

sp

sociální práce sociálna práca

nabízíme spojení teorie s praxí
ponúkame spojenie teórie s praxou



Vytváření sítí služeb

1

2012

ročník 12

vydává Asociace vzdělavatelů v sociální práci



sociální práce sociálna práca

nabízíme spojení teorie s praxí
ponúkame spojenie teórie s praxou

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

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 68 x 70 mm 950,- 1/6 140 x 37 mm

Editorial	2
Úvodní slovo redakce	2
O čem se mluví	
Anketa	3
Jan Keller: Každý má své síť	7
Sítování je prostředkem k zajištění komplexní podpory klientů	8
Česká cesta k sociálnímu začleňování	12
Osobnost historie: sv. Anežka Česká	15
Malcolm Payne: Sociální práce je teorií i praxí současně	17
Inspirace pro praxi	
Zprostředkování podpory (brokerství) jako nástroj koordinace péče: případ sociálních služeb v Anglii	20
Možnosti zaměstnávání lidí se zdravotním postižením jako součást sítě pomoci a podpory	26
Internetové poradenství v kontextu sociální práce a sociálních služeb	28
Spolupráce sociálních služeb města Chrudim formou case managementu	33
Sieťovanie služieb v procese komunitného plánovania v meste Ružomberok	35
Centrum komunitního plánování Ústí nad Labem	37
O atmosféře strachu v sociální práci	38
Privatizovaná integrace: Sociální síť	41
Seniorský spěvácký zbor Canto Vero – příklad dobré praxe mezidisciplinárnej spolupráce	43
Fakta, legislativa, dokumenty	
Áké zmeny prináša „malá“ novela zákona o sociálnych službách	45
Povinnosť mlčenlivosti a spôsoby vzdorovania nátlaku polície na jej prolomení	47
Akademické statě	
Libor Musil: Jak překonávat obtíže při zprostředkování souběžné pomoci pro klienta?	52
Alice Gojová, Anna Geletičová, Lucie Mastná, Martina Sadivová, Lenka Žembová: Komunitní práce – cesta od nadávání k lepšímu bydlení	77
Roman Baláž: Využití teorie sítě při sociální práci s cizinci	92
Eliška Lindovská: Sítování jakou součástí práce s lidmi bez domova	102
Recenze	
Igor Tomeš: Obory sociální politiky	112
Peter Erath, Brian Littlechild (Eds.): Social Work Across Europe. Account from 16 Countries	113
Naděžda Špatenková, Drahomír Ševčík a kol.: Domácí násilí	115
Jaroslava Raudenská, Alena Javůrková: Lékařská psychologie ve zdravotnictví	117
Zprávy, akce, oznámení	
Z Asociace: Seminář ASVSP k minimálnímu standardu supervize	118
Světový den sociální práce: Na sociální práci záleží!	120
Blok expertů nastínil aktuální výzvy v humanitární pomoci	121
Soutěž Stejná šance – Zaměstnavatel 2012	122
Svět podle Lucie – „Bez času to jde!“	124
Zahajovací konference evropského roku 2012	126
iSurvey Prohuman – nástroj pro on-line dotazník, prieskum alebo formuláre	127
Krátké zprávy	128
Napsali jste nám	
Projekt Bezbariérová Olomouc – deset let historie	132
Aktivní politika zaměstnanosti: pomoc klientům po léčbě drogové závislosti je prospěšná celé společnosti	134
Ako pomôcť obetiam mobilu	135
Slovo editora závěrem	139
Kontakty	140
Tiráž	142
Naše poslání a cíle	143
Zaměření příštího čísla	144

Editorial



Vážení čitatelia,

číslo, ktoré sa Vám práve dostáva do ruky, je zamerané na sieťovanie sociálnych a súvisiacich služieb pre všetky cieľové skupiny. Obsah je veľmi pútavý a rôznorodý z pohľadu právnych noriem v Slovenskej republike a Českej republike. Vychádzame od individuálneho sieťovania, ktoré si

realizuje každý z nás. Dôležité je profesionálne sieťovanie, ako forma praktickej sociálnej práce. Preto sme sa usilovali v tomto čísle priniesť užitočné informácie a poznatky o tom, ako fungujú reálne siete sociálnych a súvisiacich služieb.

Prinášame pohľad na vlastnú sieť, sieťovanie ako prostriedok k zaisteniu podpory klientov a súčasné prepojenie teórie a praxe sociálnej práce. Ďalej prinášame inšpirácie z praxe vo Veľkej Británii, Českej republike, Slovenskej republike metódou koordinácie, poraden-

stva, manažmentu, komunitného plánovania. Pre praktické plánovanie sietí pomoci sú dôležité legislatívne normy, preto Vás oboznamujeme s malou novelou zákona o sociálnych službách v Slovenskej republike. V akademickej stati spracovávame konkrétne problémy, s ktorými sa stretáva sociálny pracovník pri práci s klientom v odpore, s cudzincom, bez domova...

Sieťovanie sociálnych a súvisiacich služieb vytvára sieť rôznych pomáhajúcich, predovšetkým sociálnych, psychologických a poradenských služieb v prospech klienta. Prepája klienta na komunitné služby tak, aby ich klient mohol lepšie využívať – dôležitá je informovanosť, dostupnosť, kvalita, efektívne plánovanie, tvorba podporných sietí, zverejnenie služby príslušných subjektov s ich kompetenciami. Sieťovanie poskytovateľov sociálnych a súvisiacich služieb ako nástroj v sociálnej práci sa ukazuje ako nevyhnutnosť v sociálnom systéme pre sociálne odkázaných občanov.

Odpovede na konkrétne otázky si nájde čitateľ v bohatom repertoári dnešného čísla.

Irena Kamanová,
editorka čísla

Úvodní slovo redakce

Vážené čtenářky, vážení čtenáři,

právě před rokem jste mohli číst *Úvodní slovo redakce* psané rukou nového šéfredaktora. V pozměněném formátu publicistické části časopisu Vám, čtenářkám a čtenářům – sociálním pracovnícím a pracovníkům, nabízel prostor k vyjádření a diskusím. Těší mě a děkuji, že výzvu využíváte a zasíláte nám do redakce velmi zajímavé podněty, texty a fotografie.

Příprava a vydání prvního čísla dvanáctého ročníku časopisu se uskutečňovaly v době Světového dne sociální práce a mezinárodního Týdnu akce. Stejně jako minulý rok i letos se platformy sdružující sociální pracovníky, organizace sociálních pracovníků a vzdělavatele v sociální práci nedomluvíly na společné činnosti, která by se ke světovému dni důstojně připojila. Pokud vím, dokonce ani samozřejmě v tomto směru nijak nepůsobí (což je výtka i směrem k našemu časopisu). Je to škoda, protože společně sdílené akce oslavující společenský přínos sociální práce podporují identitu profese a přispívají k rozvoji sebeuvědomění člověka v různorodých rolích sociálního pracovníka.

Na české nebo slovenské aktivity k mezinárodním dnům a týdnům sociální práce si budeme muset minimálně rok počkat. Na co ale čekat nemusíme, jsou další nástroje podpory rozvoje sociální práce v ČR a SR. V dubnu 2012 časopis spustí zrekonstruované webové stránky (www.socialniprace.cz), které budou centrem i křížovatkou důležitých informací z různorodých oblastí sociální práce.

Nově v našem virtuálním prostoru naleznete sdělení z oblasti výzkumu, vzdělávání a zaměstnání; budete se moci podílet na tvorbě obsahu odborné on-line žurnalistiky nebo blogovat; v rámci výuky můžete využívat studentskou encyklopedii sociální práce (wiki) a slovníková hesla; budete moci sledovat on-line přednášky významných odborníků světové, české i slovenské sociální práce; samozřejmě bude propojení se sociálními sítěmi. Od ledna 2013 pak spustíme on-line prodej a distribuci po celých číslech, nebo po jednotlivých akademických článcích.

Roman Baláz,
šéfredaktor

Anketa

1. Jak z perspektivy vaší praxe vnímáte vytváření sítí pomoci a podpory?
2. V čem spatřujete užitečnost vytváření sítí pro sociální práci?
3. S jakými příležitostmi a bariérami se při vytváření sítí potýkáte?



Bronislav Podlaha, lokální konzultant Agentury pro sociální začleňování, 36 let

1. V lokalitách, kde působíme, je síťování jedním z klíčových nástrojů dosahování systémových změn. Netýká se jen poskytovatelů sociálních a souvisejících služeb, ale i orgánů veřejné správy, škol, policie, zaměstnavatelů či majitelů nájemních bytů. Naší ambicí je společně vykolíkovat jedno hřiště, stanovit si jedna pravidla, navléct partnery do jednoho dresu, zvolit společně taktiku a plnit na hřišti to, na čem jsme se domluvili v kabině. Jinými slovy: snažíme se dostat partnery k jednomu stolu nejen kvůli výměně zkušeností, metodik a společnému plánování, tj. společné identifikaci potřeb a návrhů jejich naplnění, ale i za účelem koordinovaného postupu při implementaci navržených opatření v terénu. Je třeba rozdělit terén tak, aby nevznikaly díry a zároveň ani překryvy, ať co do typu a poslání služeb, nebo co do pokrytí potenciální klientely, a při klientské práci spolupracovat. Užším příkladem takové sítě v terénu může být systém dostupného bydlení, založený na spolupráci obce, soukromých pronajímatelů a poskytovatelů sociálních a souvisejících služeb. Tento systém je vystavěn jako zásluhový a motivační, kdy pomocí řízeného přidělování různě atraktivních (vybaveností, adresou, velikostí, cenou, režimem) a s různými

kritérii a pravidly svázaných stupňů bydlení dosahujeme celkové změny životní situace klientů, resp. klientských rodin. Kritéria svázaná s tím či oním stupněm bydlení nesouvisí pouze bezprostředně s bydlením jako takovým (řádně platit nájem, chovat se v souladu s „dobrými mravy“), ale i se zaměstnáním nebo vzděláním (aktivně hledat práci, zapojit se do výkonu veřejné služby, pracovat, vzdělávat se, posílat děti do školy, atp.). Plnění těchto kritérií znamená postup systémem vzhůru, od krizového, přes tréninkové až po garantované bydlení a nakonec vstup na otevřený trh s byty. Plnit tato kritéria pomáhají klientům systému nezbytné sociální služby (především terénní programy a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi) a další programy (pracovně poradenské, zaměstnanostní, proti-dluhové aj.), které klienty jednak zkompetentňují k udržení se na volném trhu s byty a jednak je pomáhají integrovat v širším slova smyslu: vzdělat se, zaměstnat se, zapojit se do sítí majoritní společnosti a čerpat jí poskytované benefity.

2. Ze zkušeností víme, že zaměřit pozornost jen na jeden segment fenoménu sociálního vyloučení nepřináší kýžený efekt, neboť vše souvisí se vším a jedno podmiňuje druhé.

Problémy s bydlením jsou generovány nebo naopak generují potíže se zaměstnáním nebo vzděláním, a tak i vedeme lokální partnery k tomu, aby jimi navrhovaná opatření na sebe odkazovala, navazovala a doplňovala se, aby se nám složila mozaika řešení, respektive organismus řešení, kdy všechny jeho údy a další části spolupracují na tom, aby byl organismus živý, zdravý a úspěšný, a kdy amputace jedné jeho části by ohrozila celek jako takový.

3. Nejedná se o prostou sumu opatření poskládaných vedle sebe, ale o komplex opatření, která jsou vůči sobě v dialektickém nebo kauzálním vztahu,



stejně jako jsou v takových vztazích problémy, které chtějí navrhovaná opatření řešit. Obrovskou míru nezaměstnanosti, respektive neúspěchu na legálním trhu práce nelze řešit bez ohledu na problém nevzdělanosti a nekompetentnosti k faktu být zaměstnán, tedy bez ohledu na vypořádání se s absencí pracovních návyků, disciplíny a schopnosti komunikace. A nelze ji řešit ani bez ohledu na fenomén předluženosti u legálních i nelegálních lichvářských subjektů, neúspěch dětí ve škole nelze řešit bez zabezpečení prostoru, času a klidného prostředí pro domácí přípravu a bez motivace rodičů své děti ke vzdělání vést nebo jim v něm alespoň nebránit, tedy bez sanace rodinného prostředí a bytových podmínek. To zase úzce souvisí s propastnými rozdíly mezi nízkými příjmy a vysokými výdaji rodin, s neschopností hospodařit a s rezignací na změnu manifestovanou v takzvaném sociopatologickém chování.

Pokud nám při našich snahách někteří partneři zodpovědní za ten který úd zmiňovaného organismu selžou, je pak velice obtížné dosáhnout kýžené změny jak obrazu lokality, tak situace jednoho klienta nebo klientské rodiny. Funkčnost jednotlivých údů neznamena, že je zdravý a funkční organismus jako takový.

Příčin jeho nefunkčnosti může být podle našich zkušeností víc: nekompetentnost klíčových osob, konkurenční boj neziskových organizací, zkostnatělost „tradičních“ postupů nebo i neochota, bázlivost či přímo kryptofasiistické postoje (politického vedení) obce, která by přitom měla být celého takového organismu hlavou.



Peter Németh, vedúci kancelárie riaditeľa Úradu práce sociálnych vecí a rodiny Prešov, 37 rokov

1. Podľa môjho názoru je vytváranie sietí pomoci a podpory jedným zo základných nástrojov znižovania sociálnych rozdielov a využívania princípov sociálnej inklúzie v praxi. Bez cieľených in-

formácií, ktorých získavanie je mnohokrát časovo a finančne náročné, nie je možné „dotiahnuť“ konkrétnu pomoc ku konkrétnym ľuďom v konkrétnom prostredí.

Jednoduchý dobrovoľník alebo malá nezisková organizácia, ktorá ma existenčné problémy, nedokáže vo vlastnej réžii sledovať všetky legislatívne zmeny a vytvárania rámcov, ktoré v konečnom dôsledku absolútne ovplyvnia jej fungovanie. Taktiež nemá dostatok času a energie, aby si získavala informácie z regionálnej, národnej a nadnárodnej úrovne v rámci vlastných kapacít (napr. možnosti získania finančnej podpory, alebo hľadanie partnerov).

Z týchto dôvodov vnímam vytváranie sietí a sieťovanie z koncepcného hľadiska ako jednu z kľúčových vecí rozvoja v sociálnej oblasti.

2. Okrem vyššie uvedeného, špeciálne v prípade sociálnej práce za jednu z kľúčových výhod považujem možnosť výmeny informácií a skúseností konkrétnych jednotlivcov a organizácií z výkonu sociálnej práce v praxi a možnosť aplikácie programov a projektov, ktoré boli úspešne realizované a odskúšané v iných komunitách, čo znižuje finančnú náročnosť a umožňuje efektívne využívať existujúce finančné zdroje prostredníctvom aplikácie len tých skúseností, ktoré priniesli požadovaný efekt alebo zmenu v sociálnej oblasti.

3. Príležitosť vidím v ochote konkrétnych organizácií a ľudí spolupracovať na riešení problémov v sociálnej oblasti, vo vysokom stupni otvorenosti vo vzájomnej komunikácii a v snahe prispieť a prispievať nezištne k riešeniu konkrétnych problémov.

Na druhej strane najväčšie bariéry vidím jednak v kapacite jednotlivých organizácií venovať sa sieťovaniu – organizácia, ktorá primárne rieši konkrétny sociálny problém, nemá dostatok finančných a personálnych zdrojov, ktoré by mohla „uvolniť“ na vytváranie sietí, a jednak v nedostatočnom pochopení významu vytvárania koncepcných rámcov, ktoré síce na začiatku neprinášajú žiaden konkrétny hmatateľný výsledok, ale z dlhodobého hľadiska ovplyvňujú všetky činnosti v sociálnej oblasti (napr. pripomienkovanie zákona o sociálnych službách je pre konkrétného dobrovoľníka nepodstatné, pričom po prijatí tento zákon jeho činnosť výrazne ovplyvní).



Iva Kuzníková, odborná asistentka se zaměřením na zdravotnictví a zdravotně sociální péči, garantka odborného praktického vzdělávání oboru Zdravotně sociální pracovník, Fakulta sociálních studií, Ostravská univerzita

1. Pracuji jako odborná asistentka se zaměřením na zdravotnictví a zdravotně sociální péči, vzděláváním jsem sociální pracovník i zdravotník. Proto velmi jasně vnímám, že v bodě střetávání zdravotnické a sociální pomoci je nezbytná provázanost a koordinace nabídky služeb obou resortů. Vytváření sítě pomoci a podpory chápu jako zásadní a nezbytnou na poli poskytovaných služeb všem jakkoli zdravotně znevýhodněným osobám.

S potěšením jsem si („konečně“) přečetla o nápadu pana ministra Hegera – sloučit ministerstva dvou uvedených resortů. I v zahraničí je obvyklé propojení obou sfér. Velké množství klientů vyžaduje péči a pomoc obou odvětví současně, ideálně v jednom dostupném místě. Příkladem dobré praxe může být finské zařízení Neuron, poskytující sociální i zdravotní služby klientům s roztroušenou mozkomíšní sklerózou, které úzce spolupracuje s celou rodinou pacienta (např.: zajišťuje edukační pobyty, včetně psycho-terapeutické péče všem rodinným příslušníkům) i s jeho širším okolím, ve spolupráci s dalšími odborníky (zdravotníky, lékaři, fyzioterapeuty, sociálními pracovníky, psychology) v místě bydliště nemocného.

Jaký moment v tíživé situaci zdravotně znevýhodněného klienta určuje, který typ služby (zdravotní x sociální) mu náleží? Oddělené resorty zdravotnictví a sociálních věcí na tuto otázku odpověď nenabízejí, a řešení už vůbec ne. Ani nemohou, neboť holistické naplňování potřeb je souvislý

a doplňující se proces, na kterém se má podílet především klient a jeho okolí.

Proto je zapotřebí i participace vzájemně kooperujících odborných služeb v rámci konkrétních regionů a lokalit. Nezbytnou podmínkou je samozřejmě dostupnost v místě, což je v praxi často velký problém.

2. Z pohledu klienta by fungující sítě měly ušetřit osobu, která o pomoc/službu žádá, zdlouhavého tápání a hledání odborné pomoci. Běžný občan je přesycen informacemi a neustálými legislativními a organizačními změnami. Proto by měla být přínosem efektivní forma pomoci, na které může občan/klient sám participovat a ovlivňovat ji.

Z pohledu sociální práce jde především o utváření a budování vzájemné efektivní komunikace mezi poskytovateli služeb, aby výsledná práce byla opravdu „s klientem“ a ne pouze „o klientovi“.

Pokud se tyto aspekty daří naplňovat, pak mohou být sítě užitečné.

3. Jako akademický pracovník vidím příležitost při vytváření sítě v podpoře mezioborové spolupráce. Vzděláváme studenty v oboru Zdravotně sociální pracovník s hlavní snahou, neoddělovat problémy klientů na zdravotní a sociální problémy. Nejlépe by danou problematiku mohla přiblížit například praxe odborníků podílejících se na komplexní rehabilitační péči osob po úrazu či onemocnění CNS. Zde naráží na úskalí oddělených systémů pomoci jak zdravotníci – rehabilitační lékaři, tak především samotní pacienti, kteří doslova „volají“ o pomoc při zajištění následné péče. Tato oblast je velmi podceňovaná, mnoho klientů čeká v domácím prostředí na následnou rehabilitační péči, mezitím se jejich zdravotní stav i vyhlídky na opětovné sociální začlenění zhoršují.

Větší regiony mají jistě výhodu v množství nabízených služeb, čili lze na něčem stavět, a pokud je v popředí blaho občanů, pak může být vytváření sítě úspěšné. Přesto se setkáváme i ve velkých městech s oblastmi, kde chybí pokrytí služeb, například v péči o seniory se sníženou soběstačností. Tato cílová skupina by se vzhledem k demografickému vývoji měla stát prioritní v plánování dostupné pomoci. Hlavním nedostatkem je pokrytí služeb domácí péče, stacionářů a odlehčovacích služeb.



Peter Valiček, riaditeľ Gréckokatolíckej charity Prešov, 43 rokov

1. Vytváranie sietí pomoci a podpory je pre dnešnú prax nevyhnutné, nakoľko sa dnes človek ocitá vo veľmi zložitých životných situáciách a na ich riešenie nemusí postačovať len jeden zaužívaný postup, jeden poskytovateľ služieb, ale je potrebné často krát vytvárať synergický efekt a uplatňovať prítomnosť a vplyv viacerých odborníkov súčasne (napr. okrem sociálneho pracovníka aj psychológ, psychiater, lekár, ale i úradník obce, ktorý môže poskytnúť sociálne bývanie cez obec, či zabezpečiť napr. poskytnutie dávky a pod.).

2. Vytváranie sietí pomoci a podpory umožňuje komplexnejšie, rýchlejšie a kvalitnejšie poskytovanie služieb ľuďom v núdzi. Dochádza k vzájomnému ovplyvňovaniu sa poskytovateľov pomoci,

ktorí tak musia spoločne komunikovať, hľadať tie správne a nadväzujúce postupy, čo môže pomôcť pri zvyšovaní účinnosti pomoci, zároveň to umožňuje znižovať i prípadné zneužívanie pomoci prijímateľom služby.

Okrem odbornej pomoci chce charita každému, kto klope na dvere jej služieb a zariadení, poskytnúť príležitosť stretnúť sa s Bohom, ktorý jediný uzdravuje všetky ľudské choroby a neduhy. Ak človek prijme do svojho srdca toto Božie volanie, je na správnej ceste k vyriešeniu všetkých svojich problémov. Navyiac mu viera dáva nádej, že tento život človeka sa smrťou nekončí a za každou bolesťou sa skrýva Boží plán a jeho prisľúbenia. Stačí len uveriť a každé bremeno sa stáva ľahším, problém riešiteľným.

3. Myslím si, že pre účinné a rýchle poskytnutie pomoci sú dnes lepšie disponované neziskové organizácie, ktoré majú síce menší vplyv a možnosti, ale majú chuť a entuziazmus. Na druhej strane všetko stojí na dôvere a vzťahoch a tieto je potrebné budovať. Bez nich sa dnes dá len ťažko pomáhať spoločnými silami, lebo dôvera sa nezíska hneď, ale stojí nás čas, energiu a niekedy aj veľkú námahu či sebazaprenie. Ale ak chceme pomáhať, potrebujeme sa cez rôzne problémy a bariéry dostávať ku konečnému riešeniu a v tomto potom spoločnom prekonávaní problémov a nástrah života sa buduje dôvera a na nej stojí všetka spolupráca medzi rôznymi organizáciami a ľuďmi.

Inzerce

Prodám nebo pronajmu nově rekonstruované centrum vhodné pro výcviky a workshopy (i jednotlivě), v přírodním parku ve snadném dojezdu Prahy (45 min. z centra Prahy vlak, 20 min. autem nejbližší stanice metra), kapacita 30 osob.

Kontakt:

Tel. +420 721 807 244

Email: hajovnazakolany@mujbox.cz



Komentář

Každý má své síť

Koncept sociálních sítí je ve společenských vědách poměrně novou záležitostí. Bádá a píše se o něm vlastně teprve posledních čtyřicet let. Není vůbec náhodné, že pozornost se k nim upírá počínaje sedmdesátými léty 20. století a s každou dekádou sílí. Sítě jsou totiž považovány za alternativu pyramidální struktury byrokracie.

Jak známo, právě v 60. a 70. letech vrcholí kritika byrokracie. Pravice jí vytýká přílišnou plýtvavost, levice ji obviňuje z autoritářských tendencí, které vedou k odcizení pracovníků nižších pater organizačních hierarchií. Jak pravice, tak levice vidí řešení v síťovém uspořádání.

Neoliberálům posloužily sítě jako model pro restrukturalizaci firem. Díky nim se může jádro firem napojovat dočasně na týmy dodavatelů a subdodavatelů. Toto uspořádání umožňuje maximalizovat zisk v jádru firem a přenášet kompetici a s ní i tržní rizika na formálně samostatné subdodavatele. S jistou mírou zjednodušení lze říci, že také díky síťovému uspořádání velkých firem bohatí bohatnou a chudí chudnou. Střední patra stagnují anebo se vytrácejí.

Levice vidí v tomtéž principu sítí způsob, jak zvýšit participaci řadových členů a občanů na rozhodování. V jejím pojetí nemají sítě vrcholek ani spodek, jsou tedy naprosto rovnostářské. O tom, že tomu tak nemusí být, věděl už Denis Diderot, levice je však nepoučitelná.

Proč se o sítích mluví ve společenskovědních disciplínách právě od sedmdesátých let 20. století? Na první pohled je to nepochopitelné, protože lidé vždy udržovali mezi sebou více či méně trvalé kontakty, vždy si vyměňovali meziosobní služby a protislužby, vždy se sdružovali víceméně neformálním způsobem k tomu, aby si poskytovali potřebnou pomoc.

Vyzvedávání významu sítí posledních čtyřicet let souvisí s prohlubujícími se problémy sociálního státu a s narůstající obtížností financování veřejného sektoru. I když tyto problémy mají celou řadu příčin, jednou z hlavních je právě přesun firem na síťovou strukturu. Má všechny znaky nám

známého švarcsystému. Mimo jiné umožňuje firmám odevzdávat méně do státní kasy formou daní a pojistného a o to více ponechat zejména pro majitele a akcionáře. Fungování firemních sítí ochuzuje stát a chudý stát chce využít laciných sítí neformální vzájemné podpory k tomu, aby ušetřil na výdajích.

Stát přitom dělá vyložené z nouze ctnost. Neformálních sítí sociální podpory využívá proto, že je to pro něj laciné. Může sice občanské aktivity tohoto typu finančně podpořit, tato podpora však není, na rozdíl od státních systémů sociální podpory, součástí mandatorních výdajů. Může být tedy velmi snadno také odeprána.

Zároveň umožňují zmíněné sociální sítě i krajně úspornému státu vychloubat se svou demokratičností. Neformální sítě nemají přece nikde začátek ani konec, nemají vrchol ani spodek. Všichni jsou si v nich naprosto rovni. Mohou se v nich podle libosti a zcela svobodně sdružovat všichni ti, pro které byla v síťové ekonomice vyhrazena úloha podřízených a snadno vyměnitelných dodavatelů a subdodavatelů. Když už si jádro velkých firem kontroluje nesmlouvavě svůj kapitál, mohou si účastníci nejruznějších a nejroztodivnějších sociálních sítí stejně usilovně kumulovat svůj sociální kapitál. Díky tomu nemají lidé ani na prahu bezdomovectví co závidět velkým finančním magnátům. Každý má svůj kapitál, každý ho může manažovat tak šikovně, jak dovede.

Díky principu sítí v jejich různém provedení tak má moderní společnost vše, co potřebuje. Na jedné straně páky k maximalizaci zisku jedněch na úkor druhých, na straně druhé mocné nástroje integrity a koheze, které dokážou triumfující egoismus obestřít všelidskou solidaritou.

Každý si může soukromě konstruovat své síť a každý si je může konstruovat naprosto otevřeně, svobodně a demokraticky. Každý si je však tká v jiném patře společnosti. Právě té společnosti, o které obyvatelé horních podlaží tvrdí, že prý vůbec neexistuje.

*Jan Keller,
profesor Ostravské univerzity v Ostravě*



Rozhovor

Sítování je prostředkem k zajištění komplexní podpory klientů

Vytvoření funkční sítě spolupracujících odborníků považují mnohé sociální pracovníce a pracovníci za nezbytnost. Kompaktní řešení problémových životních situací klientů totiž vyžadují spolupráci mnoha odborníků z různorodých oblastí. V praxi se lze setkat s tím, že organizace a instituce státu, místní správy, občanského a soukromého sektoru tvoří imaginární síť, v nichž spolupráce, porozumění a vstřícnost proudí zcela výjimečně, pokud vůbec. Jestliže sociální pracovníce a pracovníci chtějí podporovat své klienty ve zvládání obtížných životních situací, musí vyvinout nemalé úsilí pro vytvoření neformálních sítí funkčně spolupracujících odborníků.

Při přípravě čísla zaměřeného na sítování služeb nebylo lehké najít organizace, které usilují o vytvoření formálních a zcela otevřených sítí pomoci a podpory. Občanské sdružení Centrum pro rozvoj péče o duševní zdraví Moravskoslezského kraje realizovalo projekt Pavučina I a II, jehož cílem bylo propojit služby pro duševně nemocné a rozvinout tzv. multioborovou spolupráci. V klienty nabitém ostravském centru jsme téma sítování služeb pomoci a podpory diskutovali s předsedou sdružení **Alexejem Beránkem** a sociální pracovnící **Petrou Kubinovou**.

Když se řekne sítování služeb, co si představíte?

Alexej Beránek (dále jen AB): Že je to téma na dlouhé roky. Budeme muset ještě vyvinout mnoho úsilí a práce, než budou různí odborníci schopni funkční spolupráce. My se zabýváme zejména propojováním služeb sociálních se službami psychiatrů a na obou stranách musíme leccos udělat, aby spolu mohly alespoň profesionálně komunikovat.

Co by se mělo podle vás změnit?

AB: V Ostravě a okolí je například málo psychiatrů, takže jsou tak přetížení, že prostě na komunikaci s nějakým sociálním pracovníkem ne-

mají čas... Natož aby chodili na nějaká setkání, či jiné aktivity! V Ostravě máme necelých třicet psychiatrů a v Brně jich je kolem šedesáti. To mluví za vše.

Takže podle vás je problém zejména v počtu odborníků?

AB: Nejen to. Z komunikace s psychiatry zjišťuji, že někteří stále provozují praxi v paradigmatech rakousko-uherské psychiatrie, což způsobuje, že nijak netouží po spolupráci se sociálními pracovníky. Navíc těm mladým chybí přehled mimo jejich obor. Problém podle mne je v absenci společného scházení se a vzdělávání. Obecně se stále mluví o tom, že setkávání odborníků je velmi důležité pro rozvoj spolupráce, ale nikdo neví, jak to udělat, aby platforma odborníků spolupracovala a fungovala zcela přirozeně.

„Domluvit se na spolupráci je velká dřina.“

Proč se vaše organizace pustila do sítování, když je to takový problém?

AB: Jednoduše jsme to chtěli posunout dál. Ve zdejší psychiatrii (v Ostravě a okolí; pozn. redakce) jsou ale zvláštní poměry. Chybějí tu významné osobnosti, které by zašitily vaše aktivity a podpořily vás...

Petra Kubinová (dále jen PK): ...k puštění se do sítování nás vedlo i vědomí, že v péči o duševní zdraví je zapotřebí, aby lidé dostali komplexní podporu: jak biologickou, tak psychosociální; aby měli ucelenou rehabilitaci, která je vrátí do běžného života. Právě k tomu je zapotřebí spolupráce sociálního pracovníka s psychiatrem, psychologem nebo například s pracovníky chráněného bydlení a podobně. Jedině funkční spolupráci dosáhneme, že péče o klienta má hlavu a patu...

