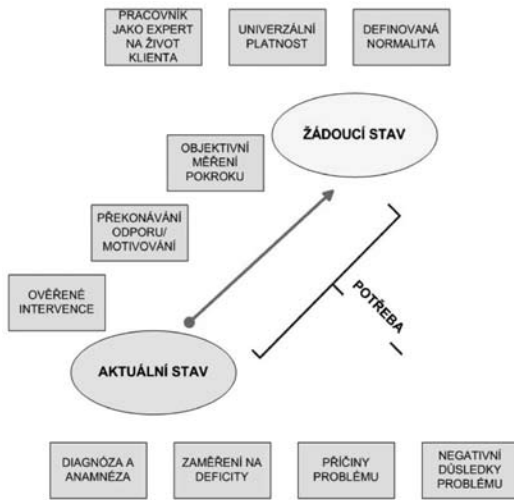
### Přístup zaměřený na problém

Tento přístup má mnoho různých variant a podob, kterým je společné, že vycházejí z důkladné **definice problému** či deficitu (aktuální stav), který se srovnává s nějakou **objektivizovanou normou** (cílový stav). (De Jong, Berg, 1998; Duncan, Miller, Sparks, 2004.) Pokud například klient trpí smutkem a apatií, je problém definován jako deprese (není tak veselý a tak aktivní, jak stanovuje norma), potřeba je chápána jako rozdíl mezi „deprezí“ a „normalitou“ a intervence (terapie, léky...) směřují k návratu daného člověka k normě. Pokud jiný klient nemá stálé bydlení, je problém definován jako „bezdomovecství“, normou je stálé bydlení, potřeba je rozdílem mezi „bezdomovecstvím“ a normou „stálého bydlení“ a intervence směřují k tomu, aby klient stálé bydlení našel a udržel.

### Zjišťování potřeb v přístupu zaměřeném na problém:

Přes značnou variabilitu různých teoretických konstruktů, které mohou vytvářet filozofické zázemí přístupu zaměřeného na problém<sup>17</sup>, lze nalézt společné prvky v postupu pracovníka při posuzování potřeb klienta (Duncan, Miller, Sparks, 2004; Wampold, 2001; De Jong, Berg, 1998):

- a) **Navázání vztahu s klientem** – cílem je navázání spolupráce a získání důvěry klienta, aby se mohl otevřít a hovořit o svých problémech.
- b) **Důkladné zjišťování informací o klientovi (anamnéza)** – protože pracovník předem neví, co všechno je z hlediska problému relevantní a jak to s čím souvisí, zjišťuje maximum informací o klientovi a ověřuje si jejich pravdivost z různých zdrojů. Pracovník tak sbírá informace o rodinném zázemí klienta, jeho dětství, studiu, práci, zdravotním stavu, rodinném stavu apod.
- c) **Definice problému či deficitu (diagnóza)** – pokud možno přesné a objektivní určení povahy problému, které spočívá ve srovnání aktuálního deficitního stavu s normou (diagnostickými kritérii).<sup>18</sup> Klíčová otázka je: „Co je to za problém? Jaké symptomy vykazuje?“
- d) **Nalezení příčiny problému** – na základě předpokladu, že pokud bude nalezena příčina problému, může být teprve problém úspěšně odstraněn, se uvažuje o tom, co problém způsobilo. K těmto úvahám se opět využívá teoretických vodítek daného přístupu. Klíčové otázky: „Jak dlouho již problém trvá?“, „Jak vznikl?“, „S čím souvisí?“, „Co problému předcházelo?“, „Co problém udržuje?“, „Co by klient ztratil, kdyby byl problém vyřešen?“
- e) **Negativní důsledky problému** – zvažují se možná rizika nebo již nastalé negativní následky problému, klient je o nich často poučován a potažmo přesvědčován, aby něco změnil.
- f) **Práce s „odporem“** – odpor je koncept vycházející z psychoanalýzy, který označuje situaci, kdy klient nevědomě vzdoruje léčbě (Freud, 1991); ačkoli ne všechny přístupy zaměřené na problém sdílejí tento pohled na „odpor“, všechny se nějak ve svých teoriích věnují označování klientů z hlediska připravenosti ke změně a technikám, jak klienty „motivovat“ ke změně.
- g) **Ověření intervence** – na základě výše uvedených informací (tedy zjištěných potřeb) by měl pracovník coby expert zvolit „správnou“ (nejlépe výzkumem ověřenou a potvrzenou) intervenci, použít ji a vyhodnotit ji – pokud byla úspěšná, byl úspěšný i proces definování potřeb.



Obr. 4: Posuzování potřeb v přístupu zaměřeném na problém

#### Výhody tohoto přístupu:

- pracovník se při posuzování potřeb i při volbě intervence může držet osvědčených modelů, což mu dodává **pocit jistoty a odbornosti**
- tento postup dobře **pasuje na očekávání klientů** (většina klientů očekává, že právě takto bude spolupráce s pracovníkem probíhat)
- tento postup má **silné zázemí i v odborných kruzích**, protože odpovídá teoretickým východiskům vlivných poradenských směrů, požadavkům „řízení péče“ a v neposlední řadě i standardům pro výzkum efektu intervencí (tzv. „evidence based practice“)
- tento postup **může fungovat** stejně dobře jako kterýkoli jiný, tj. může dosahovat signifikantně lepších výsledků, než kdyby klient žádnou „intervenci“ neabsolvoval, a srovnatelných výsledků s alternativními přístupy (Wampold, 2001)

#### Úskalí tohoto přístupu:

- **žádoucí stav je definován jen normativně, popř. komparativně** (viz Bradshawovu typologii uvedenu výše) – je předem dána norma, která je ztotožněna s tím, co by mělo být cílem, aniž by do definice žádaného stavu bylo nutno promítat přání klienta (v důsledně uplatněném přístupu zaměřeném na problém by nás přání klienta vlastně nemělo zajímat, protože na definici žádaného stavu nemá vliv)
- **aktuální stav** je definován jako **deficit** (chybění něčeho), což klienta jednostranně označuje jako „neschopného“, „selhávajícího“, „nemocného“ či „nekompetentního“ (zdroje a silné stránky jsou naopak často přehlíženy nebo nedoceňovány)

• **důkladná anamnéza** znamená zjišťování velkého množství informací, které pro práci s klienty **nevyužíváme** (ale nikdy nemůžeme předem vědět, co využijeme a co ne, proto je sbíráme), tento postup je nákladný (zabere mnoho času pracovníka, který je třeba zaplatit) a lze jej zpochybnit i po etické stránce (zjišťování informací o klientovi by se mělo dít v nejmenším možném rozsahu)<sup>19</sup>

• **pátrání po příčinách** problému často vede k **obviňování nebo ke konfliktům**, což je neproduktivní a může to vést k iatrogennímu poškození<sup>20</sup> klienta

• příčiny problémů jsou navíc pouze **hypotetické**, nikdy se nelze dobrat definitivní jistoty; zkušenost ukazuje, že kolik je odborníků, kteří hledají příčiny problémů, tolik bývá i různých názorů na ně

• **řešení problémů obvykle nezávisí na příčinách** jejich vzniku, ale spíše na zdrojích a možnostech (jestliže má uživatel problém se splácením dluhů, pak vysvětlení, že jej nezodpovědnosti naučili rodiče nevhodnou výchovou, při níž nebyly dobře nastavené hranice, nenabízí řešení; naopak věci nesouvisející s domnělou či „skutečnou“ příčinou problémů mohou vést k řešení – například využít finanční poradenství či zavést plánování výdajů)

• **zaměření na rizika a možné negativní následky** může někdy fungovat jako **sebenaplňující proocrtví** a tím vést rovněž k iatrogennímu poškození klienta<sup>21</sup>

• **malá pozornost** je věnovaná **kontextu**, prostor pro vyjednávání potřeb je velmi úzký a je silně prosazován expertní pohled na úkor ostatních pohledů

#### Přístup zaměřený na řešení

Přístup zaměřený na řešení je typický důrazem, který se klade především na pečlivé dojednávání cílů a na zjišťování a rozvíjení zdrojů klienta (schopnosti, dovednosti, znalosti, silné stránky, podpora okolí...). Směry, které mají k zaměření na řešení nejbližší, vycházejí většinou z „postmoderního myšlení“ (Grenz, 1997; Loewenthal, Snell, 2003; Zatloukal, 2007a, 2007b) a ze způsobu práce Miltona H. Ericksona (Zeig, Munion, 2008) a Steva de Shazera.<sup>22</sup> Zvláštní zmínku si zde zaslouží Glasserova terapie realitou (Glasser, 1992; 2000), která vychází z jiných teoretických východisek (blíží se spíše existenciálním a humanistickým směrům v klíčovém důrazu na svobodu a odpovědnost člověka), ale programově se zaměřuje na řešení místo na problém a jeho zkoumání.

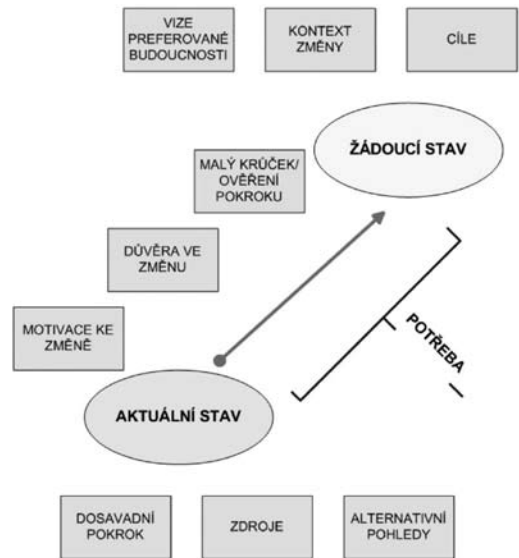
#### Zjišťování potřeb v přístupu zaměřeném na řešení

V případě přístupu zaměřeného na řešení lze opět nalézt několik společných bodů napříč různými teoretickými východisky jednotlivých směrů, které se na pomyslném kontinuu k tomuto pólu blíží.



- a) **Připojení ke klientovi** – vytvoření spolupracujícího vztahu s klientem, nehodnotící porozumění jeho pohledu, práce pracovníka s vlastními předsudky.
- b) **Orientace v kontextu** – zjišťování, kdo je zapojen do „problémového systému“ a jaká má očekávání a přání; klíčové otázky: „Čí to byl nápad vyhledat pomoc?“, „Kdo co očekává?“, „Kdo vás podporuje?“, „S kým je možné vyjednávat?“, „Komu by to, co si přejete, rovněž prospělo?“
- c) **Vize preferované budoucnosti a definování cílů** – detailní popis žádoucího stavu a z něj definované cíle, které splňují požadavky dobře zformulovaných cílů (De Jong, Berg, 1997); klíčové otázky: „Předpokládáme, že jsme se potkali po dvou letech, váš problém je vyřešený a žijete uspokojivý a šťastný život... Jak to vypadá? Co děláte? Co dělají druzí lidé?...“, „zázračná otázka“ (podrobněji viz Zatloukal, 2009).
- d) **Monitorování dosavadního pokroku a výjimek** – detailní zjišťování toho, co již klient vykonal a kam se posunul směrem k cíli, a zjišťování situací, kdy problém byl menší nebo méně často; klíčové otázky: „Na škále od 0 do 10, kde 0 je situace, kdy to bylo nejhorší a 10 situace, kdy je problém vyřešený – kde se nyní nacházíte? V čem je rozdíl mezi A (aktuální stav, který klient číselně určí) a 0?“, „Stalo se vám někdy, že se problém nevyskytl, ačkoli jste čekal, že se objeví? Nebo že měl menší intenzitu?“
- e) **Zjišťování zdrojů** – popis schopností, dovedností a dalších podpůrných faktorů, které klientovi umožnily situaci zlepšit nebo udržet na stávající úrovni; klíčové otázky: „Jak se Vám podařilo dostat se na škále z 0 na A?“
- f) V této fázi je již potřeba (rozdíl mezi žádoucím a aktuálním stavem zohledňující kontext) podrobně definována, místo ověřené intervence typické pro přístup zaměřený na problém zde většinou následuje **zkoumání motivace klienta ke změně a důvěry ve změnu** (pomocí škály, konfrontace nebo demonstrace v sezení anebo jiného nástroje), zkoumání a vyzdvížení **zdrojů** a definování prvního **malého krůčku** směrem k cíli (De Jong, Berg, 1997; Úlehla, 1999; De Shazer, 1994; Glasser, 2000).

Jednotlivé fáze přehledně znázorňuje obrázek 5.



Obr. 5: Posuzování potřeb v přístupu zaměřeném na řešení

#### Výhody tohoto přístupu:

- Podrobný a konkrétní **popis žádoucího stavu i aktuálního stavu**
- **Žádoucí stav** je definován na základě **přání klienta** a s ohledem na **sociální kontext**
- V rámci mapování aktuálního stavu jsou zmapovány především **zdroje**, které lze využít pro další práci snáze než deficity
- **Úspornost** – pracovník zjišťuje pouze informace, které lze využít pro definování potřeb a možností jejich naplňování
- Takto vedený rozhovor je **příjemnější pro klienta i pro pracovníka** a minimalizuje riziko iatrogenního poškození klienta

#### Úskalí tohoto přístupu:

- Klade velké **nároky na pracovníka**, protože nemá takovou míru jistoty jako v přístupech zaměřených na problém a je nucen spíše experimentovat a občas i tápat
- Jeho praktikování vyžaduje **dlouhodobý trénink** zahrnující nejen osvojení potřebných dovedností, ale i změnu myšlení
- Při extrémním uplatnění tohoto přístupu, kdy by byl problém zcela ponechán stranou, by se mohlo stát přísné zaměření na řešení **překážkou k vybudování důvěryplného a bezpečného vztahu s klientem**, protože



klient by mohl získat dojem, že jeho problémy pracovníka nezajímají nebo že jej s nimi dokonce obtěžuje

- Tento způsob uvažování je v rozporu s mnoha etablovanými teoriemi a může být **překvapující** i pro klienty

### Závěrem

Posuzování potřeb je v sociálních službách oblastí čtených nedorozumění a nejasností. V tomto příspěvku jsme se v první části pokusili nastínit, jak potřebám a procesům jejich posuzování rozumíme. Dobře definovaná potřeba popisuje dojednaný rozdíl mezi žádoucím stavem a aktuálním stavem klienta.

Ve druhé části jsme představili dva obecné přístupy – přístup zaměřený na problém a přístup zaměřený na řešení, které oba mohou vést k popisu potřeb podle výše uvedených kritérií, ale rozličnými cestami. Oba přístupy vnímáme spíše jako ideální typy, které umožňují pracovníkovi reflektovat jeho způsob práce z určité (z našeho pohledu užitečné) perspektivy. Konkrétní pracovníci se – bez ohledu na svou teoretickou orientaci – nacházejí někde na kontinuu mezi oběma póly. Oba přístupy mají své výhody i úskalí. Vzhledem ke zvýšenému riziku (nikoli však nutnosti) iatrogenního poškození klienta a k relativně chudému popisu obou klíčových aspektů potřeb (aktuálního stavu coby deficitu i stavu žádoucího coby normy) u přístupu zaměřeného na problém doporučujeme spíše směřovat v rozhovorech s klienty k zaměření na řešení, které považujeme za bezpečnější pro klienta i pracovníka a nabízející bohatší a v další práci využitelnější popisy žádoucího i aktuálního stavu. Kromě těchto pragmatických hledisek pro nás hraje roli i hledisko „estetické“: mít příležitost obdivovat klienty za jejich schopnosti a (třeba drobné) úspěchy, sledovat s nimi známky zlepšení, objevovat společné zdroje a možnosti, o kterých neměli tušení, že je mají, moci tvořivě experimentovat, to vše pro nás znamená společně se podílet na vytváření uměleckého díla svého druhu. Harry Korman tento aspekt na workshopu v Olomouci shrnul výstižně: „Nedělám přístup zaměřený na řešení proto, že je lepší, než ostatní, ale prostě proto, že mě víc baví.“

### Seznam literatury:

ADAMS, R., DOMINELLI, L., PAYNE, M. (eds.). **Social work: Themes, issues and critical debates.** Hampshire: Palgrave, 1998.

ANDERSON, H. **Konverzace, jazyk a jejich možnosti: Postmoderní přístup k terapii.** Praha: NC publishing, 2009.

BATESON, G. **Mysl a příroda: nezbytná jednota.** Praha: Malvern, 2006.

BĚLOHLÁVEK, F., KOŠŤAN, P., ŠULERĚ, O. **Management.** Olomouc: Rubico, 2001.

BERG, I. K. **Posílení rodiny.** Praha: ISZ, 1992.

COOPER, J., LANE, P. **Marketingové plánování.** Praha: Grada, 1999.

ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M. **Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe (převodce poskytovatele).** Praha: MPSV, 2002.

DE JONG, P., BERG, I. K. **Interviewing for solutions.** Pacific Groove: Brooks/Cole publ., 1998.

DE JONG, P., MILLER, S. D. **How to interview for client strengths.** *Social work* 40, 1995, s. 729–736.

DE SHAZER, S. **Words were originally magic.** New York: Norton & co., 1994.

DUNCAN, B. L., MILLER, S. D., SPARKS, J. A. **The heroic client: A revolutionary way to improve effectiveness through client-directed, outcome-informed therapy.** 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2004.

FORET, M. **Marketingový výzkum.** Praha: Grada, 2003.

FREUD, S. **Vybrané spisy I.: Přednášky k úvodu do psychoanalýzy, Nová řada přednášek k úvodu do psychoanalýzy.** Praha: Avicenum, 1991.

GLASSER, W. **Counseling with choice theory.** New York: HarperCollins publ., 2000.

GLASSER, W. **Reality therapy.** In ZEIG, J. K. (ed.). **The evolution of psychotherapy: The second conference.** New York: Brunner/Mazel publ., 1992, s. 270–278.

GOOLISHIAN, H. A., WINDERMAN, L. **Constructivism, autopoiesis and problem determined systems.** *The Irish journal of psychology* 9, 1998, s. 130–143.