AB: ...problém je ale v tom, že tady jsou ustálené



„Jeden ostravský psychiatr udělal za den sedmdesát rodných čísel,“ říká Alexej Beránek.

vzorce práce ambulantních psychiatrů a přesah směrem ke spolupráci zde nebyl nastartován. Domluvit se na spolupráci je pak velká dřina.

vat systémem a jen volá „Další prosím!“, tak je relativně málo úspěšný, což způsobí, že mu chybí pozitivní zpětná vazba a vyhoří. Je to začarovaný kruh způsobený tlakem zdravotních pojišťoven.

Opět jsme u psychiatrů...

AB: Často jsme probírali, že nejsou nijak finančně motivováni ke spolupráci. Pojišťovna sice nabízí nějaký kód, jehož prostřednictvím lze vyjádřit kontakt se sociálním pracovníkem. Osobně se ale domnívám, že ho většina z nich nezná a současně to pro ně není žádný byznys. Když jsou přetíženi, a přetížení jsou, tak si spíše chrání vlastní zdraví, neboť syndrom vyhoření se na nich dosti tragicky podepisuje.

Opravdu je to tak špatné?

AB: Když vám řeknu, že jeden nejmenovaný ostravský psychiatr za jeden den udělal sedmdesát rodných čísel, tak to není špatné... To je katastrofa!

Sociální pracovník je spojkou spojující nespojené

V Ostravě máte vyhořelé psychiatry?

AB: Někteří vám zcela otevřeně sdělí, že se jejich praxe zvrtila do pouhého předepisování léků. Jestliže tohle přiznají, považují to za jeden ze symptomů syndromu vyhoření. Nejlepší prevencí syndromu vyhoření v téhle branži je týmová práce, sdílení klientů a pozitivní zpětná vazba. V okamžiku, kdy se psychiatr nechá převálco-

Otočme dosavadní rozhovor a podívejme se na problém z druhé strany. Myslíte si, že jsou sociální pracovníci pro psychiatry rovnocennými partnery?

AB: To je kapitola sama pro sebe... Myslím si o tom mnohé, ale nejsem sociální pracovník, takže tuto odpověď přenechám kolegyni.

PK: Od začátku naší snahy o propojování služeb jsem při vyjednávání cítila, že představy



psychiatrů o sociálních pracovnících jsou takové, že jde o osoby, které chodí ke klientům domů kontrolovat komínky oblečení ve skříni a pomáhají zařizovat důchod a jiné dávky. V průběhu vzájemné spolupráce někteří psychiatři pochopili, že sociální pracovník je člověk, který je s klientem nejčastěji a který mu pomáhá a poskytuje potřebnou podporu jak v praktické, tak emoční oblasti.

Kým je tedy sociální pracovník v rámci síťování?

PK: Spojkou spojující dosud nespojené. Je to ten, kdo iniciativně kontaktuje a s psychiatry vyjednává komplex služeb, který jeho klient potřebuje. Dává informace o možnostech směřování péče, což vyžaduje dobrou znalost místní sítě služeb.

Jak to vypadá v praxi?

PK: K nám přicházející lidé často potřebují práci. Jít do práce přímo po hospitalizaci ale nejde, protože to mnohdy vede k nezdaru. Musíme začít od začátku a nacvičit základní dovednosti,

jako je vstát, vydržet u nějaké činnosti, procvičit paměť a podobně. Stává se, že když lékař zjistí, že klient potřebuje a chce práci, řekne: „Chcete práci? Tak si nějakou najděte.“ To jde těžce, takže s psychiatry a dalšími odborníky spolu s klientem vyjednáváme, co by bylo potřeba, aby práci našel a uspěl v ní. Například program pracovní rehabilitace, spolupráce s agenturou podporovaného zaměstnávání apod. Také se stává, že služby v systému péče o sobě vzájemně nevědí.

Nejtěžší je přitáhnout a angažovat odborníky

Co je při síťování nejtěžší?

AB: Přitáhnout odborníky z jiných oblastí a angažovat je...

PK: Nejtěžší bylo oslovenému odborníkovi v krátkém čase vysvětlit, co po něm chci a proč.



„Velmi mě potěšila změna ve vnímání sociálních pracovníků,“ říká Petra Kubinová.



To se mi v praxi ukázalo jako klíčové, když jsem se chtěla domlouvat na spolupráci. Další těžkostí je dosáhnout průběžného porozumění odborníků z různorodých oblastí.

Existuje nějaký výstup, který vás v rámci realizace projektu Pavučina potěšil?

PK: V rámci odborníků z různorodých oblastí jsme si na jednom workshopu vymezovali role a kompetence při pomoci a podpoře našim klientům. Velmi mě potěšila změna vnímání sociálních pracovníků u jednoho zúčastněného psychologa, který sociální pracovníky vnímal jako ty zhrzené, co se nedostali na studium psychologie, a tak vystudovali sociální práci. Když zjistil a na tabuli přímo viděl seznam kompetencí sociálního pracovníka, tak řekl: „Aha! Ono to je jinak! Tak ona je to svébytná profese.“ To mě opravdu potěšilo...

K čemu projekt Pavučina přispěl?

AB: Cílová skupina pracovníků v sociálních a zdravotních službách v oblasti komunitní psychiatrie měla možnost si v průběhu projektu uvědomit nové možnosti, které poskytuje spolupráce na profesionální úrovni, ale také celou šíři a hloubku problematiky, kterou obě strany musí společně zvládat.

PK: Do projektu se dobře zapojovaly sociální služby, kde byla evidentní snaha o kvalitní spolupráci. Poněkud složitější je situace na straně psychiatrie, kteří jsou evidentně přetížení a schází jim kód na vykazování kontaktů se sociálními službami pro zdravotní pojišťovny. Potěšitelný je zájem mladé generace psychiatrů a klinických psychologů. Rozvoj multiprofesních týmů na principu učící se organizace, kde jsou zastoupeny sociální a psychiatrické služby, je dobrou cestou rozvoje profesionálních dovedností poskytovatelů služeb, která se promítne v konečném důsledku do vyšší kvality a efektivnosti služeb ve prospěch klienta.

„Když chcete, aby s vámi někdo spolupracoval, musíte ho umět přesvědčit.“

Co podle vás komplikuje síťování služeb?

AB: Standardy kvality sociálních služeb komplikují předávání informací mezi odborníky. Jde

zejména o pasáže, které zpracovávají mlčenlivost a souhlasy klientů. Věc má dvě roviny: listinná podoba standardů a praktická práce s klienty. To jsou dvě naprosto rozdílné věci, které spolu nemusí souviset, i když by měly.

Je to jako při fotbalu. Ten má svá pravidla, své standardy. Znalost pravidel ale nijak nevypovídá o tom, jak umíte hrát fotbal. Já jsem nikdy neviděl trenéra, který by stavěl mančaft podle toho, jak hráči umějí pravidla. Vždy hlavní roli hraje to, co každý jednotlivý hráč a celý tým předvede na hřišti.

PK: Síťování komplikuje to, že funkční spolupráce je závislá na konkrétních lidech, které se nám podaří angažovat. Nespolupracují s námi instituce a organizace, ale konkrétní lidé z institucí a organizací. Když se stane, že tito lidé odejdou, ztratíme i organizaci a musíme znovu začít s vyjednáváním spolupráce.

Co by podle vás podpořilo síťování služeb?

AB: Určitě by pomohlo vytvořit podmínky pro síťování. Podpora síťování by měla být součástí studijních osnov všech pomáhajících profesí, aby se mohla stát obecně vynutitelnou normou...

PK: ...souhlasím, nemusela bych pak každému vysvětlovat, proč je dobré se scházet, komunikovat a spolupracovat. Určitě by také pomohla podpora ze strany orgánů kompetentních rozhodovat, jak by měla péče vypadat z hlediska koncepce, např. obce, kraje, ale i zdravotní pojišťovny.

Co byste doporučili dosud nezkušenému sociálnímu pracovníkovi, který chce podpořit proces síťování služeb pomoci a podpory?

PK: V první řadě je potřeba si ujasnit, co a proč chci dělat a co potřebuji od ostatních odborníků. Dále je dobré se důkladně připravit na jednání a mít alespoň jednoho kolegu, který tahá za stejný konec provazu...

AB: ...když chcete, aby s vámi někdo spolupracoval, musíte ho umět přesvědčit, a to nejen slovy, ale i vystupováním a činy.

Roman Baláž



Reflexe

Česká cesta k sociálnímu začleňování

Trvalo to dlouhých sedm porevolučních let, než se česká vláda prostřednictvím ministra Bratinky odhodlala poprvé bez obalu pojmenovat do té doby v podstatě tabuizovaný problém sociálně vyloučených lokalit a populací (především romských) a načrtnout řešení v podobě sjednocené vládní politiky. V tříleté periodě začaly být vládou přijímány tzv. koncepce romské integrace, které patří doposud k ústředním integračním materiálům českých vlád, avšak resorty zřídka naplňovaným.

Od první „Bratinkovy zprávy“ trvalo ještě dalších devět let, než Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR představilo první ucelenou analýzu skutečného rozsahu problému sociálního vyloučení v Česku, tzv. Gabalovu mapu vyloučených lokalit. Dnes již zastaralý materiál z roku 2006 čeká ve výběrovém řízení na aktualizaci, před šesti lety však zpráva o tom, že s vyloučenými lokalitami se potýká přes 150 měst a je jich minimálně více než tři stovky, vyrazila dech i odborníkům z terénu.

Vyloučení jako strukturální problém

V Česku postupně rostlo pochopení, že se jedná o strukturální problém, který nezasahuje rovnoměrně celé území státu, ale dříve průmyslové, dnes strukturálně podrozvinuté příhraniční regiony s nezaměstnaností přes 20 procent, místy atakující neuvěřitelných 30 procent obyvatel. Jde zejména o území v Ústeckém, Moravskoslezském, Karlovarském, Libereckém a Olomouckém kraji. V roce 2007 Česká republika prohrála spor u Štrasburského soudu pro lidská práva, který v soudním sporu rodičů a státu konstatoval, že romské děti byly neoprávněně a proti vůli rodičů vyčleněny z běžných základních škol do praktických – dříve zvláštních. Vzniklo obrovské podezření, že český vzdělávací systém systematicky segreguje romské děti a tím významně prohlubuje

je celý problém sociálního vyloučení a mezigeneračně ho pomáhá reprodukovat. To také potvrdila v roce 2009 dvě rozsáhlá šetření, která pro Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR zpracovaly společnosti Člověk v tísni a GaC. Zároveň tyto zprávy doložily, že téměř třetina romských dětí je vzdělávána mimo vrstevnické kolektivy v praktických školách, bez předškolní přípravy a následné podpory ve středoškolském studiu. Tento údaj v kombinaci s faktem, že ve vyloučených lokalitách žije cca polovina romských populací v Česku, znamená, že jen velmi malá část dětí z prostředí chudinských ghett chodí do běžných škol – a to ještě především ty, které žijí ve venkovských oblastech s jedinou spádovou školou.

Českou republiku zasáhla druhá vlna migrace chudinských populací. V té první, z devadesátých let minulého století, došlo při prudké privatizaci k prodeji většiny obecního bytového fondu, a tím i (nejčastěji) nátlakovému vystěhování desítek tisíc nevzdělaných lidí, kteří přišli v důsledku restrukturalizace průmyslu a těžby o zaměstnání, z center na periferie měst či na venkov. V té další, jejíž boom Česko zaznamenalo vloni a předloni, migrovali předlužení lidé do vybydlených regionů, ve kterých spekulanti skupovali laciné domy a zboženiny a výměnou za jejich byt v lukrativnější zóně a oddlužení je nabízeli chudým lidem. Nejedná se ale o nijak nový fenomén, na podobném principu lichvařily bytové gangy s byty a jejich nájemníky například v ústeckých Předlicích, podnikatelé Kendik či Pottor na Liberecku, Mladoboleslavsku či Sokolovsku již před více než deseti lety.

Mezitím se potvrdila další důležitá podezření – v českých ústavách jsou ve srovnání s Evropou nadprůměrné počty dětí – a to jak v celkových číslech, tak i dětí, které se do nich dostávají ze sociálních, ekonomických a bytových důvodů.



V některých regionech je až polovina dětí umístovaných do náhradní péče z chudinských lokalit.

Zrod komunitních programů

Vybrané milníky, které jsme popsali výše, nemožnou úplně, ale přesto mohou dostatečně zřetelně popsat, jak složité a zdoluhavě se rodilo poznání, jaké rozměry má fenomén sociálního vyloučení v Česku. Vedle toho by bylo velmi vhodné sledovat vývoj ve společnosti, která trvale není nakloněna preventivní akci ve prospěch sociálního začleňování a devět z deseti občanů v průzkumech veřejného mínění odmítá za souseda Roma.

Daleko přínosnější bude sledovat a diskutovat, jak se rodily první politiky začleňování v Česku. Teprve Bratinkova zpráva stála u zrodu prvních integračních politik, řízených z kanceláře zmocněnce pro lidská práva.

Na začátku desátých let tohoto století se rodily první komunitní programy, do kurzů nastupovali první sociální pracovníci, kteří se do terénu dostávali nanejvýš po desítkách. Zátěž financování začleňovacích programů (či přesněji řečeno sociálních služeb prevence ve své první podobě) postupně přebíralo od Úřadu vlády ČR Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, které v souvislosti s nástupem strukturálních fondů před osmi lety poprvé zpracovalo také Národní akční plán sociálního začleňování. Významnou změnu do terénu přinesl v roce 2006 zákon o sociálních službách, ale i postupné strážlivění, že preventivní sociální služby nejsou řešením situace ve vyloučených lokalitách, ale („pouze“) nutným předpokladem úspěšných komplexních začleňovacích politik.

Začleňování jako součást komunitních plánů

Obrovskou změnu do praxe přinesly v roce 2004 a pak v roce 2007 bruselské peníze. Nejprve nezávislé organizace, postupně následovány i prvními městy a obcemi, začaly ze strukturálních fondů hradit komplexnější projekty, které vedle sociálních služeb věnovaly pozornost i vzdělávání, podpoře zaměstnanosti a strategickému plánování.

Boom zaznamenalo komunitní plánování dotované ze strukturálních fondů a před sedmi lety se Česko učilo „komunitně“ plánovat, jak zjišťovat potřeby lidí v terénu, jak vytvářet síť sociálních služeb a jak je profesionálně rozvíjet.

Rozvoji komunitního plánování však chyběla potřebná politická podpora a na mnoha místech se

z komunitního plánu stala příručka do knihovny, která zapadává prachem a zůstává plná nerealizovaných plánů. Na komunitní plány totiž zcela chyběla finanční vazba – „dobrovolná“ opatření nebylo z čeho platit.

Vedle obecních komunitních plánů vznikly také krajské střednědobé plány rozvoje sociálních služeb, které našly finanční oporu v tzv. individuálních projektech krajů z programu lidské zdroje a zaměstnanost a které se staly základem pro hodnocení žádostí na podporu sociálních služeb prevence z dotací MPSV. Svým způsobem se tak staly prvními skutečně praktickými plány, ke kterým se na regionální úrovni vázaly finanční prostředky. Zůstaly však zaměřeny téměř výhradně na sociální služby, ty preventivní navíc začaly svádět souboj o holé přežití v konkurenci se službami péče, jež jsou drtivou většinou krajů zásadně preferovány.

Krajské plány lze hodnotit na velmi široké škále – od velmi dobře zpracovaných a živých dokumentů po nástroje politického rozhodování o alokaci peněz, často s pochybným užitkem. Navíc v současné době čelí úbytku prostředků jak ze strukturálních fondů, tak ze státního rozpočtu.

Je nepochybné, že do budoucna budou plnit jednu z klíčových rolí – i při vysychajících dotacích z Bruselu budou primárním vodítkem pro rozdělování dotací na služby ze státního rozpočtu a budou muset projít nejen zeštíhlením, ale především efektivizací a odpolitizováním.

Komunitní plánování a síťování v praxi

Komunitní plánování zanechává v českých městech nesmazatelnou stopu. Ocenění zaslouží především ty radnice, které pravidelně komunitní plány aktualizují a přispívají i na financování některých opatření. Přebírají tak odpovědnost, kterou jim velice vágně stanovuje v péči o občany a jejich základní životní potřeby zákon o obcích.

Přestože je jich v Česku stále menšina, patří mezi ty, jejichž vedení pochopila, že jsou to především obce a města, které mají největší a nejzásadnější vliv na to, zda a jaké začleňovací politiky budou v místě fungovat.

Zároveň jsou to opět česká města a obce, mezi kterými se najdou desítky, či spíše stovky těch, které sociální politiky ignorují, či „své“ sociálně slabé a vyloučené občany z území úmyslně vytlačují.

Mnozí starostové, kteří se pustili do preventivní



práce, tak paradoxně musí čelit tlaku veřejnosti, aby nepodporovali sociální služby či inkluzivní vzdělávání – v očích mnoha lidí představuje odpovědná sociální politika riziko imigrace dalších chudých lidí do města, latentní xenofobie zase nedovolí mnoha rodičům, aby nechali své potomky ve škole, do které chodí děti z vyloučených lokalit.

Přesto se za několik posledních let rozvinuly v Česku desítky obecních praxí, které ukazují, že skutečně dobře koordinované a profesionálně řízené politiky začleňování mají významný přínos pro celou obec. Snižují kriminalitu z chudoby, řeší problém dryáčnických ubytoven, zvyšují pocit bezpečí na ulici a ve veřejných prostorách. Přinášejí služby – například protidluhové poradenství, které je při masivním předlužení českých domácností stále žádanější službou i u středostavovských rodin. Projekty zaměstnanosti, zejména sociální firmy či dobře koordinovaná veřejná služba, mívají velmi často blahodárný vliv na veřejný pořádek a úklid ve městě.

V čele pelotonu „měst dobré praxe“ stojí malá severočeská obec Obrnice, či sousední Most. Mimořádně strhující je příběh litvínovského sídliště Janov, které před třemi lety čelilo nájezdům ultrapravicových radikálů. Po masivní intervenci od radnice, Agentury pro sociální začleňování, neziskových organizací a dalších partnerů se situace ve městě dramaticky změnila k lepšímu. Bílina, Trmice, Toužim a Teplá, Sokolov, Kutná Hora, Roudnice nad Labem, Břeclav, Krásná Lípa, Broumov... Ne náhodou se jedná o města, která spolupracují s Agenturou pro sociální začleňování. Není to samozřejmě tak, že jediné díky Agentuře se práce začala dařit. Mnohem spíše to vyjadřuje právě to nejpodstatnější – odpovědný přístup radnice. A mezi jeden z kroků, který taková města volí, může (a nemusí) patřit i přizvání Agentury ke spolupráci.

Činnost Agentury pro sociální začleňování

Agentura však petrifikuje trend, který se v mnoha ohledech začal jako přirozený důsledek vývoje rozvíjet na různých úrovních. Ze všeho nejdříve u neziskových organizací, které započaly vedle služeb pro klienty i tláčit na starosty a zastupitele, aby odpovědně plánovali a dělali sociální politiky. A vzápětí u některých obcí, které samy hledaly možnosti, jak skutečně řešit problém ghetta za humny. A konečně také u státu, který vedle re-

sortních politik učinil pokus začleňování politiky koordinovat kompetentním úřadem (Agenturou) a nabídnout systémovou podporu obcím z úrovně Úřadu vlády ČR, pod kterým Agentura operuje.

Agentura tedy při svém vzniku v roce 2008 byla přirozenou odpovědí na stále přesněji formulované požadavky a potřeby z terénu a vznikala v době, kdy poznání situace ve vyloučených lokalitách vyžadovalo, aby řešení bylo komplexní ve všech ohledech (od bydlení, přes zaměstnanost ke vzdělávání), dobře naplánovaná (od komunitního plánu se vývoj přenesl ke komplexním místním strategickým plánům sociálního začleňování) a s oporou v resortních politikách (ze spolupráce s městy, neziskovkami a resorty vznikla Agenturou zpracovaná vládní strategie boje proti sociálnímu vyloučení, která má ústřední úkol – přenastavit důležité systémy veřejné správy tak, aby obcím v sociálním začleňování nebránila, ale naopak je podporovala).

Výhled do budoucnosti

Nic však není černobílé, a tak ani výčet obcí, který je uveden výše, neznamená, že lidé v nich už mají vyhráno. Sociální začleňování je stále velmi málo populární a málokdo ze starostů mu rozumí, či mu alespoň dává podporu. I ve městech ze seznamu jsme denně svědky kompromisů a ústupů z optimálních řešení. A proti dobrým praxím v uvedených (a dalších) městech stojí násobně více praxí špatných, s jejich stále populárními reprezentanty – politiky populisty.

Ani stát zatím nepostavil sociální začleňování mezi top priority a některé resorty, zejména MŠMT, mu naopak programově brání.

Rozhodne i to, jak se podaří využít prostředky strukturálních fondů na poslední relativně bohaté období od roku 2014 do roku 2020.

A mezi zásadní zprávy bude patřit i to, zda se praxe, kterou shromáždila od roku 2008 Agentura pro sociální začleňování společně s partnerskými městy, dočká zhodnocení a systematické podpory do doby, dokud budou pro činnost Agentury v terénu důvody.

Martin Šimáček,

*ředitel Odboru pro sociální začleňování
v romských lokalitách Úřadu vlády ČR*



Osobnost historie

Svatá Anežka jako možný zdroj inspirace pro dnešní pomáhající pracovníky



Svatá Anežka Česká – princezna a řeholnice. Právě těmito dvěma charakteristikami se pokusili vyjádřit osobnost významné světky pořadatelé výstavy konané v roce osmistého výročí jejího narození – Arcibiskupství pražské a Národní galerie v Praze. Výstavu, zaměřenou především na ucelený přehled svatoanežské tematiky ve výtvarném umění, bylo možno zhlédnout od 25. 11. 2011 do 25. 3. 2012 v klášteře svaté Anežky České na Starém Městě. V následujícím příspěvku se však nebudu zabývat uměleckými ani čistě historickými aspekty Anežčina života, ale pokusím se na tuto ženu podívat jako na možnou inspiraci pro dnešní pomáhající pracovníky. Ke dvěma přídomkům uvedeným na začátku tohoto odstavce přidám tedy ještě třetí, svatá Anežka Česká – žena pomáhající potřebným.

Nutno podotknout, že toto označení není nikterak nové. Anežka, princezna rodu Přemyslovců, která se rozhodla žít životem řádové sestry, je považována nejen za patronku Čech, ale také za patronku nemocných, chudých a trpících. František kardinál Tomášek ve svém pastýřském listu uvedl, že Anežka (tehdy ještě blahoslavená) stojí před našimi zraky jako vzor dokonalé křesťanské ženy, která uskutečňuje své poslání velkorysou a nezištnou službou ve prospěch trpících bližních. S tímto názorem souhlasí také další ze znalců této osobnosti, historik Vlastimil Kybal, píšící o Anežčiných „svatých službách“ Kristu na poli sociální péče. Soudobý odborník na svatou Anežku profesor Petr Piřha připomíná, že její postava je spojována se základy sociální a lékařské péče v naší zemi. Stejný autor uvádí, že i když jí založený špitál v Praze nebyl prvním, stal se symbolem péče o nemocné a jinak potřebné. „*Skutečnost a hlavně způsob, kterým se k nim princezna Anežka ve 13. století sklonila, staly se ideou a strhujícím příkladem pro další generace a jako zlatá nit dobra a obětavosti se odvíjí dodnes.*“ (Piřha, 2012.)

Bohužel se nedochoval žádný spis této světky a o jejím životě se dozvídáme především ze zprostředkovaných pramenů. Z dostupných zpráv je však zjevné, že svatou Anežku můžeme považovat za předchůdkyni dnes upřednostňovaného celistvého pojetí člověka. Na prvním místě u ní stál jedinec; nikoliv jeho zdravotní neduhy nebo to, co dnes nazýváme nepříznivou životní situací. Vnímala každého člověka jako bytost tvořenou fyzickým tělem, ale zároveň mající duševní, sociální a samozřejmě také spirituální potřeby. Anežka Přemyslovna, přestože byla královského původu, neváhala věnovat potřebným nejen své věno, ale také svoje vlastní síly a nezdráhala se využívat svých četných kontaktů k šíření myšlenek, jež považovala za bohubilé. Z Legendy o Anežce



se dozvídáme, že tato řeholnice byla opravdovou matkou svých spolusester, živitelkou chudých, ošetrovatelkou nemocných, ale i moudrou rádkyní českých králů.

Řada zdravotnických a sociálních zařízení si dnes dává její jméno do svého názvu, což podle mého názoru jenom dokládá, že odkaz této světky je i v současné době nadále aktuální. Za všechny uvedu například první hospic v České republice, hospic Anežky České v Červeném Kostelci, nebo Domov svatě Anežky, který je domovem pro seniory ve Velkém Újezdě v kraji Vysočina a je zřízen Kongregací milosrdných sester III. řádu svatého Františka v Brně. Nedávno byla rovněž na Oddělení paliativní péče v nemocnici sester boromejek v Praze odhalena a posvěcena socha této světky, která je společným dílem studentů Střední průmyslové školy kamenické a sochař-

ské v Hořicích a sochařů Jindřicha Skokana a Petra Pospíšila.

Na závěr dám znovu slovo profesoru Piřhovi (2012). Ten s odvoláním na odkaz svatě Anežky apeluje na současné pomáhající pracovníky a jejich příklon k základním lidským hodnotám. Píše: „...*pouhá přítomnost a blízkost laskavé svatě Anežky zaháněla beznaděj, vracela důstojnost, těšila. Ať jsou totiž hmotné možnosti jakékoli, třebas i skoro žádné, vždy máme dary, které můžeme dávat – úsměv, pochopení, prostou přítomnost. Mohlo by se zdát, že tyto dary máme proto, že nestojí nic. Takové zdání je mylné. Zůstat trpělivý a radostný uprostřed těžkých pacientů a vrtošivých starců, sahat na bortící se tělo a zůstat uctivý k jeho nositeli a mnoho dalšího vyžaduje tvrdou práci na sobě.*“

Zdeňka Dohnalová

Použitá literatura:

Blahoslavená Anežka Česká: Sborník ke svatořečení. Praha: Česká katolická charita, 1989.

KYBAL, V. **Svatá Anežka Česká.** Brno: L. Marek, 2001.

PIŘHA, P. **Slovo prof. Petra Piřhy.** Proslov pronesený při příležitosti odhalení a posvěcení sochy svatě Anežky v nemocnici Milosrdných sester sv. Karla Boromejského v Praze [online]. 2012 [cit. 25. 2. 2012]. Dostupné z: <http://www.nmskb.cz/aktuality/svata-anezka/>.

POSPÍŠILOVÁ, L. **Spiritualita svatě Anežky České.** Praha: Institut františkánských studií, 2003.



Rozhovor

Sociální práce je teorií i praxí současně

Redakční rada časopisu se na sklonku roku rozšířila o výraznou osobnost světové sociální práce. K českým a slovenským odborníkům a odborníkům akademické sféry se připojil profesor **Malcolm Payne** z Velké Británie. Následující rozhovor a připojený medailón představují nového člena redakční rady časopisu, který je sociálním pracovníkem a autorem řady zajímavých knih, z nichž některé jsou v oblasti sociální práce světovými bestsellery.

Jak dlouho se věnujete sociální práci?

Je to již více než čtyřicet let ... od září roku 1969 jsem způsobilý vykonávat práci sociálního pracovníka a od té doby se sociální práci taky věnuji.

Věnujete se stále jedné oblasti, nebo vaše zaměření v rámci sociální práce měníte?

Začínal jsem prací s pachateli trestných činů. Za nějaký čas jsem se přesunul do oblasti sociální práce vykonávané lokální vládou a pracoval s dětmi, lidmi s duševním postižením a poruchami učení nebo lidmi s tělesným postižením a seniory. To bylo v době mého povýšení na vedoucího a poté na oblastního manažera. Následovalo období působení na University of Bristol v pozici odborného asistenta...

Z praxe jste se tedy přesunul na vysokoškolskou půdu...

Stále jsem byl více či méně spojený s praxí... Například jsem byl výkonným vedoucím organizace třetího sektoru prosazující komunitní práci a mou náplní byla koordinace aktivit organizace v Liverpoolu. Většina tehdejší práce se koncentrovala na nezaměstnané, kterých v té době bylo velmi mnoho. Poté přišlo období, kdy jsem nastavoval postupy, strategie a propagaci rozvojových projektů rezidenční a denní péče realizované národní organizací mentálního zdraví.

Při takové práci jste musel výrazně omezit akademickou dráhu...



Naopak, na patnáct let jsem se stal vedoucím univerzitního oddělení zajišťujícího školení v sociální práci: komunitní práci, práci s mládeží, poradenství, kariérní poradenství a aplikované sociální vědy. Současně jsem byl velmi aktivní v obhajování zájmů dětí v péči... A posledních deset se věnuji práci s umírajícími.

„Koncentrujete se na pomáhání ustaraným lidem.“

V předcházejících čtyřiceti letech jste vystřídal mnohé oblasti sociální práce i různorodé pracovní pozice. To byl jistě veliký nápor na schopnost specializace...

Z určitého pohledu je zřejmé, že každá pozice vyžaduje specializované vědomosti. Například práce s lidmi s duševními poruchami vyžaduje od sociálního pracovníka jiné znalosti než práce s umírajícími. Z jiného pohledu ale k výkonu všech pozic potřebujete povšechné znalosti sociální práce, neboť se vždy koncentrujete na pomáhání ustaraným lidem a jejich rodinám a komunitám



s jejich vzájemným propojením s odbornými a oficiálními službami.

Navzdory tomu, že vaše specializace, nebo specializace vaší agentury, je jakákoli, potkávejte se s podobnými problémy, podobnými rodinami, podobnými komunitami a jejich podobnými těžkostmi.

Proč jste si zvolil zrovna obor sociální práce?

Prvotně jsem byl přilákan příležitostí být zapojený ve velmi široké řadě sociálních problémů a sociálních věd, které nám poskytují znalosti pro práci s těmito záležitostmi. Sociální politika a to, jak se mění, a důkazy o tom, co funguje a co ne, je pro mě nekonečně fascinující. Zjistil jsem, že velmi často jsme schopni zlepšit kvalitu lidského života. Díky službám a jejich „příležitostem pro změny“ otevřeným politikám můžeme skromně zlepšit určité problémy, což může napomoci zase jiným...

Jakou má sociální práce roli ve společnosti?

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

„Psaní mi poskytuje širší úhel pohledu na to, co dělám.“

Když se podíváte zpět na vaši profesní kariéru, na co nejraději vzpomínáte?

Nejraději vzpomínám na doby, kdy jsem jako vedoucí týmu pomáhal lidem dělat lépe jejich práci a podporoval rozvíjení jejich dovedností.

Jsou ve vašem profesním životě věci, které byste dnes udělal jinak?

Vždy se snažím být optimistický a pozitivní ve všem, co dělám; usiluji o to, být rozvázný a reflexivní ke svým úsudkům. Nemyslím, že by se to někdy změnilo, ale připouštím, že dnes jsem méně horlivý a více přesvědčivý tak, aby bylo vždy možné najít cestu z obtížné situace.

Jste autorem nebo spoluautorem řady zájima-

vých knih. Čeho chcete prostřednictvím psaní dosáhnout?

Chtěl jsem porozumět sociální práci, jak nejlépe mohu, a moje tři knihy (*Modern Social Work Theory*, *What is Professional Social Work?* a *The Origins of Social Work: Continuity and Change*) jsou výsledkem mého největšího úsilí k dosažení tohoto cíle. Napsal jsem také několik publikací o týmové práci a multiprofesionální spolupráci. Jinou skupinou publikací byly knihy o sociální práci, která navazuje na komunitu...

Co ovlivňuje téma vašich knih?

Rád píšu o tom, co právě dělám: o evaluaci projektů nebo debatuji o věcech, ke kterým se v práci chystám. Psaní mi pomáhá záležitostem více promyslet a poskytuje mi širší úhel pohledu na to, co dělám. To platí pro moji poslední knihu *Citizenship Social Work with Older People* i pro v současné době připravovanou knihu, která se zabývá péčí o umírající staré lidi.

Zjistil jsem o vás, že jste vášnivým bloggerem...

Ano, udržuji několik blogů... Pomáhají mi zůstat ve styku se současnými problémy a zájmy. Mými nejdůležitějšími blogy jsou blog „sociální a paliativní péče v hospici sv. Kryštofa“ (<http://blogs.stchristophers.org.uk/one/>); můj „self-positioning blog“, který pozvolně podněcuje k sebe-reflexi (<http://self-positioning.tumblr.com/> – pokud se jím řídíte, dostanete obrázek a reflektující otázku o sobě a vašich vztazích); a můj nový blog „Greyamble“ (<http://greyamble.blogspot.com/>) zabývající se odchodem do důchodu a záležitostmi týkajícími se starých lidí a jim určeným službám.

„Nemůžete dělat praxi bez užívání myšlenek, pojmů a znalostí.“

Cítíte se být teoretikem, nebo praktikem sociální práce?

Sociální práce je teorií i praxí současně – nemůžete dělat praxi bez užívání myšlenek, pojmů a znalostí; myšlenky, pojmy a znalosti jsou zase nesmyslné, pokud je nepoužíváte.

V současné době pracujete v hospici. V čem spočívá vaše práce?

V počátku mého působení v Hospici sv. Kryštofa



jsem jako manažer řídil vše, co nebylo ošetrovatelstvím nebo medicínou a co zahrnovalo sociální práci, péči o duševní zdraví, denní služby, duchovní péči a dobrovolnictví. V posledních letech zastávám zejména poradenskou úlohu při rozvoji strategií: tvořím projekty, provádím evaluace a výzkumy zabývající se psycho-sociálními aspekty práce v hospici. Také působím jako koordinátor ochrany dětí a dospělých, komunikuji s lokální vládou a vystupuji jako „ochránce“ důvěrných a citlivých záznamů v hospici.

Učil jste sociální práci na univerzitách v Anglii a učíte i ve střední Evropě. Je něco, co vás jako Angličana při výuce sociální práce ve střední Evropě překvapí nebo stále překvapuje?

Překvapuje mě velmi podobný tlak na zodpovědnost a povinnosti sociálních pracovníků. Domnívám se, že ona podobnost je způsobena tím, že sociální pracovníci – ať už jsou odkudkoliv – se snaží dělat účinné veřejné služby v péči o člověka a to je v kontextu veřejnoprávní odpovědnosti velmi obtížným úkolem.

Existuje nějaký rozdíl mezi sociální prací v Anglii a sociální prací na Slovensku nebo v České republice?

Ano i ne. Sociální práce vždy reaguje na politické, sociální a kulturní potřeby národa a sociálních skupin v jejich kontextu, takže lidská reakce na obtíže může být různá tak, jak jsou rozmanité národnosti. Každopádně služby prováděné sociálními pracovníky jsou v evropských státech víceméně stejné. Jednotlivé země navíc od sebe navzájem pochyty trendy rozvoje politiky a služeb, takže zapálení pro určité techniky se rychle rozšíří napříč různými státy. Státy sdílejí mnoho podobných problémů a vzájemné akademické, politické a sociální výměny přinášejí potenciální řešení... A lidská sounáležitost s někým v problémech je velmi podobná všude.

Roman Baláž

Medailón

Malcolm Payne



Věnuje se sociální práci již více než čtyřicet let. Je emeritním profesorem Komunitních studií na Metropolitní univerzitě v Manchesteru, čestným profesorem Lékařské fakulty Kingstonské univerzity sv. Jiří a v současnosti pracuje jako poradce pro politiku a rozvoj v Hospici sv. Kryštofa v Londýně.

Vystudoval sociologii a sociální studia na Keele univerzitě, kde v září 1969 získal kvalifikaci profesionálního sociálního pracovníka. Ještě než začal vyučovat na univerzitách, pracoval jako probační pracovník, pracovník následné péče a postupně jako sociální pracovník na Oddělení sociálních služeb v Bradfordu.

Významné je jeho působení na rozvoj sociální práce ve světě. Řídil práce a pracoval na projektech rozvíjejících sociální práci a politiku v Rusku, v Číně spolupracoval na Kanadsko-čínském projektu vzdělávání v sociální práci. Rozvíjel vzdělávání v sociální práci také v zemích východní Evropy, například v bývalé Jugoslávii při projektu Stockholmské univerzity. Mezi jeho výzkumy patří výzkum „Rozvoj politiky v Ruské

federaci“ z roku 2002 nebo výzkum „Sociální práce a nerovnosti v oblasti zdraví“. Jako profesor přednášel sociální práci na univerzitách v Anglii a na univerzitách ve střední Evropě; dodnes například učí na Univerzitě Opole v Polsku nebo na katedře sociální práce Univerzity Komenského v Bratislavě.

Napsal desítky knih věnujících se profesi, přístupu a tématům sociální práce, komunitní péči a v posledních dílech se věnuje předně sociální práci ve spojení s paliativní péčí. Publikoval také přes 250 kratších prací vydaných ve 13 světových jazycích. Je autorem celosvětového bestselleru „Modern Social Work Theory“ (2005), stejně tak jako řady dalších knih včetně „Teamwork in Multiprofessional Care“ (2000) a „The Origins of Social Work“ (2005). Mezi jeho nejnovější publikace patří „Citizenship Social Work with Older People“, která vyšla současně letos v únoru ve Spojených státech a ve Velké Británii.

Eliška Barochová

**Stat**

Zprostředkování podpory (brokerství) jako nástroj koordinace péče: případ sociálních služeb v Anglii

Úvod

Zprostředkování podpory (nebo také brokerství) je zatím poslední ze série několik desetiletí trvající reformy systému sociální péče v Anglii. Od roku 2009 je součástí celonárodní strategie personalizace – spolu s dalšími prvky, jako jsou „individuální rozpočty“ a filozofie „na jednotlivce zaměřené podpory“ (DoH, 2007). Samotný koncept personalizace plánování podpory je součástí národní politiky sociálních služeb od roku 1991. Dlouhá léta byl spojován s reformou služeb pro lidi s potížemi v učení, kde také vznikl. V současné době se stal dominantním rámcem pro všechny sociální služby. Každá obecní samospráva v Anglii má za úkol převést do roku 2012 alespoň 50 procent všech registrovaných uživatelů na individuální rozpočty. V tomto prostředí hrají zprostředkovatelé podpory důležitou roli. Tato nová strategie personalizace má posílit orientaci služeb na potřeby jednotlivců a umožnit efektivnější využití veřejných prostředků. Navazuje přitom na reformy, které měly posílit práva uživatelů a přeměnit celý systém tak, aby služby tak říkajíc obíhaly kolem uživatele namísto toho, aby uživatelé obíhali kolem služeb.¹

Zprostředkování služeb má za cíl přesně to, co nese v názvu – zprostředkovat uživatelům přístup ke službám, které odpovídají jejich potřebám. Schopnost naplnit tento cíl předpokládá, že existují na jedné straně uživatelé, kteří se mohou pohybovat mezi službami, a na druhé straně síť služeb, která zajistí možnost volby. Reflexe současného stavu ukazují, že efektivní zprostředkování je v mnoha ohledech stále projektem budoucnosti (Williams, 2009). Pro pochopení toho, co tento model koordinace poskytování služeb je a jak funguje, je potřeba se věnovat jeho počát-

kům a zvláště tomu, jaké změny mu předcházely. V jejich kontextu bylo brokerství formulováno jako potřebná inovace.

Zastřešujícím problémem, který se brokerství snaží řešit, je koordinace využívání služeb sociální péče, jinak také „sítování“ jednotlivců a služeb. Jde o problém českému prostředí ne vždy plně srozumitelný. Hlavně proto, že snahou české reformy sociálních služeb bylo od roku 1990 demontovat tehdejší systém administrativně-profesionální koordinace především lůžkové péče, který zajišťovaly okresní ústavy sociální péče. V českém systému neexistuje koordinace uživatelů a služeb na úrovni obce, která by byla srovnatelná s anglickým systémem v objemu povinností a expertízy soustředěných v osobě sociálního pracovníka. Až současná novela zákona o sociálních službách (květen 2011) začíná s touto funkcí opět experimentovat. V systému existují nástroje, jako jsou marketizace sociálních služeb pomocí příspěvku na péči a komunitní plánování.² Jejimi úkoly bylo ale především zajištění existence služeb. Jsou proto také orientované na služby, nikoliv na pohyb uživatelů v systému. Ten se měl „optimalizovat“ jako výsledek nového fungování služeb.

Tento text se ptá na vývoj zprostředkování služeb v systému anglické sociální péče, která má s koordinací na obecní úrovni letitou zkušenost. V textu nejprve stručně shrnu postavení sociálních pracovníků v anglické sociální péči po roce 1968, kdy na obecních úřadech vznikla první oddělení sociálních služeb (*Social Services Departments*). Dál se budu věnovat reformám na počátku devadesátých let, které měly zásadní vliv na podobu celé krajiny sociální péče. Do systému vnesly několik zásadních změn – zavedly case management jako rámec koordinace jednotlivých uživatelů



v systému služeb, odloučily zřizování od poskytování služeb a upravily povinnosti obcí zajišťovat sociální služby pro místní obyvatele (McDonald, 1999). V kontextu těchto změn nacházíme počátky úvah o nástrojích individualizované péče na úrovni obce, jako je nezávislé zprostředkování (*Independent Brokerage*). Jak říkájí Simon Duffy a Kate Fulton (Duffy, Fulton, 2010b: 15), pokrok v personalizaci kriticky závisí na rozvoji managementu péče. V závěru text diskutuje využití obecní sociální práce jako aktéra koordinace české sociální péče.

Koordinace péče a případový management

Ještě před čtyřmi desítkami let vypadala organizace anglické sociální péče v mnohém jako péče v Česku. Byla zajišťovaná z větší části lůžkovou péčí, kterou poskytoval stát. Neziskový sektor hrál doplňkovou roli, především jako advokát změn a poskytovatel některých denních služeb.

Přesto byla už od počátku šedesátých let debata o transformaci především psychiatrické péče nastavena ve prospěch posunu ke službám v komunitě. V roce 1961 vyhlásil ministr zdravotnictví Enoch Powell politiku postupného uzavření velkých léčen a snížení počtu psychiatrických lůžek na polovinu v průběhu následujících patnácti let. Spolu s tím počítala nová strategie s rozvojem služeb mimo léčebny a s celkovým přesunem zodpovědnosti za sociální a rezidenční služby na místní samosprávy. Na rozdíl od USA (1963) a Itálie (1978), kde došlo k reformám lůžkové péče „přes noc“, trvá anglická reforma dodnes. První léčebna byla uzavřena až v roce 1985. Podle některých autorů (Bennet, Morris, 1983) ale komunitní péče nikdy nebyla o úplném odmítnutí lůžkové péče. Nemocniční služby jsou dodnes součástí zejména akutní psychiatrické péče, která je i přes rozvoj programů rané intervence stále realizována hlavně formou hospitalizací. Kde došlo k téměř úplné deinstitucionalizaci, je oblast dlouhodobé péče pro lidi v produktivním věku. Naopak počet rezidenčních služeb pro seniory se zejména od osmdesátých let víc jak zdvojnásobil (Peace, Kellaher, Willcocks, 1997).

V této době se také proměňuje náplň sociální práce. V roce 1970 byly při obecních úřadech zřízeny odbory sociálních služeb. Příštích dvacet let, do doby zavedení tržních mechanismů ve fungování služeb v roce 1993, spravovali „svoje“ úseky „terénní“ a „rezidenční“ sociální pracovníci

z malých oblastních kanceláří. Některá oddělení byla umístěna v nemocnicích a denních centrech. Sociální práce měla generickou formu, pracovala se všemi cílovými skupinami. Modelem byla „pomoc klientům při vyjasnění problémů v životě a nalezení způsobů, jak se s tím vypořádat“ (Tossell, Webb, 1986: 13). S přibýváním statutárních povinností, zejména v oblasti péče o dítě (*Childrens Act 1989*) a v oblasti duševního zdraví (*Mental Health Act 1983*), se práce terénních sociálních pracovníků postupně specializovala. Rezidenční sociální práce zůstala dlouho přímou socioterapeutickou prací ve službách. Liz Davies (n. d.) vzpomíná, jak hlavní rámec tehdejší sociální práce tvořily koncepty jako sociální spravedlnost a posílení postavení a hlasu klientů v rámci systému. Účastník nedávné internetové diskuse popsal tehdejší dobu takto: „Když jsem studoval sociální práci v sedmdesátých letech, vše, co jsme potřebovali vědět pro porozumění života klientů, bylo obsaženo v konceptech sebeurčení, chudoba, třída a ekonomická nerovnost. To byla naše výbava, pokud jsme chtěli jako sociální pracovníci něco opravdu změnit.“ (Výňatek z debaty, *Community Care* 8. 7. 2010.)

Zákon o zdravotní a komunitní péči z roku 1990 (DoH, 1990) přinesl zásadní změnu. Hlavní důraz se v (obecní) sociální práci přenesl z dlouhodobé případové práce na koordinaci a dohled nad poskytováním služeb pro uživatele, za něž nese obec odpovědnost (McDonald, 1999). Do poskytování sociálních služeb vnesl nové organizační prvky. Na jedné straně došlo k potvrzení zřizovatelské role a povinnosti vyhodnocovat potřeby jednotlivců. Na druhé straně zákon zavedl tržní, resp. „kvazi-tržní“ mechanismus. Tržním prvkem se staly soutěž mezi poskytovateli a oddělení zřizovatelské od poskytovatelské role. Přitom nešlo o plně tržní mechanismus. Proto se hovoří o „kvazi-trhu“. Neziskovým poskytovatelům nadále nešlo o maximalizaci zisku a konzumní síla nebyla reprezentovaná hotovostí na straně uživatelů služeb, ale získala formu rozpočtu na úrovni obce, vázaného na určitou službu. Uživatelé si také nezajišťovali služby přímo, ale prostřednictvím případových manažerů, ve které se proměnili sociální pracovníci. Profesionálové v sociální práci začali být vázaní stejně tak rozpočtovými omezeními jako požadavky na bezpečnost a kvalitu služeb. V rámci klasického cyklu případového managementu se úkolem sociálních pracovníků stalo vyhodnocení potřeb, sestavení plánu



podpory, zajištění služeb, které podporu realizují, a jejich průběžná kontrola naplňování jednotlivých potřeb (DoH, SSI, 1991).

V tomto modelu byly vychovány nové generace sociálních pracovníků. Jejich starší kolegové mají ale stále pocit, že změny v devadesátých letech „vyrvaly sociální práci srdce“. Podle výzkumu, který provedl Chris Jones, mnozí profesionálové cítí, že jejich úkolem je spíš realizace úsporných opatření. Taková role dávno „ztratila kontakt s emancipačními ideály sociální práce“ (Jones, 2001). Právě starší generace sociálních pracovníků vidí často v zavedení case managementu zásadní de-profesionalizaci své práce, jak o tom svědčí například *Manifest za novou angažovanou praxi* (Jones a kol., 2007).

V každodenních situacích sociální práce je ale možné nalézt příklady kompromisů a vyjednávání mezi nástrahami manažování péče a podporou klientů – například když se sociální pracovník snaží pro uživatele maximalizovat zdroje a přitom musí strategicky přemýšlet, jak „vyzrát“ na systém rozdělování prostředků na péči.³

Brokerství jako součást obnovy cesty k personalizaci

Koncept brokerství je součástí kritické reflexe a reformy systému managementu a koordinace péče. Jako jiné reformní kroky existuje tendence zdůrazňovat to nové, co přináší, a spolu s tím také diskontinuitu. Zdá se ale, že v tomto případě nejde o odmítnutí stávajícího systému případového managementu. Spíš se jedná o obnovu některých ideálů při zachování a rozvoji existujícího uspořádání péče. Nová koncepce „personalizace“, která je od roku 2008 součástí vládní reformy sociální péče, volá, tak jako dřívější reformy, po větším zapojení uživatelů a vytváření sítě služeb kolem jednotlivců (DoH, 2008). Idea individuálních potřeb jako základu pro flexibilní, na míru šitou péči byla vtělena už do reformy v roce 1990. Případoví manažeři měli tuto ideu naplňovat pomocí individuálních plánů péče, založených na detailním a celostním zhodnocení situace jednotlivého uživatele. Podle kritiků ale reálné fungování systému sociální péče tyto ideály nenaplnilo (Cowden, Singh, 2007, Cambridge et al., 2005). Za prvé, případoví manažeři podle nich stranili zájmu rozpočtů, které začali spravovat, nad zájmy uživatelů. Za druhé, nový prvek „přímých plateb“ (*Direct Payments*), zavedený v roce 1996, který měl po-

sílit pozici uživatelů, je příliš náročný a uživatelé jej málo využívají (HASCAS, 2004). Současná reforma inovuje systém poskytování péče v obou těchto momentech – posiluje roli uživatelů v koordinační a rozpočtové rovině.

V rozpočtové rovině bylo první inovací směrem k posílení role uživatelů zavedení „přímých plateb“ (*Community Care (Direct Payments) Act 1996*). Jsou obdobou českého příspěvku na péči a jiných podobných systémů v Evropě i zámoří, které byly vytvořeny na principu „hotovosti na péči“ (Carr, Robbins, 2009). Stojí na přeměrování finančních zdrojů z dotací službám na přímé platby jednotlivcům. Příjemci přímých plateb měli získat větší kontrolu nad svojí péčí, a v souladu s případovými manažery, vytvářet dvojí dohled nad poskytovateli služeb. Na rozdíl od českého systému nešlo o (pouhý) příspěvek, ale o plnou úhradu. Přímé platby neměly dopředu omezený nebo jinak stanovený objem. Celý systém ale od počátku vykazoval nízkou míru využívání. Uživatelé i profesionálové poukazovali na složitý systém administrace, který znesnadňoval rozšíření přímých plateb mezi uživateli. Podle některých výzkumů stáli za neúspěchem také koordinátoři péče. Byli málo ochotní přímé platby nabízet, hlavně u těch skupin uživatelů, kde předpokládali nízkou schopnost převzít roli zaměstnavatele osobních asistentů nebo nákupčího vlastních služeb (HASCAS, 2004; Spandler, Vick, 2006). Třetí překážkou se ukázal být nedostatek osobních asistentů (Davey a kol., 2007).

Konceptem, který přijal hlavní roli v dnešní politice personalizace, je „plánování zaměřené na člověka“ (*person centred planning*), které vzniklo v osmdesátých letech ve službách pro lidi s potížemi v učení. Postupně bylo zapracováno do širšího projektu „podpory řízené uživatelem“ (*self directed support*). V jádru se jedná o stejnou věc. Sandra Dowling s kolegy rozeznává tři prvky filozofie zaměřené na člověka, které je možné nalézt napříč různými nástroji a přístupy k realizaci změny. Zaprvé, všechny kladou důraz na podporu jednotlivých uživatelů při řízení vlastní péče. Zadruhé, podporují zapojení ne-profesionálů, jako je rodina a přátelé. Zatřetí, v ohnisku jejich zájmu je možnost volby uživatelů, zachování a rozvoj jejich dovedností a orientace na jejich aspirace (Dowling et al., 2006: 4). Personalizace mění postavení jednotlivce v rámci případového managementu. Snaží se zajistit sdílenou odpovědnost za průběh péče. Podle prvního principu plánování



zaměřeného na člověka je to uživatel, kdo rozhoduje, kdo, kdy a jak bude zapojený do průběhu jeho péče (Sanderson, 2000: 3). Tato sebe-manážerská role uživatelů je doplněna propojením se samo-správou rozpočtů v podobě „osobních rozpočtů“ (*Personal Budgets*).

Jedním z prvků, které mají zajistit fungování takto nastavené sociální péče, je nový institut „zprostředkovatelů služeb“ (*support brokerage*) neboli brokerství (Scourfield, 2010). Broker má podle obecné definice podporovat lidi tak, aby sami mohli stanovit cíle a zvolit odpovídající prostředky k jejich dosažení (CSIP, 2007). Důležitá debata se odehrává kolem toho, kdo má a kdo nemá zprostředkování nabízet. Silný argument říká, že brokerství má být oddělené od obecní koordinace péče. Idea je jednoduchá. Případoví manažeři jsou stále vystaveni konfliktu zájmů. Na jedné straně mají podporovat uživatele v rozvrhování vlastní péče, na druhé straně mají stále odpovědnost za rozdělování zdrojů (Williams, 2008).

Zavádění individuálních rozpočtů a modelu brokerství

V současné době je proces personalizace v plném proudu. Národní indikátor pro místní správu říká, že do poloviny roku 2012 má mít polovina všech uživatelů sociální péče osobní rozpočty. Reforma přijala model, který vyvinulo sdružení *In Control*. Mezi fází vyhodnocení individuálních potřeb a fází plánování je vsunuta fáze stanovení individuálního rozpočtu. Individuální rozpočet je vlastně „pouze“ označením pro stanovení maximální částky (rozpočtu), se kterou může uživatel plánovat naplňování cílů podpory. Při vlastním plánování pak uživatele podporuje (nezávislý) zprostředkovatel, který přispívá podle potřeby informací o existujících službách nebo jiných prostředcích, které uživatel může využít při sestavování sítě svojí péče, případně pomoci s výpočtem nákladů na osobní asistenci a souvisejícími odvody.

Nástrahy při zavádění tohoto modelu do praxe jsou částečně známé z pilotních projektů, které probíhaly od roku 2003 (Poll, Duffy a kol., 2006, 2008). Další překážky se objevují nyní a jsou předmětem pokračující reflexe a vyhodnocování reformy. Pro úspěch personalizace se podle zastánců podpory řízené uživatelem musí změnit především myšlení profesionálů. Helen Sanderson říká, že je třeba přijmout „zcela odlišný

pohled na práci s lidmi, který je v základu vybudován na sdílení moci a na začleňování“ (Sanderson, 2000). Trvalým problémem je chybějící infrastruktura podpory při rozhodování uživatelů, zejména zprostředkovatelů péče. Některé místní samosprávy byly schopné vytvořit podmínky pro nezávislé brokerství. Jiné samosprávy tento úkol stále čeká. Jedním z populárních způsobů, jak realizovat nezávislé brokerství, je spolupráce místních uživatelských organizací.

Podle Carra a Robbinse (2009) ale ani samotný model *In Control* nepodal dostatečné důkazy o tom, že je prospěšný všem uživatelům sociální péče. Přestože je dnes zaváděn jako univerzální model, jeho vyhodnocení ukázalo, že podporu řízenou uživatelem vítají zejména lidé s fyzickým postižením a lidé s potížemi v učení. Ti více a ochotněji akceptují filozofii sebe-hodnocení a na člověka zaměřeného plánování. Především staří lidé jsou méně ochotní tuto filozofii přijmout (Carr, Robbins, 2009).

Autoři modelu uživatelem řízené podpory naopak kritizují samosprávy za rozvolnění původní koncepce. Obce totiž označují za individuální rozpočty i ty případy, kdy koordinátor provede vyhodnocení potřeb, získá údaj o výši individuálního rozpočtu, ale i nadále řídí péči za uživatele. Podle autorů se tak celá koncepce stala pouze formálním cvičením, které navíc mnohé samosprávy využívají především jako způsob, jak ušetřit. Jako cestu k úsporám autoři kritizují také to, jak funguje zapojování rodin do sítě podpory. Nedávno dokonce navrhli raději koncept zprostředkování úplně opustit, než aby měl být jen novým výrazem pro starou praxi profesionálního řízení péče (Duffy, Fulton, 2010). Představitelé samospráv na to odpovídají, že autoři modelu *In Control* mají příliš úzkou definici toho, co je personalizace (*Community Care* 2011). Reforma tak dál trvá, a spolu s ní debata o tom, jaké jsou nástrahy existujícího uspořádání systému sociální péče a jaké jsou možné i nemožné cesty k naplnění ideálu posílení pozice uživatelů.

Závěr

V českém systému sociální péče se hledá nová definice obecní sociální práce. Přitom se ukazuje, že v systému chybí aktér koordinace využívání služeb uživateli. Koordinace je problém svého druhu a reforma komunitního plánování a financování sociálních služeb jej přímo neřeší. Díky své



strategicky výhodné pozici „nad“ službami se přímo nabízí, aby sociální pracovníci na obcích pracovali s uživateli na jejich co nejvhodnějším „sítování“ – vytváření individuálních sítí podpory. Na rozdíl od svých anglických kolegů se přitom nemusejí vypořádávat s tíhou mnoha statutárních a často protichůdných povinností, které koordinace péče v Anglii nastrádala za několik posledních desetiletí. V tomto ohledu mají čeští sociální pracovníci, kteří by se koordinaci začali věnovat, blíž k „nezávislým brokerům“, které nezatěžuje odpovědnost za rozpočty, a kteří se tak mohou intenzivněji věnovat zájmům a potřebám uživatelů. Současně není potřeba sítí obecní sociální práce nákladně budovat. Šlo by daleko spíše o rozvoj existující infrastruktury dovedností a institucionálních kompetencí.

David Kocman
výzkumný asistent
Center for Health Services Studies
University of Kent

Seznam literatury

CAMBRIDGE, P., et al. **The state of care management in learning disability and mental health services 12 years into community care.** *British Journal of Social Work*, 2005, vol. 35, p. 1039–1064.

CARR, S., ROBBINS, D. **The implementation of individual budgets in adult social care.** SCIE Research Briefing 20, London: Social Care Institute for Excellence, 2009.

COWDEN, S., SINGH, G. **The ‘User’: Friend, foe or fetish? A critical exploration of user involvement in health and social care.** *Critical Social Policy*, 2007, vol. 27, n. 1, p. 5–23.

DAVEY, V., et al. **Obstacles and dilemmas in the delivery of direct payments to service users with poor mental health practice.** *Social Work in Action*, 2008, vol. 20, n. 1, p. 43–55.

DAVIES, L., n. d. **Authentic social work.** Manuscript. Available at www.londonmet.ac.uk/library/z62974_24.doc (accessed 23. 2. 2010).

DoH. **NHS and Community Care Act 1990.** London: HMSO, 1990.

DoH, SSI. **Care Management and Assessment: Practitioner’s Guide.** London: HMSO, 1991.

DoH. **Putting people first: a shared vision and commitment to the transformation of Adult Social Care.** London: Department of Health, 2007.

DoH. **Transforming Social Care. Local Authority Circular LAC DH 1,** January 2008, London: Department of Health, 2008.

DOWLING, S., a kol. **Person-centred planning in social care: a scoping exercise.** York: Joseph Rowntree Foundation, 2006.

DUFFY, S., FULTON, K. **Should we ban brokerage?** Sheffield: The Centre for Welfare Reform, 2010a.

DUFFY, S., FULTON, K. **Architecture of Personalisation. A report on care management and community-based support in Yorkshire and Humber.** Sheffield: The Centre for Welfare Reform, 2010b.

DUFFY, S., SANDERSON, H. **Person centre planning and care management.** *Learning Disability Practice*, 2004, vol. 7, n. 6, p. 12–16.

HASCAS. **Direct payments, independent living and mental health: and evaluation.** London: Health and Social Care Advisory Service, 2004.

JONES, C. **Voices from the Front Line. State Social Workers and New Labour.** *British Journal of Social Work*, 2001, vol. 31, n. 4, p. 547–562.

JONES, C., a kol. **Social work and social justice: a manifesto for a new engaged practice.** *The Social Work & Society Newsmagazine*, 30 July 2007.

MCDONALD, A. **Understanding community care: a guide for social workers.** Houndmills: Palgrave, 1999.

PEACE, S., KELLAHER, L., WILLCOCKS, D. **Re-evaluating residential care.** Buckingham: Open University Press, 1997.

POLL, C., DUFFY, S., a kol. **A report on In Control’s first phase 2003–2005.** London: In Control, 2006.

POLL, C., DUFFY, S., a kol. **A report on In Control’s second phase: evaluation and learning.** London: In Control, 2008.

SANDERSON, H. **Person Centred Planning: Key Features and Approaches.** York: Joseph Rowntree Foundation, 2000.

SCOURFIELD, P. **Going for brokerage: a task for ‘independent support’ or for social work?** *British Journal of Social Work*, 2010, vol. 40, n. 3, p. 858–877.



SPANDLER, H., VICK, N. **Opportunities for independent living using direct payments in mental health.** *Health and Social Care in the Community*, 2006, vol. 14, n. 2, p. 105–117.

TOSSELL, D., WEBB, R. **Inside the caring services.** London: Edward Arnold, 1986.

WILLIAMS, V. **Support brokerage.** Dartington: Research in Practice for Adults, 2008.

Poznámky

- 1 Tento text vznikl v rámci projektu Kvalita života jako cíl transformace ústavní péče, který realizovalo sdružení QUIP: Sdružení pro změnu.

- 2 Individuální plánování pro tento případ nechápu jako nástroj koordinace pohybu uživatelů v síti služeb, spíše jako její možný datový zdroj.
- 3 Tento postřeh má zatím paraetnografickou formu, která čerpá z debat a pozorování v rámci mojí zkušenosti koordinátora služeb v jedné londýnské městské části.

Inzerce



Vzdělávací centrum I.E.S., Sdružení Podané ruce, o.s.
pro Vás na jaro 2012 připravilo tyto kurzy:

26. 3. 2012 Úvod do problematiky práce s rodiči

29. – 30. 3. 2012 Krizová intervence

2. – 3. 4. 2012 Základy sociálního poradenství I

13. 4. 2012

Alkoholismus a problematika kombinované závislosti

25. – 27. 4. 2012 Taneční a pohybová terapie

3. – 4. 5. 2012 V pasti dluhů

10. – 11. 5. 2012 Socioterapie

11. – 13. 5. 2012 Sebereflexe jako účinný nástroj pomáhajícího pracovníka

21. - 23. 5. 2012

Kvalifikační multidisciplinární kurz pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na adiktologii

22. 5. 2012

Úvod do standardů kvality sociálních služeb

28. 5. 2012

Základy sociálně právní problematiky při práci s dětmi a mládeží

30. 5. – 2. 6. 2012

Motivační rozhovory a práce s klientem – BASIC

Pro studenty platí sleva 20 % na všechny kurzy!