GRENZ, S. J. **Úvod do postmodernismu.** Praha: Návrat domů, 1997.

GUPTA, K., et al. **A practical guide to needs assessment.** 2nd ed. San Francisco: John Wiley and sons, 2007.

HARTL, P. **Komunita občanská a komunita terapeutická.** Praha: SLON, 1997.

HAVLÍK, M., KOLDINSKÁ, J., et al. **Nové zjišťování potřeb.** Praha: Komunitní plánování, o. p. s., 2009.

JENKINS, D., GREGORY, J. **Gorily chtějí banány: Tajemství stíhlého marketingu.** Praha: Práh, 2007.

KOTLER, P. **Marketing management.** Praha: Grada, 2007.

KOTLER, P., DE BES, F. T. **Inovativní marketing.** Praha: Grada, 2005.

KRATOCHVÍL, S. **Základy psychoterapie.** 4. vyd. Praha: Portál, 2002.

LEVINSON, J. C. **Guerilla marketing.** Brno: Computer press, 2009.

LOEWENTHAL, D., SNELL, R. **Post-modernism for psychotherapists: A critical leader.** New York: Brunner-Routledge, 2003.



- LUDEWIG, K. **Systemická terapie**. Praha: Pallata, 1994.
- MATOUŠEK, O., et al. **Metody a řízení sociální práce**. Praha: Portál, 2003.
- MATOUŠEK, O., et al. **Sociální služby**. Praha: Portál, 2007.
- MATOUŠEK, O. **Slovník sociální práce**. Praha: Portál, 2003.
- NAVRÁTIL, P. **Posouzení v sociálně-historickém kontextu**. In SMUTEK, M., KAPPL, M. (eds.). **Pro-měny klienta služeb sociální práce**. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006, s. 453–460.
- NAVRÁTIL, P. **Posouzení v sociální práci**. In NAVRÁTIL, P., JANEBOVÁ, R., et al. **Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce**. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010a, s. 9–23.
- NAVRÁTIL, P. **Reflexivita v posouzení a v sociální práci**. In NAVRÁTIL, P., JANEBOVÁ, R., et al. **Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce**. Hradec Králové: Gaudeamus, 2010b, s. 24–46.
- NAVRÁTIL, P. **Teorie a metody sociální práce**. 2. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001.
- OVRETVEIT, J. **Coordinating community care: Multidisciplinary teams and care management**. Buckingham: Open University press, 1993.
- PETERS, T. **Prosperita se rodí z chaosu**. Praha: Pragma, 2001.
- PROCHASKA, J. O., NORCROSS, J. C. **Psychoterapeutické systémy**. Praha: Grada, 1999.
- ROYSE, D., et al. **Needs assesment**. New York: Oxford University Press, 2009.
- SALAMON, E., ANDERSSON, M., GREVELIUS, K. **The AGS commision model**. Stockholm: 1991.
- SKŘIČKOVÁ, Z. (ed.). **Metodiky pro plánování sociálních služeb**. Praha: MPSV ČR, 2007.
- ÚLEHLA, I. **Umění pomáhat**. 2. vyd. Praha: SLON, 1999.
- VON SCHLIPPE, A., SCHWEITZER, J. **Systemická terapie a poradenství**. Brno: Cesta, 2001.
- WAMPOLD, B. E. **The great psychotherapy debate: Models, methods and findings**. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, 2001.
- WELCH, B. **Mapování a management péče**. Ústí nad Labem: Centrum komunitní práce, 1991.
- ZATLOUKAL, L. **„Zázračná otázka“ a její využití v krátké terapii**. *Psychotherapie*, 3, 2009, s. 179–191.
- ZATLOUKAL, L. **Plánování rozvoje sociálních služeb metodou komunitního plánování**. Olomouc: Univerzita Palackého, 2008a.
- ZATLOUKAL, L. **Postmoderní myšlení jako možné východisko pro integraci různých terapeutických přístupů**. *Psychotherapie* 1, 2007b, s. 183–203.
- ZATLOUKAL, L. **Postmoderní myšlení v poradenské praxi**. *Sociální práce* 2007a, č. 3, s. 75–86.
- ZATLOUKAL, L. **Práce se „zakázkami“ v psycho-terapii a poradenství – systemický přístup**. *Sociální práce* 2008b, č. 3, s. 82–93.
- ZATLOUKAL, L. **Význam teoretického rámce při výzkumu psychoterapie z „postmoderní“ perspektivy**. *E-psychologie* (elektronický časopis Českomoravské psychologické společnosti) 4, 2010, s. 37–54 (dostupné na: <http://e-psycholog.eu/pdf/zatloukal1.pdf>).
- ZEIG, J. K., MUNION, M. W. **Milton H. Erickson**. Praha: Triton, 2008.

### Poznámky

- 1 V textu používáme pojmy „klient“ nebo „uživatel služby“ jako synonyma, přičemž prvnímu označení zde dáváme přednost.
- 2 Z tohoto důvodu používáme pro popis tohoto procesu pojem „posuzování potřeb“ (jako ekvivalent anglického „needs assessment“) namísto u nás často užívaného pojmu „zjišťování potřeb“. Pojem „zjišťování potřeb“ z našeho pohledu sugeruje nějakou objektivní – na vyjednávání zainteresovaných stran nezávislou – existenci potřeb, které lze nějakým vhodným způsobem „správně“ odhalit či zjistit, což neodpovídá našemu pojetí potřeb.
- 3 Podrobněji k zadavatelům a jejich hierarchii viz Salamon et al. (1991), Zatloukal (2008b).
- 4 K pojmům poskytovatel a zadavatel viz Skříčková et al. (2007).
- 5 Ačkoli tvrdíme, že lze „společné pole“ měnit na základě vyjednávání, neznamená to, že všichni účastníci mají při tomto vyjednávání stejný vliv na výsledek. Stále se uplatňuje hierarchie zadavatelů (Zatloukal, 2008b). Dobře je to patrné na definici potřeby z britské příručky o „managementu péče“: „Potřeba je termín vyjadřující požadavky jednotlivců, které jim mají umožnit dosáhnout, udržet si nebo obnovit přijatelnou úroveň sociální nezávislosti nebo kvality života tak, jak jsou definované příslušnou poskytovatelskou organizací nebo úřadem.“ (Welch, 1991, s. 17.)
- 6 Goolishian a Andersonová jej nazývají „problémem determinovaný systém“, Ludewig (1994) jednodušeji „problémový systém“.
- 7 Podrobněji k „problémovým systémům“ viz Ludewig (1994), Zatloukal (2008b), Von Schlippe, Schweitzer (2000).
- 8 Jména i reálie příkladu jsou smyšlené, příklad slouží jen pro ilustraci.
- 9 Pro didaktické účely jsou pohledy jednotlivých aktérů záměrně zjednodušené a vyhraněné.
- 10 Za „skutečnou“ potřebu je podle Bradshawa považována pouze první varianta. S tímto závěrem se ztotožňujeme v tom smyslu, že pouze v první variantě dochází ke shodě jednotlivých pohledů a nacházíme se v pomyslném „společném poli“ (viz obr. 2).



- 11 Podrobněji k diskusi o diagnózách a o medicínském modelu v psychoterapii a poradenství viz Miller, Duncan, Hubble (2000) nebo Zatloukal (2010).
- 12 Typickým jevem u takových dotazníků je bod: „Označte prosím, které služby vám chybějí...“, po němž následuje výčet sociálních služeb podle zákona 118/2006 Sb. a respondent má zaškrtnout své „potřeby“.
- 13 Tato chyba se objevuje velmi často, proto na nutnost oddělit posuzování potřeb od směřování klientů do stávajících služeb opakovaně upozorňuje např. Welch (1991) nebo Ovreteit (1993).
- 14 V oblasti poskytování sociálních služeb se tímto „klasickým“ přístupem při zjišťování potřeb zabývá např. Matoušek et al. (2003) nebo Royse et al. (2009).
- 15 Navrátil (2010a, b) například zdůrazňuje rozdíl mezi objektivistickým a konstruktivistickým přístupem k posuzování životní situace klienta (což zahrnuje i posuzování potřeb), jiné klasifikační modely, podle nichž lze jednotlivé poradenské a terapeutické přístupy klasifikovat, nabízí např. Prochaska, Norcross (1999) nebo Ludewig (1994).
- 16 Některé dílčí proudy v rámci různých přístupů, které mají blízko k našemu pohledu, jsou zmíněny v: Zatloukal (2007b).
- 17 Někdy se v obdobném smyslu hovoří o „medicínském modelu“ aplikovaném v terapii, poradenství či sociální práci (De Jong, Berg, 1997; Zatloukal, 2010; Duncan, Miller, Sparks, 2004).
- 18 Diagnóza může vycházet nejen z diagnostických manuálů, ale i z teorií jednotlivých přístupů (a každý přístup takovou možnost nabízí – diagnóza pak může mít podobu např. „problematický životní scénář“ (transakční analýza), „iracionální přesvědčení“ (REBT), „neadaptivní vzorec chování“ (behaviorální přístup), „nedokončená záležitost“ (gestalt), „noogenní neuroza“ (logoterapie), „nevřešený konflikt z dětství“ (psychoanalýza), „problémem determinovaný systém“ (systemický přístup), „rezignace na autorství vlastního příběhu“ (narrativní přístup) apod. Tím, že každý přístup nabízí možnost v rámci svých teoretických konstruktů diagnostikovat či nálepkovat klienty, není řečeno, že každý pracovník musí této možnosti využívat nebo že ji všichni využívají stejnou měrou. Nakolik pracovník potřebuje přesnou diagnostiku, natolik se pomyslně blíží k pólu zaměření na problém a vzdaluje od pólu zaměření na řešení.
- 19 Zaujetí anamnézou ukazuje i příklad z nedávné doby: Jeden z autorů (L. Z.) se zúčastnil školení o anamnéze určeného pro pracovníky azylových domů pro bezdomovce, na němž lektor prezentoval velmi podrobný seznam anamnestických údajů, které silně doporučoval zjišťovat, protože „to může souviset s problémy těchto lidí“. Kromě rodinného zázemí nebo zdravotního stavu zde byly i položky jako „průběh porodu“ nebo „prožívání puberty“, což vyvolalo četné pobavené úsměvy účastníků. Když byl lektor dotázán, zda by se výběr informací, které pracovník zjišťuje, neměl spíše než od nějakého „objektivního“ seznamu odvíjet od způsobu práce daného pracovníka (jiné informace jsou užitečné pro pracovníka používajícího dynamické přístupy, jiné pro pracovníka pracujícího v rámci gestalt přístupu nebo systemického přístupu), nebyl schopen tuto otázku reflektovat. Přesto lze říci, že jeho zaujetí anamnézou a zejména některými konkrétními položkami anamnézy logicky souvisí s jeho vlastním (nikoli jediným správným) způsobem práce s klienty, a zasloužilo by si tedy hlubší reflexi.
- 20 Iatrogenní poškození klienta je újma, která klientovi vznikla v důsledku terapie či poradenství.
- 21 Na kurzu ericksonovské hypnoterapie v Olomouci vyprávěl Jiří Zíka příhodu, která tento fakt dobře dokumentuje: Měl před lety ještě coby aktivní sportovec (běžec dlouhých tratí) úraz kolena a lékař mu po operaci řekl: „Tohle vás bude bolet ještě pět let.“ Ačkoli to patrně nemyslel doslovně, tato předpověď se posléze přesně na den naplnila.
- 22 Podrobněji o přístupu zaměřeném na řešení viz De Jong, Berg (1998), De Shazer (1994), De Jong, Miller (1995), Berg (1992).



## Školy se představují

# Slezská univerzita v Opavě, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné

Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné je historicky nejstarší součástí Slezské univerzity v Opavě. Zpočátku byla fakulta zaměřena výhradně na studium ekonomiky obchodu a služeb, v průběhu jejího vývoje však byly akreditovány a přibýly další programy a obory, což se týká právě oboru Sociální management.

V současné době je fakulta zaměřena na vzdělávání odborníků v ekonomických, finančních, sociálních a správních studijních oborech a oborech zaměřených na informatiku v ekonomii.

Za dobu své existence prošla fakulta prudkým rozvojem, kdy na počátku své existence měla přes 300 studentů, v současnosti jich má téměř 4 000. Dnes tedy představuje moderní, pružnou vzdělávací instituci, která má v regionu své důležité místo a poslání.

Cílem fakulty je poskytovat kvalitní vysokoškolské vzdělání v bakalářském, navazujícím magisterském a doktorském studiu. Nechce však zůstat školou uzavřenou ve svém regionu, naopak, snaží se o co nejširší kontakty se svým okolím, ostatními domácími i zahraničními univerzitami a institucemi, podniky i úřady. Odborný zájem fakulty je natolik široký, že umožňuje dostatečně široký výběr jak pro zájemce o studium, tak vědecký výzkum a spolupráci s praxí.

Studijní obor Sociální management (dále SOMA) vznikl jako součást studijního programu Hospodářská politika a správa (dále HOSPOL) v 90. letech minulého století. V té době byl koncipován jako tříletý bakalářský a současně pětiletý magisterský studijní obor. Profil absolventa bakalářského programu studijního oboru Sociální management byl zaměřen především na teoreticko-praktické poznatky a dovednosti ve sféře personalistiky a sociální práce na úrovni odborných a řídicích sociálních pracovníků. Absolventi magisterského programu byli kvalifikováni pro manažerskou funkci v institucích sociální sféry.

V roce 2007 došlo k zásadním úpravám studijního programu HOSPOL a s tím souvisejícím změnám ve struktuře studijního oboru SOMA. V rámci reakreditace byly do závazných předmětů bakalářského

studia zakomponovány takové, které splňovaly požadavky na vzdělávání sociálních pracovníků podle nového zákona o kvalifikaci a vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Tím byl inovován profil absolventa bakalářského studijního oboru SOMA. Bohužel v té době nemohli absolventi pokračovat v navazujícím magisterském studiu stejného oboru, jelikož nebyl do reakreditace zařazen. To způsobilo přechodné snížení zájmu studentů o tento obor v následujících letech.

Současné zaměření studijního oboru SOMA je specifické v tom, že spojuje teoretické poznatky z oblasti sociálních, právních, ekonomických a marketingových



*Jedna z budov Slezské univerzity v Opavě*

disciplín. Absolventi studijního oboru jsou připraveni pro praxi samostatného řídicího pracovníka, který je kompetentní v personálním, právním a ekonomickém rozhodování.

Tím se obor SOMA liší od jiných studijních programů a oborů z oblasti sociální práce, které jsou více specializované a zaměřené na sociální praxi a práci s klientem.

Kromě teoretických znalostí získávají studenti oboru SOMA i praktické dovednosti v rámci předmětu odborné praxe. Ta je výhradně realizována v institucích sociální péče (dětské domovy, azylové domy, domovy pro seniory, apod.), případně na odborech sociálních



*Studenti naslouchají přednášce v předmětu Teorie a metody sociální práce*

věcí v rámci státní správy a samosprávy (odbor péče o děti, OSSZ, úřady práce, postpenitenciární péče, školní zařízení, aj.) a v neziskových organizacích, poskytující sociální poradenství. Odborné praxi předchází vzájemná písemná dohoda mezi zvolenou institucí či organizací a Obchodně podnikatelskou fakultou v Karviné. Student si volí místo realizace odborné praxe podle svého tematického zaměření bakalářské práce a s tím související projekt výzkumu v rámci studijního oboru SOMA.

Organizace a výuka odborných předmětů, tvořící základ profilu absolventa (metody sociální práce, formy sociální péče, sociální politika, andragogika, aj.), je koncipována tak, aby se teoretické vědomosti propojovaly s názory a zkušenostmi odborníků z reálné praxe. V rámci přednášek i seminářů jsou tito odborníci zváni, aby seznámili studenty se svými profesními zkušenostmi a aktuálními problémy současné doby a poskytli tak zpětnou vazbu na teoretické poznání.

Studenti oboru SOMA se také aktivně zapojují do výzkumných projektů jak v regionu, tak v rámci projektů národního i evropského významu. Byli velmi úspěšní při realizaci projektu EQUAL, zaměřeného na poradenství nízkokvalifikované mládeže, kde si vyzkoušeli přímý kontakt s klientem v rámci poradenského procesu. Výsledky výzkumu prezentovali na odborných konferencích, které byly výstupem evropského projektu.

Své výzkumné dovednosti a poznatky z předmětu Sociologický výzkum studenti také uplatnili v dalším EQUAL projektu, který byl zaměřený na hledání, zaměřeném na hledání příčin obtížné zaměstnatelnosti Romů na trhu práce. Při realizaci výzkumu se pohybovali ve specifických romských lokalitách sociálně nejslabších rodin a získávali velmi cenné zkušenosti i v oblasti komunitní práce při spolupráci s romskými asistenty.

V současné době je ve schvalovacím řízení projekt příhraniční spolupráce s Polskem, který je zaměřen

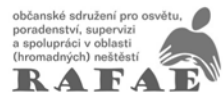
na výzkum integrace handicapovaných skupin obyvatel do společnosti. Studenti oboru SOMA se tak budou moci zapojit do výzkumu plánovaného na středních školách v příhraniční oblasti a zkoumat názory středoškoláků na postavení zdravotně znevýhodněných skupin obyvatel ve společnosti.

Dlouhodobě funguje spolupráce s Magistrátem města Karviná, a to jak v oblasti výzkumů souvisejících s komunitním plánováním, tak ve spolupráci s nízkoprahovým zařízením, kde studenti oboru SOMA pomáhají s doučováním dětí a participují na tvorbě a realizaci mimoškolních aktivit.