Informace a přihlášky na níže uvedených kontaktech:

I.E.S.
Hapalova 22
621 00 Brno

tel.: 541 225 188
mobil: 777 916 259
email: ies@podaneruce.cz

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



Téma

Možnosti zaměstnávání lidí se zdravotním postižením jako součást sítě pomoci a podpory

Zdravotní postižení je často definováno jako přítomnost postižení, které s ohledem na přetrvávající bariéry ve společenském prostředí může způsobovat složité handicap. Píše se tak ve „Výsledcích šetření o zdravotně postižených osobách v České republice za rok 2007“ Českého statistického úřadu. Z šetření vyplývá, že z tehdejších 10,287 miliónu obyvatel České republiky představují osoby se zdravotním postižením 9,87 %. Každý desátý občan ČR se řadí mezi osoby se zdravotním postižením.

Ačkoli tyto osoby tvoří silně diferencovanou skupinu, kolikrát mají jedno společné – představují skupinu, pro kterou je nerovnost příležitostí každodenním soupeřem. „Začleňování osob se zdravotním postižením do společnosti vyžaduje komplexní řešení, kterému by mělo předcházet hlubší poznání problematiky zdravotně postižených,“ psali v úvodu autoři k výsledkům statistického šetření, které bylo první svého druhu a mělo sloužit pro zmapování problematiky zdravotně postižených a jim pomáhajících organizací. Reagovali tím na Zprávu o plnění národního plánu vyrovnávání příležitostí pro občany se zdravotním postižením, kterou vláda přijala a zadala ji Českému statistickému úřadu.

Sítování podpory je současnou snahou pomoci znevýhodněným lidem nebo rodinám v různých oblastech podpory napříč nejen sociálními a zdravotními službami, ale i v otázkách vzdělávání, pracovního uplatnění a kvalitního společenského a rodinného života. Nabídka služeb se ale liší podle velikosti té které obce. „Služby ve velkých městech jsou daleko dostupnější, bezbariérovost je lepší, koncentrace vozíčkářů vyšší,“ hodnotí sítování Alena Jančíková, ředitelka sdružení České asociace paraplegiků – CZEPA, které hájí práva a zájmy vozíčkářů po poškození míchy. „Největší problém mají vozíčkáři v malých mēs-

tech a vesnicích, kde nemají dostatečné vytižení pracovní, sportovní ani kulturní,“ dodává. Propojení v oblasti sítování by mělo být tedy napříč společenským životem, napříč nabídkou služeb nejen sociálních a zdravotních služeb ale také kulturních, sportovních nebo vzdělávacích podle potřeb jednotlivého klienta, což by vedlo ke specifickému dialogu mezi zařízeními a klienty.

Bariéry z neporozumění

Sdružení CZEPA vychází z přesvědčení, že člověk na vozíku může a má právo žít kvalitním a aktivním životem – v rodině, v zaměstnání, s volným časem vyplněným zájmy a koníčky, stejně jako ostatní lidé bez handicapu. Přesto bariéry pro postižené často vznikají jen kvůli tomu, že si ti ostatní *zdraví* lidé některé skutečnosti neuvědomují, neznají je nebo je ignorují. „Nerozumějí našim speciálním potřebám, jako je širší parkovací místo pro naložení vozíku, nebo sice bezbariérové, ale zamčené a nedostupné záchody, ty jsou k vzteku,“ konstatuje ředitelka Jančíková. Druhem bariéry jsou i předsudky, malá informovanost o možnostech pomoci nebo strach pomoci. „Neustále se potýkáme s tím, že nás veřejnost podceňuje v našich znalostech a dovednostech, nedá nám příležitost se projevit, dát nám šanci například v zaměstnání,“ říká Jančíková.



Například v oblasti se zaměstnáním nebo zaměstnáváním osob s handicapem je problémů samozřejmě celá řada. Síťování pomoci a podpory umožňuje vzájemnou komunikaci, vyjednávání a přesvědčování mezi jednotlivými aktéry. Karel Rychtář, místopředseda Asociace zaměstnavatelů zdravotně postižených (AZZP), upozorňuje i na samotnou hloubku problému. „Úřady práce se potýkají s následky reorganizace a reforem, mají v této době méně prostoru ke spolupráci se zaměstnavateli, kteří na volném trhu práce hledají praktické informace a pomoc při začlenění osob se zdravotním postižením do svých kolektivů.“

„Zaměstnávání není sociální službou, je to tržněekonomický vztah dvou stran“

Na rozdíl od sociální péče a služeb, od pomoci lidem se zdravotním postižením v úrovni osobní a institucionální, není zaměstnání člověka s postižením ani službou, ani formou pomoci. „Často máme tendenci považovat práci znevýhodněného člověka za sociálně-pracovní terapii, službu klientům bez pracovního vztahu, která je u nás se zaměstnáním zaměřována a je využívána jen okrajově,“ říká k zaměstnávání lidí se zdravotním postižením Karel Rychtář za sdružení zaměstnavatelů zaměstnávajících více než polovinu zdravotně postižených osob, a to s různým druhem a stupněm postižení.

Cílem AZZP je nejen společný postup a spolupráce s orgány státní správy a zákonodárci v této specifické a citlivé problematice, v níž se prolíná podnikání na volném trhu s integrací znevýhodněných, ale také podpora vzájemné komunikace členů, včetně podpory obchodní, informační, šíření tuzemských i zahraničních zkušeností v dané oblasti. Karel Rychtář v této souvislosti také upozorňuje na přidanou hodnotu práce jako základní a nutnou podmínku pro udržení a rozvoj podporovaných pracovních míst. „Pracovní smlouva vyžaduje práci s určitou přidanou hodnotou, za kterou dostane zaměstnanec mzdu. Požadavky mohou být nižší, například jsou-li kompenzované dotací. Stejně jako tento člověk může dobrovolně souhlasit s nižší mzdou za méně práce, která je kompenzovaná důchodem,“ upřesňuje Rychtář. Jaké požadavky a za jakých podmínek je možné domluvit, to už závisí na konkrétním jednání.

„Nejsme ale spokojeni ani se situací v běžném trhu práce, který zatím nevnímá zdravotně postižené příliš pozitivně a chová se spíš pragmaticky,

je ovlivňován předsudky a nedostatkem praktické pomoci zvenčí,“ kritizuje zaměstnávání osob se zdravotním postižením Rychtář.

Síťování je o spolupráci

Nasadě je otázka návaznosti služeb, jejich propojenosti napříč pomáhajícími sektory a dalšími subjekty. Každá organizace samozřejmě spolupracuje podle svého poslání. Například CZEPA, zaměřená na podporu vozíčkářů po poškození míchy, předně úzce spolupracuje se spinálními jednotkami a rehabilitačními ústavy. „Snažíme se navazovat kontakt i se státní správou, ale bohužel nedaří se. Jednodušší je spolupráce s neziskovkami pomáhající vozíčkářům,“ konstatuje Jančíková.

Jiné zkušenosti má Rychtář z AZZP, která zastupuje především zaměstnavatele na chráněném trhu práce. Ve státní správě se jim daří spolupracovat předně s MPSV. Má také zastoupení ve Vládním výboru pro zdravotně postižené osoby, s podnikatelskou sférou, a i přes celostátní působení navazuje kontakty v regionech. AZZP spolupracovala s dalšími partnery na I. etapě sociální reformy. „Už dlouho prosazujeme systémové řešení, kde integrace do zaměstnání by plynule navazovala na ostatní oblasti rehabilitace. Nástroje podpory zaměstnávání osob se zdravotním postižením mohou být účinné s podporou ostatních – zejména sociální integrace, profesní rehabilitace, diagnostiky a pozitivní rekomandace pro pracovní zařazení a osobní rozvoj,“ upřesňuje Karel Rychtář spolupráci AZZP s orgány státní správy a zákonodárci v oblasti podpory zaměstnavatelů zaměstnávajících zdravotně postižené osoby.

Sítě pomoci elektronické

Významným pomocníkem tělesně postižených je bezesporu internet, který je (až na finanční náklady) bezbariérový. Umožňuje snadno a rychle najít informace, spojit se on-line s právní pomocí nebo s jiným poradenstvím poskytovaným pro specifické oblasti pomoci, spojit se s lidmi. Tato paralela se síťováním pomoci a podpory má svou výhodu i nevýhodu. Cílenost pomoci může být jen orientační, závisující na dostupnosti a přesnosti „vyhledávače“. Na druhou stranu neupřednostňuje zavedená partnerství, a nemusí se tím omezovat na rozsah a oblast nabízených služeb pro samotné potřebné.



Jednou z informačních elektronických sítí je portál Helpnet.cz. Myšlenkou tohoto informačního zdroje je zastřešení problematiky zdravotních postižení. Portál vznikl již v roce 2003 na půdě Asociace informačních systémů pro osoby se specifickými potřebami (AISO), jeho obsah se skládá ze dvou částí: z anotací s odkazy na nejdůležitější informační zdroje týkající se problematiky zdravotního postižení a z aktuálních informací o projektech, grantových výzvách, výstavách a jiných kulturních akcích poskytovatelů sociálních služeb. Portál je proto určen předně pro lidi se zdravotním postižením a jejich rodinné příslušníky, pracovníky pomáhajících organizací, poskytovatele sociálních služeb a pracovníky sociálních odborů krajských a městských úřadů.

Užitečnost této sítě je daná formátem a svým obsahem. Helpnet.cz a konference INSPO (Internet a informační systémy pro osoby se specifickými potřebami) slouží k výměně informací, zkušeností, ke spojování lidí, kteří by jinak o sobě nevěděli. „Ačkoli je portál i konference spíše neformální sítí, vznikly díky nim zajímavé nové

aktivity a projekty,“ komentuje ze svého pohledu význam elektronických sítí pro osoby se specifickými potřebami šéfredaktor portálu a koordinátor projektu Jaroslav Winter.

Není síť bez nítí

Jak již bylo řečeno, problematika síťování je obsáhlá, postižení diferencované, řešení je potřeba hledat komplexní. Hledat a postupně vytvářet v rámci jednotlivých poskytovatelů a měst. Z pohledu AZPP na pracovní uplatnění osob se zdravotním postižením je nejprve nutno vyřešit efektivní koordinaci jako systém komplexní a provázané rehabilitace osob se zdravotním postižením. „V tomto smyslu je potřeba zapojit i obce, města a regiony tak, jak je běžné v zahraničí. Teprve potom je možno očekávat vznik sítí, v nichž by se integrační sociální podniky a družstva se svou převážně podnikatelskou činností mohly najít,“ dodává na závěr Karel Rychtář.

Eliška Barochová

Stat'

Internetové poradenství v kontextu sociální práce a sociálních služeb

Lze poskytovat poradenství prostřednictvím internetu? A lze jej začlenit do sociální práce?

Dobrý den.

Poradte mi, co mám dělat. Můj starší brácha se během osmičky brozně změnil. Mlčí a ponižuje mě. Někdy když mě hodně zmlátí, tak se mi třeba točí hlava nebo tak. Jednou mě na pár hodin zamčel do kumbálu a nepustil mě ven. Máma s tím nic nedělá, jen mu na týden zakáže televizi a playstation a dál je to jedno, stejně není vůbec doma. Přemýšlím, že bych utekl z domu a už se

nikdy nevrátil. Prosim poradte mi, nevím, co mám dělat.

Děkuji. Kryštof¹

Domníváme se, že na otázku, kterou jsme otevřeli tento text, odpověď zní jednoznačně ano. Podle nás tento typ práce s klientem úzce souvisí s oborem sociální práce, protože ta se jako jiné pomáhající profese zabývá mimo jiné i poradenstvím (Matoušek, 2003). Vycházíme z **charakteristik poradenství** podle Baštecké (2008), která jej charakterizuje jako proces, při kterém profesionál,



tedy i sociální pracovník, nabízí klientovi informace, rady, vedení a podporu zacílené podle jeho životní situace a také podle jeho potřeb. Cílem je zlepšit jeho schopnost orientovat se ve své životní situaci a také ji na základě vlastních sil nebo i zdrojů z okolí co nejlépe vyřešit či přijmout. Baštecká (2008) dále uvádí, že se v poradenství využívá nejčastěji forma osobní konzultace, konzultace po telefonu nebo **internetový kontakt**. Při poskytování našeho modelu internetového poradenství² se nesoustředíme primárně na individuální chování člověka, což je doména psychologie (Navrátil, 2001), ale spíše na zdůrazňování zdrojů v klientově bezprostředním okolí a nasměrování k další pomoci. Z uvedeného plyne, že internetové poradenství je součástí poradenského procesu, který lze využívat v oboru sociální práce.

Prakticky od počátku působnosti **zákona č. 108/2006 Sb.**, o sociálních službách (dále jen ZSS), se vede diskuse, zdali a jak je možné internetové poradenství, ve všech jeho rozmanitých podobách, které za svou stále ještě docela krátkou existenci nabylo, včlenit do relativně pevně vymezeného systému sociálních služeb.

Protože nosnou platformou pro rozvoj internetového poradenství byla síť linek důvěry (stejně jako v jiných západních evropských zemích), první jednoduché řešení v situaci, kdy zpočátku chybělo jakékoli metodické vedení a jednotný výklad zákona správci registrů poskytovatelů sociálních služeb, bylo včlenit jej pod § 55 ZSS – telefonická krizová pomoc, respektive jej považovat jako naplnění zákonné povinnosti řádného poskytovatele sociální služby – tedy jako zabezpečení základního sociálního poradenství ve smyslu § 37 ZSS.

Velmi podstatné je, že si **internetové poradenství** vydobylo zaslouženě svou pevnou pozici a že – při zachování určitých pravidel a podmínek (viz níže) – **je svébytným, efektivním a smysluplným poradenským nástrojem a můžeme jej považovat za legitimní poradenskou metodu v sociální práci.**

V současnosti vývoj směřuje k pochopitelnému úzu, že internetové poradenství je legitimní formou, jak realizovat **odborné sociální poradenství** ve smyslu § 37 ZSS a jako takové by mohlo a mělo být registrováno (internetové poradenství splňuje všechny atributy poradenství, tak jak ho definuje ZSS). Internetové poradenství v našich myšlenkách i ve své reálné podobě však značně vybočuje od jiných poradenských podob, a proto

bychom i při realizaci internetového poradenství v režimu sociální služby měli mít na paměti a připomínat si, jak upozorňuje Sladká Ševčíková (2011), základní pravidla pro poskytování těchto služeb.

Od tohoto úzu by však měly existovat významné a legitimní odchylky. Například internetové poradenství poskytované formou internetové telefonie (například prostřednictvím programu Skype) naplňuje všechny parametry nikoli odborného sociálního poradenství, ale **služby telefonické krizové pomoci** (§ 55 ZSS); takto může být i naplňována a realizována, jak to potvrzuje i neformální sdělení MPSV v jak jinak než e-mailové konzultaci (Horská, B., Lásková, A., Ptáček, L.).

To ukazuje na určitou (zajímavou) rozkročenost internetového poradenství a další téma k aktuální diskusi. Tedy: je internetové poradenství flexibilní a velmi zajímavou možností cesty ke klientovi a způsobem, jak realizovat některé sociální služby či naplnění jiných zákonných povinností, či je internetové poradenství svébytným nástrojem o sobě samým, a má tak smysl vést diskusi o tom, zdali by si internetové poradenství nezasloužilo svou vlastní právní úpravu a vymezení jako svébytná a samostatná sociální služba? Věříme, že doba nejbližší budoucnosti přinese velmi zajímavé odpovědi nejen na tyto otázky.

Historie internetového poradenství

Internetové poradenství jako nástroj pomoci klientům se v USA poprvé objevuje v 80. letech 20. století (Martha Ainsworth, 1995–2001). V České republice můžeme zaznamenat první pokusy o poskytování této služby konkrétně v roce 1997, a to na lince důvěry v Ostravě (Antoš, 2006). Tento typ poradenství se rozšířil postupně i na další linky důvěry. V prostředí linek důvěry našlo internetové poradenství svoje stabilní místo jako alternativa ke klasickým formám poradenství, které byly dosud založeny na osobním nebo telefonickém kontaktu. Zpočátku se internetové poradenství realizovalo výhradně e-mailovou formou (Horská, Lásková, Ptáček, 2010), která je dosud nejvyužívanějším způsobem ze strany klientů i v rámci nabídky pracovišť, a kterému se proto budeme věnovat dále v našem článku. Ukázalo se, že klientům tento způsob vyhovuje a internetové poradenství v současné době zažívá období prudkého rozvoje, který lze na Modré lince datovat rokem 2005. Právě tento rok



zaznamenal převahu e-mailových kontaktů nad kontakty telefonickými (www.modralinka.cz).

Základní principy internetového poradenství

Na tomto místě chceme stručně vymezit nej-důležitější výchozí zásady neboli principy internetového poradenství, které jej činí specifickým v porovnání s ostatními typy poradenství.

Základním principem je **anonymita**, neboť klient si volí míru své anonymity sám, záleží pouze na něm, jaké údaje o sobě uvede, či zda neuvede údaje žádné. Může pozměňovat podle své vůle pohlaví, věk, místo, bydliště apod. nebo si může zřídit e-mailovou adresu jen pro účel komunikování s linkou důvěry či jiným pracovištěm. Z toho pohledu jde o službu zcela **nízkoprahovou**.

Nezávaznost této služby spočívá v tom, že klient není ničím povinován – nemusí například udávat žádné vstupní údaje, není důležité, z jakého regionu pochází, apod. Rovněž tak v rámci internetového poradenství nemůže pracovník za klienta přebírat zodpovědnost, nevyjednává za něj, nemůže vystupovat jako jeho prostředník apod. V případech, kde to lze, spíše povzbuzuje klienta k **aktivnímu samostatnému jednání**.

Dalším specifickým principem je princip **trvanlivosti**. Klient i poradce se mohou k textu opakovat, i v pozdější době, vracet. Z hlediska internetové poradny je to důležité v kontaktech opakovaných a závažných – je na co navázat, odkazovat se apod. Je dobré také vědět, že text může být podkladem pro stížnost klienta, takže posuzovatelé stížnosti mají věrnou podobu komunikace poradce s klientem.

Důležitým principem je i **bezpečí** tohoto kontaktu. Klientovi odpadá nejistota z osobního kontaktu, nestojí tvář v tvář pracovníkovi a situace pro něj není tak ohrožující. Nemůžeme opomenout rovněž **dostupnost** tohoto typu poradenství – internet se stal běžnou součástí života téměř všech skupin obyvatel. Princip dostupnosti splňuje i ten fakt, že je služba (alespoň v prostředí linek důvěry) poskytována zdarma (klient platí pouze připojení k internetu, ne službu samotnou).

Vhodná indikace internetového poradenství

1. IP je dobrý a možný **zdroj informací** k orientaci klienta v jeho situaci a pro jeho další rozhodování a směřování při hledání konkrétního řešení v konkrétní situaci.

2. IP je možný dobrý **nástroj poradenství a konzultace** všude tam, kde situace *nevyžaduje* osobní konzultaci, dlouhodobou spolupráci, terapii, léčbu, analýzu či rozbor situace, či jinou sociální intervenci. IP je **bezbariérové**, neboť odpadá nároky vycházející z hledání, objednávání a případně placení osobních služeb, což může mnohé klienty odrazovat od zvolení osobní konzultace. Zde je vhodné poznamenat, že k základním kompetencím konzultanta v IP patří schopnost rozlišit, která situace je prostřednictvím IP dobře řešitelná a která vyžaduje jinou službu.

3. Všem těmto situacím ale může IP **předcházet v čase**. IP je totiž výborným nástrojem pro **prvokontakt**, či vůbec prvotní osobní zkušenost klienta se světem sociální práce či pomáhajících profesí vůbec. Na internetovém poradenství tak do určité míry často závisí, pod jakým zorným úhlem a s jakým nastavením bude potenciální klient (ne)přístupovat k jiným poradenským možnostem a využívání sociálních služeb. V neposlední řadě **je dobrou možností pro ty, kteří z nějakého důvodu jinou (i lepší) poradenskou možnost nemají** (např. studenti v zahraničí nebo lidé, kteří mají k jakékoli jiné službě teritoriálně daleko). Z toho vyplývá, že **IP je flexibilní**, tzn., že se snadněji přizpůsobuje potřebám klienta. Je potřeba rovněž zmínit, že prostřednictvím internetového poradenství se lidé **rychleji svěrují s velmi osobními a citlivými tématy**. Internetové poradenství snadněji osloví klienty, kteří jsou stydliví či prošli velkým osobním traumatem a kteří by osobní poradenství nikdy nezvolili (dospělé oběti sexuálního zneužívání v dětství, extrémně obézní lidé, lidé s různými fyzickými deformacemi a další, kteří v sobě skrývají nějaké bolestné tajemství). (Elias, 2001.)

4. V situacích, ve kterých klient využívá IP, ale je zde indikována potřeba jiné pomoci a služby, může IP sehrát velmi pozitivní **podpůrnou roli** k motivaci pro rozhodnutí klienta tuto jinou službu využít (klienti často IP využívají právě pro jeho dobrou dostupnost a „pohodlnost“ s vizí, že IP má moc řešit všechny problémy a situace). Je tak tedy **důležitým motivačním mezistupněm** snižujícím pro mnohé klienty často nepřekonatelnou vysokou bariéru ke vstupu do jiné služby face to face (pro strach, obavy z neznámého, snížená schopnost komunikace face to face, dezorientace a neznalost terénu pomáhajících služeb, či jiné další).



5. IP je poradenským nástrojem **krátkodobé povahy**. Ale i přesto **může být nápomocno v aktuální krizi**, která přichází v řádech dní, tak i **v situaci**, kdy se klient rozhoduje **řešit určitou situaci například i po několika dlouhých desítkách let**.

6. IP je určeno všem **věkovým a sociálním skupinám klientů**, které ovládají základy komunikace prostřednictvím internetu a mají k němu alespoň dostatečný přístup (běžně tuto službu využívají jak stále mladší děti, tak i lidé seniorského věku).

7. Možná **tematická paleta** je v internetovém poradenství široká v závislosti na cílech a posláních organizace, která tuto službu poskytuje. Příkladem: vztahová problematika rodin, partnerů a manželů, pracovní právní vztahy, sociálně-právní problematika u dospělých, u dětí pak například problematika školního neprospěchu, šikany, syndromu CAN, a mnohé další. Zastoupena může být psychologická problematika (kupříkladu deprese, otázky spojené se sebepojetím, pocity zoufalství, prožíváním aktuálních krizí vč. suicidiální problematiky aj.), problematika sociální patologie (gambling, drogová závislost, disfunkční rodinný systém, aj.). Zajímavé je, že mnoho kontaktů v IP se může pohybovat na velmi zajímavém pomezí sociální práce a psychologického poradenství.

Zásadní nevýhody a limity internetového poradenství

Z více než desetileté zkušenosti poradců lze konstatovat, že tento typ poradenství není všespasitelný, a proto bychom rádi upozornili i na jeho nevýhody a limity.

1. K jednoznačným nevýhodám patří **nedostatek podnětů**, které jsou zvyklí poradci využívat v kontaktu tváří v tvář. Na rozdíl od poradenství tváří v tvář nelze v internetovém poradenství využít neverbálních a paralingvistických projevů klienta.

2. Poradce má v rukou vždy **pouze text psaný klientem**, pracovník tedy při poradenské práci nedisponuje objektivními fakty, ale „pouze“ se subjektivním viděním daného tématu samotným klientem. Je potřeba však klienta i přes toto výrazné omezení brát vážně a respektovat jej. Současně je nutné počítat s tím, že i uvádění údajů může být součástí volby míry anonymity nebo jiných strategií (ne vždy pozitivních), se kterými klient do daného poradenského procesu vstupuje. Jed-

ná se tak (často) než o práci s fakty spíše o práci s hypotézami a domněnkami. Tím doplňujeme, že zmíněná čistě subjektivní přítomnost v poradenském procesu není jen na straně klienta, ale je ve stejné míře i na straně samotného poradce.

3. Existuje zde **vyšší riziko narušení důvěrnosti** mezi klientem a poradcem. V osobním kontaktu s terapeutem či poradcem může selhat pouze samotný profesionál. V prostředí počítačů stojí riziko na několika dalších stranách. Jednak jde o zabezpečení na straně poradce či poradny. Těžko odhadnout, nakolik si klient při komunikaci s poradcem o velmi intimních či osobních tématech uvědomuje, že k jeho e-mailové poště má běžně přístup např. zaměstnavatel, jiný člen rodiny apod.

4. Z našich zkušeností se domníváme, že internetové poradenství **nemůže suplovat či zastupovat klasickou psychoterapii, pokoušet se diagnostikovat klienta či jeho problém**. Komunikace, která je založena na textu, znemožňuje odborníkům využít schopnost provést diagnózu klienta,

Inzerce



REMEDIUM
Praha

JSME S VÁMI UŽ 20 LET

VZDĚLÁVACÍ PROGRAMY Akreditace MPSV ČR a MŠMT ČR

ÚVOD DO ŘÍZENÍ A SUPERVIZE

v rozsahu 24 hodin

Cílem kurzu je porovnat svou pracovní zkušenost se žádaným stavem, a na tomto základě se rozhodnout pro zavedení změny.

Koná se 6. – 8. června 2012.

TECHNIKA PRÁCE S ČLOVĚKEM V KRIZI

v rozsahu 24 hodin

Cílem kurzu je zvýšit a prohloubit kompetence pracovníků pomáhajících profesí v oblasti krizové intervence.

Koná se 11. – 13. června 2012.

KOMPLEXNÍ KRIZOVÁ INTERVENCE

v rozsahu 248 hodin

Cílem kurzu je připravit absolventa na výkon prací spojených se všemi formami krizové pomoci.

Zahajujeme 25. – 27. června 2012.

Podrobnější informace na

www.remedium.cz

tel./fax: 272 743 360, vzdelavani@remedium.cz



a tudíž stanovit i odpovídající postup, stejně tak, jako se pokoušet objasňovat, vykládat zdroje a příčiny problémů klienta (Childress, 1998). Internetové poradenství nikdy nemůže zastupovat přirozené prostředí klienta.

Aboj Kryštofe,

píšeš nám o tom, co nyní prožíváš, a o svém bratrovi, který se za poslední dobu velmi změnil a že Ti opakovaně ubližuje. Nevíš, jak to vyřešit, protože máma s tím nic nedělá. To, co se Ti děje, není správné, a je proto dobře, že hledáš pro sebe pomoc.

Situace, kterou prožíváš, je nelehká. Bez pomoci dospělého se to, co prožíváš, může změnit jen velmi těžce. Proto je potřeba, aby sis o pomoc řekl a aby Ti pomohl nějaký dospělý ve Tvém okolí. První, kdo by Tě měl podpořit, jsou Tví rodiče. Proto je nutné, abys o tom zkusil s mámou promluvit znovu a důrazněji. Pokud to nepomůže a máma Tě nedokáže nebo nebude chtít nijak ochránit, je dobré vyhledat jiného dospělého. Ve svém dopise nepíšeš nic o tatkově, a tak nevím, jestli by nemohl právě on být tím, kdo by ti mohl pomoci. Může to být ale i kterýkoli jiný dospělý – nějaký jiný příbuzný (babička, strýc...), někdo z učitelů ve škole, vedoucí v nějakém kroužku či někdo ze sousedů. Důležité je, abys nebyl jediný, kdo o té situaci ví.

Napsal jsi nyní nám, na Modrou linku. To je dobrý a důležitý krok k tomu, aby se něco skutečně mohlo změnit. Pokud bys s námi o celé situaci chtěl mluvit více a hledat nějaké řešení, můžeš kromě e-mailové cesty zvolit také telefon nebo hovor přes Skype (všechny kontakty nalezneš na našich stránkách www.modralinka.cz, ze kterých jsi nám napsal). Je také možné zadarmo volat na Linku bezpečí (tel. 116 111) nebo na nejbližší linku důvěry v místě tvého bydliště (www.linkyduvery.cz). Telefonický rozhovor totiž přináší více možností než e-mailová komunikace a můžeš v něm s pracovníkem linky probrat i další možnosti a případně naplánovat další kroky, jak vše řešit dál, kdyby se situace i přes Tvoji snahu nezlepšovala.

Zmínil ses také o tom, že uvažuješ o útěku z domu. Některé děti to tak dělají, často proto, že nevidí jiné řešení, jak jinak by se v takové situaci mohly zachovat. Z jejich zkušeností však víme, že útek nepřináší žádnou úlevu, naopak jen další trápení. Je možné hledat jiný způsob, jak zařídit, aby ses doma mohl cítit v bezpečí.

Přejeme Ti, aby bylo brzy lépe.

Modrá linka

Otázky k zamyšlení:

Proč Kryštof hledá pomoc po internetu?

Jakou moc má poradce a v jaké míře a podobě je vhodné s ní naložit?

Může Kryštofovi e-mailové poradenství vůbec pomoci?

Co Kryštof udělá, až si přečte odpověď?

Závěrem

Jak jsme se pokusili předchozím textem ukázat, je internetové poradenství svébytnou poradenskou technikou v pomáhajících profesích. Internetové poradenství se po prvních rozpacích, zdali vůbec touto formou může vést cesta pomáhajícího profesionála ke klientovi a klienta ke smysluplné pomoci, etablovalo ve stabilní a dobře rostoucí techniku profesionálního poradenství. Za téměř 15 let, po které internetové poradenství v našem prostředí existuje, máme již relativně dostatek zkušeností k reflexi, konstituuje se metodika a teoretická základna. Internetové poradenství tak našlo svoje pevné místo v kontextu ostatních poradenských nástrojů; stojí na pevných nohách a to mu může umožnit další kvalitativní růst.

Realizují se odborné konference, přicházejí první publikace a především existuje ucelený systém vzdělávání v této disciplíně (od r. 2005), který se postupně vyvíjí a reaguje na aktuální situaci a vývoj v tomto poradenském tématu.

Internetové poradenství tak má dobré předpoklady k dalšímu růstu a rozvoji a objevování dalších nových forem práce s klientem a nabízení pomocné a podpůrné ruky těm, kteří ji potřebují.

Andrea Lásková, Ladislav Ptáček

Seznam literatury:

AINSWORTH, M. **ABC's of Internet Therapy** [on-line]. 1995–2001. [cit. 2008-06-11]. Dostupný na WWW: <http://www.metanoia.org/imhs>.

BAŠTECKÁ, B. **Poradenství v pomáhajících profesích** [on-line]. 2008 [cit. 2009-05-25].

Dostupný na WWW:

http://www.modralinka.cz/files/Poradenstvi_v_pomahajicich_profesich.pdf.

CHILDRESS, C. **Potential Risks and Benefits of Online Psychotherapeutic Interventions** [on-line]. 1998 [cit. 2008-7-25]. Dostupný na WWW: <http://www.ismho.org/issues/9801.htm>.



Modrá linka (Centrum a linka důvěry pro děti a mládež), 2011.

ELIAS, M. **Internet therapy clicks for patients** [on-line]. 2001-05-22. [cit. 2008-06-13]. Dostupný na WWW: <<http://www.usatoday.com/news/health/2001-05-22-internet-therapy.htm#more>>.

HORSKÁ, B. – LÁSKOVÁ, A. – PTÁČEK, L.: **Internet jako cesta pomoci. Internetové poradenství pro pomáhající profese**. Praha: Sociologické nakladatelství, 2010.

MATOUŠEK, O. **Slovník sociální práce**. 1. vyd. Praha: Portál, 2003, 287 s.

NAVRÁTIL, P. **Teorie a metody sociální práce**. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001, 162 s.

SLADKÁ ŠEVČÍKOVÁ, J.: **Internetové poradenství a inspekce sociálních služeb**. In: Otradovcová J. – Ptáček, L. (eds.): **Praxe a teorie současného internetového poradenství**. Brno: Modrá linka (Centrum a linka důvěry pro děti a mládež), 2011, str. 11.

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

www.modralinka.cz – Internetová prezentace Modré linky Brno.

Poznámky

- 1 Uvedený příběh není smyšlený, ale pochází z reálné poradenské situace na lince důvěry Modrá linka. Všechny údaje v daném e-mailu byly řádně anonymizovány i upraveny tak, aby bylo chráněno soukromí a anonymita klienta našeho poradenského pracoviště a přitom obsah a poselství zůstalo i pro účely tohoto textu zachováno. Příklad pro tento text byl mj. vybírán ze souboru kontaktů, pomocí kterého Modrá linka reflektovala a analyzovala svoji práci, a to na základě zaznamenané následné pozitivní reakce klientů.
- 2 Tento model je používán v rámci brněnské Modré linky, o. s., která poskytuje internetové poradenství od roku 1999.

Profil

Spolupráce sociálních služeb města Chrudim formou case managementu

Občanské sdružení Šance pro Tebe je jednou ze sedmi organizací v Chrudimi vytvářejících systém vzájemné pomoci rodinám ohroženým nepříznivou životní situací, kterou nejsou schopny samy bez pomoci řešit. Jedná se o case management, specifický přístup pro koordinaci komunitních služeb. „Funkčnost systému vnímáme jako schopnost společně se domlouvat na jednotném postupu práce s konkrétním klientem,

na dodržování tohoto postupu a na pravidlech vyhodnocování,“ říká Martina Šťastná, jeho koordinátorka za sdružení Šance pro Tebe i za celou skupinu.

Šance pro Tebe poskytuje sociální služby pro děti, mládež a mladé dospělé na Chrudimsku v rámci volnočasových, zájmových a komunitních aktivit. V roce 2007 Šance pro Tebe, o. s., realizovala evropský projekt, jehož jednou z aktivit bylo položit



základy case managementu. „Výchozím předpokladem byl tehdy reálný odhad, že cca 30 % klientů Šance pro Tebe je současně v péči OS-POD a dalších služeb pomoci,“ upřesňuje důvody zájmu o case management Martina Štátná.

Ustanovení case managementu na Chrudimsku

Case management, překládáno také jako případová sociální práce, vychází z potřeby koordinovat sociální a jiné služby, které vstupují do řešení problémů konkrétního člověka či rodiny. V Chrudimi je case management aplikován formou interdisciplinární spolupráce – spolupráce subjektů věnujících se stejné cílové skupině. Do skupiny case managementu města Chrudim vedle Šance pro Tebe patří Oddělení péče o rodinu a dítě a Oddělení prevence kriminality Městského úřadu Chrudim, občanské sdružení Amalthea, Středisko výchovné péče Archa, Centrum J. J. Pestalozziho a Probační a mediační služba. Jejich spolupráce má vést k zajištění efektivity celého systému péče a k zabezpečení návaznosti jednotlivých služeb.

Poprvé se zástupci organizací sešli v únoru 2008. Nezávislý facilitátor pomáhal skupině se navzájem poznat, podělit se o dosavadní zkušenosti, zjistit očekávání jednotlivých organizací a ujasnit cíl spolupráce. Nastavená pravidla spolupráce a fungování si pak ověřovali na fiktivních kasuistikách. Základní pracovní skupina byla sestavena v červnu 2008, kterou od roku 2009 vede Šance pro Tebe, o. s. „Už od července 2009 do konce roku jsme pracovali společně na čtyřech případech. V roce 2010 jsme ve spolupráci s městem Chrudim připravili navazující projekt, který zajišťoval kontinuitu spolupráce,“ popisuje vývoj práce skupiny a spolupráci s městem Štátná. Od začátku spolupráce do současnosti řešila skupina na 20 případů, některé z nich jsou i nadále v řešení v rámci skupiny.

Spolupráce a komunikace v síti sociálních služeb

Podle Martiny Štátné vzájemná spolupráce a komunikace v síti sociálních služeb přináší jasné benefity pro klienty. „Pohled na konkrétní případ je

ucelený, služby jsou poskytovány s větší přesností, minimalizují se chybná rozhodnutí. Spolupráce předchází tomu, aby jednání různých poskytovatelů služeb bylo v protikladu. Pokud spolu poskytovatelé komunikují, nedochází k překrývání podobných služeb u jednoho klienta. Zároveň je klient aktivně vtažen do řešení svého problému a do procesu plánování služeb, sám o nich rozhoduje a je zodpovědný za jejich realizaci.“

Na začátku letošního roku se členové skupiny vrátili na začátek a ohlédlí se po procesu zavádění case managementu. „Na začátku spolupráce mezi námi panovala ostražitost, nedůvěra a velká formálnost. Věděli jsme o sobě a nějak jsme spolupracovali,“ komentuje vztahy organizací orientujících se na různé oblasti v pomoci rodinám. „Dnes je naše spolupráce koordinovaná, nasloucháme si a nebojíme se vzájemně komunikovat. Na počátku byla zřetelná například nedůvěra OS-POD směrem k neziskovým organizacím, stejně jako nedůvěra nás neziskovek směrem ke kurátorům. Dnes je chrudimský OSPOD schopen nás požádat o radu, stejně tak jako my se nezdřáháme o radu, konzultaci či podporu požádat OSPOD,“ dodává.

Výstupem této spolupráce je také Metodika zavádění case managementu formou interdisciplinární spolupráce vytvořená na základě příkladu dobré praxe města Chrudim. Metodika přináší doporučení a rady pro efektivní zavedení vzájemné spolupráce mezi poskytovateli sociálních služeb včetně definování rizik a omezení, která tato spolupráce může přinést. „Díky tomu, že jsme tímto procesem již prošli, víme, jak spolupráci efektivně zavést, a to v podstatně kratší době,“ hodnotí celý proces utváření case managementu Štátná.

Eliška Barochová



Profil

Sieťovanie služieb v procese komunitného plánovania v meste Ružomberok

Komunitný plán sociálnych služieb a súvisiacich služieb mesta Ružomberka na obdobie rokov 2010–2012 priniesol nový pohľad aj na sieťovanie sociálnych služieb a poukázal na potrebu spracovať sieť reálne existujúcich a chýbajúcich služieb podľa platnej legislatívy v Slovenskej republike. Z hľadiska plánovania ďalšieho rozvoja sociálnych služieb sa javí skupina starších obyvateľov ako jedna z kľúčových.

V meste Ružomberok sa prelínajú sociálne služby so službami, ktoré nepatria medzi sociálne služby, ale nesú charakter doplnkových služieb – služieb súvisiacich. Patria sem napríklad detské jasle, detský domov, asistenčné služby pre rodiny s deťmi, chránené dielne. Cieľové skupiny, ktoré vystupujú v procese komunitného plánovania, sú orientované na ekonomicky aktívnu populáciu, obyvatelia na dôchodku, nezamestnaní, rodiny s deťmi, ľudia bez domova, občania s ťažkým zdravotným postihnutím aj etnické menšiny. Podľa nami realizovaného výskumu pre objektívne spracovanie komunitného plánu sa ukázalo, že sociálne služby, ktoré najviac využívajú občania mesta Ružomberok, sú najrôznejšieho charakteru.

Počiatky komunitného plánovania

Komunitné plánovanie sociálnych a súvisiacich služieb v Ružomberku bolo oficiálne zahájené dňa 5. októbra 2010 konferenciou pre poskytovateľov sociálnych služieb. Na procese aktívne pracujú pracovné skupiny podľa jednotlivých cieľových skupín obyvateľstva. Pracovné skupiny sú zložené zo zástupcov poskytovateľov, prijímateľov a zádávateľov sociálnych služieb, zástupcov úradov a organizácií, ktoré poskytujú súvisiace služby (Úrad práce sociálnych vecí a rodiny, MVO a pod.), čím sa vytvára priestor pre sieťovanie sociálnych služieb.

Organizačná štruktúra pracovného tímu bola vytvorená na základe metodických podkladov

MPSV ČR a MPSVaR SR, odbornej a vedeckej literatúry s dôrazom na samosprávnú organizačnú štruktúru a sociodemografickú analýzu zverejnenú v Programe sociálneho a hospodárskeho rozvoja mesta Ružomberok naplánovanom na roky 2008–2010 s opatreniami do roku 2013. KPSS v Ružomberku je dokument, ktorý vznikol procesom zdola – stretávaním sa pracovných skupín, používateľov a poskytovateľov sociálnych služieb, ktorí sami povedali, kde je treba nové služby vytvoriť a kde by existujúce služby potrebovali pomôcť.

Plánovanie cieľov a opatrení

Zástupcovia mesta Ružomberok a Katedra verejnej správy a práva, Ústav sociálnych vied, Pedagogickej fakulty Katolíckej univerzity v Ružomberku pre realizáciu komunitného plánu sociálnych služieb vytvorili dokument, ktorý predstavil verejnosti naplánované ciele a opatrenia, ktoré sa budú v priebehu roka 2012 naplňovať.

Plánovacej fáze predchádzala analytická časť, t. j. zber a vyhodnocovanie dát potrebných pre plánovanie, ako SWOT analýza za jednotlivé cieľové skupiny, analýza potrieb užívateľov sociálnych služieb, analýza potrieb poskytovateľov sociálnych služieb aj demografické údaje o komunite. Tieto informácie poslúžili na tvorbu 14 cieľov, ich 39 opatrení, ktoré naplánovali jednotlivé pracovné skupiny. Pre potreby našej témy tu ponúkame spracované ciele a opatrenia iba pre dve cieľové skupiny – občania so zdravotným znevýhodnením a seniori.

Ciele pre občanov so zdravotným znevýhodnením

Pracovná skupina pre občanov so zdravotným znevýhodnením je zameraná na cieľové skupiny osôb s telesným (zrakovým, sluchovým), mentálnym postihnutím a s kombinovaným postihnutím, ďalej osôb s civilizačnými chorobami a dlhodo-



bým duševným ochorením. Veľkosť cieľovej skupiny sa podľa evidencie UPSVaR v Ružomberku pohybuje od 4 143 do 4 300 obyvateľov v okrese Ružomberok. Týmto občanom ich znevýhodnenie prináša rôzne fyzické a psychické ťažkosti, problémy v oblasti mobility, orientácie, komunikácie a sebaobsluhy. V sociálnych dôsledkoch sú často odkázaní na pomoc najbližších rodinných príslušníkov, sú vylúčení z pracovného trhu, žijú v sociálnej izolácii. Očakávaným cieľom činnosti pracovnej skupiny v rámci komunitného plánovania sociálnych služieb je aktivizácia, podpora sociálnej inklúzie občanov so zdravotným znevýhodnením, podpora ich nezávislosti, tiež podpora osôb, ktoré sa starajú o svoju blízku osobu a poberajú príspevok na opatrovanie. Medzi konkrétnymi cieľmi patrí dlhodobá koncepcia skvalitňovania života zdravotne znevýhodnených osôb v meste Ružomberok, zvýšenie zamestnanosti občanov so zdravotným postihnutím a jej systematická podpora, krízová pomoc prostredníctvom telekomunikačných technológií.

Ciele a opatrenia pre seniorov

Pracovná skupina seniori vznikla ako reflexia na skutočnosť, že mesto Ružomberok má približne štvrtinu obyvateľov vo veku nad 60 rokov (od 60–64 rokov je 1 625 obyvateľov; nad 65 rokov je 3 178 obyvateľov). Na území mesta pracujú veľmi aktívne kluby, napríklad Denné centrum pre seniorov, Klub dôchodcov Jednota, Kresťanský katolícky klub dôchodcov. Tieto organizácie združujú okolo 1 500 obyvateľov v dôchodkovom veku. Konkrétne ciele sú zamerané na zriadenie komplexu sociálne zdravotných a sociálne právnych služieb, transformáciu existujúcich sociálnych a súvisiacich služieb pre seniorov – a to vo zmysle rozšírenia sociálnych služieb poskytovateľa DSS Likava vo špecializovanom zariadení, odľahčovacích službách alebo v dennom centre pre klientov mesta a tiež zvyšovania odborných a kvalifikačných predpokladov opatrovateľiek mesta Ružomberok. Ďalším opatrením v tejto skupine je tvorba mapy sociálnych a súvisiacich služieb na území okresu Ružomberok podľa spracovania analýzy a prognózy sociálnych a súvisiacich služieb do publikačných materiálov pre laickú a odbornú verejnosť s výhľadom do roku 2015.

V jednotlivých cieľoch a opatreniach je popis činností jasne definovaný konkrétnou legislatívnou normou, z čoho vyplýva aj možnosť sieťovania

sociálnych a súvisiacich služieb na území mesta Ružomberok.

Finančné prognózy KPSS

Takto spracovaný a schválený dokument so spoločnými cieľmi a opatreniami pre všetky cieľové skupiny má merateľnú hodnotu v sume 34 440 eur. KPSS bude slúžiť mestu Ružomberok na hľadanie optimálnych riešení v sociálnej, bytovej a vzdelávacej politike mesta, ktoré najlepšie zodpovedajú miestnym podmienkam a potrebám občanov, na území mesta vzniknú nové sociálne a súvisiace služby aj dokumenty a koncepcie.

Dopad na rozpočet mesta v roku 2012 je predpokladaný vo výške priameho financovania z rozpočtu mesta Ružomberok v sume 34 040 eur. Celková suma na realizovanie cieľov a opatrení je vyčíslená na 76 130 eur, rozdiel bude financovaný rôznymi projektmi a aktívnymi nástrojmi zamestnávania.

Záverom

Komunitný plán je zadaný ako „dokument so strategickým zámerom“, je spracovaný na základe Národných priorít rozvoja sociálnych služieb SR, zohľadňuje miestne špecifiká a potreby svojich občanov, reaguje na východiská a kľúčové ciele, ktoré boli zadané a prijaté mestským zastupiteľstvom v strategickom dokumente PHSR do roku 2013, v časti 3. Stratégia trvalo udržateľného rozvoja.

Výskumným šetrením sme zistili, že najefektívnejšou formou informovanosti o poskytovaných sociálnych službách ich sieťovaním je priamy kontakt s pracovníkom zariadenia, ktoré službu poskytuje. Preto sme pristúpili k realizácii tvorby siete sociálnych a súvisiacich služieb mesta Ružomberok na obdobie rokov 2010–2012, ktorá prinesie pohľad na reálne existujúce a chýbajúce služby podľa platnej legislatívy v Slovenskej republike. Proces plánovania sociálnych služieb je stále otvorený, aj naďalej je možné s ním pracovať, môžu do neho vstupovať a z neho vystupovať jednotliví odborníci, ale aj poskytovatelia a užívatelia sociálnych služieb. Proces prechádza do najakčnejšej fázy, ktorá očakáva zrealizovanie navrhnutých cieľov a opatrení s dôrazom na sieťovanie sociálnych a súvisiacich služieb.

*Irena Kamanová
(redakčne upravené)*



Profil

Centrum komunitních služeb Ústí nad Labem

Centrum komunitních služeb Ústí nad Labem je nevládní nezisková organizace, která zaměřuje pozornost zejména na všestrannou podporu neziskového sektoru a podporu místního a regionálního rozvoje. Posláním Centra komunitních služeb je rozvíjet neziskový sektor a posilovat jeho konkurenceschopnost na evropském sociálním trhu. „Snažíme se u nás ve městě zavést kvalitní programy, které jsme viděli v zahraniční sociální práci, a distribuovat know-how ze zemí s velkou tradicí sociální práce, především z Anglie, ale i Belgie a Holandska,“ představuje poslání Centra jeho ředitelka Lenka Krbcová Mašinová.

Společnost je zaměřena zejména na komunitní plánování, zpracování projektových žádostí pro Strukturální fondy Evropské unie, rozvoj lidských zdrojů, integraci znevýhodněných skupin na trh práce a podporu neziskového sektoru. Počátky Centra sahají do roku 1998, kdy stálo při zrodu komunitních plánů měst a obcí. „V poslední době nejčastěji pracujeme na rozvoji sociálního podnikání. Snažíme se podpořit, metodicky, koncepčně, projektově, neziskový sektor v tvorbě takových programů v oblasti sociální ekonomiky, které budou udržitelné i po ukončení dotační podpory,“ říká Krbcová Mašinová.

Systém spolupráce a návaznost projektů

Za 15 let činnosti Centra komunitních služeb se rozvinul systém spolupráce v neziskovém sektoru, stálo u zrodu metody komunitního plánování v České republice a komunitního plánu ve městě Ústí nad Labem, prohloubilo se systémové čerpání projektů z Evropské unie, které přineslo do města 250 milionů korun na měkké projekty v sociální oblasti. Společnost mimo jiné podpořila řadu konkrétních nových služeb, jako je catering služba Fokus Labe, která zaměstnává 22 dlouhodobě duševně nemocných občanů, dvě kavárny na půl cesty, vznikl nový podnikatelský

subjekt CF sociální firma, která zaměstnává znevýhodněné klienty, nové chráněné bydlení, které má kapacitu 12 míst pro klienty prioritně z psychiatrických léčeben, a další.

Celkem bylo již zrealizováno na 75 projektů. Nejvíce se tyto projekty týkaly integrace znevýhodněných osob na trhu práce. Významná část projektů se soustředila na metodickou a koncepční pomoc při rozvoji sociální sféry ve městě Ústí nad Labem a dlouhodobému plánování. „Víme pak, co a proč chceme. Řada projektů byla věnována i návštěvě evropských zemí s kvalitní tradicí komunitní práce,“ říká ke komunitnímu plánování Krbcová Mašinová.

Inzerce

Asociace manželských a rodinných poradců ČR, o.s.

pořádá ve spolupráci s
Krajským úřadem Jihomoravského
kraje a Kraje Vysočina
a pod záštitou

ministra práce a sociálních věcí

XI. mezinárodní konferenci o manželském a rodinném poradenství

Formy práce s rodinou

**8. – 10. května 2012
Hotel Medlov**

**Další informace o konferenci
konané v půvabném prostředí
Vysočiny a přihlášku na ni naleznete
na www.amrp.cz**



Příkladem projektů realizovaných v rámci Centra komunitních služeb Ústí nad Labem je projekt „V padesáti nekončíme“, jehož cílem je pomoc lidem ve starším věku porozumět současnému trhu práce a pokusit se do něj opět integrovat. Osobně mám nejraději projekty z programu Leonardo da Vinci, které umožňují vidět fungující věci v zahraničí a dávají vám do další práce energii,“ shrnuje příklady ředitelka.

V současnosti je velké téma pro Centrum komunitních služeb sladování pracovního a rodinného života, ve kterém realizují již čtvrtý projekt. V dalších letech by se ředitelka Krbcová Mašínová s Centrem komunitních služeb ráda věnovala udržitelným programům z oblasti sociálního podnikání. „Konceptně bych ráda přispěla k tomu, aby se těmto novým programům v ústeckém regionu dařilo,“ dodává.

Sítování jako umění komunikace

Součástí práce díky zaměření a poslání Centra komunitních služeb je navazování spolupráce s dalšími partnery. „V těchto sítích se pak lépe řeší problémy, rychleji a efektivněji. A to jak z pozice individuální, tak z pohledu systémového. Lidé se znají, umějí spolu komunikovat, věří a cítí, že jejich pohled a přínos má smysl. Dává to hluboký smysl vaší práci. Na druhou stranu bych řekla, že se lidem nechce moc pracovat, jen málo lidí má svoje vize, za kterými je ochotno jít. Je to ale i velkou formálností práce řady lidí, například politiků, úředníků a odborníků, podvolování se vůli tomu, kdo má moc. Nejsme z dětství naučeni žít v demokracii,“ jmenuje příležitosti a bariéry při vytváření sítí ředitelka Krbcová Mašínová ze svého pohledu působení v Centru komunitních služeb.

Eliška Barochová

Reflexe

O atmosféře strachu v sociální práci

Již nějakou dobu si kladu otázku, proč sociální pracovníce a pracovníci tak málo veřejně vystupují a neobhajují práva svých klientů, jak by měli podle poslání sociální práce. Z vymezení sociální práce, které je uvedeno v Mezinárodním etickém kodexu, vyplývá, že cílem sociální práce je přispívat k sociální spravedlnosti a ochraně lidských práv. Praktickou realizaci takového cíle vnímám jako snahu obhajovat zájmy klientů sociální práce před jejich sociálním prostředím – především před zadavateli, politiky a veřejností. Může to znamenat vystupování v médiích, kde sociální pracovníce a pracovníci obhajují potřeby a zájmy svých klientů a přínosy sociální práce pro společnost, nebo obhajobu sociální práce a potřeb klientů přímo před zadavateli, politiky či institucemi, které mají vliv na přežití či nepřežití sociální práce pro danou cílovou skupinu. Domnívám se, že sociální pracovníce a pracovníci v České republice jsou v tomto směru spíše pasivní. Ani

veřejně nevysvětlují, jak je sociální práce užitečná společnosti a lidem v nouzi, ani příliš nekomunikují se zadavateli ve prospěch klientů.

Zdánlivě jsem spojila dvě rozdílná témata. Na jedné straně veřejné vystupování v médiích spojené s „public relation“ specifické služby sociální práce a na straně druhé přímé jednání se zadavateli, které je spojeno s financováním konkrétní organizace. Podle mého názoru se jedná o spojené nádoby, které jsou poloprázdné, díky převládající absenci sociální práce se sociálním prostředím klientů. Přestože podle Mezinárodního etického kodexu a vlastně i z hlediska Etického kodexu sociální práce vytvořeného Společností sociálních pracovníků by mělo být posláním sociální práce nejenom odstraňovat deficity na straně klientů, ale také měnit sociální prostředí, které blokuje fungování těchto klientů, sociální práce se v České republice zaměřuje spíše na přizpůsobování se klientů prostředí.



Sociální pracovníci nejsou vidět

Nestává se příliš často, že by se v televizním zpravodajství objevila sociální pracovnice, která by vysvětlovala veřejnosti, co její klienti potřebují, jak vznikly jejich problémy, jak k nim přispěla společnost, jak by je šlo řešit a co by z toho celá společnost mohla mít, kdyby daný problém řešila. Ani v tištěných či internetových médiích nejsou sociální pracovníci vidět, a pokud ano, tak se zaměřují na propagaci své organizace ve smyslu, „co“ tato organizace dělá, spíše, než „z jakého důvodu to dělá“ a „jaký je přínos této práce pro celou komunitu“ (s výjimkou služeb *harm reduction*, u kterých je to dlouhodobě otázka přežití).

Názorným příkladem může být ze strany českých sociálních pracovníků promarněná příležitost plynoucí z britských nepokojů započatých v Tottenhamu. Tyto nepokoje měly podle části britských médií hlubší sociální pozadí v až sedmdesátipětiprocentních škrtcích na sociální výdaje sloužící k sociální práci s mládeží a na centra pro děti a mládež. V českých médiích se téměř neobjevily možné paralely mezi situací v Británii a v České republice, která také plánuje škrtat ve výdajích na služby sociální prevence. Pokud se objevily pokusy upozornit na možný podobný dopad sociálních škrtů i v České republice, nepocházely od sociálních pracovníků a pracovníků. Ti naopak při neoliberální snaze interpretovat tyto nepokoje jako selhání politiky multikulturalismu mlčeli.

Samozřejmě lze nalézt výjimky. Například v současné době je velmi aktivní odborová organizace z Litoměřic, která dlouhodobě upozorňuje na problémy s převáděním dávkové agendy na úřady práce a na dopady těchto změn na klienty. Je ovšem otázkou, do jaké míry se cítí být sociálními pracovníky a nakolik jsou vnímáni coby sociální pracovníci veřejností. V médiích se píše a hovoří pouze o úřednících, stejně tak samotní odboráři se neprezentují jako sociální pracovníci. Příležitostně se objeví ve zpravodajství informace o nedostatku financí nějaké nestátní organizace a o svátcích propagace organizací pomáhajících tzv. zasluhujícím klientům, jako jsou senioři či zdravotně postižení. V těchto případech je sociální práce prezentována spíše jako charitativní než profesionální činnost, a to z hlediska aktivit realizovaných s klienty, aniž by byly zmiňovány další požadavky na změnu prostředí (zákony, politika, diskriminace, přístup lidí), ve kterém je konkrétní práce s klienty zakotvena.

Sociální pracovníci se přizpůsobují podmínkám

Podobně je zpochybnitelná aktivita sociálních pracovníků a pracovníků při vyjednávání s konkrétními zadavateli služeb sociální práce. Než by „lobbovali“ v zájmu svých klientů, spíše se přizpůsobují podmínkám, které tito zadavatelé vymezují pro výkon sociální práce.

Napadá mě několik důvodů, proč sociální pracovnice a pracovníci v České republice nejsou tak aktivní, jak by jim příslušelo z hlediska poslání sociální práce. Možná školy sociální práce špatně připravují studující na praxi a nedostatečně zdůrazňují potřebu měnit sociální prostředí klientů. Možná školy neučí studující, jak legitimovat sociální práci jako společensky prospěšnou instituci, která díky preventivní práci dokáže ušetřit významnou část peněz, které by jinak byly zapotřebí na řešení důsledků těchto problémů. Možná důvody vyplývají z charakteru lidí, kteří si tuto profesi volí. Část z nich je motivována filantropicky a mají problém hovořit o potřebě financí na kvalitní sociální práci. Část z nich si zvolila tento obor, protože je humanitně orientovaná a líbilo se jim, že se zde neučí matematika. Jenomže v současné době nemůže bez ekonomických argumentů sociální práce příliš dlouho přežít. Na legitimaci sociální práce zvyšováním kvality života dnes politici ani veřejnost neslyší. Možná je to dáno genderově, kdy v důsledku výrazné převahy žen v naší profesi není sociální práce dostatečně angažovaná. Tím nechci říci, že jsou ženy v sociální práci horší než muži, ale že v důsledku společensky očekávané zodpovědnosti za péči o děti a domácnost a dvojí směny (v zaměstnání a rodině) mají méně času a energie aktivně vystupovat v zájmu klientů. Navíc jsou při stávající rozvodovosti stále více jedinými živitelkami rodiny a ztráta zaměstnání v kombinaci s nedostatkem služeb pro děti pro ně může mít závažnější důsledky než pro muže. Možná je to důsledkem nedostatečného sebevědomí a absence celebrit v sociální práci, které by šly příkladem, jak argumentovala Ivana Velčovská na loňských Hradeckých dnech sociální práce.

Atmosféra strachu při výkonu práce

Určitě by bylo možno nalézt ještě řadu dalších důvodů pro mlčení sociálních pracovníků a pracovníků, ale osobně považuji za nejzásadnější důvod převládající „atmosféru strachu“, ve které musí sociální pracovnice vykonávat svou práci. Protože



v České republice jsou zadavateli zpravidla obce a města, kraje, MPSV či stát, a naopak se minimálně ustálil systém financování skrze nezávislé donátory a nadace, vytvořila se fatální závislost organizací sociální práce na těchto subjektech. Na jednu stranu je logické, že ten, kdo službu platí, by měl formulovat zakázku a měl by mít právo hodnotit, jak bylo cíle dosaženo. Na stranu druhou by mělo být v kompetenci sociální práce, jakými cestami se rozhodne zadaného cíle dosáhnout, a stejně tak vyjednávat o podobě stanovených cílů, pokud jsou tyto v rozporu se zájmy klientů. Sociální pracovníci a pracovníci v České republice podle mého názoru na takové vyjednávání rezignovali a jedním z důvodů je jejich strach z následků, které by taková aktivita měla pro jejich klienty, jejich organizaci i pro ně samotné.

V minulém roce jsem realizovala specifický výzkum, zaměřený na příběhy sociálních pracovníků a pracovníků, kteří „nemlčeli“, a se zadavateli se v zájmu svých klientů vyjednávat pokoušeli. Většina z nich vyžadovala naprostou anonymitu při prezentaci výsledků výzkumu. Strach se objevoval i při formulaci odpovědí, kdy se báli být více konkrétní, vzhledem k důsledkům, které by to pro ně mohlo mít. Strach se ukázal i při oslovování výzkumného souboru, kdy dvě třetiny oslovených lidí na výzvu účastnit se výzkumu neodpověděly nebo odmítly s tím, že se bojí, že by je to mohlo poškodit. Určitou výjimkou byli účastníci a účastnice výzkumu ze Středočeského kraje, kde byl strach zřejmě natolik spojen s naštváním na politickou libovůli v tomto regionu, že naopak požadovali, abych byla alespoň z hlediska identifikace tohoto kraje konkrétní. Bez významu pravděpodobně není ani to, že právě z tohoto kraje jsem získala nejvíce příběhů popisujících mocenské nátlaky na pracovníky.

Finanční podpora jako nástroj moci nad sociálními pracovníky

Realizované rozhovory ukázaly, že se sociální pracovníci a pracovníci bojí, že pokud nebudou jednat přesně podle požadavků zadavatelů, nedostanou příště od těchto zadavatelů finanční podporu. Přestože jsou někdy požadavky zadavatelů v rozporu s etikou či posláním sociální práce, sociální pracovníci a pracovníci tyto požadavky plní, aby nepřišli o dotace. Příkladem může být situace, kdy po nich byly v rozporu se zákonem požadovány důvěrné informace o klientech. Jindy

obec činila na organizaci nátlak, aby jí pomohla řešit problém přesunutím problémové cílové skupiny do jiné lokality. Taková organizace byla postavena před nezávaditelné dilema, zda pragmaticky vyhovět požadavkům obce, zachovat se k části klientů neeticky, ale přežít, a mít možnost pomáhat alespoň části zbývajících klientů, nebo jednat sice eticky, nevyhovět požadavkům obce, ale ohrozit své dotace a existenci, a tudíž ztratit jakoukoliv možnost pomoci cílové skupině. Organizace se mohou potýkat i s jinými dilematy. Například předdefinovat pod finančními nátlaky zadavatele cílovou skupinu, přestože potřeby původní cílové skupiny jsou poskytovatelem vnímány jako prioritní? Restrukturalizovat služby, přestože na to doplatí klienti? Přistoupit na zvyšování poplatků za služby, přestože tím část těch nejpočetnějších klientů ztratí ke službě přístup?