Vzhledem k tomu, že Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné je fakultou s ekonomickým zaměřením, spolupracuje dlouhodobě s pracovníky a pracovišti Vysoké školy ekonomické v Praze, Ekonomické fakulty VŠB-TU v Ostravě, Ekonomicko-správní fakulty MU v Brně, s Ekonomickou univerzitou v Bratislavě, Univerzitou Mateja Bela v Banské Bystrici a s dalšími vysokými školami v České republice a na Slovensku. Oboustranně užitečné jsou však také kontakty s vysokými školami v zahraničí. Fakulta spolupracuje rovněž s podnikatelskou sférou, zejména na úseku bankovníctví, průmyslu a obchodu, s orgány a institucemi veřejné správy a sociální péče.

*Ivona Buryová*

Inzerce



**OBČANSKÉ SDRUŽENÍ RAFAE nabízí další běh výcviku  
Krizová pomoc a první psychosociální pomoc**

Výcvik se skládá ze 150 hodin teoretické, praktické a sebezkušnostní přípravy rozdělené do 8 víkendových bloků. Výcvik je akreditován MPSV č. 2009/028-SP, odborným garantem výcviku je PhDr. Bohumila Baštecká, PhD.

**Termíny výcviku:**

10.-11.9., 1.-2.10., 22.-23.10., 12.-13.11., 3.-4.12.2011,  
7.-8.1., 28.-29. 1., 18.-19. 2. 2012. **Místo konání:** Praha.

**Cena:** 15 400 Kč, studenti denního studia 14 900 Kč.

Podrobné informace na [www.rafae.cz](http://www.rafae.cz)

Tel. 775 26 92 92

E-mail: [rafae@rafae.cz](mailto:rafae@rafae.cz)





## Recenze

# Roman Švaříček, Klára Šedřová a kol.: Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha, Portál, 2007.

Předkládaná publikace brněnských autorů Švaříčka a Šedřové je v pořadí čtvrtou publikací, která se významným způsobem pokouší (a řekněme, že zdárně) rozšířit obecné povědomí českého čtenářstva o podobě, možnostech a významu využívání kvalitativního výzkumu v každodenní praxi pracovníků a výzkumníků v oblasti sociálních věd (za první publikaci je možné považovat *Základy kvalitativního výzkumu* od amerických autorů Strausse a Corbinové (1999), za druhou Hendlův *Kvalitativní výzkum* (2005) a třetí Miovského *Kvalitativní přístup v psychologickém výzkumu* (2006)). I přestože název podtitulu knihy má explicitně aktivovat zejména publikum zabývající se oblastí pedagogiky, toto úzké zacílení není podle mého názoru zcela na místě. Kniha totiž nenabízí pouze širokou paletu cenných informací a zkušeností, které jsou komplexní, sevřené a předkládané brilantně srozumitelným způsobem. Hlavním důvodem mé námitky je skutečnost, že jsou tyto poznatky a zkušenosti využitelné i pro pracovníky jiných sociálněvědních disciplín, než je pedagogika (a to sociology, psychology a další sociální vědce včetně sociálních pracovníků). A to i přesto, že je mi jasné, že vznik a existující přístupy kvalitativního uchopování zkoumané reality jsou v této knize – v porovnání s Hendlovou publikací – pragmaticky redukovány (v knize např. nenajdeme zmínku o přístupu fenomenologie, zkoumání dokumentů, historickém, akčním či kritickém výzkumu, které jsou v pedagogice využitelné v omezené míře).

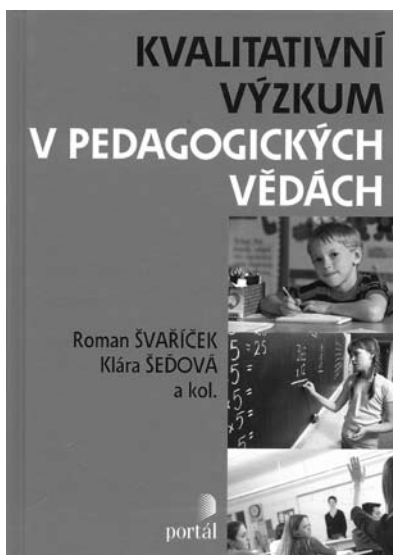
Kniha kolektivu autorů kolem Švaříčka a Šedřové se mi opravdu líbí: nejen že jsou jednotlivé kapitoly knihy jasně strukturované, přehledné a čtivé, ale předkládané poznatky jsou komplexní, autoři jednotlivých kapitol využívají bohaté literatury a vlastních bohatých zku-

šenosti s kvalitativním výzkumem, což je typické pro mnohé absolventy brněnské Masarykovy univerzity (v této souvislosti považují za skandální nepravdivou informaci ze zadní strany desek knihy, kde je uvedeno, že většina autorů pochází z „PF Olomouc“, i když téměř všichni autoři pocházejí výhradně z brněnských fakult).

Jednotlivé kapitoly knihy je možné rozčlenit do tří pomyslných částí, podle způsobu jejich využitelnosti. První část textu (část I, představovaná mj. kapito-

lou 1 až 6) obsahuje uvedení do problematiky kvalitativního výzkumu a jeho využití (nejen) v pedagogické praxi. Dílčí kapitoly se v první řadě zaměřují na teoretická a metodologická východiska kvalitativního (a smíšeného) výzkumu (kapitola 1) a jeho zdůvodnění v podobě pravdivosti, platnosti, spolehlivosti a etičnosti kvalitativním způsobem získávaných a zpracovávaných dat (kapitola 2). V knize nechybějí ani poznatky týkající se procesu plánování a faktického utváření kvalitativního výzkumu v podobě stanovování cílů, konceptuálního rámce, výzkumných otázek a volby relevantních metod (kapitola 3). Rovněž

jsou přítomny vybrané designy využitelné v kvalitativním výzkumu (o zakotvené teorii, případové studii, etnografickém a biografickém přístupu je možné se dočíst v kapitole 4). Zejména pro pracovníky z oblasti veřejné politiky a sociální práce jsou užitečné další dvě kapitoly, které se zaměřují na metody sběru dat v podobě pozorování, rozhovoru, ohniskových skupin, videozáznamu a triangulace (kapitola 5). Ty jsou využitelné v jejich každodenní praxi při práci s různě rizikovými skupinami osob a jednotlivci (osobami závislými, duševně nemocnými, bezdomovci, týranými



a zneužívanými osobami, delikventy, nezaměstnanými apod.) anebo při práci pracovníků státní správy a samosprávy a neziskových organizací interagujícími se svými klienty-uživateli služeb. Velice užitečná je i kapitola vysvětlující, jakým způsobem je možné získaná data analyzovat pomocí existujících sofistikovaných softwarů: v případě rozhovorů a jiných textů jde zejména o praktické ukázky analýzy dat prováděné v programu Atlas (kapitola 6). Druhou pomyslnou částí knihy je kapitola 7, která obsahuje konkrétní návod, jak psát odborný text, ve kterém je využito kvalitativní analýzy dat. Poslední část knihy (označená jako

část II) zahrnuje příklady výzkumů autorů knihy, které je možné využít jako příklady dobré praxe (jde např. o prezentaci tématu rituálů v mateřské škole, o identitě učitele apod.).

Již zmíněná jasná strukturovanost a čtivost textu, jakož i četné praktické příklady uváděné v průběhu celé knihy jistě potěší všechny čtenáře, kteří pocítí potřebu lépe se seznámit s praktickými kroky kvalitativního vnímání a uchopování lidské reality.

Pavel Horák

## Helena Haškovcová: Fenomén stáří. Praha, Havlíček Brain Team, 2010.

Knihy Fenomén stáří Heleny Haškovcové vyšla v nakladatelství Panorama již v r. 1990. Je třeba poděkovat nakladateli, JUDr. Karlu Havlíčkovi, že autorku přemluvil k novému vydání knihy, která spatřila světlo světa koncem roku 2010. Za dvacet let se však změnilo mnohé. Původní text bylo třeba aktualizovat do té míry, že máme dnes před sebou knihu zcela novou. A navíc, jak autorka ve své předmluvě přiznává, změnila se za ta léta i ona. První knížku psala ve svém zralém věku, kdy nahlížela na stáří jen pohledem zvenčí (je si však vědoma toho, že právě proto mohla vidět řadu problémů ostře). Dnes už na mnoho věcí nahlíží z jiné perspektivy, ovlivněné vlastní životní zkušeností. A i proto je kniha skutečně jiná, s viděním zevnitř a s mluvou zrcadlicí vyžralou moudrost autorčinu. Její celoživotní přínos v oboru gerontologie a geriatrie je nepřehlédnutelný.

Stáří se každému člověku nějak ukazuje – jeví, a proto název Fenomén. A autorka v knize představuje čtenářům ony projevy a všechno, co s nimi souvisí: holá fakta, vývojové trendy i potřebné informace, které v aktuální situaci může kdokoli potřebovat. Témata jsou podrobně zpracována z nejrůznějších úhlů pohledu a zasazena do širokých souvislostí. Text je proložen citáty nebo postřehy i jiných autorů. Čtenář je doslova vtážen do „dění“, které je poučné a zajímavé a které jej zároveň obohacuje. A to vše s lehkostí, jež je Heleně Haškovcové vlastní. Kniha obsahuje řadu kapitol (a jejich pododílů), jejichž náplň postihuje takřka encyklopedicky celou bohatou problematiku. Uvedme názvy alespoň některých: *Fáze lidského života, Stáří v nás a kolem nás, Jak stáří vypadá, Pohledy na stáří historicky a dnes, Mýty o stáří, Image stáří v médiích, Funkce rodiny a její proměny, První životní program*

*a penzionování, Individuální radost – druhý životní program, Psychologie stáří, Úspěšné stárnutí a zdravé stáří, Příprava na stáří, Péče o staré lidi v historii.* Některé kapitoly se věnují i otázkám „politickým“ (*Společná starost – s odkazy na významná mezinárodní prohlášení nejrůznějších organizací, Sociální a zdravotní politika, Péče o seniory v době socialismu, Zdravotnická péče o seniory po roce 1989, Perspektivní strategie péče o staré lidi*), jiné seznamují čtenáře s vědou o stárnutí a stáří a s těmi, kteří seniory ošetřují (*Gerontologie a geriatrie, Ošetřující v geriatrii, Péče rodiny i těch z okolí*).

Jako ukázkou uvedme a aspoň poněkud přiblížme jeden oddíl kapitoly *Dnešní problémy péče o seniory* (podkapitoly *Pacient nebo klient?, Nemocné stáří, Potřeby nemocných, Riziková stáří, Kvalita života v nemoci, Když stůně duše, Demence – tichá epidemie 21. století, Důstojnost*). Vynikajícím způsobem zde autorka rozebírá obsah pojmu klient, který je dnes používán téměř jako synonymum s pojmem pacient. Zcela logicky nejprve definuje obsah tohoto pojmu („Klient či klientka je osoba, která užívá určitých služeb, např. advokáta, lékaře, popř. služeb peněžního ústavu za úplatu. Klient rovná se zákazník.“) a konfrontuje jej s obsahem pojmu pacient („Pacient je trpící člověk, který potřebuje odbornou pomoc, ale její konkrétní formu si neobjednává.“). Uvádí, k jakým absurditám používání pojmu klient vede: „Nemocní pokročilou formou demence mohou být jen těžko zákazníci. Přesto jsou v systému současných sociálních služeb za zákazníky považováni.“ Dokládá i odsouzení tohoto nesmyslu veřejným ochráncem práv: „V podrobné ... zprávě, která se týkala výsledků hloubkového šetření kvality sociálních služeb, se lze opakovaně setkat s výrazem ‚dementní klient‘. Kromě toho, že lze takové označení považo-



vat za urážlivé, především věcně redukuje zákaznickou schopnost dotyčného člověka právě s ohledem na existenci závažné nemoci.“ V dalším pak autorka upozorňuje, že „zákaznický model má svá pravidla a neměl by být ani vyvyšován nad profesionální partnerství, ani za ně zaměňován“, a varuje: „Služba pro peníze a za peníze vylučuje lidskou účast či spoluúčast.“

Nelze nezmínit ani skvělou kapitolu *Závěr života*. Je vhodné připomenout, že umírání a smrt byly po desetiletí jejím tématem. Kniha „Rub života – líc smrti“ vyšla v r. 1975 a její „Thanatologie“ doznala již dvou vydání (2000 a 2007).

Kniha obsahuje obrazovou přílohu, jmenný a věcný rejstřík a 275 literárních odkazů. Helena Haškovcová se netají přáním, aby její text posloužil „i jako alternativní učebnice těm studentům, kteří se chtějí profesně angažovat v tzv. pomáhajících profesích a prakticky se starat o potřebné seniory“. Toto její přání by mělo být jistě splněno. Knihu je však možno doporučit i široké čtenářské veřejnosti. Je psána srozumitelným jazykem, nepostrádá optimismus a humor a povzbudí mnohé – nejen seniory.

*Marta Munzarová*



## B. Horská, A. Lásková, L. Ptáček: Internet jako cesta pomoci: Internetové poradenství pro pomáhající profese. Praha, Sociologické nakladatelství (SLON), 2010.

Autoři knihy jsou dlouholetí pracovníci Modré linky – Linky důvěry pro děti a mládež ([www.modralinka.cz](http://www.modralinka.cz)). Bohuslava Horská je současná vedoucí Linky důvěry Modré linky. Andrea Lásková působí mimo jiné jako supervizorka a je zakladatelkou internetového poradenství na Modré lince. Dříve působila i na pozici vedoucí Linky důvěry a byla členkou správní rady organizace. Ladislav Ptáček je předseda správní rady organizace a pracovník Linky důvěry. Všichni tři lektorují Výcvik v internetovém poradenství akreditovaný MPSV ČR.

Kniha *Internet jako cesta pomoci: Internetové poradenství pro pomáhající profese* je první publikace zaměřená na dané téma vydaná v České republice.

Vzhledem ke stále většímu rozmachu moderních mediálních technologií, ke kterým je internet řazen, jde o téma velmi aktuální a pro praxi sociální práce potřebné.

Autoři chtějí publikaci oslovit širší okruh zájemců z řad pomáhajících profesí a poskytovatelů sociálních služeb. Adresují ji zejména těm, kteří „již internetovou poradnu provozují; těm, kteří zamýšlejí poskytovat internetové poradenství; studentům příslušných oborů...; těm, kteří se o dané téma zajímají“ (s. 13). Připouštím, že záměr autorů oslovit takto široce nastavenou cílovou skupinu čtenářů se mi ze začátku jevilo jako „příliš velké sousto“, po přečtení publikace však musím konstatovat, že předkládaná monografie

může být velmi přínosná všem výše zmíněným skupinám čtenářů.

Kniha má 197 stran a je členěna do dvou částí strukturovaných do osmnácti kapitol. První část knihy (kapitola 1.–6. – z pohledu recenzentky) je věnována vymezení tématu. Autoři přibližují internet jako komunikační médium, jeho možnosti, hrozby a dopady. Přibližují vývoj internetového poradenství v rámci linek důvěry, jeho principy a formy. Čtenáře seznamují také se situací v oblasti internetového poradenství v zahraničí a následně u nás v České republice, přičemž stručně nastiňují také možné působení internetového poradenství v rámci sociálních služeb.

První část publikace vnímám jako stručné nastínění a úvod do dané tematiky vhodný zejména pro čtenáře nepůsobící v oblasti internetového poradenství. Vzhledem k charakteru monografie (první svého druhu v České republice) je to však část oprávněná a kniha by bez ní nepůsobila komplexně. Je vhodné zmínit, že sami autoři poukazují v závěru na časové rozmezí vzniklé mezi napsáním knihy a jejím vydáním (s. 186), které jim neumožnilo reagovat na případné změny v dané oblasti. Tyto by se z pohledu recenzentky mohly týkat samozřejmě zejména vymezení stávající situace internetového poradenství v České republice v kontextu sociálních služeb. Je také možné, že moje myšlenky jakožto recenzentky přesahují záměr autorů a sebekriticky musím konstatovat, že rozšíření kapitoly 6. Internetové poradenství jako sociální služba (např. o zkušenosti z praxe, otázku naplňování standardů kvality sociálních služeb v daném typu služby atd.) by možná zajímalo zejména mne. Nejedná se tedy v žádném případě o kritiku, ale o možný podnět, pokud by se autoři rozhodli pro znovuvydání publikace.

Druhá část knihy (kapitola 7.–18.) se zaměřuje na specifika internetového poradenství realizovaného v rámci linek důvěry. Autoři přibližují prostředí linek

důvěry a podrobně se věnují internetovému poradenství, přičemž se zaměřují zejména na e-mailový kontakt. Čtenář se může seznámit s mýty o internetovém poradenství, jeho možnostmi a limity, nejčastějšími typy e-mailů.

Za vynikající považuji kapitoly týkající se metodiky internetového poradenství, specifických situací a postupů v internetovém poradenství, etiky a supervize internetového poradenství a pasivního poradenství.

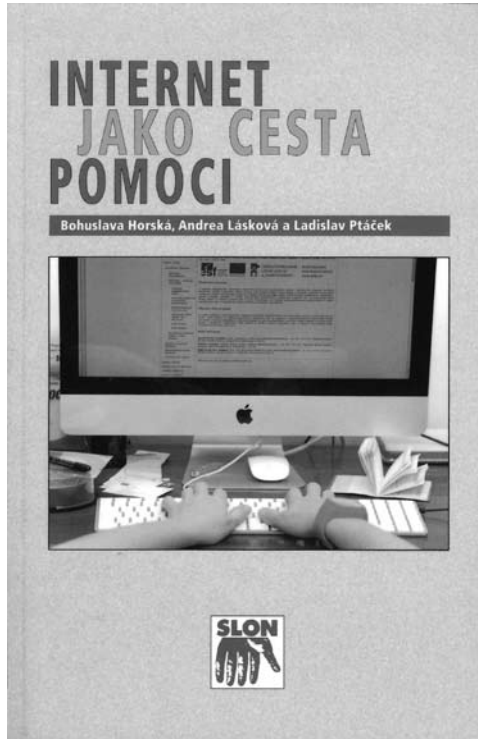
Tyto kapitoly jsou dokresleny četnými příklady konkrétních situací z praxe, se kterými se autoři setkali a které byly na jejich pracovišti řešeny, díky čemuž kniha opravdu naplňuje cíl autorů a je přínosná pro celý výše zmíněný okruh čtenářů. Druhá část knihy seznamuje také s právními aspekty internetového poradenství, s požadavky kladenými na pracoviště, v jehož rámci je internetové poradenství realizováno, a s požadavky kladenými na osobnost pracovníka internetové poradny.

Velkou předností knihy je z mého pohledu nejen její praktická odbornost (autoři mají s tématem bohaté zkušenosti a na textu je to znát), ale také styl, kterým je napsána. Autorům se podařilo napsat publikaci, která je dynamická, jed-

notlivé kapitoly jsou ucelené a text se dobře čte. Text je doplněn účelným poznámkovým aparátem.

Pro mne jakožto člověka léta se pohybujícího v oblasti sociálních služeb byla kniha zdrojem mnoha užitečných informací a podnětů k zamyšlení. Autoři v závěru své publikace uvádějí, že „kniha si neklade nárok postihnout všechny oblasti internetového poradenství a najít odpovědi na všechny otázky, které se ho týkají“ (s. 186). To samozřejmě není v možnostech žádné publikace. Vnímám ji však jako potřebnou a užitečnou „vlastovku“, která poskytuje velmi dobrý vhled do řešeného tématu.

*Iva Burianová*





# Libor Novosád: Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním. Praha, Portál, 2009.

Sociální práca ako novoetablovaný vedný odbor v procese svojho vývoja nevyhnutne vyvoláva diskusiu súvisiacu s problémami vymedzenia vlastného predmetu, priestoru, historického poznania filozofických východísk, myslenia aj praktickej činnosti, metód a metodiky v sociálnej práci atď. Otázke poradenstva ako jedného druhu sociálnej práce je venovaná monografia PhDr. Mgr. Libora Novosáda, Ph.D., vydaná v roku 2009.

Libor Novosád v tejto monografii zúročil svoju bohatú pedagogickú prax a prednáškové pobyty a vedecké stáže v zahraničí, ale hlavne vlastnú poradenskú prax. Čo je najvýznamnejšie, autor na základe vlastného štúdia v oblasti filozofie, sociálnej informatiky, sociológie a teórie riadenia, špeciálnej pedagogiky a psychológie pre špeciálnych pedagógov v rámci českých vysokých škôl a špeciálneho poradenstva na University of Alberta v Kanade prepája poznanie viacerých blízkych vedných odborov v oblasti poradenstva, čím ukázal komplexnosť, obsahovú rôznorodosť, ale hlavne vzťahovú špecifickosť prístupu ku klientovi v rámci poradenstva pre definovanú skupinu klientov s cieľom vnímať človeka ako jedinečného a neopakovateľného. Prínos monografie je hlavne v tom, že autor svojím majstrovstvom slova zjednotil vedeckú, praktickú a ľudskú úroveň problematiky poradenstva pre vybranú skupinu klientov, osôb so zdravotným a sociálnym znevýhodnením.

Monografia je rozdelená do troch tematicky ucelených častí: *Život se zdravotním znevýhodněním, Východiska a metody poradenské činnosti, Poradenská zařízení a instituce.*

PRVÁ ČASŤ obsahuje tri kapitoly: *Společnost a člověk s postižením, Podmínky, oblasti a cíle sociální integrace, Lidský faktor integrace.*

V rámci prvej kapitoly vymedzuje základné pojmy súvisiace s pojmom zdravie, determinanty života s postihnutím a ilustračne sa venuje údajom a postupom pri evidencii a inej administrácii (a ich komparácii) v súvislosti s osobami s postihnutím v súčasnosti. Dáva na vedomie nielen nejednotnosť, ale aj orien-

tačný charakter štatistických údajov. Autor tu na malom priestore, ale výrazne predkladá úvahu o pojme *inakosť* oproti nejakej „norme“ a *jedinečnosť* (neopakovateľnosť, a teda aj nie „rovnakosť“) každého človeka. V tejto kapitole možno tiež získať významové porovnanie procesov vyjadrených odbornými výrazmi *inklúzia* a *integrácia* v súvislosti so vzdelávaním detí so zdravotným postihnutím.

V druhej kapitole PhDr. Mgr. Libor Novosád, Ph.D., definuje problémové oblasti procesu plnohodnotného začlenenia sa osôb so zdravotným postihnutím do spoločnosti, ktorý silne ovplyvňuje: neinformovanosť, predsudky a diskriminácia, výchova v primárnej rodine, výchova a vzdelávanie v rámci školského systému, ale aj podpora a obmedzenia uplatnenia sa človeka s postihnutím na trhu práce a jeho pracovná seba-realizácia. V tejto časti monografie sa autor s vysokým odborným a ľudským nadhľadom venuje partnerskej problematike a často tabuizovanej oblasti sexuality človeka s postihnutím, čo nevyhnutne patrí, ako autor uvádza, do oblasti poradenskej podpory vzájomne prepojených oblastí, ktoré sa dotýkajú kvality života človeka s postihnutím (s. 53). Autor pritom vychádza z nutnosti spolupráce s odborníkmi z oblasti sexuológie a z východiska, že „sex má v živote človeka nielen reprodukčnú, ale aj rekreačno-relaxačnú, psychorehabilitačnú a sociálno-komunikačnú funkciu...“.

V tretej kapitole venovanej ľudskému faktoru integrácie autor poukazuje na funkcie ľudského činiteľa pri realizácii a podpore integrácie človeka s postihnutím do spoločnosti, ktoré vidí v oblasti: pripravenosti spoločnosti, jednotlivcov v nej žijúcich na koexistenciu so spoluobčanmi s postihnutím; ochoty zmeny v oblasti charakteru špeciálnopedagogickej podpory, sociálnej práce a zdravotno-sociálnej starostlivosti; informovanosti, otvorenosti a nepredpojatosti; teda žiadanych faktorov podporujúcich integráciu, ktorých formovanie výrazne ovplyvňuje výchova a vzdelávanie. Jednotlivé funkcie sú bližšie definované a vysvetlené príkladom.

DRUHÁ ČASŤ monografie je venovaná *Poradenským zariadeniam a inštitúciám* v rámci štyroch kapitol: *Poradenství jako součást systému ucelené rehabilitace,*

*Východiska a ciele poradenskej činnosti, Principy a metódy v poradenskej práci, Osobnosť poradca.*

Štvrtá až šiesta kapitola je pripravená v obsahovom rámci – súčasťou ucelenej, komplexnej rehabilitácie je aj poradenstvo pre človeka s postihnutím, pretože poradenstvo „je nástrojom, ktorý môže sprostredkovať, prepojiť či doplniť proces rehabilitácie tak, aby človek s postihnutím nebol sociálne vylúčený, handicapovaný, nežil v nevyhovujúcich podmienkach, získal služby kompenzujúce jeho postihnutie atď.“ (s. 91). Autor sa postupne venuje nadväznosti, významu a definovaniu jednotlivých druhov rehabilitácie. Systematicky člení a sám systematizuje východiska a ciele poradenskej činnosti, ktoré ilustruje schémou vlastnej proveniencie (s. 107) a následne ich aplikuje na podmienky „špeciálneho poradenstva“.

V rámci tejto časti práce svojim charakteristickým spôsobom štruktúrovaného myslenia a videnia prezentuje metodický postup, zásady a riziká špeciálneho poradenstva vrátane Etického kodexu sociálnych pracovníkov Českej republiky a Medzinárodného etického kodexu sociálnej práce (obidva v skrátenej verzii).

V uvedených súvislostiach autor logicky v ďalšej časti monografie zaradil text zameraný na komunikačnú a vzťahovú dimenziu poradenskej praxe a na vybrané diagnosticko-poznávacie a terapeutické metódy v „špeciálnom poradenstve“.

Veľmi praktickou a vedeckú a praktické poznanie zúročujúcou kapitolou monografie je kapitola venovaná *Zvláštnostiam v prístupoch ku klientovi s postihnutím*, kde autor výstižne poskytuje návod a upozorňuje na riziká pri poradenstve, ktoré sú dané typom funkčného obmedzenia alebo poškodenia zdravia u klienta. V závere druhej časti autor akcentuje „dve základné podmienky poradenskej praxe, a to ľudskosť a odbornosť, profesiu a humanitu, ktoré nie je možné postaviť proti sebe“ (s. 183). Venuje sa tu trom dimenziám socioprofesionálnej prípravy, a to: gnozeologickej dimenzii, praxeologickej a axiologickej. V štruktúre zameranej na ovplyvňovanú stránku osobnosti, na spôsob a výsledok formatívnej činnosti v jednotlivých uvedených dimenziách a na konečný cieľ, výsledok formovania.

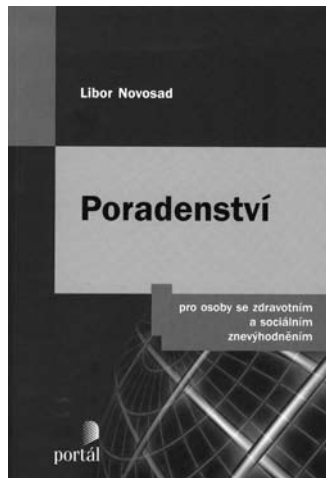
TRETIA ČASŤ monografie sa zaoberá *Poradenskými zariadeniami a inštitúciami* v rámci štyroch kapitol: *Typy a charakteristika poradenských zariadení, Poradenské aktivity ďalších inštitúcií, Špeciálne potreby a ich financovanie, Príbehy k zamysleniu.*

Táto časť práce je štruktúrovaná na podmienky Českej republiky, ktoré sú veľmi podobné so slovenskými. Postupne analyzuje obsah činnosti, poslanie a určité obmedzenie pre poradenské aktivity v rámci: rezortu školstva, mimo rezortu školstva, ako sú poradne pre manželstvo, rodinu a medziľudské vzťahy, občianske poradne, poradne pri organizáciách, resp. združeníach osôb so zdravotným postihnutím. Tie dopĺňa kazuisťkami, ktoré pomáhajú efektívnejšiemu porozumeniu podstaty konkrétneho druhu poradenstva.

V rámci tejto kapitoly sa autor venuje *Mediácii a sociálnej opore*, v „špeciálnom poradenstve“. Nezabúda ani na poradenstvo na úrovni *štátnej správy, v oblasti zdravotníctva, cirkevných zariadení a poradenstva prostredníctvom telefonickej krízovej intervencie.*

Ucelenosť problematiky je doplnená (vzhľadom na obsiahlosť problematiky aspoň tézovite) základnými informáciami o *Financovaní „špeciálnych“ potrieb.*

Na záver monografie autor uznal za vhodné zaradiť *Príbehy na zamyslenie (kazuistický tréning)*, ktoré sú v práci vybrané starostlivo, aby provokovali nielen profesionalitu, ale aj ľudskosť a nútili aplikovať (riešiť) podtóny etických rizík príbehu. Iste by nebolo na škodu a v tichosti verím, že autor uvažuje o príprave samostatného seminára (cvičebnice) v tejto oblasti pre študentov pripravujúcich sa na pomáhajúce profesie.



#### Záver

V rámci svojich prednášok som v rámci mimoriadneho vzťahu učiteľ–študenti spomínala na svoje detstvo v malej slovenskej dedinke, kde som ako dieťa nevnímala inakosť, ale charakteristickosť toho–ktorého človeka žijúceho v mojom okolí s tým, že práve to, čím bol človek iným, tým to bol „práve ON a nikto iný“ a každý mal v kaleidoskope dediny svoje miesto, ktoré bolo uznávané a rešpektované. Teraz vidím v publikácii Libora Novosáda takéto vnímanie človeka prezentované odborným jazykom s vedeckým a ľudským zánietením ako potrebu dobrej medziľudskej komunikácie, spolužitia, vzťahov a pýtam sa sama seba: „Čo sa stalo? Iba to, že som dospela?“

Preto dávam aj touto cestou na vedomie, že sa dostáva medzi nás publikácia, ktorú pripravil veľký profesionál, pretože jej bude iste rozumieť pedagóg, študent, odborník z praxe, ale sukcesom je aj pre laikov a to je ten bonus navyše.

Anna Žilová

## Zprávy, akce, oznámení

### Byl jsem zde, Světový den sociální práce!

Třetí březnový čtvrtek je již tradičním mezinárodním svátkem sociálních pracovníků a pracovníc, společně totiž slaví Světový den sociální práce. V letošním roce připadl tento den na 15. března. Zaměření dne směřovalo k přínosu sociální práce společnosti a na dialog o tom, jak řešit náročné sociální podmínky v důsledku celosvětové krize. Ačkoli ho sociální pracovníci slavili celosvětově, v Česku se i letos slavilo velmi potichu.

I v tématu Světového dne sociální práce 2011 jsou slyšet odezvy na celosvětové problémy, které vyvolala ekonomická krize. Důvod je nejeden. Ačkoli většina sociální práce je soustředěna lokálně, dopad celé oblasti sociální práce je samozřejmě mezinárodní. A zde je hlavním tématem krize, snižování rozpočtů pomáhajícím organizacím a poskytovatelům sociální služeb, a to i v důsledku snížených rozpočtů donátorů.

„Banky po celém světě utratily miliardy,“ říká k tématu Světového dne Gary Bailey, prezident Mezinárodní federace sociálních pracovníků. „A je nespravedlivé a skandální, že pomoc bankám je vyplacena na úkor nejchudších a nejzranitelnějších lidí na světě. Příkladem jsou miliardy, které byly vynaloženy na stabilizaci bank, zatímco celkový rozpočet pro Světový potravinový program OSN byl snížen na polovinu,“ dodává prezident Bailey.

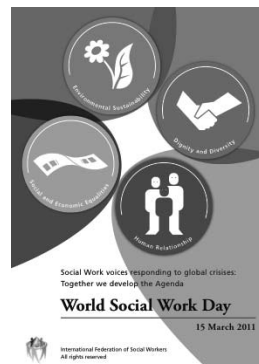
Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW) a její členské organizace se domnívají, že úsilí zachránit banky má za následek velmi málo finančních závazků ze strany průmyslově vyspělých zemí, které původně měly zajistit dosažení ambiciózního plánu OSN – ukončení světové chudoby. V roce 2010 se v Hongkongu konala Světová konference sociálních pracovníků. Jedním z jejich výstupů byla potřeba vytvoření globálního plánu pro sociální práci a sociální rozvoj v příštím desetiletí, současně se zahájením tohoto procesu.

Tisíce účastníků se tehdy shodly, že svět lze změnit k lepšímu, ale pouze pokud jednotlivá zaměstnání v oblasti trhu budou stát společně. Upozorňují proto

na potřebu „společně hájit důstojnost a hodnotu života každého člověka, bojovat za spravedlivější svět a oslavovat důležitost mezilidských vztahů ve zdravém životním prostředí“.

Ke Světové konferenci se IFSW vrací, když hlásá v podtitulu letošního Světového dne sociálních pracovníků: „Společně rozvíjíme Agendu!“ Tato Agenda (Global Agenda) usměrňuje rozvoj sociální práce a sociální politiky, podle níž by se zástupci národů a národní vlády měli chovat. Ve své podstatě se stále vrací k proklamacím, že by „národy měly splňovat nejzákladnější lidská práva (např. jídlo, přístřeší, oblečení a zdravotní péči pro všechny své lidi). Je potřeba zvýšit povědomí o chudobě jako o porušování lidských práv ve všech zemích a vytvářet politiky na vymýcení chudoby.“ Evropská unie o toto celý minulý rok usilovala v rámci boje proti chudobě.

Agenda má ambice prokazatelně zlepšit život lidí. Je výsledkem společného úsilí Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW), Mezinárodní asociace škol sociální práce (IASSW) a Mezinárodní rady pro sociální péči (ICSW). Asi i proto je cítit z Agendy všezahrnující oblasti cílené pomoci.



*Oficiální plakát Světového dne sociální práce*

Příští rok na Světový den sociální práce 2012 bude tato celosvětová Agenda sociální práce předložena generálnímu tajemníkovi OSN. Současně předloží Agendu v mezinárodních organizacích pro regionální sociální práci, jako je například Africká unie, Evropské unie, Mercosur, ASEAN a další. IFSW chce také vyzvat národní skupiny sociální práce, aby předložily Global Agenda svým vládám.

Ke Světovému dni sociálních pracovníků se letos oficiálně přihlásilo celkem patnáct států. Vedle sedmi evropských zemí také Kanada, Austrálie, Spojené státy, Hong-kong, Tanzanie, JAR, Palestina a Singapur. Českou republiku ani letos mezi zapojenými zeměmi ale nenajdete. A to ani v době, kdy se v profesní národní asociaci diskutuje o smyslu a významu profesní komory a profese jako takové. Světové dny boje proti AIDS, boje proti rakovině, boje za práva zvířat a Světový den mozku se již dokázaly dostat na titulky deníků a odborných časopisů. Bude ještě chvíli trvat, než se rozšíří povědomí o práci sociálních pracovníků také na veřejnosti a sociální pracovníce na úřadech přestanou být pouze „paní Zubaté“. Světový den sociální práce by byl určitě pro média dobrou zámkou.

*Eliška Barochová*



*A takto o světovém dni informují v Rakousku*

### **Mezinárodní federace sociálních pracovníků**

je nástupce Mezinárodní stálého sekretariátu sociálních pracovníků, který byl založen v Paříži v roce 1928 a byl aktivní až do vypuknutí druhé světové války. K obnovení profesní organizace sociálních pracovníků došlo až v roce 1950, kdy byla na Mezinárodní konferenci sociální práce v Paříži založena Mezinárodní federace sociálních pracovníků, mezinárodní profesní organizace slučující sociální pracovníky a pracovníce z mnoha zemí a několika kontinentů.

Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW) je globální federace národních organizací sociálních pracovníků, odborů nebo sdružení. Federace usiluje o sociální spravedlnost, lidská práva a sociální rozvoj prostřednictvím rozvoje sociální práce formou osvědčených postupů a mezinárodní spolupráci mezi sociálními pracovníky a jejich profesními organizacemi.