Tristní je, že strach se neváže pouze k požadavkům zadavatelů, aby poskytovatelé něco konkrétního ve službě konali či změnili. Strach se váže i k samotnému způsobu komunikace se zadavateli. Přestože zadavatelé v řadě případů jednají proti zájmům klientů, ukazuje se u nich neznalost problému (například předpokládají, že poplatky pro seniory lze výrazně navýšovat, protože senioři mají našetřeno), nebo dokonce nemají o klienty zájem či jimi přímo pohrdají (všechna tato zjištění vyplynula z mého výzkumu), je rizikové se v takových situacích ozvat. Naopak je zadavateli vyžadováno servilní chování, kdy může být zdrojem finančních sankcí vůči organizaci nejenom obhajoba práv klientů, ale i ze strany zadavatele vnímaná nedostatečná úcta a vděčnost, nedostatečně utvářá intonace ve větě či nevhodné zvolené slovo nebo věta. Sociální pracovníci a pracovníci se opět ocitají v nelehkém dilematu, zda jednat servilně na úkor vlastního přesvědčení a sebeúcty, ale zvýšit tím šanci na získání dotace, nebo jednat podle svého přesvědčení, bez pokrytectví, ale snížit šanci na získání dotace.

Soupeření o zdroje jako zdroj korupce sociální práce

Zajímavé je, že očekávané servilní chování sociálních pracovníků a pracovníků v mém výzkumu nevnímali pouze ze strany politiků, ale i ze strany úředníků a sociálních pracovníků samosprávy. Neboli jednalo se o strach sociálních pracovníků a pracovníků neziskových organizací, že si při nedostatečně pokoře mohou znepřátelit významné osoby, které



mohou ovlivnit výši přidělených dotací na další roky. V důsledku nedostatku finančních zdrojů a konkurence mezi organizacemi sociálních služeb se pak paradoxně neziskové organizace předhánějí v předcházení si klíčových osob v samosprávě. Namísto společné obhajoby zájmů klientů a vzájemné solidarity spolu soupeří o zdroje, což vytváří ideální podmínky pro korupci i v takové oblasti, jako je sociální práce. Že dotace nemusí dostávat nutně ti nejlepší, ale ti, kteří mají nejlepší (zpravidla politické) kontakty, je veřejným tajemstvím, a to nejenom ve Středočeském kraji.

Pokud je od sociálních pracovníků očekáváno takové chování, jako podřízenost, poslušnost, vděčnost a servilita, je zřejmé, že může být velmi rizikové nemlčet a veřejně vystupovat, ať již v médiích nebo tváří v tvář politikům a důležitým osobám. Kdo bez dovolení vystoupí a kriticky promluví, velmi riskuje. Může tím ohrozit nejenom sebe ztrátou pracovního místa, ale také své kolegy v organizaci a především své klienty, kteří nedostanou službu, kterou potřebují. Domnívám se, že toto riziko je velmi podstatným důvodem, proč vidíme tak málo sociálních pracovníků v médiích, proč sociální pracovníci mlčí, když by měli zastupovat klienty před politiky, a proč probíhá tak malá diskuse i uvnitř oboru sociální práce. Rizikovou se stává kritická reflexe jakéhokoliv problému v sociální práci. Kritická reflexe není vnímána jako příleži-

tost k učení a zlepšení služeb, ale pouze jako kritika, na kterou sociální pracovníci nemají nárok. Někdy je dokonce argumentací k pozastavení financování, kdy zadavatelé říkají, proč bychom vás podporovali, když vy nás kritizujete. Závislí a podřízení mají být vděční, nikoliv kritičtí. Tento předpoklad bojkotuje většinu snah sociálních pracovníků o změnu sociálního prostředí.

„Perličky na dně“

Aby tato úvaha nevyzněla tak depresivně, musím zdůraznit, že se jedná o můj subjektivní náhled na situaci, že rozhodně nemám komplexní informace o aktivitách všech sociálních pracovníků a pracovníků, takže nepopírám, že i v České republice lze nalézt „perličky na dně“ aktivistické sociální práce. O nich bych ráda napsala článek, který by interpretoval výsledky mého výzkumu na téma „Příběhy sociálních pracovníků a pracovníků, kteří nemlčeli“, do některého z dalších čísel časopisu Sociální práce / Sociální práca. Jeho cílem by bylo představit příběhy lidí, kteří obhajovali práva svých klientů, a mnohdy za to zaplatili tím, že přišli o zaměstnání.

*Radka Janebová,
odborná asistentka
Univerzita Hradec Králové*

Esej

Privatizovaná integrace: Sociální sítě¹

Patří k četným paradoxům konceptu sociální exkluze, že o vyloučení ze společnosti se hovoří v téže době, kdy je obraz společnosti coby integrovaného celku nahrazován představou rozchodu jednotlivců se systémem.

Jednotlivci se stále méně považují za sociálně determinované a stále více nárokují práva na individuální volby, jež prý rovněž nejsou sociálně nijak vázány.

Diskurz sociálního vyloučení tak paradoxně podporuje představu pevně integrované společnosti

v době, kdy už taková není. Odtud iluzornost navrhovaného řešení v podobě integrace. Jak integrovat do společnosti, která se očividně dezintegruje a ve které je právě dezintegrace vydávána za projev větší svobody jejích členů?

Z tohoto pohledu padají mezi sociálně vyloučené ti, kdo nejsou (na rozdíl od dobře situované části středních vrstev) na rozhodnutí se společností dostatečně vybaveni.

Postupující dezintegrace společnosti samozřejmě



neznamená její naprostý rozpad na jednotlivá izolovaná individua. V situaci, kdy veřejné kolektivní systémy pojištění procházejí krizí, jsou každému nabízeny jako soukromá alternativa k dosažení individuálního úspěchu skupinově budované a udržované sociální sítě. Dovedné využívání sociálních sítí tvoří v této situaci základní předpoklad individuální autonomie.

Tato forma privatizace pojištění sociálního úspěchu však zdaleka nemá tak osvobozující a demokratizační tendence, jak se nejednou tvrdí.²

Jak nejnověji upozorňuje právník Alain Lupiot, integrace pomocí sítí doprovázená ústupem moci státu ohrožuje modernitu přímo v jejích základech. Autor upozorňuje na to, že karteziánská figura individua osvobozeného od všech vazeb se nemohla rozvinout jindy než pod egidou moci suverénního státu. Proto není náhoda, že Descartesovo cogito přichází čtyřicet let poté, co Bodin rozvinul teorii státní suverenity. Svobodné individuum nemůže ve skutečnosti prosperovat jinak než tehdy, když situace každého je odvozena od obecných a abstraktních zákonů, jež jsou stejným způsobem aplikovatelné na všechny členy společnosti. Jakmile situace jednotlivce začne záviset především na jeho pozici ve více či méně husté síti smluvních vazeb, autonomie osobní vůle upadá (Lupiot, 2010: 107).

Tam, kde stát vyklízí pozice, anebo se korumpuje, pokračuje zmíněný autor, se iluze individuální suverenity rozpadá. Dříve nebo později je zapotřebí nalézt vztah k někomu mocnějšímu, ať už se to týká zajištění minima bezpečí anebo minima svobody. Opět se tak objevuje situace dobře známá z tradičních společností, ve kterých se význam každého měřil počtem těch, s nimiž mohl v případě potřeby počítat (tamtéž: 107).³

Zároveň mechanismus sociálních sítí odsuzuje k ještě větší exkluzi ty, kdo nemají co nabídnout druhým lidem jako protislužbu.

Stejná výtka, která je adresována neformálním meziosobním sítím vzájemného pojištění a která varuje před jejich znevolňujícím potenciálem, je použitelná i v případě síťového uspořádání firem. Jedná se o situaci, kdy z firem jsou uvolňováni trvalí zaměstnanci a namísto zákonem kodifikovaných zaměstnaneckých poměrů nastupují individualizované pracovní kontrakty mezi firmou a jejími formálně nezávislými subdávatelem. Větší míra svobody, za kterou je tato forma uspořádání pracovních poměrů vydávána, pouze

maskuje narůstající mocenskou asymetrii mezi firmou a těmi, kdo pro ni pracují.

Podle Lupiota se jedná spíše o techniky infeodace, které upravují vztah mezi držbou pána a službou toho, kdo je na něm závislý. Pracovník je podřízen plné kontrole osoby anebo firmy, která mu nárazově přiděluje práci. Ten, kdo práci přiděluje, se oplátkou zavazuje, že bude dodržovat míru vykořisťování této práce na snesitelné úrovni (tamtéž: 108).

Právě individualizace pracovních kontraktů za absence všeobecně platných zákonů upravujících vztahy mezi zaměstnavateli a zaměstnanci však dává závazkům zaměstnavatele a jejich dodržování silně arbitrární charakter.

Lupiot zde cituje prorocký výrok Simone Weilové pocházející z poloviny třicátých let 20. století: „Když by bylo nutno zároveň snášet poníženost otroka a přitom podnikat riziko jako svobodný člověk, bylo by to příliš.“ Právě této konstelaci jsou, podle autora, dnes vystaveni ti, kdo jsou vyzýváni k iniciativnosti a zodpovědnosti nezávislých pracovníků a zároveň jsou pojímáni jako věci stojící plně k dispozici trhu (tamtéž: 144).

Individualizace pracovních kontraktů tak vede stejným směrem jako privatizace sociálního zajištění prostřednictvím sítí. Je to cesta posilující nerovnost jak mezi těmi, kdo jsou členy sítí, tak mezi těmi, kdo v sítích zatím ještě zapojeni jsou, a těmi, kdo jsou z nich vyloučeni. Jinými slovy, je to cesta k refeudalizaci vztahů mezi lidmi.⁴

*Jan Keller,
profesor Ostravské univerzity v Ostravě*

Použitá literatura:

- KELLER, J. **Nejistota a důvěra aneb k čemu je modernitě dobrá tradice.** Praha: SLON, 2009.
- LUPIOT, A. **L'esprit de Philadelphie. La justice sociale face au marché total.** Paris: Seuil. 2010.

Poznámky

- 1 Tento text pochází z připravované knihy Jana Kellera: *Sociologie středních vrstev*.
- 2 Podrobněji je o problematice sítí pojednáno v práci (Keller, 2009).
- 3 Ve společnosti, jejíž integritu mají primár-



ně udržet meziosobní síť, je vyhledávané nikoliv podřízení všech témuž abstraktnímu zákonu, ale konformita jednání každého v závislosti na místě, které v síti zaujímá. Každý má sloužit nejlépe, jak dokáže, zájmům těch, na nichž závisí, a má počítat s loajalitou těch, kteří závisí na něm. To, co definuje postavení lidí jak v jejich vzá-

jemných vztazích, tak v jejich vztazích ke věcem, je pak vepsáno do osobních vazeb, nikoliv stanovené neosobním zákonem platným pro všechny (Lupiot 2010: 105).

- 4 Konstatuje to ostatně i Lupiot, když soudí, že matrice sítě je záležitost čistě feudální (Lupiot, 2010: 103).

Rozhovor

Seniorský spevácky zbor Canto Vero – príklad dobrej praxe medzidisciplinárnej spolupráce

Seniorský spevácky zbor *Canto Vero* vznikol v Prešove v roku 2008. Keď sa pri projekte *Starší mladým – Mladí starším* stretla Beáta Balogová z Katedry sociálnej práce na Filozofickej fakulte Prešovskej univerzity v Prešove s dirigentkou detského speváckeho zboru *Cantemus* Ivetou Matyášovou, bol to začiatok seniorského speváckeho zboru v rámci Univerzity tretieho veku pri Prešovskej univerzite. Tak vzniklo spevácke teleso, v súčasnosti pôsobiace pri *Centre pre edukáciu a výskum seniorov* na Prešovskej univerzite, ktoré dodnes pozitívne zmenilo a stále mení desiatky ľudských životov. Okrem členov a členiek zboru aj ich rodiny, taktiež jej zakladateľky, či divákov a diváčky koncertov, ktorými sú často krát obyvatelia zariadení sociálnych služieb. Bližšie o začiatkoch zboru, o tom, akým spôsobom zasahuje do životov ľudí, aj o dôležitosti sieťovania pre efektívnosť takejto práce sme sa rozprávali s dirigentkou Ivetou Matyášovou.

Aké boli začiatky speváckeho zboru Canto Vero v spolupráci s docentkou Balogovou?

Začínala som so siedmi členkami speváckeho zboru, ktoré som naverbovala skrz rodičov detí z môjho detského speváckeho zboru *Cantemus*. Postupne začali prichádzať ďalší ľudia. Dnes je ich 31. V novembri 2008 sme mali prvú skúšku a v júni 2009 sa konalo naše prvé oficiálne vystúpenie.

Vedeli ste, do čoho idete? Mali ste už s takou prácou predtým skúsenosť?

Vedela som. Tí všetci, s ktorými som predtým prichádzala do styku, boli speváci, to znamená poznali noty, ovládali hlasovú výchovu, boli to členovia zboru. Tu som vedela, že začíname úplne na zelenej lúke, že prídu ľudia, ktorí nepoznajú noty. Podmienka ale bola, aby ten človek mal zdravý hlas, aby tam nebolo starecké tremolo, aby mal relatívne slušný sluch a mal rád spievanie. Skúsenosť som taktiež mala, pretože už roky spolupracujem so zborní v Nemecku a chodievala som ako lektorka do Čiech

Ako to na začiatku prežívali oni? Nebáli sa?

Oni sa ešte aj teraz boja. Ale viete, my sme na začiatku spievali veľmi veľa vecí, ktoré poznali, či už to bola populárna hudba 60. rokov, Olympic, Schelinger, alebo sme spievali ľudovky. Najprv potrebovali čas, aby zistili, že naozaj to spievanie majú veľmi radi.

Kto je, respektíve môže byť členom vášho speváckeho zboru?

Dolný vekový limit je 40 rokov, horný neobmedzený. Ale najmladšia má 45 rokov a najstaršiu nebudem prezrádzať. Asi 50% je študentiek UTV. Ale nie sú to len študentky. Sú to aj staré mamy, niektoré ešte pracujú. Drvivá väčšina sú ženy, ale začínajú k nám chodiť aj muži.



Aké benefity podľa vás Canto Vero prináša?

Myslím, že to v prvom rade pomáha členom zboru v ich osobnom živote. Pretože keď človek ide na dôchodok, tak si myslí, že už je do starého železa, a tie ženy jednoducho zistili, že vôbec ešte nie sú do starého železa a že dokážu ľudí potešiť, dokážu tvoriť krásno. A to je veľmi dobrý stimul pre zdravotný aj psychický stav. Tiež to, že sa stretnú a preposielajú si recepty, rôzne správičky a prezentácie prostredníctvom internetu alebo sa informujú o novinkách v kultúrnom živote v ich meste. Ich život sa stal v každom ohľade pesterší. Sú ženy, ktorým podľa mňa podrásť sebavedomie, kedy zistili, že ony nie sú len ženy v domácnosti, ktoré sa musia starať iba o rodinu, ale že majú právo aj na svoj vlastný čas a môžu rozvíjať samy seba aj v tomto veku. A to je asi to, prečo ja ten zbor robím.

A čo takáto spolupráca prináša mladým ľuďom, s ktorými spolupracujete na medzigeneračných projektoch?

Na niekoľkých medzigeneračných projektoch spolupracuje Canto Vero s deťmi z mojich detských speváckych zborov. Verím, že si týmto mladí vytvárajú vzťah k starým ľuďom. Keď prídu s nami spievať do zariadenia pre seniorov, kde sú už naozaj chorí, bezvládni ľudia, ktorí prídu na ten program, ktorí s vami robia, jednému vypadne protéza, druhému tečú sliny, tretí má „parkinsona“, že je celý roztrasený, deti sa to naučia prijímať ako čosi normálne, čo je súčasťou života. Myslím si, že toto je škola, ktorú nenahradí sebalepší prednáška.

Ako váš zbor vnímajú ostatní ľudia?

Ľudia boli od začiatku veľmi nadšení. Aj teraz to prijímajú s veľmi veľkou úctou a uznaním, pretože všetky si uvedomujeme, že začínať v tomto veku nie je jednoduché. Na druhej strane, pre tých ľudí-posluchačov v zrelšom veku je to možno aj motivácia, nie prísť k nám spievať, ale skôr to, že aj by mohli robiť niečo, čo mali v mladosti radi a môžu sa k tomu vrátiť.

Čo je dôležité pre dobré fungovanie takéhoto zboru?

Hlavnou podmienkou, aby to fungovalo, sú ľudia ako docentka Balogová. Aby jednoducho tých druhých do nemoty, dookola presviedčali, aká je to dobrá vec a prečo je to dôležité. Takýchto ľudí keby bolo viac... To prepojenie je tam nevyhnut-

né. Je to ale aj o peniazoch. Museli by ísť väčšie toky peňazí do týchto oblastí, do odborov sociálnych vecí a aj vlastne na sociálnu prácu na univerzitách. Je však nevyhnutné, aby to bolo prepojené. Ja mám to šťastie, že som sociálne nastavená a aj v minulosti som robila s dospelými aj so staršími ľuďmi..

Ale nie všetci hudobníci majú tú skúsenosť, tú možnosť...

Tak toto by bola cesta, ako by to bolo realizovateľné úplne prirodzeným spôsobom. Inak to musí byť pracovník z mestského úradu, ktorý bude vytvárať sieť ako taký pavúk. Mestský úrad by mal mať kontakt na denné centrá vrátane zariadení pre seniorov. A oni by ich mali pod palcom a vedeli by sprostredkovať ich potreby akademikom, ktorí majú zase kontakt na seniorské spevácke zbory, prípadne katedry hudobného umenia.

Dokázate si predstaviť také fungovanie aj mimo rámec spevu?

Áno, nemusí to byť len hudba. Môže to byť šport, literatúra, alebo dramatické umenie ako také. Napríklad keby stále jedno z tých troch alebo štyroch denných center v Prešove pre seniorov garantovalo nejakú aktivitu, kde by ostatní boli nie tými organizátormi, ale iba aktívnymi účastníkmi, tak by sa tým odľahčila práca tých ostatných, dalo by sa to cyklicky striedať a život seniorov by sa úplne spestril.

Alena Moravčíková,
Prešovská univerzita v Prešove
(redakčne upravené)

Centrum pre edukáciu a výskum seniorov na Prešovskej univerzite v Prešove bolo zriadené 28. 3. 2011 na základe podnetu docentky Beáty Balogovej. Cieľom je naplnenie požiadavky rozvoja spoločnosti založenej na vedomostiach, podporiť výmenu znalostí a skúseností v oblasti vedy a vzdelávania starnutia populácie a vyplnenie existujúcich medzier vo výskume starnutia na Slovensku a v regióne strednej Európy. Pod CEVS funguje spevácky zbor Canto Vero, Recitačný krúžok a Turistický krúžok.

Expertíza

Aké zmeny prináša „malá“ novela zákona o sociálnych službách

Pre komplexnosť informácie k novele zákona o sociálnych službách, ktorá nadobudne účinnosť dňa 1. marca 2012, považujem za potrebné uviesť, že pôvodná ambícia vlády SR, resp. Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny SR pripraviť komplexnú právnu úpravu pre oblasť sociálnych služieb, či už ako rozsiahlu novelu zákona o sociálnych službách, alebo ako novú právnu úpravu, sa z rôznych dôvodov, ale hlavne pre politické zmeny, nenaplnila. V snahe riešiť pretrvávajúce problémy a krízovú situáciu vo financovaní sociálnych služieb a eliminovať riziko kolapsu existujúcich zariadení sociálnych služieb, ktorý by mohol ohroziť základné ľudské práva a slobody prijímateľov sociálnych služieb, ale aj s cieľom zaviesť určitý systém do financovania sociálnych služieb a tým aj vytvoriť rovnaké podmienky pre klientov, ktorí sú vo verejných a neverejných zariadeniach sociálnych služieb, bola preto vo veľmi krátkom čase pripravená tzv. „malá“ novela zákona o sociálnych službách. Keďže po schválení predmetnej novely parlamentom dňa 1. decembra 2011 prezident SR novelu nepodpisal a s pripomienkami týkajúcimi sa určitých pochybností o retroaktívite ustanovenia § 110a novelu vrátil parlamentu na nové prerokovanie, bola novela zákona o sociálnych službách opätovne schválená Národnou radou SR napokon až 31. januára 2012. Z vyššie uvedených dôvodov novela zákona o sociálnych službách nadobudne účinnosť až 1. marca 2012 a nie 1. januára, ako bol pôvodný zámer.

Ak sa pozrieme bližšie na zmeny, ktoré sú obsahom novely (v čase písania článku ešte nebola uverejnená v Zbierke zákonov, a preto neuvádzam jej číslo), môžeme konštatovať, že novela po prvý krát vytvára legislatívne podmienky k viaczdrojovému financovaniu sociálnych služieb. To znamená, že okrem samosprávy a klienta aj štát bude participovať na nákladoch vybraných

druhov sociálnej služby, predovšetkým patriacich do pôsobnosti lokálnej samosprávy, a čo je dôležité, transparentne a rovnakým spôsobom pre všetkých občanov bez ohľadu na to, či im sociálnu službu poskytuje verejný alebo neverejný poskytovateľ sociálnej služby. Na uvedený účel bola preto v štátnom rozpočte na rok 2012 vyčlenená suma vo výške cca 42 mil. €. V praxi to bude znamenať, že všetkým obecným zariadeniam, a to bez ohľadu na to, či boli zriadené alebo založené obcami pred decentralizáciou alebo po nej a neverejným poskytovateľom vybraných druhov sociálnych služieb (zariadenie pre seniorov, nocľaháreň, zariadenie opatrovateľskej služby, denný stacionár) sa bude poskytovať rovnaká výška príspevku na zabezpečenie prevádzky jednotlivých druhov služieb zo zdrojov štátneho rozpočtu prostredníctvom rozpočtovej kapitoly Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky.

Ako som už vyššie uviedla, novela zákona je reakciou na krízovú situáciu vo financovaní sociálnych služieb, tomu zodpovedajú aj vyššie uvedené zmeny vo financovaní sociálnych služieb, ktoré nemožno považovať za systémové riešenie poskytovania a financovania sociálnych služieb, nakoľko neriešia komplexne financovanie všetkých sociálnych služieb a na všetkých úrovniach. Na regionálnej úrovni zostáva pôvodný systém financovania sociálnych služieb zachovaný a je výlučne na pleciach vyšších územných celkov, aj keď niektoré zmeny prijaté touto novelou zákona o sociálnych službách pomôžu odbremeniť aj regionálnu samosprávu, okrem iného tým, že vyššie územné celky nebudú musieť uhrádzať ekonomicky oprávnené náklady obciam, ak budú klienti umiestnení v takých typoch zariadení sociálnych služieb, ktoré patria do ich výlučnej pôsobnosti (napr. domov sociálnych služieb).

Celkovo možno uviesť, že novela nerieši len financovanie sociálnych služieb, ale aj mnohé iné otázky, medzi ktoré patrí sprísnenie podmienok na prijatie do zariadenia pre seniorov, a to zvýšením stupňa odkázanosti klienta s cieľom podporiť zotrvanie klienta v prirodzenom domácom prostredí a znížiť tlak na kapacity zariadení pre seniorov v súlade s trendmi a politikami Európskej únie, ale aj stratégiou deinštitucionalizácie schválenej vládou SR v novembri 2011. To však neznamená, že klientom s nižším stupňom odkázanosti nebudú poskytované a zabezpečované sociálne služby. Takýmto klientom sa budú ponúkať terénne sociálne služby, napr. opatrovateľská služba, alebo inštitucionálne sociálne služby, napr. denný stacionár alebo zariadenie opatrovateľskej služby.

Novela ustanovuje minimálnu výšku úhrady za služby dlhodobej starostlivosti zo strany klienta pre obce a vyššie územné celky v ich všeobecne záväzných nariadeniach, a to vo výške minimálne 50% ekonomicky oprávnených nákladov na sociálnu službu, čím sa predpokladá zvýšenie príjmov samospráv na poskytovanie a zabezpečovanie sociálnych služieb. Je potrebné zdôrazniť, že naďalej sa budú uplatňovať ustanovenia zákona o sociálnych službách o ochrane príjmu klienta a jeho rodiny pred neprimeranou úhradou a tí klienti, ktorí majú nízky príjem, budú platiť len čiastočnú úhradu alebo žiadnu úhradu, tak ako to bolo doteraz. Reagujúc na požiadavky z praxe, a to tak zo strany klientov a ich príbuzných, ako aj zo strany neverejných poskytovateľov, sa upravuje možnosť poskytovania sociálnej služby aj bez posúdenia odkázanosti na sociálnu službu v tých prípadoch, ak klient alebo jeho rodina sú ochotní platiť úhradu vo výške nákladov sociálnej služby (tzv. samoplatca). Jedná sa napr. o prípady akútneho umiestnenia klientov v terminálnom štádiu. V záujme zachovania charakteru a cieľov sociálnej služby aj takýto klient, resp. poskytovateľ, musí spĺňať podmienky ustanovené zákonom a nebude možné mu poskytovať výlučne len obslužné činnosti, napr. ubytovanie a stravovanie.

Akceptovaním opakovaných požiadaviek zo strany samosprávy a so zámerom zvýšiť participáciu

a zodpovednosť klienta a jeho rodiny na úhrade nákladov za sociálnu službu, a tým aj príjmy do rozpočtov obcí a vyšších územných celkov, sa v novelizovanej právnej úprave sociálnych služieb umožňuje zohľadňovať nielen súčasný príjem a majetok prijímateľa sociálnej služby, prípadne jeho rodiny, ale prihliadať aj na príjem získaný predajom nehnuteľného majetku v posledných piatich rokoch. Novela obsahuje aj zmeny, ktoré majú prispieť k rozšíreniu okruhu osôb, ktoré budú môcť vykonávať opatrovanie, čím sa vytvárajú flexibilnejšie podmienky na zamestnávanie takýchto osôb a na druhej strane sa zvýši dostupnosť terénnych sociálnych služieb. Ide o zmeny v kvalifikačných predpokladoch, napr. prácu opatrovateľa/ky bude môcť vykonávať aj sanitár/ka alebo osoba staršia ako 55 rokov s 3-ročnou opatrovateľskou praxou, za ktorú sa pokladá aj opatrovanie v rámci peňažného príspevku na opatrovanie alebo v opatrovateľskej službe.

Za významnú možno považovať úpravu, ktorá rieši tzv. „nelegálnych poskytovateľov“ s cieľom zabrániť vzniku takýchto neželaných subjektov a ochrániť práva občanov. Práve z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov v systéme sociálnych služieb sa pristúpilo k oddialeniu plnenia niektorých povinností poskytovateľov sociálnych služieb (plnenie personálnych štandardov a debarrierizácia zariadení), čím sa im vytvára priestor na použitie existujúcich finančných zdrojov na riešenie krízovej situácie v sociálnych službách.

Mnohé z prijatých zmien by mali vytvoriť kvalitnejšie podmienky pri poskytovaní sociálnych služieb, tak pre ich užívateľov, ako i poskytovateľov, ale neriešia viaceré dlhoročné problémy tejto oblasti, a preto bude nevyhnutné sa k nim čo najskôr vrátiť.

*Lýdia Brichtová,
riaditeľka Odboru sociálnych služieb,
Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR*

Reflexe

Povinnost mlčenlivosti a způsoby vzdorování nátlaku policie na její prolomení

Mnoho pracovníků v sociálních službách již jistě stálo před dilematem, jak vyřešit kolizi zákonné povinnosti mlčenlivosti a mnohdy důrazných žádostí Policie České republiky o součinnost. Následující materiál především osvětluje, proč se jedná o kolizi pouze zdánlivou, a ukazuje, jak se může zachovat ten, kdo chce v dané situaci respektovat nejen zákon, ale i etický rozměr sociální práce. Vychází ze zkušenosti z praxe v Kontaktním centru Vídeňská v Brně, Sdružení Podané ruce, o. s., a na modelovém příkladu poskytuje výklad dotčených ustanovení trestního řádu a dalších právních předpisů, zejména zákona o Policii ČR. V závěru navrhuje postup možný pro úspěšné zvládnutí uvedených situací, jak ve směru zachování zákonných požadavků a ochrany klientů, tak i zachování respektu k práci policistů.

Modelová situace

Hlídka Policie ČR (dále jen „PČR“) kontaktuje pracovníky u vstupu do kontaktního centra nebo terénní sociální pracovníky na jejich stanovišti. Požadují informace o údajném klientovi, s akcentem na to, zda využívá v současné době služeb programu.

Rozhovor s nimi vede službu konající zaměstnanec. V souladu s vnitřními předpisy jim odmítne podat informace s odkazem na tyto vnitřní předpisy a zejména na ust. § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „zákon o sociálních službách“), kterým je stanovena povinnost mlčenlivosti pracovníkům poskytovatele sociální služby ohledně svých klientů. Ochotně jim vysvětlí, že požadované informace jim rádi poskytneme, a požádá je, aby si zajistili rozhodnutí soudce, který by nás (poskytovatele sociální služby) zbavil mlčenlivosti v souladu s ust. § 8 odst. 5 zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „trestní řád“).

Se stejnou žádostí se hlídka PČR obrátí na zaměstnance služby opět po několika dnech, a doplňují, že předmětná osoba je v trestním řízení. V tomto případě argumentují povinností poskytovatelů sociálních služeb spolupracovat s PČR v rámci trestního řízení podle § 8 odst. 1 trestního řádu. Službu konající zaměstnanec jim sdělí, že s uvedeným výkladem nemůže souhlasit, a opět deklaruje svoji snahu a ochotu spolupracovat, ale opět je poprosí, aby v této věci zařídili souhlas soudu, který nás zproští zákonem uložené mlčenlivosti ve věci toho údajného klienta. Příslušníci PČR trvají na svém výkladu práva, vyhrožují podáním stížnosti, přestupkovým řízením, a dokonce i tím, že uvedené jednání považují za trestný čin maření výkonu úředního rozhodnutí a že proti zaměstnancům zahájí trestní stíhání.

Právní stav – povinnost mlčenlivosti

Povinnost mlčenlivosti pracovníka v sociálních službách je výslovně dána ust. § 100 odst. 1 zákona o sociálních službách, jenž stanoví zaměstnancům poskytovatelů sociálních služeb povinnost zachovávat mlčenlivost o „údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby...“. Současně s tím právní předpisy konstruují sankce za porušení této povinnosti: v závažnější trestněprávní rovině se může poskytovatel dopustit, a to i z nedbalosti (nemusí se tedy nezbytně jednat o úmyslné zavinění), trestného činu neoprávněného nakládání s osobními údaji¹, v rovině správněprávní přestupku podle zákona o sociálních službách s hrozbou pokuty ve výši až 50 000 Kč².

Právní stav – povinnost „mluvit“

Trestní řád ukládá všeobecnou povinnost všem osobám vyhovět dožádání orgánů činných v trestním řízení, tedy soudců, státních zástupců a poli-

cistů.³ Jde o základní *povinnost spolupráce*, na kterou navazují konkrétnější povinnosti ve smyslu *podání vysvětlení* či *výpovědi jako svědek*.⁴ Podobné povinnosti konstruuje i zákon o PČR, a to *povinnost poskytnout požadovanou pomoc a povinnost podat vysvětlení*.⁵ Jen pro úplnost, podobně je formulována *povinnost podávání nezbytného vysvětlení* podle přestupkového zákona.⁶

Kolize obou povinností a prolomení povinnosti mlčenlivosti

Trestní řád i zákon o PČR, popř. i přestupkový zákon, na popsany protiklad právních povinností pamatují, neboť těm, kteří mluvit nesmějí, s odkazem na zákonem danou povinnost mlčenlivosti, umožňují odmítnout o svých klientech vypovídat,⁷ resp. ukládají povinnost policistům či žalobcům povinnost „mluvit“ nevyžadovat.⁸ Existují však situace, které tento princip prolamují, tedy kdy můžeme být, jako poskytovatel sociální služby, resp. jeho zaměstnanec, přinuceni o klientovi vypovídat, mlčenlivost nemlčenlivost.