#### **Odkazy:**

Informace o Světovém dni sociálních pracovníků 2011 – [www.ifsw.org/wswd2011](http://www.ifsw.org/wswd2011)

Oficiální stránka IFSW – [www.ifsw.org](http://www.ifsw.org)



# Sociální ekonomika jako cesta k budoucnosti neziskového sektoru

Studenti prvního ročníku navazujícího magisterského studia oboru Sociální práce Ústavu sociální práce Univerzity Hradec Králové uspořádali 28. ledna 2011 ve spolupráci s danou univerzitou první studentskou konferenci v historii. Cílem bylo zapojit studenty a studentky do řešení sociálních otázek a upozornit na to, že i mezi studenty se najdou mnozí, kteří se chtějí spolupodílet na vědecké činnosti a především zavést novou tradici v rámci Ústavu sociální práce UHK. Studentská konference s názvem Sociální ekonomika jako cesta k budoucnosti neziskového sektoru byla vedena na téma v současné době velmi diskutované. Garantem konference byl Mgr. Jan Hloušek z Ústavu sociální práce Univerzity Hradec Králové.

Konferenci zahájil příspěvek doc. Ing. Marie Dohnalové, CSc., která vyučuje a garantuje předmět Sociální ekonomika na Fakultě humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze a je členkou mezinárodní Asociace sociální ekonomie. Příspěvek doc. Dohnalové přednesl Mgr. Jan Hloušek.

Následovaly příspěvky dvou studentek doktorského studia Ostravské univerzity. Příspěvek Mgr. Ireny Kopciuchové se zabýval možnostmi založení družstva s využitím praktické ukázky na občanském sdružení Pro Victus, jehož je spoluzakladatelkou. Mgr. et Bc. Lucie Fišerová se orientovala na matky samoživitelky jako jednu z klíčových skupin sociálně znevýhodněných

osob na trhu práce. Ve svém příspěvku se věnovala i způsobům založení sociálních podniků.

První ročník měl okolo padesáti prezentujících účastníků, z nichž převážná část byla z Univerzity Hradec Králové. Zapojili se ale také studenti Ostravské univerzity v Ostravě nebo Trnavské univerzity v Trnavě. Na odpolední čas byly prezentace rozděleny do tří bloků. První s názvem „Sociální ekonomika – novodobý přístup řešení sociálních problémů“ se zabýval tématy spíše teoretickými. Druhý blok „Sociální firmy jako nový rozměr podnikání v České republice“ se zaměřoval na pojem sociální podnik, na cíle a rizika této formy podniku, jeho problematické legislativní ukotvení a na přínosy, ztráty a výhody či nevýhody. A třetí blok se orientoval spíše v praktické rovině s tématy úzce spjatými se „Sociální ekonomikou jako jedním z řešení problematiky nezaměstnanosti a sociální exkluze“.

Sborník z konference vydalo nakladatelství Gaudeamus na CD, který obsahuje přednesené referáty a může být studijní oporou jak pro studenty, tak pro odbornou veřejnost. Na závěr bychom Vás rádi pozvali na druhý ročník studentské konference, která bude uspořádána budoucími studenty navazujícího magisterského studia na začátku roku 2012 a opět se bude dotýkat problematiky Sociální ekonomiky.

*Iveta Štěpánová*



*Miroslav Mitlöhner, vedoucí Ústavu sociální práce UHK, přednáší úvodní slovo konference.*

## Poohlédnutí za Evropským rokem 2010

**2010**  
**European Year**  
**for Combating**  
**Poverty and**  
**Social Exclusion**

Každý rok, už od roku 1983, vyhláší Evropská komise Evropský rok na určité téma. Jde o cyklus osvětových akcí, jejichž cílem je informovat občany evropských zemí a podpořit aktivní dialog. Rok 2010 byl zaměřen na boj proti chudobě a sociálnímu vyloučení. Členské země EU, Island a Norsko svými různorodými aktivitami upozorňovaly své národní společnosti na problém chudoby a sociální exkluze v Evropě. Snažily se zapojit celou občanskou společnost, veřejné i soukromé subjekty, sociální partnery, místní a regionální samosprávy. Především se ale snažily angažovat k řešení problémů ty, kdo mají s chudobou přímou či nepřímou zkušenost.

Všech 27 členských států EU, Island a Norsko připravily své kampaně tak, aby odpovídaly národním specifickým tématům které země. Český i slovenský Národní program byl zaměřený jako mediální a informační kampaň pro širokou veřejnost a současně jako cyklus vzdělávacích programů pro všechny věkové skupiny ohrožené chudobou nebo ty skupiny, které se již s chudobou a sociálním vyloučením potýkají. V souladu s rámcovou politikou EU se český Národní program soustředil na pět prioritních oblastí týkajících se finanční gramotnosti, vzdělanosti a konkurenceschopnosti chudých lidí, prevence předluženosti, zlepšení přístupu na trh práce pro vyloučené osoby i řešení problému bezdomovectví.

Podle Eurostatu jsou Češi a Slováci ohroženi chudobou nejméně ze všech zemí EU. V Česku je chudobou ohroženo 9 %, na Slovensku 11 % lidí, přitom evropský průměr činí 17 %. V obou republikách je ale celá řada lidí, kteří v souvislosti se špatnou sociální situací potřebují pomoci.

### Evropský rok v Česku a na Slovensku

Oficiální webové stránky Evropského roku chudoby informují, že v souvislosti s jeho realizací bylo z pokladny EU uvolněno celkem sedmáct miliónů eur. V České republice podpořilo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR v rámci dotačního programu k Evropskému roku boje proti chudobě a sociálnímu vyloučení 16 projektů v celkové hodnotě 10 448 000 korun. Na Slovensku Fond sociálního rozvoja ve výsledném rozpočtu pro Evropský rok 2010 vyčlenil celkem 120 000 eur, které byly v rámci soutěže rozděleny mezi 6 vítězných projektů.

„V tomto roce jsme využili příležitosti probuzeného zájmu veřejnosti, médií, veřejné správy i ústředních orgánů státní správy o fenomén chudoby a sociálního vyloučení,“ uvedla Milena Černá, předsedkyně Evropské sítě proti chudobě a sociálnímu vyloučení v České republice. „Znovu jsme si uvědomili, že k úniku ze života v chudobě je nutná pomoc a podpora zvenku. A že při tom můžeme využít zkušenosti lidí, kteří v chudobě žijí,“ dodává k významu Evropského roku Černá. Hlavními partnery českého Evropského roku 2010 bylo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR a Poradna při finanční tísni.

Česká republika zahájila Evropský rok 22. ledna 2010 jako první z členských států EU a ukončila jej konferencí 10. prosince 2010. „Uskutečněnými aktivitami, informační a osvětovou kampaní, jsme se snažili poukázat na problémy, které do pasti sociálního vyloučení vedou, a naznačit možná východiska. Ukázat, že pomoc sociálně potřebným neznamená převzít za ně odpovědnost, ale pomoci jim navrátit se na pracovní trh a do běžné společnosti,“ shrnul uplynulý Evropský rok Jaromír Drábek, ministr práce a sociálních věcí. Slovenská republika svůj Evropský rok zahájila i ukončila národní konferencí. Zahajovací konference proběhla 8. března 2010 v Bratislavě a závěrečná se uskutečnila 14. a 15. prosince 2010. „Obsahom hlavnej časti konferencie, ktorej sa zúčastnilo takmer 200 ľudí, nebolo len zhrnutie aktivít a projektov, ktoré sa počas Európskeho roku konali, ale aj verejná výzva a záväzok zúčastnených strán budovať spravodlivejšiu spoločnosť,“ shrnul konferencii ministr práce, sociálních věcí a rodiny Slovenské republiky Jozef Mihál.

## Slovenské a české projekty

Mezi slovenskými projekty, které byly podpořeny, byl i „Výskum sociálnej inklúzie Rómov náboženskou cestou“ v akronymu SIRONA realizovaný Ústavem etnologie Slovenské akademie věd, který si dával za cíl zmapovat kvalitativní a kvantitativní efektivnost sociální inkluze/začleňování Romů z marginalizovaných komunit na základě jednotlivých regionů. Zajímavým počinem byl také projekt s názvem „Sociálne divadlo – nástroj proti sociálnemu vylúčeniu a chudobe“, jenž využil formy sociálního divadla k informování a poučení široké veřejnosti o příčinách a nebezpečí chudoby a sociálního vyloučení.

Větší část z podpořených českých projektů, v celkové hodnotě přes pět milionů korun, se soustředila na rozvoj ekonomické gramotnosti a na prevenci předlužení – problém, který v současné ekonomické situaci zasahuje širokou skupinu obyvatel. Necelé tři milióny korun zaštitily projekty, které měly přispět ke zlepšení přístupu na trh práce osobám vzdáleným tomuto trhu. A zbytek finančních prostředků byl poskytnut na aktivizaci veřejné správy a na zvýšení úrovně vzdělanosti a konkurenceschopnosti vyloučených osob. Pro naplnění další priority přiměřeného bydlení sociálně vyloučených skupin a řešení problému bezdomovectví vyhlásilo MPSV speciální soutěž ve spolupráci s Ministerstvem pro místní rozvoj ČR. V rámci této soutěže byly podpořeny další čtyři projekty v celkové hodnotě přibližně jednoho miliónu korun.

Součástí českého i slovenského roku byly soutěže, výstavy tematických fotografií, charitativní koncerty a další. Významným oceněním je třetí místo evropské ceny pro novináře vyhlášené na oficiálním zakončení v Bruselu, kterou získal Petr Třešňák z týdeníku Respekt za článek „Velký úklid bezdomovců“.

## Zjednodušeně o chudobě

Chudoba je v současnosti v Evropě definována jako stav, v němž žijí osoby s příjmem pod hranicí 60% mediánu národního ekvalizovaného příjmu na spotřební jednotku (domácnost). Česká republika patří k zemím s nejnižší mírou chudoby, podle údajů ČSÚ a Eurostatu v roce 2008 zde míra chudoby dosáhla

hodnoty 9 %, na Slovensku 11 %, zatímco průměr EU je 17 %. Nejvíce jsou chudobou ohroženi obyvatelé Lotyšska, Rumunska a Bulharska. Tam se bez prostředků může ocitnout více než pětina populace.

Chudobou jsou nejvíce ohroženi děti, a to především v neúplných rodinách a rodinách se třemi a více dětmi. Ohroženi jsou také nezaměstnaní, osamělí rodiče, staří lidé, ženy, lidé s handicapem, přistěhovalci a příslušníci etnických minorit včetně Romů. Na podíl lidí žijících v chudobě má vliv sociální politika, především boj s nezaměstnaností a redistribuce příjmů obyvatel. Příčinou chudoby bývá sociální vyloučení. Současná česká sociální politika východisko vidí v potřebě zlepšit vyhlídky sociálně vyloučených lidí na získání práce.

„Aj keď sú krajiny EÚ častokrát považované za raj na zemi, chudoba je prítomna aj v našej časti sveta. Hospodárska kríza problém chudoby a sociálneho vylúčenia prehĺbila a postihla hlavne tých najzraniteľnejších v našej spoločnosti, ako sú dôchodcovia, deti, ľudia s postihnutím. Vďaka európskemu roku sa problém chudoby a sociálneho vylúčenia dostane viac do povedomia politickej reprezentácie, odborníkov, ako aj širokej verejnosti. Je potrebné, aby sme sa do boja proti chudobe a sociálnemu vylúčeniu zapojili všetci a hľadali spoločné riešenia na pomoc ľuďom postihnutým chudobou s cieľom znížiť ju na minimum,“ uvedla vedoucí Zastoupení Evropské komise na Slovensku Andrea Elscheková-Matisová.

Podle výzkumu Eurostatu bylo v roce 2008 v rámci EU27 ohroženo chudobou 20 % mladých lidí do 17 let, v České republice to bylo 13 %, na Slovensku 17 %. Vyššímu riziku chudoby v rámci celkové populace čelí rovněž starší lidé. V roce 2008 se ohrožení chudobou u lidí nad 65 let týkalo v rámci EU27 19 % osob, v České republice to bylo 7 %, jedna z nejnižších hodnot v rámci sedmadvacítky, a na Slovensku 10%. Riziko chudoby je významně nižší u lidí zaměstnaných. V České republice činila v roce 2008 míra ohrožení chudobou zaměstnaných osob 4 %, na Slovensku 6 % zaměstnaných, přičemž průměr EU27 byl 8 %.

*Eliška Barochová, Roman Baláž*

**Sociální ekonomika jako cesta k budoucnosti neziskového sektoru**

Studenti navazujícího magisterského studia oboru Sociální práce Ústavu sociální práce Univerzity Hradec Králové připravili na 28. ledna 2011 konferenci s názvem Sociální ekonomika jako cesta k budoucnosti neziskového sektoru. Studentské prezentace a akademické příspěvky se věnovaly sociální ekonomice jako možnosti, která se v české společnosti a v českém neziskovém sektoru teprve začíná profilovat.

**Kvalitativní výzkum a vzdělávání**

Ve dnech 24. a 25. ledna 2011 proběhl v prostorách Uměleckého centra Univerzity Palackého v Olomouci X. ročník česko-slovenské konference Kvalitativního přístupu a metod ve vědách o člověku, kterou organizovala olomoucká katedra psychologie filozofické fakulty. Jubilejní ročník konference byl tentokrát nesen tématem Kvalitativní výzkum a vzdělávání. Konference se věnovala kvalitativním výzkumným studiím zabývajících se rolí či funkcí vzdělávání v jeho nejširším významu ve společnosti a kultuře.

**Výzvy nezaměstnanosti v kontextu krize**

O nezaměstnanosti a souvisejících tématech se mluvilo v Brně na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity ve dnech 27. a 28. ledna 2011. Konference nesla název Výzvy nezaměstnanosti v kontextu krize: sociální ochrana, zaměstnanost, flexibilita a přinesla názory odborníků z Mezinárodní organizace práce,

CERGE-EI, akademiků z českých a slovenských univerzit a výzkumných pracovišť.

**Potřebují sociální pracovníci profesní zákon?**

Tato otázka byla zároveň hlavním tématem diskusí a vzdělávací konference konané 9. března 2011 v Praze-Jinonicích. Akci pořádala Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR ve spolupráci s Radou pro rozvoj sociální práce (RAROSP) a katedrou sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze.

**Den boje proti rasismu**

Charita Olomouc, středisko KHAMORO pro etnické menšiny a poradenství zorganizovala 17. března 2011 konferenci k Mezinárodnímu dni pro odstranění rasové diskriminace. Cílem tohoto setkání určeného pracovníkům z oblasti sociálních služeb, úředníkům, odborné i laické veřejnosti bylo poukázat na problematiku rasismu a diskriminace sdílením informací organizací, které přispívají ke snížení diskriminace.

**Multikulturalita v sociální, edukační a zdravotní práci v pomáhajících profesích**

Již popáté se na Pedagogické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci konala ve dnech 23. a 24. března 2011 konference Akční pole sociální práce. Tentokrát se soustředila na téma Multikulturality v sociální, edukační a zdravotní práci v pomáhajících profesích. Součástí konference bylo 31. setkání Hnutí spolupracujících škol R, Hnutí R – Praha a Hnutie R – Spiš, Slovensko.

Inzerce

<http://www.prohuman.cz>

# Prohuman

Odborný internetový časopis zaměřený na sociální práci, psychologii, zdravotnictví, ošetrovatelství, pedagogiku, sociální poradenství, sociální služby, sociální prevenci, sociální politiku, vzdělávání.

<http://www.prohuman.sk>

## ASVSP a současné legislativní trendy ve vzdělávání a sociální práci

**asvsp**  
asociace vzdělavatelů  
v sociální práci

Asociace vzdělavatelů v sociální práci sleduje legislativní vývoj v oblastech svého zájmu, především tedy ve vzdělávání a sociální práci.

Na podzimním setkání Valné hromady ASVSP promluvil na téma legislativních trendů v sociální oblasti Mgr. Petr Hanuš, zástupce MPSV. Jarního zasedání se účastnil Mgr. Jiří Nantl, ředitel odboru vysokých škol MŠMT. Tématem byl tentokrát návrh věcného záměru zákona o vysokých školách, který ministerstvo v těchto týdnech předkládá odborné veřejnosti k diskusi. J. Nantl uvedl hlavní východiska novelizace zákona o vysokých školách, hlavní body zákonné úpravy, v nichž se tato východiska promítnou, očekávané důsledky a uvažovaný harmonogram vysokoškolské legislativní reformy. Diskuse se soustředila na otázky

diverzifikace vysokých škol, jejich akreditace a evaluace, a dále na otázky budoucnosti vyšších odborných škol, možnosti jejich transformace a dostupnosti jejich studijních programů s programy vysokoškolskými. Díky vstřícnosti obou úředníků měli členové ASVSP možnost se na jedné straně dozvědět o připravovaných změnách z kompetentních míst, na druhé straně poskytnout v diskusi své pohledy na věc. V obou případech se tím také otevírá Asociaci prostor vstoupit do legislativního procesu svými připomínkami a uplatňovat je celou vahou své autority.

*Alois Kříšťan*

## Společenství neziskových organizací prezentovalo své činnosti zaměřené na imigranty

Sdružení neziskových organizací představilo své činnosti na poli práce s imigranty. Ve dnech 18. a 19. 3. 2011 prezentovalo v Domě národnostních menšin na adrese Vocelova 3, Praha 2 činnost neziskových organizací založených imigranty pro imigranty a zaměřených na práci v oblasti adaptace cizinců z bývalého Sovětského svazu. Akce se zúčastnili představitelé neziskových organizací, státního sektoru a hosté, které téma imigrace zajímá.

„Touto akcí jsme chtěli upoutat pozornost společnosti k otázce sociální práce s cizinci v ČR. Věříme, že imigranti se stanou prospěšnými členy společnosti, pouze pokud se dostanou do vhodných podmínek,“ říká jménem organizátorů Olga Achkasová.