V prvním případě jsem jako poskytovatel přinucen vypovídat v rámci trestního řízení, hrozilo-li by mi zachováním povinnosti mlčenlivosti stíhání mé osoby pro přečin „*neoznámení trestného činu*“.⁹ Jedná se však jen o úzce vymezenou skupinu trestné činnosti, jako je např. vražda, těžké ublížení na zdraví, obchodování s lidmi, týrání svěřené osoby, obecné ohrožení, účast organizování zločinecké skupiny, přijetí úplatku, podplacení nebo neoprávněné opatření, padělání a pozměnění platebního prostředku.

Zadruhé, jako poskytovatel nesmím mlčet v rámci trestního řízení, hrozilo-li by mi neposkytnutím informací o klientovi stíhání pro přečin „*nepřekážení trestného činu*“.¹⁰ Zde je třeba podotknout, že překazít trestný čin lze i jeho včasným oznámením státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu. Stejně jako neoznámení trestného činu, i nepřekážení je trestné (a tudíž prolamuje povinnost mlčenlivosti) pouze u některých trestných činů. Kromě trestných činů uvedených v předchozím odstavci přidává trestní zákoník i nedovolenou výrobu a jiné nakládání s omamnými a psychotropními látkami a s jedy, zbavení osobní svobody, znásilnění, pohlavní zneužití, krádež či podvod (ve formě těžších následků a přitěžujících okolností), vydírání, loupež či násilí proti úřední osobě.

Třetí okruh případů prolomení povinnosti mlčenlivosti představují situace, kdy jsem jako poskytovatel sám zároveň oznamovatelem trestné činnosti,¹¹ povinnosti mlčenlivosti mě zproští sám klient¹² nebo soudce¹³.

Jak některé aspekty vykládá odborná praxe?

Komentář k trestnímu řádu¹⁴ uvádí, že samotným zněním odstavce 1 ust. § 8 trestního řádu (tedy povinností spolupracovat s orgány činnými v trestním řízení) není prolomena povinnost zachovávat mlčenlivost. Nejde-li o výslovně stanovené výjimky (tedy ohrožení stíháním pro neoznámení či nepřekážení trestného činu, popř. je-li povinný mlčenlivostí sám oznamovatel trestného činu, nebo je-li povinnosti mlčenlivosti zproštěn oprávněnými subjekty), může ji prolomit pouze zvláštní předpis, který ji upravuje – a to zákon o sociálních službách nečiní¹⁵. Komentář dále uvádí, že „*souhlas soudce zde má zabránit tomu, aby vyžadování údajů, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti, nebylo zneužíváno*“ a „*je obdobou souhlasu soudce k otevření zásilky nebo záměny zásilky v přípravném řízení*“.¹⁶

Stanovisko Nejvyššího soudu¹⁷ uvádí, že „*ustanovení § 8 odst. 5 trestního řádu se vztahuje pouze na případy, kdy zvláštní zákon nestanoví podmínky, za nichž lze informace, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti, sdělovat orgánům činným v trestním řízení* (pozn.: a to zákon o sociálních službách nestanoví). *Nedostatek zákonných podmínek ve zvláštním zákoně nabrazuje souhlasem soudce, jemuž samotnému přísluší v konkrétním případě posoudit, zda je průlom do povinnosti mlčenlivosti přípustný a v jakém nezbytném rozsahu*.“ Stanovisko dále výslovně konstatuje: „*V tomto směru je třeba vycházet z nezastupitelné úlohy soudce, která mu byla svěřena právě jako nezávislému soudnímu orgánu proto, aby při úvaze o nezbytnosti průlomu do určité povinnosti mlčenlivosti z hlediska naplnění účelu trestního řízení zvažoval a vyvažoval na jedné straně zájem státu a společnosti na objasnění konkrétního posuzovaného trestného činu a na spravedlivém potrestání jeho pachatele a na druhé straně závažnost zásahu do chráněné sféry toho, v jehož prospěch byla taková povinnost mlčenlivosti stanovena, a po odpovědném posouzení všech rozhodných okolností z těchto zmíněných hledisek s přihlédnutím k zásadě přiměřenosti i zdrženlivosti výslovně vyjádřené v § 2 odst. 4 trestního řádu*¹⁸ *sám rozhodl o tom, zda je tento průlom v daném konkrétním*

*případě přípustný či nikoliv, a v jakém nezbytném rozsahu...*¹⁸

Pro výše uvedené závěry svědčí i analogie s mlčenlivostí zdravotnických pracovníků vůči svým klientům (pacientům), což se týká i adiktologických služeb registrovaných jako zdravotnické. Povinnost mlčenlivosti u zdravotnických pracovníků je prolomena rovněž pouze postupem podle ust. § 8 odst. 5 trestního řádu.¹⁹ Můžeme tedy dovozovat, že legislativní konstrukt mlčenlivosti, a jejího prolomení soudcem, je tak u zdravotnických pracovníků i pracovníků v sociálních službách stejný.²⁰

A výše tvrzené potvrzuje i sám zákonodárce, který vše zinscenoval: podle důvodové zprávy k novele trestního řádu provedené zákonem č. 265/2001 Sb. bylo znění odstavce 5 zařazeno do § 8 pro případy, kdy zákon nestanoví zvláštní podmínky, za nichž lze pro účely trestního řízení sdělovat informace, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti, přičemž podle tohoto ustanovení lze tyto informace pro trestní řízení vyžadovat po předchozím souhlasu soudce, čímž je zajištěna dostatečná ochrana informací chráněných povinností mlčenlivosti a zároveň také zajištěna možnost účinného provádění trestního řízení.

Jaký je tedy doporučený postup pro pracovníky v sociálních službách?

S ohledem na výše uvedenou právní analýzu je vhodné upravit „Operační manuál“ služeb, v pasážích týkajících se jednání s Policií ČR.

Službu konající pracovník sociální služby by měl s policisty jednat vždy vstřícně a kolegiálně (konečně jsme zpravidla financováni ze stejných veřejných prostředků). Měl by se vyvarovat arogantních a úsečných odpovědí na jejich otázky nebo dokonce osobních nářeků.

Pracovník by měl vždy přímo vyjádřit ochotu a zájem s Policií ČR spolupracovat a měl by se vyjádřit v tom smyslu, že není jeho zájmem „krýt“ pachatele trestné činnosti. Posléze příslušníkům PČR vysvětlit, že je zaměstnanec sociální služby registrovaný podle zákona o sociálních službách. A tím pádem také osobou se zákonem uloženou povinností zachovávat mlčenlivost v záležitostech klientů. Posléze by měl policisty požádat o souhlas soudce, který by jej této povinnosti v případě konkrétního klienta zbavil.

Policisté, kteří se dožadují informací o klientovi, by měli zbavení povinnosti mlčenlivosti soudcem

spolehlivě doložit. Stane-li se tak, zaměstnanec v potřebné míře spolupracuje, vyvaruje se přitom zveřejnění údajů o jiných klientech, na které se uvedené zproštění mlčenlivosti nevztahuje. Tím by se dostal za hranici zákona a hrozil by mu sankční postih. V opačném případě – není-li k dispozici souhlas soudce – nelze požadavku vyhovět s odkazem na výše rozebrané důvody. Zaměstnanec by měl policisty, opět vstřícnou formou, požádat, aby v této věci spolupracovali s místně příslušným soudem a obstarali si potřebný souhlas, neboť potom požadované informace rád sdělí.

V praxi se lze setkat s nejrůznějšími taktikami a argumenty policistů, kteří to na mnohdy práva neznalé zaměstnance poskytovatelů prostě „zkoušejí“. Mohou tak např. tvrdit, že zprostit mlčenlivosti může sám policista, policejní velitel, popř. státní zástupce či jiná instituce či organizace. Mohou namítat, že povinnost mlčenlivosti „promluvením“ vlastně nezaniká a pouze přechází ze zaměstnanců poskytovatele na orgány činné v trestním řízení, které jsou rovněž vázány mlčenlivostí o skutečnostech, které jim byly svěřeny. Mohou se též ohrazovat, že zákon o sociálních službách je ve vztahu k trestnímu řádu, popř. zákonu o policii, nepodstatný nebo neúčinný. Policisté zkrátka mohou, a mnohdy budou, vyvíjet větší či menší míru nátlaku, aby potřebné informace od poskytovatelů získali. Ať již však bude taktika policistů v praxi jakákoliv, je nezbytné, aby zaměstnanci poskytovatele vytrvali v hájení své zákonem dané povinnosti mlčenlivosti a policisty upozornili na popsáný právní stav s tím, že až bude obstarán souhlas soudu, rádi budou s policií spolupracovat. Policisté by měli tuto situaci pochopit a po zaměstnanci dále nic nevyžadovat.

V případě, že příslušníci PČR i nadále vyvíjejí tlak na zaměstnance služby, eventuálně vyhrožují zahájením trestního stíhání, oznámením přestupku nebo jsou dokonce hrubí apod., je třeba tuto situaci považovat za mimořádnou událost a postupovat podle „Operačního manuálu“ služby podobně jako v jiných mimořádných událostech týkajících se PČR. To znamená od příslušníků si vyžádat předložení služebních průkazů, zaznamenat si (nikoliv se pouze snažit zapamatovat) jejich služební čísla. Pracovník by měl v tomto případě policistům oznámit, že podle jeho názoru momentálně porušují ustanovení § 61 odst. 3 zákona o PČR, popř. § 158 odst. 8 trestního řádu, resp. § 99 odst. 2 trestního řádu,²¹ a že bude nucen na jejich jed-

nání podat stížnost. Po odchodu policistů by měl vše důkladně zaznamenat do „Knihy mimořádných událostí“ služby. V případě, že policisté odmítnou na žádost služební průkazy předložit, měl by si službu konající zaměstnanec zapamatovat co nejvíce identifikačních znaků těchto policistů (číslo na uniformě, služební hodnost podle nárameníků, SPZ jejich vozu, apod.) a opět je uvědomit o tom, že tímto jednáním zřejmě porušují zákonný rámec. Po jejich odchodu opět vše zaznamenat do „Knihy mimořádných událostí“ a přitom se snažit vybavit si co nejvíce výše uvedených identifikačních znaků těchto policistů.

Závěrem: Co dělat v případě excesů policistů?

V případě nepřijatelných excesů ze strany policistů by se poskytovatel služby měl bránit stížností k nadřízenému orgánu – vedoucímu policejního útvaru, z něhož excesivně jednající policisté pocházejí (pravděpodobně se bude jednat o obvodní oddělení policie) nebo nadřízenému útvaru policie, jímž je krajské ředitelství policie. V případě neuspokojivé odpovědi, popř. nereagování na stížnost, by se poskytovatel měl obrátit přímo na policejního prezidenta PČR, který má ve věci v rámci policejní hierarchie poslední slovo. Jsou-li informace policisty vyžadovány v rámci probíhajícího trestního řízení, je dobré obrátit se s podnětem na příslušného státního zástupce, který policejní vyšetřování dozoruje. Užitečné rovněž může být využití podnětu k nově zřizované Generální inspekci bezpečnostních sborů²², která věc buď prošetří jako trestný čin policistů, popř. věc vyhodnotí jen jako kázeňský přestupek a postoupí ji k vyřízení příslušnému policejnímu orgánu. K ucelenému přehledu o právních možnostech poskytovatelů sociálních služeb je nutné zmínit možnost obrátit se se stížností na veřejného ochránce práv (nicméně tuto možnost je dobré využít až po předchozí neúspěšné stížnosti v rámci policejní hierarchie; v opačném případě to totiž veřejný ochránce práv stejně bude vyžadovat).²³ Jak vidno, možností bránit se proti příliš ambiciózně jednajícím policistům je mnoho a poskytovatelé sociálních služeb by se jich v žádném případě neměli zříkat ani obávat.

*Valnoha, J., Hořínová, A., Ježek, M., Blažek, P.
Sdružení Podané ruce, o.s.*

Seznam literatury:

BLAŽEK, P., NEPUSTIL, P., et al. **Operační manuál, Kontaktní centrum Vídeňská**, vnitřní materiál Sdružení Podané ruce, o. s.

HOŘÍNOVÁ, A., JEŽEK, M. **Jak je to s povinností mlčenlivosti a povinností poskytovat součinnost orgánům činným v trestním řízení**, vnitřní materiál Sdružení Podané ruce, o. s.

KOLEKTIV AUTORŮ. **Kniha denních záznamů, Kontaktní centrum Vídeňská**, vnitřní materiál Sdružení Podané ruce, o. s.

Stanovisko trestního kolegia NS ČR ze dne 28. 6. 2006, sp. zn. Tpjn 303/2005 (R 46/2006 tr.).

ŠÁMAL, P. a kol. **Trestní řád**. Komentář. 6. vydání. Praha: C. H. Beck, 2008.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon 273/2008 Sb., o policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním, ve znění pozdějších předpisů.

Poznámky

- 1 „Odnětím svobody až na tři léta nebo zákazem činnosti bude potrestán, kdo, byť i z nedbalosti, poruší státem uloženou nebo uznanou povinnost mlčenlivosti tím, že neoprávněně zveřejní, sdělí nebo zpřístupní třetí osobě osobní údaje získané v souvislosti s výkonem svého povolání, zaměstnání nebo funkce, a způsobí tím vážnou újmu na právech nebo oprávněných zájmech osoby, jíž se osobní údaje týkají.“ (Ust. § 180 zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů; dále jen „trestní zákoník“.)
- 2 „Zaměstnanec uvedený v § 100 odst. 1 se dopustí přestupku tím, že poruší povinnost mlčenlivosti ... Za přestupek ... lze uložit pokutu do 50 000 Kč.“ (Ust. § 106 odst. 1 a odst. 4 zákona o sociálních službách.)
- 3 Ust. § 8 odst. 1 trestního řádu.
- 4 Ust. § 158 odst. 3 a § 97 trestního řádu.
- 5 Ust. § 18 a § 61 zákona č. 273/2008 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů. Stejně jako zákon č. 553/1991 Sb., o obecní policii, ve znění pozdějších

- předpisů, tedy vše, co bude řečeno o mlčenlivosti, platí i ve vztahu k obecní (městské) policii.
- 6 Ust. § 60 odst. 1 zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o přestupcích).
 - 7 Ust. § 8 odst. 4, ust. § 158 odst. 8 a § 99 odst. 2 trestního řádu, ust. § 18 věta druhá a § 61 odst. 3 zákona o PČR, ust. § 60 odst. 1 věta za středníkem zákona o přestupcích.
 - 8 Ust. § 99 odst. 2 a § 158 odst. 8 trestního řádu, ust. § 61 odst. 3 zákona o PČR.
 - 9 Ust. § 8 odst. 4 písm. a) trestního řádu v kombinaci s ust. § 368 trestního zákoníku.
 - 10 Ust. § 8 odst. 4 písm. a) trestního řádu v kombinaci s ust. § 367 trestního zákoníku.
 - 11 Ust. § 8 odst. 4 písm. b) trestního řádu.
 - 12 Ust. § 100 odst. 1 a 3 zákona o sociálních službách, ust. § 158 odst. 8 a § 99 odst. 2 trestního řádu, ust. § 61 odst. 3 zákona o PČR.
 - 13 Ust. § 8 odst. 5, § 158 odst. 8 a § 99 odst. 2 trestního řádu, ust. § 61 odst. 3 zákona o PČR.
 - 14 Šámal, P., a kol. Trestní řád. Komentář. 6. vydání. Praha: C. H. Beck, 2008, s. 80--97.
 - 15 Ust. § 100 odst. 3 zákona o sociálních službách konstatuje, že „údaje týkající se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby..., které se subjekty ... při své činnosti dozvědí, sdělují jiným subjektům, jen stanoví-li tak tento zákon (pozn.: toliko se neděje) nebo zvláštní zákon (pozn.: odkaz na trestní řád)“.
 - 16 Srov. § 87 odst. 1 a § 87a odst. 1 trestního řádu.
 - 17 Stanovisko trestního kolegia Nejvyššího soudu ČR ze dne 28. 6. 2006, sp. zn. Tpjn 303/2005 (R 46/2006 tr.).
 - 18 Toto ustanovení trestního řádu uvádí: „*Trestní věci (orgány činné v trestním řízení) projednávají s plným šetřením práv a svobod zaručených Listinou základních práv a svobod a mezinárodními smlouvami o lidských právech a základních svobodách, jimiž je Česká republika vázána; při provádění úkonů trestního řízení lze do těchto práv osob, jichž se takové úkony dotýkají, zasahovat jen v odůvodněných případech na základě zákona a v nezbytné míře pro zajištění účelu trestního řízení.*“
 - 19 Stanovisko Nejvyššího státního zastupitelství ke sjednocení výkladu zákonů a jiných právních předpisů k povinnosti mlčenlivosti zdravotnických pracovníků podle § 55 odst. 2 písm. d), odst. 3 zákona č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, ze dne 3. února 2011, poř. č. 1/2011. To mj. operuje i s nálezem Ústavního soudu ČR (I. ÚS 321/2006).
 - 20 Ke stejnému závěru dochází i Mgr. Jiří Foral v článku o povinné mlčenlivosti pracovníků v sociálních službách v periodiku Sociální služby – lednové číslo 2012.
 - 21 Zde záleží, o jaký „dotazovací úkon“ jde, zda o podání vysvětlení podle zákona o PČR (tedy ještě před tím, než vůbec trestní řízení započne) či podání vysvětlení nebo dokonce výsledků podle trestního řádu.
 - 22 Viz zákon č. 341/2011 Sb., o Generální inspekci bezpečnostních sborů a o změně souvisejících zákonů.
 - 23 „*Působnost ochránce se vztahuje ... na Policii České republiky...*“ (ust. § 1 odst. 2 zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů). V podrobnostech o působnosti a možnostech ombudsmana viz www.ochrance.cz.



Jak překonávat obtíže při zprostředkování souběžné pomoci pro klienta?

How to Overcome Obstacles in Mediating Parallel Help for Client?

Libor Musil

Prof. Libor Musil¹ působí na katedře sociální politiky a sociální práce FSS MU Brno. Zabývá se otázkou institucionalizace sociální práce a publikoval práce o dilematech sociálních pracovníků při práci s klienty. Vyučuje předměty, které se týkají základních témat a pojmů sociální práce a vztahu mezi přístupy k práci s klienty a kulturou organizace.

Abstrakt

Článek je věnován otázce: „Jak překonávat realizační obtíže, které brání zprostředkovat klientům souběžnou pomoc jiného pomáhajícího pracovníka, a zajistit tak, aby se vyrovnali s obtížemi, které blokují dosažení cíle jejich spolupráce se sociálním pracovníkem?“ Autor u tří aktérů zprostředkování souběžné pomoci – sociálního pracovníka, klienta a dalšího pomáhajícího pracovníka – vymezuje tři typy realizačních potíží: nedostatek představ o účelnosti zprostředkování další pomoci, nedostatek motivace a zábrany v kontaktu. V jednotlivých kapitolách, z nichž každá je věnována jednomu z výše uvedených aktérů, autor uvádí a zdůvodňuje doporučení, jak zvládat realizační obtíže zprostředkování další pomoci.

Klíčová slova

souběžná pomoc, zprostředkování, realizační obtíže, způsoby překonávání

Abstract

The article is devoted to the question: “How to overcome difficulties that hinder to mediate parallel help of another helping worker so that client is able to cope with obstacles to reaching aims of his or her cooperation with social worker?” The author defines three kinds of obstacles to participation of actors (i.e. social worker, client and parallel helper) in arranging parallel help: lack of notion of parallel help, lack of motivation to participate in it and restraints to contact with other actor of parallel help. Each of the three chapters is devoted to one of the aforementioned actors, to their obstacles to parallel help and to substantiation of ways to get over these obstacles.

Keywords

parallel helping, intermediation, execution obstacles, ways of dealing with



Sociální pracovníci často zjistí, že zvládnutí problému klienta je podmíněno zvládnutím jeho „dalších potíží“, tedy změnou okolností klientova života, na které může lépe působit jiný pomáhající pracovník (Hepworth, Rooney, Larsen, 2002: 39). Jinak řečeno, sociální pracovník může klientovi pomoci nejen tím, že s ním řeší problém, kvůli němuž ho klient vyhledal. Může pomoci také tím, že mu zprostředkuje pomoc, kterou on sám nesmí, nemůže nebo nedovede poskytnout. Zařídí tak, aby nedostatečné zvládnutí potíží, s nimiž klientovi sám nepomůže, přestalo brzdit řešení problému, se kterým se na něj klient obrátil. Nejde zde o to, klienta „předat“ („to refer client to“) jinému pracovníkovi (viz např. Roberts, Watkins, 2009), jde o to, zajistit předpoklady pro pokračování vlastní práce s ním.

Paní Hošková žila s psychickými problémy. Její přítel s ní už nechtěl nic mít a do bytu si vodil jinou přítelkyni. Paní Hošková byla zavřená ve svém pokoji a upadala do stále hlubší deprese. Pro zaměstnavatele byla nespolehlivá a neměli o ni zájem. Paní Hošková proto nedokázala řešit samostatně bydlení a odpoutat se od závislosti na prostředí bytu svého bývalého přítele. Poradce z úřadu práce jí doporučil, ať se pokusí získat status osoby se zdravotním znevýhodněním, aby tak mohla s pomocí úřadu práce dostat pracovní místo pro osobu se zdravotním postižením. Podmínkou získání statusu osoby se zdravotním znevýhodněním bylo psychiatrické vyšetření spojené s hospitalizací v léčebně. Tam ale paní Hošková nedokázala sama nastoupit. Bylo tedy třeba tuto překážku nabízejícího se řešení nezaměstnanosti paní Hoškové nějak odblokovat.

Pokusům o takové „odblokování překážky řešení problému zprostředkováním souběžné pomoci dalšího pomáhajícího pracovníka“ (stručně „zprostředkování souběžné pomoci“) může v praxi bránit řada okolností. Sociální pracovníci si často nejsou jistí, zda jejich pokusy zprostředkovat souběžnou pomoc skutečně povedou k odblokování překážek řešení problému jejich klienta. Úspěch těchto pokusů závisí na těžko ovlivnitelné ochotě klienta nebo poskytovatele souběžné pomoci (Kopřivová, 2010: 22; Hvinden, 1991: 260). Není zaručen, ani když klient a poskytovatel souběžné pomoci se sociálním pracovníkem spolupracují (viz např. O'Sullivan, 1999: 40). Odhodlání so-

ciálního pracovníka slábne, pokud zprostředkování souběžné pomoci nevede přímočaře k plnění oficiálních úkolů organizace. Oni i jejich nadřízení mohou chápat zprostředkování souběžné pomoci jako „okliku“, která sociální pracovníky zdržuje od „jejich vlastní práce“. Ti se proto bojí do zprostředkování investovat čas, který by jim mohl chybět někde jinde.

Zprostředkování souběžné pomoci je tedy pro sociální pracovníky „nejistým podnikem“, zdrojem obtíží a stresu, kterému se lze vyhnout vypuštěním zajišťování souběžné pomoci z repertoáru nástrojů pomoci klientům. Myslím, že tato forma zvládání obtíží zprostředkování souběžné pomoci a následného stresu není jen osobní strategií jednotlivých sociálních pracovníků, kteří se ve snaze uniknout nesnázím o zprostředkování souběžné pomoci často nepokusí nebo si ani nepřipustí, že by klientovi mohli s jeho dalšími potížemi pomoci. Předpokládám, že se rezignace na zprostředkování souběžné pomoci stala systémovou součástí kultury velké části českých organizací služeb sociální práce. Na základě zkušeností, které jsem v průběhu uplynulých deseti let získal během výzkumů v několika organizacích², si dovoluji vyslovit domněnku, že zabezpečování souběžné pomoci zpravidla nebývá součástí oficiální náplně práce sociálních pracovníků. Lze tudíž předpokládat, že pokud určitý sociální pracovník pocítí potřebu na zprostředkování souběžné pomoci osobně rezignovat, zpravidla mu v tom nebrání očekávání někoho uvnitř organizace. Za těchto okolností patří mezi klíčové důvody nevýrazného odhodlání sociálních pracovníků zajišťovat souběžnou pomoc jednak nejistota výsledku jejího zprostředkování, dále s touto nejistotou spojený stres a navíc nedostatek očekávání zprostředkování souběžné pomoci ze strany zaměstnavatelů.

Otázka je, zda je na místě považovat výše zmíněné „vypuštění zajišťování souběžné pomoci z repertoáru nástrojů pomoci“ za „rezignaci“ na tento typ pomoci. Na jedné straně se zdá být pravděpodobné, že myšlenka zprostředkování souběžné pomoci je dobře známa. „Každý o ní ví“, a pokud o zprostředkování neusiluje, znamená to tudíž, že na ně rezignoval. Tuto domněnku podporuje zjištění, že odborné publikace o sociální práci prezentují daný typ pomoci jako běžnou věc. Např. Rothman zjistil výzkumem, že „zprostředkovávat klientům další zdroje pomoci je velmi rozšířená činnost“ (in Hepworth, Rooney, Larsen, 2002: 472). Je ovšem třeba konstatovat, že v literatuře se sice



často a s naprostou samozřejmostí objevuje výraz „zprostředkovat službu“, či anglické „to link client to appropriate service“, o metodice této činnosti tam však nenajdeme téměř nic. Nejpodrobnější doporučení, jak postupovat ve snaze zajistit klientovi souběžnou pomoc, které jsem našel v literatuře, zní: „*Při přípravě klienta na zprostředkování souběžné pomoci je třeba mu poskytnout podrobné informace, anticipovat obtíže, připravit ho pomocí hraní rolí a doprovodit ho během první návštěvy.*“ (Hapworth, Rooney, Larsen, 2002: 472.) Zdá se tedy, že zprostředkování souběžné pomoci, které jsem výše označil za „nejistý podnik“, je považováno za neopomenutelnou součást sociální práce, každý sociální pracovník si však s ní má poradit sám. Bez předchozího školení nebo metodického návodu. Nedostatek metodických doporučení přitom podle mne zvyšuje pravděpodobnost, že se sociální pracovníci do pokusů pomoci klientovi zajištěním souběžné pomoci vůbec nepustí.

Nejistou povahu výsledků zprostředkování souběžné pomoci a nejistotu pramenící z faktu, že souběžná pomoc pomáhá plnění běžných úkolů sociálních pracovníků nepřímou, nemohu ovlivnit. Alespoň se proto pokusím podpořit odhodlání sociálních pracovníků zprostředkovávat souběžnou pomoc tím, že dám podnět k diskusi a položím otázku: „Jak překonávat realizační obtíže, které brání zprostředkovat klientům souběžnou pomoc, a zajistit tak, aby se vyrovnali s obtížemi, které blokují naplnění cílů jejich spolupráce se sociálním pracovníkem?“

Ve snaze odpovědět na tuto otázku nejprve vymezím pojmy „zprostředkování souběžné pomoci“, „aktéři souběžné pomoci“, „realizační obtíže“ a „strategie jejich překonávání“. Postupně vymezím realizační obtíže na straně sociálního pracovníka, klienta a dalšího pomáhajícího pracovníka a u každého z těchto aktérů zprostředkování souběžné pomoci navrhu konkrétní postupy, s jejichž pomocí by se mohli sociální pracovníci pokoušet jednotlivé typy realizačních obtíží překonávat.

Realizační obtíže a způsoby jejich překonávání

Výrazem „zprostředkování souběžné pomoci“ budu označovat specifický typ interakce mezi „aktéry zprostředkování souběžné pomoci“, to je mezi sociálním pracovníkem, jeho klientem a dalším pomáhajícím pracovníkem. Sociální

pracovník se v rámci tohoto typu interakce snaží zajistit souběžnou pomoc dalšího pomáhajícího pracovníka, aby tak klientovi umožnil překonat ty potíže, které blokují zvládnání problému, jehož řešení od sociálního pracovníka klient očekává. Zprostředkování souběžné pomoci je úspěšné, pokud souběžná pomoc dalšího pomáhajícího pracovníka umožní klientovi zvládnout potíže, které blokovaly řešení jeho problému, a klient díky tomu může společně se sociálním pracovníkem v řešení problému pokračovat.

Poradce z úřadu práce vyprávěl, že „paní Hošková vždycky přišla, že už má sbalenou tašku, ale když došlo na věc, do psychiatrické léčebny nebyla schopná jít“. Poradce nemohl odejít od přepážky, aby tam s ní zašel, a domluvil se proto s psycholožkou úřadu práce, kterou paní Hošková zná. „Ona s ní nakonec zašla přímo za primářem a paní Hošková už nemohla couvnout. Je hospitalizovaná a během vycházky mi přišla říct, že je to úplně o něčem jiném“. Donesla doklad potřebný pro uznání zdravotního znevýhodnění. Dřív bývala úplně vyklepaná, pokaždé mi brečela tři čtvrtě hodiny u přepážky. Přítel, který ji nechal, řekl, že se bude stěhovat a už ji s sebou nechce. Skončila by na ulici a bez práce by to nemohla řešit. Dokolečka jsem jí opakoval, že si to musí vyřídit, a my jí pak k tomu místu pomůžeme. Nějakou dobu teď bude v léčebně a je šťastná, že pak může mít místo jako osoba se zdravotním postižením. Potevřela se jí trochu branka, pokrálala, mělo by to jít k lepšímu.“

Každý pokus zprostředkovat souběžnou pomoc může narazit na „realizační obtíže“. Tímto výrazem budu označovat ty charakteristiky jednání aktérů zprostředkování souběžné pomoci, které mohou brzdit využití tohoto typu pomoci klientem. Sociální pracovník se může pokusit tyto omezující charakteristiky jednání aktérů zprostředkování souběžné pomoci změnit rozhodnutím o změně svého vlastního postupu nebo působením na představy, motivace a rozhodnutí klienta či dalšího pomáhajícího pracovníka.

Předpokládám, že na zprostředkování další pomoci mohou negativně, avšak změnitelným způsobem působit tři charakteristiky jednání každého ze tří výše zmíněných aktérů. Za prvé, nedostatek jejich schopnosti rozpoznat účelnost zprostředkování další pomoci. Za druhé, nedostatek jejich



motivace ke snaze odblokovat řešením jednoho problému cestu k řešení jiného problému. Za třetí, jejich zábrany v kontaktu nebo spolupráci s ostatními aktéry zprostředkování další pomoci.