V rámci prezentace byly představeny organizace: Cennější než perla, Ruská tradice (Russkaja tradicija) a Agency of Migration and Adaptation Amiga, o. s. Tyto organizace se aktivně zabývají realizací jednotlivých fází začlenění cizinců do společnosti: adaptací, integrací a zachováváním kulturní identifikace.

„Lidi se musí nejen adaptovat v novém prostředí, ale také se integrovat do společnosti, aniž by přišli o svoji národnostní a kulturní identifikaci. Chtěli bychom svými projekty ukázat, že pokud se cizinci dostanou do podmínek vhodných pro realizaci a rozvoj jejich inteligenčního potenciálu, pak se mohou stát maximálně přínosnými pro českou společnost,“ říká Olga Achkasová.

Během doprovodného programu se návštěvníci setkali

s představiteli emigrace východního bloku působícími v České republice. Vystoupila operní pěvkyně Tahira Menadždinová a její studenti. Ukázky své práce představili také studenti výtvarné školy. Na závěr slavnosti v sobotu 19. března proběhlo divadelní představení spolku „Krasnyj sarafan“.

*Součástí prezentace byla i práce s dětmi v dětském koutku.*

Prezentace se uskutečnila ve spolupráci se společnostmi Pitagross, s. r. o., BabyBoom školky a za podpory křesťanského centra Ambasáda Boží.

*Tisková zpráva, Organizace Cennější než perla*



## Připravované akce

### **Perspektivy práce s delikventní mládeží**

Občanské sdružení Ratolest Brno, které se dlouhodobě věnuje pomoci znevýhodněným dětem a mladým lidem v tíživých životních situacích, připravuje konferenci věnující se problematice delikvence mládeže. Na konferenci s názvem Perspektivy práce s delikventní mládeží se podílí katedra psychologie a katedra sociální politiky a sociální práce Masarykovy univerzity. Konference se koná ve dnech 25. a 26. května 2011 v Sídle veřejného ochránce práv v Brně.

### **Cena kvality v sociálních službách**

Na poli sociální práce a sociálních služeb se nepořádají pouze konference, ale také soutěže a hodnocení uplynulého roku. Časopis Sociální péče vyhlásil šestý ročník projektu Cena kvality v sociálních službách za rok 2010. Nominace probíhaly do konce března

na webových stránkách časopisu Ošetrovatelská péče a vítězové budou vyhlášeni v rámci Evropského týdne kvality začátkem listopadu 2011.

### **Konference „Jsem caritas“**

Diecézní charita Brno (DCHB) pořádá ideovou konferenci, na které vrcholní představitelé organizace představí veřejný závazek, poslání a vize jedné z diecézí největšího poskytovatele sociálních služeb v České republice. Konferenci zahájí dne 6. 4. 2011 ředitel DCHB Oldřich Haičman a úvodní slovo pronese biskup brněnský Vojtěch Cikrle. V prostorech Velkého konferenčního sálu při Kanceláři veřejného ochránce práv v Brně na Údolní ulici představí své zkušenosti s procesem tvorby vizí a hodnot organizací i pracovníci ze sousední rakouské Caritas Austria.



## Napsali jste nám

# Kam s ním aneb jak nám právní předpisy mohou bránit při řešení nepříznivé sociální situace

Sociální pracovník podle Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky mj. jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů. Nejsem sociální pracovníce, jsem úřednice, ale protože pracuji v sociální oblasti, čas od času balancuji při rozhodování jako provazochodec a zvažuji, jestli se mám rozhodnout tak, či onak. Jednou přepadám na jednu stranu, pak zase na druhou a chybí mi pevný bod, o který bych se při rozhodování mohla opírat a s čistým svědomím dospět k závěru. Dobrému pro klienta.

Sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů, což jednoho dne jeden sociální pracovník v jednom domově pro seniory učinil a doporučil zájemkyni o službu, aby napsala žádost na úřad...

Vše začalo tak, že se na mne obrátil poskytovatel sociální služby. Žádost o přijetí do jeho domova podala 80letá paní. Její manžel již v domově několik let žije, a tak se těšili na společné a klidné stáří. Paní se v domácnosti starala také o mentálně postiženého syna, kterému je 55 let, a snad nikoho nepřekvapí, že rodina by chtěla žít pospolu. To, proč se na mne poskytovatel s touto zdánlivě běžnou žádostí obrátil, spočívalo v jednom ustanovení zákona o sociálních službách. Podle § 107 odst. 2 písm. a) se totiž poskytovatel dopustí správního deliktu, když neposkytuje sociální služby v rozsahu stanoveném v rozhodnutí o registraci. Rozhodnutí o registraci sice obsahuje *okruh osob, kterým budou sociální služby poskytovány*, ale okruh osob už není nijak blíže specifikován (leda by někoho mohl zmást § 4 a *okruh oprávněných osob*). Úředník v podobě registrujícího orgánu má však na vytvoření rozhodnutí aplikaci a v této aplikaci se požaduje povinně vyplnit věkovou strukturu. Bez vyplnění aplikace zvolá „dál ani krok“ a registrující orgán se nepohne z místa, aby mohl rozhodnutí dopsat. Logické je, že domov pro

seniory zvolil (když už tedy musel nějakou) věkovou hranici 65 let a více, což je však kámen úrazu, neboť tento údaj má v rozhodnutí, a pokud přijme muže, kterému je 55 let, je ve správním deliktu až po uši.

Podle základních zásad zákona o sociálních službách sice musí být sociální služby poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob, podle Listiny základních práv a svobod má každý právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života a rodina je pod ochranou zákona, ovšem v tomto případě by měl poskytovatel 55letého muže odmítnout, neboť nespadá do okruhu osob, pro které je sociální služba určena. Po 55 letech, kdy byl zvyklý na matku a matka na něj, by mu měl doporučit vhodnější službu nebo jinými slovy: „Nevejdete se nám, pane, do škatulky, vy půjdete do jednoho domova (nejlépe asi pro osoby se zdravotním postižením) a vaše maminka do druhého (nejlépe pro seniory). To víte, škatulky jsou škatulky.“ Z podatelny úřadu jsme obdrželi dopis od 80leté žadatelky o přijetí do domova, abychom nebyli tak přísní a přijali je do domova oba. Vždyť spolu žijí 55 let... A já se ptám, jestli ještě máme v sobě obyčejný rozum a jestli hodnoty, jako je empatie, důstojnost a respekt, nejsou jen prázdným pojmem. Jestli společně můžeme měnit předpisy a provádět takové změny aplikací, které povedou k tomu, že klienti sociálních služeb budou moci žít důstojný spokojený život. A co škatulky, nepřeháníme to trochu?

Jako úředník musím činit pouze to, co je zákonem uloženo. Když odcházím z pracoviště, stávám se občanem a mohu činit vše, co zákon nezakazuje. Hlavně abych to nepopletla.

Soňa Chloupková



## Suicidium – jeho prevence a úkol pro pomáhající profese

Suicidium jako předčasné ukončení vlastního života se stalo vážným pojmem v oblasti sociální patologie. Je lhostejné, jakým způsobem člověk předčasně ukončí život, alarmující je, že člověk dneška ztrácí smysl života. Příčiny mohou být popisované z různých pohledů. V problematice se promítají jak genetická zátěž spojená s duševní nemocí, tak biologické příčiny nebo sociální oblast. Nárůst duševních nemocí nevyřeší psychofarmaka třetích nebo dalších generací. Terapie a poradenství, které jsou významnou oblastí ucelené rehabilitace, velmi podpoří psychiatrickou léčbu. Sociální práce, která se stále více musí soustředit na terénní práci na konkrétním místě s konkrétním člověkem, se stává významným preventivním činitelem. To všechno nemůže nahradit dnes ohroženou rodinu a nejužší vztahy, ale vážně pomůže v hledání jedinci jeho vlastního smyslu života a podpoří jeho touhu žít a překonávat překážky, na které se nemá cítit sám.

### Základní vymezení

„Suicidium představuje vědomé a úmyslné ukončení vlastního života. Širším pojmem je suicidální chování, zahrnující vedle dokončených suicidií i suicidální pokusy, záměry, myšlenky a fantazie. Suicidální jednání pak zahrnuje behaviorální projevy, které aktivně směřují k sebevražednému činu.“ (Fischer, Škoda, 2009: 62.) „Rozlišujeme mezi sebevraždou biickou, kde motiv vychází z reality, a patickou, u které je přítomná psychopatologie.“ (Marková, 2006: 279.)

Velmi často nebývá jednoznačné přání zemřít, postoj k životu bývá ambivalentní. Významná bývá volba způsobu suicidia: měkkí a tvrdší volba. Adolescentní dívky a ženy volí způsob estetičtější, s neporušeným vzhledem mrtvolky. Ostatní většinou užívají oběšení, skok z výšky či střelnou zbraň. Letalita je určena i dostupnými prostředky (Fischer, Škoda, 2009).

V 85 % sebevražedných jednání se setkáváme s měkkými, v 15 % s tvrdými metodami. Přibližně každé desáté sebevražedné jednání končí smrtí (Tress, 2008: 245).

### Příčiny suicidálního jednání

1. Multifaktoriální kumulace různých zátěží, a to vrozených i získaných, či neovladnuté aktuální zátěžové

podněty vedou k suicidálnímu jednání. Rizikovými faktory spojenými s *genetickou dispozicí* v oblasti takového jednání jsou *duševní choroby* (Vágnerová, 2004). Depresivní osobnosti mívají opakované myšlenky na smrt i s opakovanými suicidálními pokusy a chtějí zemřít. V takovém jednání hledají touhu zbavit se subjektivního utrpení. Významně zastoupeni jsou schizofrenní pacienti, kteří se v krátké době po diagnostikování nemoci pokoušejí až v 10 % o suicidium. Dále je významnou skupinou část populace s poruchou osobnosti. Jedná se o nevyrovnanou osobnost se sníženou tolerancí k zátěži a se sklonem k abúzu psychoaktivních látek (Vágnerová, 2004). Alkohol můžeme rovněž počítat k významným zátěžovým faktorům (Kalina, 2008).

2. *Biologické příčiny* vycházejí z nepřijímaného těžkého somatického onemocnění s případnou trvalou invalidizací, která zatěžuje nebo znehodnocuje život jedince. Většinou se jedná o promyšlenou bilanční sebevraždu. Významnou skutečnost i přesto hraje sociální stigmatizace (Vágnerová, 2004).

3. Durkheim tvrdí, že sebevražda není individuálním, ale v podstatě *sociálním jednáním*. V situaci nepříznivých sociálních vlivů se každý člověk může stát sebevrahem. Právě rodina je základní sociální skupinou, kde se nutně promítá zápas o zdraví i o smysl života (Bártlová, 2005).

Durkheim uvádí *čtyři sociální příčiny* sebevražedného jednání:

1. neuspokojivé sociální vztahy;
2. dysfunkční rodina bez otce většinou po rozvodu, s násilím, s nedostatečnou socializací a špatnými vzorci chování;
3. ztráta sociálních vazeb zapříčiněná migrací a s tím spojená ztráta společenských vazeb;
4. ekonomické faktory, které významně ovlivňuje nezaměstnanost (Fischer, Škoda, 2009).

K sebezabití podle Durkheima dochází tehdy, když má někdo příliš velký nebo příliš malý odstup od společenských hodnot a institucí, nebo když se jeho cíle a prostředky ocitnou v neřešitelném zmatení (anomie). (Dörner, Plog, 1994: 198.)





## Protektivní faktory a prevence suicidia

K hlavním protektivním faktorům suicidia patří děti v rodině a zodpovědnost vůči rodině, víra, životní spokojenost, schopnost adekvátního testování reality, pozitivní zvládací schopnosti, podpora z okolí, pozitivní terapeutické spojení (Fischer, Škoda, 2009: 79).

*Primární prevence* překračuje hranice odborné pomoci. Je to úkol nás všech. Je to boj proti všemu, co znehodnocuje vztah lidí k sobě samým, k druhým, k vlastní činnosti, proti všemu, co vede k osamělosti, nebo násilně člověka omezuje. Na toto je potřeba pamatovat při výstavbě měst či v tržním hospodářství. Schází hlubší znalost situace rozvedených seniorů nebo osamělých těhotných žen a dalších skupin či jedinců v krizových situacích (Dörner, Plog, 1994).

*Sekundární prevence* nese už co možná nejčastější kontakt s lidmi v krizi, která by mohla vyústit v suicidium. Rozhoduje dosažitelnost a mobilita týmů krizové intervence. Bez významu není i vzdělávání a poradenství osob, které jsou v kontaktu s lidmi v krizi (Dörner, Plog, 1994).

*Terciární prevence* je přímo spojena s terapií. Každý pacient s prvním pokusem o suicidium je 500x ohroženější, že dokončí život při dalším suicidiu (Dörner, Plog, 1994). „Terciární prevence se snaží zmírnit následky klinické poruchy a zabránit jejímu opakování.“ (Fischer, Škoda, 2009: 80.) Při předcházení suicidálního jednání se velmi osvědčily linky důvěry.

Dále je snahou vytvořit naději, že situace je řešitelná i jiným způsobem. Klient má alespoň částečně získat dojem, že pro něj existuje pomoc. Takovým lidem nezdídká schází společenský kontakt a přerůstá je jejich osamocení (Fischer, Škoda, 2009).

## Suicidium z pozice pomáhajících profesí

Po nezdařeném pokusu jedni projeví vděčnost za záchranu, jiní se snaží o to, aby další pokus už vyšel. Pomáhající pracovník je pod dvojím tlakem. Jednak chápe jasnou indikaci k hospitalizaci, když je člověk sobě nebezpečný, pak je vsazen i do bezbřehé svobody současnosti s možností i sebezníčení. Sílí odborný názor, že každou sebevraždu lze odvrátit.

Ve svých pracích doporučuje Shneidmann tři hlavní kroky, kterými můžeme sebevražďe zabránit:

1. zmenšit naléhavost psychické bolesti a utrpení;
2. sundat klapky z očí: pomáhající pracovník může pomoci člověku se sebevražednými úmysly hledat možnosti drobných kroků a tím rozšířit zúžené pole vnímání;
3. povzbudit člověka se sebevražednými myšlenkami, aby se malinko od sebevraždy odtáhl (Baštecká, 2003: 180).

Pomáhající pracovník musí počítat s dopadem sebevraždy klienta i na něj samotného. I on může prožívat „syndrom ztráty“, není neobvyklý ani hněv a pocit viny (Baštecká, 2003).

Klientův příběh může vyvolávat vzpomínky na podobnou situaci z jeho života, jestliže je má dobře zpracované a má-li náležitý odstup, může opravdu pomoci, v opačném případě je jeho snažení kontraproduktivní (Vodáčková, 2002).

## Závěr

Suicidium je na jedné straně obávaným, a na druhé straně je v naší postmoderní společnosti stále častěji vyslovovaným a vypisovaným pojmem. Ztráta záze- mí způsobená především rozpadem rodiny a až příliš rychlé změny na trhu práce společenského života jsou k neunesení. Zátěž, kterou přináší každodennost, i mimořádné situace přerůstají psychickou odolnost a připravenost jedince. V současnosti vystávají rychle a naléhavě úkoly pro sociální vědy a služby. Nestačí jen popisovat a zkoumat, ale včasné konkrétně pomáhat. Každá podpora společného života na úrovni náboženské, sportovní, kulturní, zájmové přinese své plody a stane se významnou prevencí suicidálního jednání, jehož nejčastější příčinou je osobní osamělost.

*Petr Piler*

## Seznam literatury:

- BÁRTLOVÁ, S. **Sociologie medicíny a zdravotnictví**. 6. vyd. Praha: Grada 2005, 188 s.
- BAŠTECKÁ, B., a kol. **Klinická psychologie v praxi**. 1. vyd. Praha: Portál 2003, 416 s.
- DÖRNER, K., PLOG, U. **Bláznit je lidské**. Učebnice psychiatrie a psychoterapie. 1. vyd. Praha: Grada, 1999, 356 s.
- FISCHER, S., ŠKODA, J. **Sociální patologie**. 1. vyd. Praha: Grada 2009, 224 s.
- KALINA, K., a kol. **Základy klinické adiktologie**. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 392 s.
- MARKOVÁ, E., VENGLÁŘOVÁ, M., BABIAKOVÁ, M. **Psychiatrická ošetrovatelská péče**. 1. vyd. Praha: Grada 2006, 352 s.
- TRESS, W., KRUSSE, J., JÜRGEN, O. **Základní psychosomatická péče**. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, 400 s.
- VÁGNEROVÁ, M. **Psychopatologie pro pomáhající profese**. 3. vyd. Praha. Portál, 2004, 872 s.
- VODÁČKOVÁ, D., a kol. **Krizová intervence**. 1. vyd. Praha: Portál, 2002, 544 s.



## Jak lze téma dobrovolnictví využít ve vzdělávání – Inspirace z Jindřichova Hradce

Reforma školní vzdělávací soustavy přináší pro základní a středoškolské vzdělávání nové cíle a na učitele klade zvýšené nároky. Do výuky se ve větší míře dostávají témata, jako je demokracie, mravní a estetická výchova, vlastenectví. Nové požadavky společnosti na žáky a studenty se promítají do tvorby rámcových i školních vzdělávacích programů, důraz je kladen na získávání sociálních kompetencí. Po učitelích je požadováno vytvořit pro své žáky pluralitní vzdělávací prostředí. Tematika dobrovolnictví a její zařazení do školní výchovy (například do průřezového tématu „Občan v demokratické společnosti“) může být jednou z cest, jak se s požadovanými úkoly efektivně vyrovnat. Jako vhodné se jeví téma „Člověk a svět práce“, kde lze ve spolupráci s místními neziskovými organizacemi (například z oblasti sociálních služeb nebo ochrany životního prostředí) mladým lidem ukázat, jaká je náplň práce některých profesí, jako například manažera neziskové organizace, fundraisera, ale i účetní, sociální pracovníce nebo pracovníka pro komunikaci s veřejností. Dobrovolnictví ve vybrané organizaci může být pro studenty prvním kontaktem s realitou světa práce a řada z nich by zde i mohla najít náměty pro své budoucí profesní nasměrování.

Z hlediska nového pojetí školní vzdělávací soustavy je téma dobrovolnictví v souladu s mnoha cíli rámcového vzdělávacího programu. Příklad lze najít v popisu obecného cíle „Učit se žít společně“ – najdeme zde tyto dílčí cíle: respektovat identitu jiných lidí, opřít se od předsudků, xenofobie, intolerance, rasismu, nesnášenlivosti, aktivně se zapojit do občanského života. Dobrovolnictví v sociálních službách (ale i v jiných segmentech veřejného sektoru) může dát nejen žákům, ale i jejich učitelům řadu příležitostí tyto cíle uvést do praxe jednak formou přímé výuky a zkušeností z terénu, ale i nabídkou možností zájmového vzdělávání a volnočasových aktivit.

**Příkladem realizované spolupráce** vzdělávací a neziskové sféry je dobrovolnický program Pět P (nestátní sociálně-preventivní program pro děti, dobrovolníci jsou zde starší 18 let) v Jindřichově Hradci. V roce 2010 probíhá jeho osmý ročník a v různých rolích se zde podařilo propojit několik stupňů škol, jde konkrétně o:

- **základní školy** včetně speciální (klienti programu – často děti s handicapem, které se těžko zapojují do kolektivu třídy),
- **střední školy** (zejména zdravotnická škola, ale i gymnázium či ekonomická škola) – studentky a studenti se zapojují jako dobrovolníci, jsou cílovou skupinou z pohledu vzdělávacích cílů dobrovolnických programů, které jsou v souladu s cíli rámcových vzdělávacích programů,
- **vysoká škola** – Fakulta managementu Vysoké školy ekonomické v Jindřichově Hradci – kromě studentů v roli dobrovolníků se zde podařilo zapojit mladé lidi i do organizace dobrovolnického programu, studentka 4. ročníku Lenka Havlová již samostatně program koordinuje. Jak užitečné bude její manažerské působení v této roli pro ni, ale i pro další její vrstevníky z pohledu kultivace jejich lidského kapitálu, nám ukáže čas. Dalo by se i říci, že efekt programu „Pět P“ je srovnatelný s mnoha outdoorovými aktivitami, které mají zapůsobit na osobnost manažera. Co se týče poznání osobních hranic, naučení se komunikačním dovednostem, poznání svých priorit – to vše může dobrovolnický program mladým lidem nabídnout.

Rozvoj dobrovolnictví není v době orientované na rychlý úspěch a profit snadný úkol. Pohledem pedagoga je to však jeden z významných a účinných nástrojů, jak mladým lidem v praxi (a pod vedením zkušených supervizorů a empatických koordinátorů) ukázat, jak lze v život uvést hodnoty, jako je humanita, pravdivost, zájem o druhé, vzájemná pomoc, ale i sebeúcta a asertivní jednání.

Přeji všem, kteří do rozvoje dobrovolnických aktivit směřují svou energii, hodně sil a nápadů na **propojení dobrovolnictví a školství**, vidím zde velký prostor pro oboustranně výhodnou spolupráci v řadě oblastí. Dávat (energii, čas, tvořivost, legraci, zájem...) je podobně radostné jako to vše přijímat. Jak říká perské přísloví: **Dobro se vrací za vrata dobrých**. Všem dobrovolníkům přeji, aby se za jejich vrata vždy našlo to, co oni potřebují a kdysi kdesi někomu sami dali, aniž by za to očekávali okamžitou odměnu.

*Jaroslava Sedláková*



## Být dobrovolníkem v programu Pět P

„Pomáhat lidem. To je na tom to nejhezčí. Chtělo by se ještě říct: A nic za to nechtit. Tak to ale podle mne právě třeba na základě zkušenosti z Pět P není. Člověk, který se stane dobrovolníkem, nečeká za svou práci peníze či dary nebo něco takového. Co ale čeká a chce získat a co ho v jeho práci posiluje, je radost a třeba právě úsměv na tváři a poděkování od toho, komu pomohl. Bez toho je být dobrovolníkem moc těžké. I když možné. Dobrovolnictví dává člověku svobodu.“

„Pokud mám říct, co se mi líbí opravdu nejvíc na mém působení v Pět P, tak jsou to tábory. Neboť tam má člověk neskutečnou příležitost potkat mnoho ‚malých‘ i ‚velkých‘ osobností.“

„Neočekávala jsem, že jako dobrovolník se svým parťákem navážu až takové přátelství, jaké se povedlo.“

„Pocit, že někomu můžu pomoci – a hlavně, že vidím, že někomu opravdu pomáhám.“

„Mám pocit smysluplně stráveného času. Mám vztah, který je naprosto odlišný od ostatních. Cítím, že patřím ke skupině lidí, kde je mi dobře, se kterými se ztotožňuji. Je to činnost, kde se vynaložená energie člověku vrací.“

„Je to sexy, in, pomáhám druhým, i když mě to nijak nebolí, je to super.“

Program Pět P symbolizuje Pomoc, Přátelství, Podporu, Péči a Prevenci. Je to mentoringový dobrovolnický program zaměřený na řešení sociálních a komunikačních obtíží dětí a mládeže. Program Pět P funguje na principu přátelského vztahu jednoho dítěte (klienta) s jedním dospělým (dobrovolníkem či dobrovolnicí). V programu Pět P se tato dvojice schází na jedno odpoledne v týdnu a věnuje se různým volnočasovým aktivitám, na kterých se společně domluví, například sportují, navštěvují výstavy a muzea, chodí na výlety a podobně. Pravidelný kontakt dítěte s dobrovolníkem je smlouven minimálně na 10 měsíců. Přátelství však často i neformálně pokračuje dál.

V roce 2008 uskutečnili pracovníci o. s. Hestia šetření v programu Pět P Praha prostřednictvím POE. Do šetření byli zahrnuti klienti, jejich rodiče nebo zákonní zástupci a samotní dobrovolníci. Dotazník POE zhodnocující výsledky programu Pět P byl předán při přijetí dítěte do programu a vyplněn 27 rodiči. Na doplňující dotazník odpovědělo 22 dobrovolníků a 8 dětí. Ačkoli závěry potvrdily již dříve dosažené výsledky evaluace programu, jedná se o zajímavé podněty pro zapojení dalších lidí, dobrovolníků, do programu.





Dobrovolníkem je v tomto programu dospělý člověk starší 18 let. Dobrovolník by měl mít zájem a předpoklady pro práci s dětmi, do programu jsou dobrovolníci uvedeni výcvikem. Výcvik v programu Pět P trvá 2 až 3 dny a je zaměřen na sebezkušenost, motivaci, hranice. Dobrovolníci pod vedením psychologů procházejí psychologickými testy a individuálními pohovory. A i v průběhu fungování se pak dobrovolníci pravidelně účastní supervizí, které jsou nezbytnou součástí jejich práce s klientem a zároveň přínosem pro jejich život i praxi.

#### Která očekávání od programu se ti splnila a která ne?

*„Splnilo se mi očekávání smysluplného využití volného času a nových zážitků, na které budu jednou hodně vzpomínat. Také jsem do toho šla se záměrem poznat zajímavé lidi, kterým o něco jde, což se mi rovněž splnilo. Naopak se mi trochu zrealistčila očekávání toho, co zmůžu ve vztahu s mladším partákem, což je ale dobře. Myslím, že hodně lidí, ať si to třeba ani nemyslí, do toho přece jen jde s určitými ideály a touhou dělat ‚velké věci‘, ale postupně zjišťují, že i malá kapka vody do mlýna má svůj smysl, ať to není vidět hned a na první pohled.“*

*„Dostalo se mi zábavy, nových lidí, jiného pohledu na svět (není všechno jenom o pracích), zajímavé vhledy do psychologie kolemjdoucích (hlavně na supervizích).“*

Záměrem programu Pět P je pomoc neorganizovaným dětem školního věku, které nemají dobré podmínky pro kvalitní rozvoj osobnosti. Klienty jsou předně děti, které pocházejí ze sociálně slabých nebo neúplných rodin ohrožených sociálně patologickými jevy, dětem z problematického rodinného zázemí, nebo jejichž

rodina v současné době prochází krizí, a děti mající z různých důvodů (rodinných, sociálních, ekonomických, výchovných, zdravotních aj.) problémy s komunikací s vrstevníky či dospělými a přijetím do kolektivu. Program se snaží pomoci i rodičům a zákonným zástupcům dětí formou základního sociálního nebo psychosociálního poradenství. Z výsledků šetření POE vyplývají nejčastější (v hodnotách nad 70%) problémy, které udávají rodiče v celé škále nabízených možností. Nejvíce jsou v odpovědích zastoupeny nesoustrědnost, odmítání, problémy s učněním, nedostatek kamarádů, problémy se začleněním do kolektivu. Tyto problémy jsou také nejčastěji předmětem žádané změny, vedle nich se také objevuje nesamostatnost, lhaní, šikana, krádeže, agresivita a další.

#### Co je podle tebe na dobrovolnictví nejtěžší?

*„Nalézt a udržet si svoje hranice.“*

*„Vydržet chvíle, kdy to za nic nestojí.“*

*„Nejtěžší je v tom všem vyčerpání ze škol, prací a podivných starostí si nejen najít opravdu čas, ale přijít za par-*





*tákem s čistou hlavou. Všechno tohle odhodit a být s ním tady a teď – společně si to užít. Bez ohledu na to, co jeho i mne čeká, před schůzkou a po ní, na co třeba nemáme (nebo někdy i máme) vliv. Nenechat se sžít nějakými otázkami, jestli těch pár hodin má, nebo nemá vlastně vůbec cenu. Nebrát si na spasitele světa a cítit se z toho nějak závatně – to je jisté, ale zároveň proč si neužít malinkou radost z pocitu, že alespoň jednou týdně dělám něco přínosného pro sebe a malého partáka.“*

*„Udržet si určitý nadhled nad situací, ne se za každou cenu snažit věci změnit, přijmout, že mám omezené možnosti.“*

*„Teď už nic... Dřív jsem měl problém s energií do schůzek, teď se na ně těším jako na vysvobození od práce.“*

Dlouhodobý vztah s dobrovolníkem pro klienta-dítě vytváří prostor pro růst sociálních dovedností, posiluje sebevědomí dítěte a rozšiřuje jeho motivaci k navazování přirozených vrstevnických vztahů. V rámci přátelského vztahu, o nějž dobrovolník usiluje, tak dítě získá nového blízkého člověka, který mu není ani rodičem, ani učitelem, ale jakýmsi průvodcem nebo společníkem, který na něj má čas, může si s ním hrát, povídat, s něčím se mu svěřit, rozvíjet své dovednosti nebo získat nové. Díky tomu může postupně nabývat zdravé sebejistoty a osvojovat si prosociální vzorce chování i prožívání. Vztah s dobrovolníkem je pro něj mnohdy první příležitostí, jak poznat kamarádství, cítit něčí zájem, setkat se jinými hodnotami a způsoby chování nebo něco zajímavého zažít.

Jak plyne z výše uvedeného, klienti programu jsou různí a ke každému je potřeba přistupovat individuálně. Děti jsou pro program cíleně vyhledávány ve spolupráci s pedagogicko-psychologickými poradnami, sociálními pracovníky, středisky výchovné péče, dětskými psychology a jinými odborníky. Podmínkou přijetí do programu je dobrovolnost všech zúčastněných. Služba je poskytována bezplatně. Dobrovolníci a děti zařazené do programu Pět P Praha se mohou navíc několikrát ročně zúčastnit jednorázových sportovních, zábalných či kulturních akcí, případně letního tábo-

ra, který speciálně pro ně program Pět P Praha vytváří. Těchto doprovodných programů se účastní většinou množství dospělých-dobrovolníků, než je jinde běžné, a jsou koncipovány tak, aby bylo možné se každému dítěti věnovat podle jeho potřeb.

### **V čem konkrétně tě fungování v Pět P obohatilo, čemu novému naučilo?**

*„Přemýšlení o pocitech dítěte, empatii, komunikační postupy teď používám i při interakci s kamarády, nedětskými.“*

*„V první řadě pro mne celé fungování v Pět P bylo a stále je obrovská sebereflexe. Naučil jsem se mnoho věcí včetně toho, že se lépe prosazuji v práci. Kromě toho se stále učím na příbežích ostatních díky supervizím. Díky Pět P jsem se dostal na akce (muzea, kino...), na které bych si neudělal jinak čas.“*

*„Lépe zacházím se situacemi, kdy mám udělat nějaké rozhodnutí. Více si uvědomuji, že není dobré či špatné rozhodnutí, obojí má své plus a proti, je proto třeba jednat více intuitivně, spoléhat sama na sebe, že jsem schopná situaci vyhodnotit na základě vlastní intuice.“*

*„Obohatilo mě to o nové kamarády a zkušenosti. A naučilo mě, myslím, lépe si organizovat volný čas, více přemýšlet o tom, co by se dalo dělat, a více si všimnout různých akcí, které se v Praze konají... Ve vztahu s partákem se také učím větší trpělivosti a naslouchání tomu druhému.“*

*„Uvědomuji si, že nelze za každou cenu určitě věci změnit, musím je brát tak jak jsou.“*

*„Že kamarádství může skutečně fungovat i mezi lidmi věkově velice rozdílnými.“*

Pro zajímavost je možné uvést několik kvantitativních výsledků. Od počátku programu bylo pouze v HESTIA o. s. v programu Pět P Praha proškoleny přibližně 573 dobrovolníků a fungovalo zde již 474 dvojic dobrovolník-dítě. Pouze necelých 5% dohod bylo ukončeno před uplynutím smluvní doby 10 měsíců. Průměrná doba vztahu dobrovolník-klient v rámci Pět P Praha je 18 měsíců. Dvojice se zpravidla po 12-24 měsících odpoutávají od programu, protože se jim podařilo navázat zcela „běžný“ neinstitucionalizovaný vztah, který je součástí života dítěte i dobrovolníka, a naplnit tak jeden z hlavních cílů programu. Během roku 2009 se v programu Pět P Praha setkávalo 62 dvojic dobrovolník-dítě. Průměrný věk dobrovolníků programu Pět P Praha se pohybuje okolo 26 let, průměrný věk dětských klientů je 13 let. Zhruba 75% přihlášených dětí jsou chlapi, zatímco u dobrovolníků převažují ženy, z 87% se na program u podílí dobrovolnice. Program Pět P se postupně z Prahy rozšířil i do dalších cca 20 středisek po celé České republice, která jsou sdružena v Asociaci programu Pět P.

**Radka Koutová**  
(redakčně upraveno)

## Kontakty

### Mgr. Ivona Baklíková

Správa uprchlických zařízení MV, Centrum na podporu integrace cizinců pro Pardubický kraj  
Boženy Němcové 2625, Pardubice, 530 02  
E-mail: [ibaklikova@suz.cz](mailto:ibaklikova@suz.cz)  
Telefon: +420 466 736 124

### Mgr. Iva Burianová

Vyšší odborná škola knihovnických, informačních a sociálních služeb,  
Kotlářská 9, Brno  
E-mail: [iva.buri@seznam.cz](mailto:iva.buri@seznam.cz)  
Telefon: +420 541 321 338

### Mgr. Ivona Buryová

Katedra společenských věd, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, Slezská univerzita v Opavě  
Univerzitní náměstí 1934/3, Karviná, 733 40  
E-mail: [buryova@opf.slu.cz](mailto:buryova@opf.slu.cz)  
Telefon: +420 596 398 263

### Ing. Jaroslav Dufek

Charita ČR  
E-mail: [jaroslav.dufek@charita.cz](mailto:jaroslav.dufek@charita.cz)

### Bc. Monika Galko

Magistrát města Brna, Referát komunitního plánování a projektů  
E-mail: [galko.monika@brno.cz](mailto:galko.monika@brno.cz)  
Telefon: +420 542 173 126

### PhDr. Pavel Horák, Ph.D.

Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií Brno, Masarykova univerzita  
Joštova 10, Brno, 602 00  
E-mail: [horak@fss.muni.cz](mailto:horak@fss.muni.cz)  
Telefon: +420 549 493 887

### PhDr. Hana Janečková, Ph.D.

Diakonie ČCE  
Belgická 22, Praha 2, 120 00  
Telefon: +420 608 822 986

### Mgr. Radka Koutová

koordinátorka programu Pět P Praha  
Hestia o. s.  
e-mail: [petp@hest.cz](mailto:petp@hest.cz)

### Mgr. Jindřich Krejčí, Ph.D.

Český sociálněvědní datový archiv  
zástupce ředitelky pro vědeckou a projektovou činnost Sociologického ústavu AV ČR, v. v. i.  
vědecký pracovník  
[Jindrich.Krejci@soc.cas.cz](mailto:Jindrich.Krejci@soc.cas.cz)

### Dr. Ing. Alois Kříšťan, ThD.

předseda výkonného výboru ASVSP  
e-mail: [kristan@tf.jcu.cz](mailto:kristan@tf.jcu.cz)

### Doc. RNDr. Ivana Loučková, CSc.

Katedra sociální práce, Fakulta sociálních studií, Ostravská univerzita  
Fráni Šrámka 3, Ostrava–Mariánské Hory, 709 00  
E-mail: [ivana.louckova@osu.cz](mailto:ivana.louckova@osu.cz)  
Telefon: +420 597 093 126

### Doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, PhD.

Katedra sociálnej práce, Inštitút edukológie a sociálnej práce, Filozofická fakulta, Prešovská univerzita v Prešove  
17. novembra 1, Prešov, 080 78  
E-mail: [tmatulay@gmail.com](mailto:tmatulay@gmail.com)  
Telefon: +421 517 563 137

### Prof. MUDr. Marta Munzarová, CSc.

Emeritní profesorka  
Ústav lékařské etiky, Lékařská fakulta, Masarykova univerzita  
E-mail: [mmunzar@med.muni.cz](mailto:mmunzar@med.muni.cz)

### Prof. PhDr. Libor Musil, CSc.

Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií Brno, Masarykova univerzita  
Joštova 10, Brno, 602 00  
E-mail: [musil@fss.muni.cz](mailto:musil@fss.muni.cz)  
Telefon: +420 549 49 5378

### Mgr. Petr Piler

student doktorandského studia  
Zdravotně sociální fakulta  
JUv Českých Budějovicích  
e-mail: [piler@centrum.cz](mailto:piler@centrum.cz)

### PhDr. Silvie Porubánová

Inštitút pre výskum práce a rodiny  
Župné nám. 5-6, Bratislava–Staré Město, 812 41  
E-mail: [porubanova@sspr.gov.sk](mailto:porubanova@sspr.gov.sk)  
Telefon: 02 / 204 414 11

### Ing. Libor Prudký, Ph.D.

Do konce roku 2010 pracoval v Centru pro sociální a ekonomické strategie FSV UK, uč sociologii na FHS UK v Praze.  
E-mail: [prudom@pointpraha.cz](mailto:prudom@pointpraha.cz)

### Doc. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc.

Inštitút pre výskum práce a rodiny  
Župné nám. 5-6, Bratislava–Staré Město, 812 41  
E-mail: [repkova@sspr.gov.sk](mailto:repkova@sspr.gov.sk)  
Telefon: +421 / 204 414 00

**Bc. Lucie Rocková, Dis.**

Městský úřad Znojmo, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, komunitní plánování  
E-mail: [css.rockova@tiscali.cz](mailto:css.rockova@tiscali.cz)  
Telefon: +420 515 223 078

**Mgr. Jaroslava Sedláková, Ph.D.**

Katedra managementu veřejného sektoru Fakulty managementu Vysoké školy ekonomické v Jindřichově Hradci  
e-mail: [sedlakov@fm.vse.cz](mailto:sedlakov@fm.vse.cz)  
místopředsedkyně Občanského sdružení Okna

**Bc. Martina Slouková**

studentka Sociální politiky a sociální práce  
Fakulta sociálních studií MU Brno  
e-mail: [sloukova@mail.muni.cz](mailto:sloukova@mail.muni.cz)

**Doc. PhDr. Dana Sýkorová, Ph.D.**

Katedra sociální práce, Fakulta sociálních studií, Ostravská univerzita  
Fráni Šrámka 3, Ostrava–Mariánské Hory, 709 00  
E-mail: [dana.sykorova@osu.cz](mailto:dana.sykorova@osu.cz)  
Telefon: +420 597 093 106, +420 734 422 725

**Mgr. Michaela Šmídová, Ph.D.**

Centrum pro studium vysokého školství, v. v. i.  
E-mail: [SmidovaMichaela@seznam.cz](mailto:SmidovaMichaela@seznam.cz)

**Mgr. Martina Zikmundová**

Česká asociace streetwork o. s.  
E-mail: [zikmundova@streetwork.cz](mailto:zikmundova@streetwork.cz)  
Telefon: +420 774 913 777

**Prof. PhDr. Anna Žilová, Ph.D.**

Katedra sociální práce, Pedagogická fakulta, Katolická univerzita v Ružomberku  
Hrabovská cesta 1, Ružomberok, 034 01  
E-mail: [anna.zilova@ku.sk](mailto:anna.zilova@ku.sk)  
Telefon: +421 918 722 125

**Kontakty na autory akademických statí:****Mgr. Zdislav Doleček**

Magistrát města Olomouce  
Horní náměstí, 771 27, Olomouc  
E-mail: [zdislav.dolecek@seznam.cz](mailto:zdislav.dolecek@seznam.cz)  
Telefon: +420 585 562 105

**Mgr. Miloš Havlík**

FOKUS Vysočina  
5. května 356, 580 01, Havlíčkův Brod  
Telefon: +420 569 421 845  
E-mail: [milos.havlik@fokusvysočina.cz](mailto:milos.havlik@fokusvysočina.cz)

**Mgr. Eva M. Hejzlarová**

Katedra veřejné a sociální politiky ISS UK FSV,  
U Kříže 8, Praha 5 – Jinonice, 158 00  
E-mail: [eva.hejzlar@gmail.com](mailto:eva.hejzlar@gmail.com)

**PhDr. Ivana Knausová, Ph.D.**

Katedra křesťanské sociální práce, Cyrilometodějská teologická fakulta, Univerzita Palackého v Olomouci  
Univerzitní 22, Olomouc, 771 11  
E-mail: [ivana.knausova@upol.cz](mailto:ivana.knausova@upol.cz)  
Telefon: + 420 585 637 197

**Ing. Mgr. Petr Kolařík**

Charita Veselí nad Moravou  
Masarykova 136, Veselí nad Moravou, 698 01  
E-mail: [kolarikp@atlas.cz](mailto:kolarikp@atlas.cz)  
Telefon: + 420 518 326 227

**RSDr. Ján Mišovič, CSc.**

Katedra praktické teologie, Teologická fakulta, Jihočeská univerzita, Kněžská 8, České Budějovice 380 01E-mail: [misovic@tf.jcu.cz](mailto:misovic@tf.jcu.cz)  
Telefon: + 420 387 773 541

**Mgr. Jitka Navrátilová, Ph.D.**

Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita  
Joštova 10, Brno, 602 00  
E-mail: [jitkanav@fss.muni.cz](mailto:jitkanav@fss.muni.cz)  
Telefon: + 420 549 495 399

**Mgr. Pavel Nepustil, DiS.**

Podané ruce  
Francouzská 36, Brno, 602 00  
E-mail: [nepustil@podaneruce.cz](mailto:nepustil@podaneruce.cz)  
Telefon: +420 545 247 535, klapka 108

**Doc. PhDr. Kvetoslava Repková, CSc.**

Inštitút pre výskum práce a rodiny  
Župné nám. 5-6, Bratislava–Staré Město, 812 41  
E-mail: [repkova@sspr.gov.sk](mailto:repkova@sspr.gov.sk)  
Telefon: +421/ 204 414 00

**Mgr. Jaroslav Šotola, Ph.D.**

Katedra sociologie a andragogiky, Filozofická fakulta, Univerzita Palackého  
Tr. Svobody 26, Olomouc, 772 00  
E-mail: [jaroslav.sotola@upol.cz](mailto:jaroslav.sotola@upol.cz)  
Telefon: +420 585 633 475

**Mgr. Leoš Zatloukal, Ph.D.**

Dalet  
Nádražní I 697, Velká Bystřice, 783 53  
E-mail: [leos.zatloukal@dalet.cz](mailto:leos.zatloukal@dalet.cz)  
Telefon: +420 732 846 211

## Veřejný závazek časopisu

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 prostředníctvom sociálnej práce;
- podporovat kvalitu sociálnej práce a profesionalizáciu praxe sociálnej práce;
- prispievať k rozvoju sociálnej práce ako vedeckej disciplíny a k skvalitneniu vzdelávania v sociálnej práci;
- podporovať záujmy poskytovateľov a užívateľov sociálnych služieb.

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

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



sp

sociální práce  
sociálna prácaČasopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci  
Časopis pre teóriu, prax a vzdelávanie v sociálnej práci**vydavatel:****Asociace vzdělatelů v sociální práci**

Joštova 10, 602 00 Brno

web: [www.asvsp.org](http://www.asvsp.org)

Na vydávání se podílí ZSF Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích.

číslo/ročník: 1/2011

počet stran: 120

**adresa redakce:**

Joštova 10, 602 00 Brno

tel.: +420 549 495 224

e-mail: [socialniprace@socialniprace.cz](mailto:socialniprace@socialniprace.cz)web: [www.socialniprace.cz](http://www.socialniprace.cz)**šéfredaktor a redaktor publicistické části:****Roman Baláz**e-mail: [roman.balaz@socialniprace.cz](mailto:roman.balaz@socialniprace.cz)

tel.: +420 549 491 969

**editorka akademické části:****Zdeňka Dohnalová**e-mail: [zdenka.dohnalova@socialniprace.cz](mailto:zdenka.dohnalova@socialniprace.cz)

tel.: +420 549 493 586

**redaktorka:****Eliška Barochová**e-mail: [socialniprace@socialniprace.cz](mailto:socialniprace@socialniprace.cz)**redaktorka; inzerce a propagace:****Aneta Hyrníková**e-mail: [inzerce@socialniprace.cz](mailto:inzerce@socialniprace.cz)**vedoucí rubriky Inspirace pro praxi:****Libor Musil**e-mail: [inspirace@socialniprace.cz](mailto:inspirace@socialniprace.cz)**odborná supervizorka:****Mirka Nečasová****foto na titulní straně:****Eliška Barochová, Aneta Hyrníková**foceno v **Denním centru Brno – Nový prostor**[www.novyprostor.cz](http://www.novyprostor.cz)**korektura:****Vilém Kmuníček****grafická úprava:****Radovan Goj / [www.goj.cz](http://www.goj.cz)****tiskne:****PROTISK spol. s r. o.**

evidenční číslo MK: MK ČR E 13795

ISSN: 1213-6204

**redakční rada:**

Prof. PhDr. **Libor Musil**, CSc. (předseda), prof. PhDr. **Anna Tokárová**, CSc. (podpředsedníčka), Mgr. **Martin Bednář**, Ph.D., doc. PaedDr. **Oldřich Chytil**, Ph.D., Dr. Ing. **Alois Kříšťan**, ThD., doc. PhDr. **Eva Mydlíková**, Ph.D., doc. PhDr. **Pavel Navrátil**, Ph.D., PhDr. **Mirka Nečasová**, Ph.D. (výkonná tajemnice ASVSP), PhDr. Mgr. **Libor Novosád**, Ph.D. (Společnost sociálních pracovníků), prof. PaedDr. **Milan Schavel**, Ph.D., prof. PhDr. **Anna Žilová**, Ph.D.

**ekonomka časopisu a předplatné:****Olga Cídllová**e-mail: [olga.cidlova@socialniprace.cz](mailto:olga.cidlova@socialniprace.cz)

tel.: +420 549 495 224

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

Předplatné zajišťuje jménem vydavatele firma **SEND Předplatné**.

Akademické statě procházejí dvojím recenzním řízením. Otištěné příspěvky nejsou honorovány.

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

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

**Anotace čísla 2/2011****„Psychosociální souvislosti  
u znevýhodněných dětí“**

Nie všetky deti sú objektom pôsobenia sociálnych pracovníkov. V našom čísle sa budeme zaoberať špeciicky tými skupinami detí, ktoré potrebujú intervenciu sociálnych pracovníkov k tomu, aby sa zvýšila kvalita ich života. V čísle dáme priestor pre rôzne skupiny ohrozených detí, počnúc rodičmi opustenými deťmi, deťmi s poruchami správania, deťmi ulice, deťmi zanedbávanými, týranými a zneužívanými, chorými deťmi, deťmi z dysfunkčných rodín, deťmi trpiacimi závislosťami. Pokúsime sa problematiku uchopiť z hľadiska preventívnych aj interventívnych postupov sociálnej práce pri práci s jednotlivými skupinami detí. Pri spracovaní zohľadníme tak príklady dobrej praxe, ako aj isté teoretické východiská. Všetky príspevky by však mali zohľadniť inovatívne prístupy v práci s deťmi.

V čísle zaměřeném na psychosociální souvislosti u znevýhodněných dětí chceme *poukázat na některé z aspektů ochrany dětí, zvláště pak na ty, které považujeme za rozhodující z hlediska vlivu na kvalitu života dětí.*

Jsmo si vědomi, že ochrana dětí prochází periodickými změnami, které představují často velmi rozdílné přístupy obecně k rodině a speciálně pak k ochraně dětí. Zaměřením čísla bychom chtěli podpořit myšlenku, že *ochrana dětí může být účinnou, pokud se počítá také s aktivním zapojením a spoluprací s rodiči.* Ty považujeme za velmi významnou součást řešení problému znevýhodněných dětí. V obsahovém zaměření chceme poukázat na aktivity, které združňují spolupráci mezi rodiči a deťmi. *Práce a spolupráce s rodiči je chápána jako základní předpoklad pro zvyšování šancí dětí prožít si své dětství, aniž by byly již od raného věku znevýhodňovány.*

Z hlediska tohoto přístupu k ochraně dětí považujeme za *důležité poukázat jak na aktivity primární, tak sekundární prevence při práci s rodiči a deťmi.* Sjednocu-

jícím cílem těchto typů prevence je podpora soudržnosti a sociálního fungování rodiny, která však nabývá vždy jiného zaměření. V připravovaném čísle časopisu chceme poukázat na to, že ochrana dětí předpokládá jak pomoc rodinám dětí, u kterých došlo k závažnému narušení jejich fungování, tak podporu rodinám, které se nepotýkají s takovými problémy. Na straně jedné jde tedy o pomoc dětem a jejich rodinám řešit nepříznivou životní situaci, aby měly rovné šance žít kvalitní život a začlenit se do společnosti, tak na straně druhé vytvářet pozitivní podmínky a místa pro rodinu, které svým preventivním zaměřením snižují rizika narušení soudržnosti rodiny, a tedy i znevýhodnění dětí. *Preventivní aktivity směřující k podpoře dětí a jejich rodičů chápeme jako jeden z pilířů podpory sociální inkluze znevýhodněných dětí a jejich rodičů.*

Výše uvedené myšlenky by měly být prezentovány jak prostřednictvím odborných statí, tak ukázkou příkladů z praxe. *Vybírány budou takové instituce a organizace, které používají inovativní přístupy při práci s rodiči a deťmi, s cílem snižovat rizika znevýhodnění.* Předpokládáme, že budou také prezentovány postoje a názory zástupců sociálně-právní ochrany dětí a náhradní rodinné péče. *Stejně jako rodiče, tak i sociální pracovníky považujeme za součást řešení problému znevýhodnění dětí. Rodiče i sociální pracovníci mohou být jak nástrojem snižování tohoto znevýhodnění, tak také zdrojem sociální exkluze dětí.* Z tohoto ohledu považujeme za důležité dát v časopise prostor i pro tyto významné aktéry. S ohledem na zaměření časopisu chceme zachovat proporcionální prostor pro prezentaci znevýhodnění mající svou příčinu ve zdravotních a sociálních souvislostech života dětí.

*Doc. PhDr. Eva Mydlíková, Ph.D.,  
a Mgr. Jitka Navrátilová, Ph.D.  
garantky čísla 2/2011*

Do **27. 5. 2011** přijímáme Vaše příspěvky do publicistické části časopisu. Současně nám do téhož data můžete zasílat své podněty ke zpracování zajímavého příspěvku z oblasti zaměření čísla.

*Redakce*

## Pokyny pro autory

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

1. Editorial
2. O čem se mluví
3. Inspirace pro praxi
4. Anketa
5. Fakta, vyhlášky, zákony, dokumenty...
6. Pohledy na věc
7. Akademické statě
8. Studentské práce
9. Školy se představují
10. Recenze knih
11. Zprávy, akce, oznámení
12. Napsali jste nám
13. Kontakty

Časopis je zaměřen na publicisticko – praktickou a akademickou část. Záměrem v částech 7 a 8 jsou publikovány zejména texty, které referují o výzkumu a studentských pracích, ostatní části jsou koncipovány širěji a jsou určeny pro publikování textů autorů z praxe (informace o zajímavých projektech, problematických skutečnostech výkonu profese atp.). Nároky na úroveň autorských textů určených pro publikaci v jednotlivých rubrikách jsou odlišné. Následující cíl pokyny jsou pak adresovány autorům do akademické části časopisu.

### 1) Pokyny autorům akademických textů

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

### NABÍDKA RUKOPISŮ A RECENZNÍ ŘÍZENÍ

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

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

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

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

### ROZHODNUTÍ O VYDÁNÍ

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

### NÁLEŽITOSTI RUKOPISU

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

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

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

VII. **Seznam citované literatury:** Autory žádáme, aby zvýšenou pozornost věnovali přesnému a korektnímu odkazování (viz níže). V textu se odkazuje uvedením autorova příjmení, roku publikace (Korda, 2002) a v případě, že se jedná o doslovnou citaci, také strany uvedené za rokem po dvojtečce. Seznam literatury je uveden na konci staťe a je v něm uvedena pouze literatura, na kterou se v textu odkazuje. Seznam je uspořádán abecedně podle autorů a v případě, že se odkazuje na více prací téhož autora, jsou jeho práce uvedeny chronologicky. Jestliže se odkazuje na práce autora, které publikoval v tomtéž roce, jsou práce odlišeny uvedením písmena a, b atd. u roku vydání.

VIII. **Tabulky a grafy:** Tabulka nesmí být širší než 14 cm. Výška písma alespoň 8 – 10. Při grafech používejte laskavě výrazně kontrastní barvy (upozorňujeme, že časopis je černobílý).

### CITACE A ODKAZY

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

### Monografická publikace:

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

### Citace z monografické publikace:

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

### Citace z časopisu:

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

### Internetové zdroje:

[www.romove.cz/cz/](http://www.romove.cz/cz/) [on-line] [17. 11. 2003]

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

### 2) Pokyny pro příspěvky do publicistických rubrik

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

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

### 3) Pokyny pro formát knižních recenzí

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

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

### 4) Kontaktní údaje:

ASVSP, časopis Sociální práce / Sociální práce, Joštova 10, 602 00 Brno

### články do akademické části:

Mgr. Zdenka Dohnalová  
e-mail: [zdenka.dohnalova@socialniprace.cz](mailto:zdenka.dohnalova@socialniprace.cz)  
tel.: + 420 549 493 586

### články do publicistické části:

Mgr. Roman Baláz  
e-mail: [roman.balaz@socialniprace.cz](mailto:roman.balaz@socialniprace.cz)  
tel.: + 420 549 491 969

<http://www.socialniprace.cz>

vyšlo v roce 2010



1/2010



2/2010



3/2010



4/2010