Předpokládám, že negativní působení těchto tří typů realizačních obtíží si sociální pracovník uvědomuje prostřednictvím nepříjemných pocitů, které provázejí jím anticipované nebo aktuálně prožívané nesnáze. Nakonečný považuje negativní emoce za viditelný projev reakce na stres a za spouštěč motivace činnosti směřující k jeho překonání. Rozlišuje přitom čtyři typy činností, které směřují k překonání stresu – „únik“ před zdrojem stresu, „zvyšování kompetence“ zvládat stres, „zabezpečující činnosti“ omezující vliv zdroje stresu nebo „agresivní napadení“ zdroje stresu. (Nakonečný, 1996: 1238.)

Z hlediska této typologie můžeme realizační obtíže zprostředkování souběžné pomoci považovat za „zdroj stresu“, na který mohou sociální pracovníci reagovat všemi čtyřmi výše uvedenými způsoby. Protože mým cílem je doporučit, jak překonávat obtíže, které brání zprostředkovat klientům souběžnou pomoc, nebudu v dalším textu věnovat pozornost „úniku“ a „agresivnímu napadení“. Ty sice mohou sociálním pracovníkům pomoci překonat stres, nelze je ale považovat za strategie umožňující překonat překážky zprostředkování souběžné pomoci. Domnívám se totiž, že „únik“ před stresem, který vyvolávají realizační obtíže, by se projevil již zmíněnou rezignací na snahu zprostředkovat souběžnou pomoc. Snaha zvládnout stres „agresivním napadením“ špatně spolupracujícího klienta nebo dalšího pomáhajícího pracovníka by s vysokou pravděpodobností vedla k ukončení spolupráce s nimi.

Ve snaze navrhnout způsoby překonávání realizačních obtíží se tedy zaměřím na strategie, které Nakonečný označuje výrazy „zvyšování kompetence“ a „zabezpečující činnosti“. Domnívám se, že svou kompetenci při překonávání realizačních obtíží mohou sociální pracovníci zvyšovat tím, že se pokusí obtíže, které u nich vyvolávají stres, jasně pojmenovat³ a ujasnit si, zda, v čem a jak jsou překonatelné. Předpokládám také, že proti vlivu realizačních potíží se může sociální pracovník zabezpečit vyjednáváním s ostatními aktéry zprostředkování souběžné pomoci. Za klíčové strategie překonávání realizačních obtíží proto budu považovat jejich „rozpoznávání“ a „vyjednávání“ s klienty a s dalšími pomáhajícími pracovníky.

Překonávání realizačních obtíží na straně sociálního pracovníka

V této kapitole vymezím obtíže, které mohou sociálnímu pracovníkovi bránit, aby zprostředkování souběžné pomoci považoval za užitečný nástroj, ozřejmím okolnosti, které mohou tlumit jeho motivaci souběžnou pomoc zprostředkovat, a popíšu překážky, které mu mohou stát v cestě při navazování kontaktu s dalším pomáhajícím pracovníkem. Druhou část kapitoly věnuji otázce, jak se může sociální pracovník pokusit tato omezení a překážky překonat.

Sám sobě překážkou zprostředkování souběžné pomoci

Sociální pracovník nebo jiní lidé z jeho organizace někdy nemají ve zvyku věnovat pozornost „dalším potížím klienta“ – životním okolnostem, které brání naplnění cíle jeho spolupráce se sociálním pracovníkem. Pokud sociální pracovník dbá těchto zvyklostí, je pro něj obtížné rozpoznat, že by problém jeho klienta mohl být řešitelný, pokud by zajistil, aby někdo jiný pomohl klientovi vyřešit jeho další potíže.

Tato realizační obtíž by nastala, pokud by si poradce z úřadu práce nevšiml, že paní Hošková získá potřebné potvrzení o výsledku psychiatrického vyšetření, pouze když jí někdo pomůže překonat obavy z kontaktu s psychiatrickou léčebnou. Pokud by to poradci „nedošlo“, paní Hoškové by řekl, aby si zařídila potvrzení o vyšetření psychiatrem, a byl by přitom upřímně přesvědčen, že tím pro ni v dané věci udělal vše, co mohl.

Opomenutí potřeby zprostředkovat souběžnou pomoc není v právě uvedeném příkladu důsledkem nedostatku poradcovy motivace. Došlo k němu proto, že ustálené představy poradce o jeho úkolu nezahrnují myšlenku souběžné pomoci. Představme si sociálního pracovníka, který je s naprostou samozřejmostí přesvědčen, že jeho úkolem je řešit výhradně ty problémy klienta, které jsou oficiálně uvedeny v poslání „jeho“ organizace. Případně klientovi poskytnout informace o možnostech řešení jeho dalších potíží – například o nabízených pracovních místech nebo dostupných pomáhajících službách apod. Pokud by si svůj úkol představoval takto, asi by ho vůbec nenapadlo, že by mohl klientovi pomáhat



s řešením potíží, které má při oslovování zaměstnavatelů nebo poskytovatelů pomoci. Na tento typ potíží by se klienta neptal, a pokud by se o nich dozvěděl, nejspíše by si myslel, že se ho netýkají. Za součást svého úkolu by považoval poskytnutí informací o souběžné pomoci, ne však její zprostředkování.

Dalším typem obtíží na cestě k realizaci zprostředkování souběžné pomoci může být nedostatek motivace sociálního pracovníka.

Z předchozího vyprávění víme, že si poradce z úřadu práce všiml nesnáží, které paní Hoškové brání získat potvrzení o psychiatrickém vyšetření, a že ho napadlo zajistit, aby ji někdo do psychiatrické léčebny doprovodil. Zvedl tedy telefon a domluvil se s psychologkou. K tomu ale vůbec nemuselo dojít: Mohlo se třeba stát, že by poradce v první chvíli neměl jasno, komu zavolat. Mohl si představit, jak bude přemlouvat někoho, kdo sice, na rozdíl od něho, může odejít od přepážky, kdo však má, podobně jako on, dost jiné práce... Za chvíli by měl přijít další uchazeč, a poradce by se spokojil s tím, že by paní Hoškové poradil, aby si vyřídila potvrzení o vyšetření psychiatrem. Možná, že by ho trochu hryzalo svědomí, ale přišel by další uchazeč a ... život by běžel dál.

Ten, kdo prožívá výčitky svědomí, zmíněné v předchozí větě, nejedná v souladu se svým ideálem. Pokud výčitky nemá, pravděpodobně jedná, jak mu jeho ideály napovídají. Pokud mluvím o „ideálech“, mám na mysli představu sociálního pracovníka o tom, jak by měl při práci s klientem postupovat, aby přitom prožíval pocit, že jedná v souladu sám se sebou. Podle toho, co je obsahem takto chápaného ideálu, můžeme rozlišit tři typy nedostatku motivace ke zprostředkování souběžné pomoci. Ten může být za prvé způsoben tím, že představa zprostředkování souběžné pomoci není součástí ideálu sociálního pracovníka. Ten tuto představu možná i zná, ideál ho však neponouká k její realizaci. Nedostatek motivace může, za druhé, vyplývat z kolize mezi ideálem, který zprostředkování souběžné pomoci zahrnuje, a vnějšími okolnostmi, které sociálnímu pracovníkovi brání v realizaci ideálu. (Mezi takové vnější okolnosti může např. patřit odmítavý postoj spolupracovníků apod.) Nedostatek motivace může být, za třetí, důsledkem skutečnosti, že sociální pracovník v sobě potlačuje své upřímné

přesvědčení, že by měl souběžnou pomoc zprostředkovávat, a pomáhá mu to vyhnout se nepříznivým reakcím lidí ve svém okolí.

O krajním nedostatku motivace můžeme hovořit, pokud v ideálech sociálního pracovníka není obsažen impuls ke zprostředkování souběžné pomoci. Tento typ nedostatku motivace u sebe sociální pracovník pozná podle toho, že sice ví o účelnosti souběžné pomoci, tu však klientovi nezprostředkuje a nemá přitom výčitky svědomí. Může také nastat situace, kdy je impuls ke zprostředkování souběžné pomoci v ideálech sociálního pracovníka obsažen, ten však prožívá okolnosti své pracovní situace jako překážku realizace tohoto ideálu. V tomto případě sice sociální pracovník, který o účelnosti souběžné pomoci ví, tuto pomoc nezprostředkuje, pociťuje však kvůli tomu výčitky svědomí. Jeho motivace ke zprostředkování souběžné pomoci byla oslabena okolnostmi, neznamená to však, že žádnou motivaci nemá.

Sociální pracovnice z neziskové pečovatelské služby chtěla klientovi zprostředkovat typ rehabilitace, kterou mu dokázala nabídnout jiná nezisková pečovatelská služba v sousedním městě. Její nadřízená jí v tom však zabránila, protože se v situaci zostřeného boje o veřejné dotace bála, „že by jim jejich klienta mohli přetáhnout“.

Třetí z výše uvedených typů nedostatku motivace je reakcí na opakovaně prožívané výčitky svědomí. Pokud je sociální pracovník prožívá kvůli napětí mezi jeho původním, řekněme „bytovým“ ideálem a okolnostmi pracovní situace často, snaží se výčitek svědomí zbavit tím, že svůj původní ideál „poopraví“ tak, aby se mu jeho jednání s klienty zdálo alespoň přijatelné (Musil, Nečasová, 2008: 94–99). Jedná pak podle svého „poopraveného“ ideálu a výčitky svědomí nepociťuje. To však neznamená, že se jeho motivace zprostředkovávat souběžnou pomoc stala nulovou. Jeho původní ideál mu totiž občas vytane na mysli a sociální pracovník zjistí to, co ve skrytu duše dávno ví – že nejedná v souladu se svým „bytovým“ ideálem a že ho jeho bytové svědomí přece jen, byť ne každodenně hryže.

Představme si, že by náš poradce z úřadu práce, jehož bytovým ideálem je „pomáhat klientům všemi dostupnými způsoby“, pocítil, že ho snahy



jednat na přepážce podle ideálu příliš zmáhají a vystavují nevraživým poznámkám kolegů a nadřízených. Některé způsoby pomoci, např. její zprostředkování, by začal vynechávat, a aby ho netrápily výčitky svědomí, svůj ideál by poopravil na „pomáhat klientům všemi způsoby, které jsou proveditelné za přepážkou“. Jeho svědomí by se sice uklidnilo, někdy však – třeba při pohledu na klienta v opravdu zoufalé situaci – by se na sebe podíval očima svého bytostného ideálu a prožil by pocit, že zanedbává své bytostné svědomí, protože lidem někdy nepomůže, i když ví, jak. Že jim třeba dává informace, i když ví, že si s nimi bez souběžné pomoci nebudou vědět rady ...

Není vyloučeno, že sociální pracovník, jehož poopravený ideál omlouvá neochotu zprostředkovávat souběžnou pomoc, někdy opráší svůj bytostný ideál, který ho ke zprostředkovávání souběžné pomoci nabádá.

I kdyby se tak stalo a sociální pracovník by měl dostatek motivace, ve zprostředkování souběžné pomoci by mu mohly bránit potíže, které pociťuje, když se pokouší navázat kontakt s dalším pomáhajícím pracovníkem. Může například prožívat nedůvěru plynoucí z toho, že se s dalším pomáhajícím pracovníkem osobně neznají, mohou mezi nimi existovat osobní neshody, odhodlání sociálního pracovníka navázat kontakt mohou oslabit pomluvy, které o dalším pomáhajícím pracovníkovi vyslovil někdo jiný. Sociálního pracovníka může od kontaktu s dalším pomáhajícím pracovníkem odrážet vědomí, že mezi jejich organizacemi nebo obory panují problematické vztahy. A mnohé další okolnosti. Pro zjednodušení můžeme za hlavní typy obtíží, které při navazování kontaktu s dalším pomáhajícím pracovníkem prožívá sociální pracovník, označit zábrany plynoucí z osobních vztahů, zábrany plynoucí ze vztahů mezi organizacemi a zábrany plynoucí ze vztahů mezi obory. Nutno ovšem dodat, že potíže při navazování kontaktu s dalším pomáhajícím pracovníkem pravděpodobně vyplývají ze specifické kombinace různých typů zábran, které mohou být charakteristické pro osobní situaci sociálního pracovníka v místě, kde působí.

Můžeme si například představit, že našemu známému poradci v tom, aby požádal psycholožku jejich úřadu o pomoc pro paní Hoškovou,

brání skutečnost, že s ní dosud osobně nejednal, a není si proto jistý, jak bude reagovat. Není si jistý ani tím, jak moc mu má vadit, že psychologové se podle kolujících pověstí na poradce od přepážek „rádi vytahují“. Ví také, že mezi ředitelem jejich úřadu a primářem z psychiatrické léčebny došlo několikrát ke konfliktu při projednávání rozpočtu na krajském úřadě. Ví sice, že jejich psycholožka se s primářem osobně zná, přesto si ale není jistý, zda by za daných okolností nevnímala žádost o vykonání mise u primáře jako žádost o vstup do „vosího hnízda“...

Jak zvládat realizační potíže, které má sociální pracovník sám se sebou?

V konkrétní situaci nebývá sociálnímu pracovníkovi na první pohled jasné, zda se mu souběžnou pomoc nechce zprostředkovávat proto, že mu uniká smysl takového počínání, nebo proto, že mu chybí motivace či ho něco odrazuje od navázání kontaktu s dalším pomáhajícím pracovníkem. Má prostě pocit, že „se mu do toho nechce“, a možná ani neuvažuje, že by měl od sebe jednotlivé realizační obtíže odlišit. Pokud tak učiní, může zjistit, že jasné pojmenované obtíže se dají jednotlivě překonávat snáze než celkový a neurčitý pocit nechuti nebo nejistoty.

Zbavit se tohoto pocitu a své realizační obtíže rozlišit a jasné pojmenovat může sebezpoznáváním. Může přitom postupovat ve čtyřech krocích: zaujmout vůči sobě pozici vnějšího pozorovatele, položit si o sobě písemně a jasné formulované otázky, odpovědi na ně si stručně zaznamenat a porovnat je s tím, jak na podobné otázky odpovídá někdo jiný.

Pohlédnout na sebe z perspektivy vnějšího pozorovatele (van der Laan, 1998: 39–41) znamená přemýšlet o sobě jako o „někom jiném“. Pokud by se sociální pracovník např. jmenoval Josef, může si sám o sobě klást otázky typu: „Proč se ten Josef k tomu, aby v zájmu klienta J. P. zavolal psycholožce do poradny, nemá?“

O sociálním pracovníkovi, kterého se rozhodl pozorovat a kterým je on sám, si může položit a zapsat jasné formulované otázky o důvodech jeho neochoty pustit se do zprostředkování. Zřetelná formulace a písemný záznam jsou pojistkami pro případ, že by zodpovězení otázek o sobě samém bylo pro sociálního pracovníka nepříjemné nebo by se mu zdálo komplikované. Sociální pracovník Josef si o sobě třeba položí otázku, „zda tomu Jo-



sefovi nebrání, aby v zájmu klienta psychologce zavolal, že mu na ní něco osobně vadí“. Poctivě odpoví: „Ano, on se jí totiž trochu bojí, protože mu připadá odměřená a nepříjemně výřečná.“ Josefovi by mohlo začít vadit, že je vlastně slaboch, bojí se ženské a kvůli tomu ani nechce pro klienta udělat to, co opravdu potřebuje. Položením otázky sám sebe vystavil stresu, na který by mohl jednoduše reagovat únikem. Nad otázkou by mohl mávnout rukou, věc pustit z hlavy a telefonování psychologce si rozmyslet. Pokud se ale Josef (třeba za pět minut nebo druhý den ráno) vrátí ke stolu a otázka tam leží na papíře, roste šance, že si věc nechá ještě jednou projít hlavou. I kdyby papír zmačkal, vše si tím připomene a díky tomu ho třeba napadne, že odměřenost a výřečnost psychologky jsou, stejně jako jeho domnělá „slabost“, banalitami ve srovnání s trápením, které prožívá klient, a že vlastně není důstojné se takovými „prkotinami“ nechat od něčeho odradit. Rukou mávne nad nepříjemnými pocity, které v něm původně vyvolávala představa kontaktu s psychologkou.

Může být užitečné si bezprostřední i později nalezené odpovědi na otázky o sobě samém stručně zaznamenat. Hledání odpovědi na položenou otázku ani zvládání pocitů nad nalezenou odpovědí totiž nemusí být vždy tak přímočaré, jak tomu bylo v předcházejícím smyšleném příkladu. Záznam odpovědi pak může sociálního pracovníka inspirovat k opětovnému promýšlení odpovědi a usnadnit srovnání svých úvah s názorem někoho jiného.

Srovnávání vlastních odpovědí s odpověďmi nebo s komentářem z úst někoho, kdo si na tytéž otázky odpovídá jinak, je čtvrtým možným krokem sebepoznávání. Kladení a zodpovídání otázek o sobě ani prožívání nalezených odpovědí nemusí sociálního pracovníka přivést k uspokojivému závěru. Mnohoznačnost, nejistota nebo nerozhodnost může v takovém případě pomoci překonat rozhovor s jiným pomáhajícím pracovníkem, který se na své vlastní realizační obtíže dívá jinak. Na toto téma by byla vhodná rozmluva se supervizorem. Oslovit ho a srovnat své prožitky a názory s jeho zkušenostmi a stanovisky umožní sociálnímu pracovníkovi podívat se na věc z jiného zorného úhlu a uvědomit si ty vlastní představy, které až dosud považoval za natolik samozřejmé, že je uplatňoval bezděčně. Pokud z pozice vnějšího pozorovatele v rozhovoru s kolegou či kolegyní pojmenuje tyto „samozřejmé“ předsta-

vy o svých osobních obtížích zprostředkování souběžné pomoci, může o nich začít diskutovat a případně je měnit.

Sociální pracovník má obvykle možnost porovnávat své odpovědi na otázky o sobě s odpověďmi svých spolupracovníků. Měl by přitom být opatrný. Kolegové totiž mohou s naprostou samozřejmostí uplatňovat stejné představy jako on, a mohou proto potvrzovat platnost bezděčných prožitků a představ sociálního pracovníka. To může být pocitově příjemné, ne však nutně užitečné pro klienta, který potřebuje souběžnou pomoc. Pokud se samozřejmostí prožívané představy sociálního pracovníka podporují jeho snahu zprostředkovat souběžnou pomoc, je jejich bezděčné potvrzení užitečné. Pokud však přístup klienta k souběžné pomoci omezují, jde jejich bezděčné potvrzení kolegou proti zájmům klienta. Proto je účelné usilovat, aby si sociální pracovník své bezděčně uplatňované představy o obtížích zprostředkování souběžné pomoci díky srovnávání s odlišnými představami uvědomil. Klíčem k tomu je nespokojit se s tím, že někdo říká, co je mně milé, a oslovit nebo hledat člověka, který se na věc skutečně dívá jinak. Úkolem supervizora by mělo být, aby ke zvážení předkládal odlišné pohledy, i když s názorem supervidovaného sociálního pracovníka osobně souhlasí.

Uvedené principy sebepoznávání – pohled vnějšího pozorovatele, záznam otázek o sobě a odpovědi na ně a srovnávání vlastních představ s odlišnými představami jiných – může sociální pracovník využít při překonávání realizačních obtíží, které souvisí s jeho představami o vlastním úkolu, s jeho motivací nebo s jeho zábrany v kontaktu s dalším pomáhajícím pracovníkem. Na jejich překonávání nyní zaměřím pozornost.

Vlastní představa o úkolu a zájmy klienta

Sociální pracovník může být přesvědčen, že v jeho ustálené představě o vlastním úkolu nemá zprostředkování souběžné pomoci co dělat. K poskytnutí této pomoci ho přesto mohou podněcovat konkrétní okolnosti případu – např. přání klienta nebo odhalení problému, se kterým si klient ani sociální pracovník nevědí rady. V takovém případě se sociální pracovník může pokusit překonat napětí mezi svou představou o úkolu, která zprostředkování souběžné pomoci nezahrnuje, a okolnostmi situace klienta, které k němu přivádějí pozornost. Může si proto položit



otázku, zda se zprostředkování souběžné pomoci opravdu do jeho navyklé představy o úkolu „nevějde“ a zda by vzhledem k okolnostem případu nebylo na místě představu o úkolu změnit. Sociální pracovník Josef si ve snaze tento rébus rozluštit může o sobě položit tři detailnější otázky: Za prvé: „Které činnosti má Josef v rámci svého úkolu vykonávat a které ne?“ Za druhé: „Čeho by měl Josef při práci s klienty dosáhnout?“ Klíčová je třetí otázka: „Umožní Josefovi činnosti, které považuje za součást svého úkolu, opravdu při práci s daným klientem dosáhnout cíle – tedy to, co je podle Josefa dosáhnout třeba?“

Pokud si Josef na třetí otázku odpoví: „Ne, výkonem obvyklých činností se Josefovi cíle práce s tímto klientem naplnit nepodaří,“ nabízí se mu jedna obecnější a druhá konkrétnější otázka: „Jaké další činnosti by měl Josef vykonávat, aby své cíle dokázal opravdu naplnit?“ „Neměl by Josef v zájmu dosažení cílů své práce danému klientovi přece jen zprostředkovat souběžnou pomoc?“

Může se také stát, že Josefova odpověď na výše uvedenou klíčovou otázku nebude jednoznačná: „Dosud vykonávané činnosti sice Josefovi umožňují naplňovat cíle, v případě daného klienta to ale není zcela jisté.“ V takovém případě by se Josef mohl v souladu s výše uvedenými principy sebepoznávání ptát dále: „Nezná Josef někoho, kdo by si na klíčovou otázku mohl odpovědět jinak než on?“ Pokud by někoho takového našel, mohl by se ho zeptat, co si o naplňování cílů navyklými činnostmi myslí on. Srovnání vlastní představy o úkolu s představou toho druhého a diskuse s ním by mohly Josefovi nabídnout nové nápady.

Poradci z úřadu práce, kde jsem vyslechl výše vzpomínaný příběh paní Hoškové, považovali za svůj cíl pomoci nezaměstnaným najít práci. Část z nich si myslela, že tohoto cíle je možné dosáhnout, pokud budou klientům kromě poskytování informací o pracovních místech a kontaktů na zaměstnavatele zprostředkovávat souběžnou pomoc, aby klienti měli šanci zbavit se problémů, které jim bránily získat práci. Druhá část poradců byla přesvědčena, že jejich úkolem je výhradně předávat informace o pracovních místech a kontakty na zaměstnavatele. Někteří ze stoupenců této představy dávali najevo, že je diskuse o zprostředkovávání souběžné pomoci nezajímá. Jiní však měli o účast v ní zájem, i když se ke zprostředkování souběžné pomoci stavěli zdrženlivě.

Rozlišování mezi osobními motivy a překážkami jejich realizace v organizaci

Pokud sociální pracovník pocituje v souvislosti s tématem zprostředkování souběžné pomoci výčitky svědomí, může se pokusit zbavit se jich sebepoznáním vlastní motivace, to je sebepoznáním svých ideálů a místa pro zprostředkování souběžné pomoci v nich. Za tímto účelem si může sociální pracovník Josef klást následující otázky: Za prvé: „Je něco, co je pro Josefa důležité, on to při práci s daným klientem zanedbává, a má proto výčitky svědomí?“ Za druhé: „Brání Josefovi něco, aby při práci s daným klientem věnoval dostatek pozornosti a času tomu, co považuje při práci s klienty za důležité? Brání mu v tom jeho vlastní stanoviska či obavy, nebo mu v tom brání názory někoho jiného (nadřízených, spolupracovníků, klientů, dalšího pomáhajícího pracovníka, či někoho dalšího)?“ Za třetí: „Zná Josef někoho, kdo při práci s klientem v podobné situaci postupuje jinak než on? V čem se jejich představy o tom, co je v práci s klientem důležité, liší?“

Snaha zodpovědět tyto otázky a diskutovat o nich se stoupenci jiného pohledu může Josefovi pomoci ujasnit si, odkud se berou jeho výčitky svědomí. Pokud v Josefovi vyvolává kontakt s klientem, který potřebuje zprostředkovat souběžnou pomoc, výčitky svědomí, je velmi pravděpodobné, že myšlenka souběžné pomoci je pro Josefa osobně důležitá. Zdá se tedy, že mu něco brání, aby tuto myšlenku uplatnil. Otázka je, co mu v tom brání. Sociální pracovníci někdy prožívají výčitky svědomí proto, že jim v jednání podle jejich bytostného ideálu brání očekávání jiných lidí – jiných pracovníků v organizaci nebo akterů zprostředkování souběžné pomoci (viz Musil, Nečasová, 2008). Tak to pravděpodobně je i s Josefem. Očekávání druhých lidí mu asi brání, aby klientovi, který to potřebuje, spontánně a v souladu sám se sebou zprostředkoval souběžnou pomoc. Odpovědi na výše uvedené otázky mohou Josefovi pomoci ujasnit si, která stanoviska, kterých lidí a jak způsobují, že jednat podle ideálu je pro něj obtížné. Např. by mohl zjistit, že má výčitky svědomí proto, že mu kontakt s klientem, který naléhavě potřebuje souběžnou pomoc, připomíná bytostný ideál, kterého se vzdal, aby se zbavil napětí mezi svou touhou souběžnou pomoc zprostředkovávat a požadavky nadřízeného, který „plýtvání časem“ na souběžnou pomoc nepovažuje za žádoucí.

Určení konkrétních názorů, které sociální pracovník prožívá jako překážku zprostředkování souběžné pomoci, je krokem k vyjednávání. Josef



se může pokusit přesvědčit nadřízeného, aby uznal, že pro řešení situace daného klienta (nebo daného typu klientů) není jeho stanovisko adekvátní.

Účelem vyjednávání je v tomto případě nalezení oboustranně přijatelného kompromisu, který se týká postupu práce s konkrétním klientem nebo s určitým typem klientů. Za tímto účelem je vhodné uplatnit tzv. „umírněnou strategii“⁴, která je podle Allena, Donhue a Stewarta zaměřena na posílení důvěry a spolupráce zúčastněných stran. Vhodná je, pokud se vyjednávání týká práv nebo povinností (v našem případě práva Josefa zvolit postup přiměřený situaci klienta), jejichž ujednání může být v zájmu obou zúčastněných stran⁵. Tohoto cíle se v rámci umírněné strategie dosahuje otevřeností, nekategoričností vstupních požadavků, ochotou k ústupkům, zdůrazňováním překrývajících se zájmů a demonstrováním vnímavosti k problémům druhé strany (Allen, Donhue, Stewart, 1990: 86–87). Předpokladem úspěšného využití této strategie je „ustavení normy vzájemnosti“ (Allen, Donhue, Stewart, 1990: 93), či, jinak řečeno, oboustranné potvrzení závazku respektování zájmů a názorů druhé strany. Pokud je nadřízený nebo jiní lidé (např. pracovníci jiného pomáhajícího oboru nebo spolupracovníci se sklonem k normativnosti) vybaven sklonem k dominanci, nemusí být jednoduché tento předpoklad umírněného vyjednávání naplnit.

Snahu sociálního pracovníka o uznání vzájemnosti, která nemusí skončit hned prvním, ne zcela úspěšným pokusem o dosažení respektu, lze proto chápat jako přípravnou fázi na umírněné vyjednávání. V rámci přípravy na ně může být užitečné konzultovat cíle a postup vyjednávání se „znalci“ – těmi, kdo osoby „z druhé strany“ dobře znají a dokáží vysvětlit, co je vede ke stanoviskům, jež jsou vůči zprostředkování souběžné pomoci nepřívětivé. Je také možné konzultovat způsob vyjednávání s těmi, kdo spontánně zastávají nebo znají odlišná stanoviska, a mohou díky tomu sociálnímu pracovníkovi poskytnout zpětnou vazbu.

Dosud jsme věnovali pozornost sociálnímu pracovníkovi, jehož ideál zahrnuje představu zprostředkování souběžné pomoci, a motivuje ho proto ke snaze tuto službu klientům poskytovat. Potřebu souběžné pomoci však může při práci s klientem odhalit i sociální pracovník, který k jejímu zprostředkování nemá žádnou motivaci.

Nepocituje žádné osobní důvody ji klientovi zajistit a skutečnost, že okolnosti určitého případu ho ponoukají k využití souběžné pomoci, je mu nepříjemná. I pro tohoto sociálního pracovníka může být užitečné ujasnit si stanovisko, a položit si proto dvě otázky: Za prvé: „Je z nějakého důvodu dobře, že necítím důvod zprostředkovávat tomuto klientovi souběžnou pomoc, a mám nějaké důvody, proč se o její zprostředkování nepokusit?“ Za druhé: „Co bych mohl sám proti těmto svým důvodům namítnout a co by proti těmto mým důvodům namítali jiní – ti, na nichž mně záleží, stoupenci jiných stanovisek aj.?“

Snaha zodpovědět obě otázky může sociálnímu pracovníkovi, za prvé, pomoci, aby si ujasnil důvody svého odmítavého stanoviska a dokázal v jeho prospěch korektně argumentovat. Hledání odpovědi na uvedené otázky ho může, za druhé, přivést ke zjištění, že jej některé z jeho bytších či aktuálních ideálů nenechávají k myšlence zprostředkování souběžné pomoci zcela lhostejným. Mohl by třeba přijít na to, že byl kdysi odhodlán klientům pomáhat nebo že mu není po vůli, když lidé mají zbytečně život těžší, než je nutné, a že zprostředkování souběžné pomoci by z těchto nebo podobných hledisek mohlo být žádoucí.

Polemika se zábrany v kontaktu s dalším pomáhajícím pracovníkem

Dejme tomu, že sociální pracovník přestane pochybovat, zda má nebo nemá pro klienta zajistit souběžnou pomoc, a zjistí, že jeho nechuť tuto pomoc zprostředkovat není projevem nedostatku jeho osobní motivace, ale nepříznivého postoje jiných lidí na ni. Jeho odhodlání zabývat se souběžnou pomocí může i tak narazit na zábrany, které pocituje při navazování kontaktu s dalším pomáhajícím pracovníkem. Např. osobní nechuť, pomluva či rezervovanost vůči lidem z jiného oboru může sociálního pracovníka odradit, aby dalšího pomáhajícího pracovníka oslovil a pokusil se s ním dohodnout pomoc pro svého klienta.

Sebepoznávání může odhalit, že tyto zábrany nejsou tak zásadní, jak by se na první pohled mohlo zdát. Sociální pracovník, který považuje za důležité, aby se klientovi dostalo souběžné pomoci, a pocituje přitom nechuť vstoupit do kontaktu s dalším pomáhajícím pracovníkem, se může pokusit své zábrany nejprve jasně pojmenovat a následně o nich sám se sebou polemizovat.



Aby si ujasnil, odkud se nepříjemné pocity provázející potřebu oslovit konkrétního pomáhajícího pracovníka berou, si sociální pracovník může sám o sobě položit několik otázek. Vložím je opět do úst nám již známému Josefovi, dalším pomáhajícím pracovníkem bude třeba poradkyně pro dlužníky Anna: „Co vlastně Josefovi na Anně nebo na kontaktu s ní vadí?“ „Pokud Josef něco z toho, co mu na Anně či na kontaktu s ní vadí, nedovede jasně popsat, čeho se to týká?“ „Co Josefovi na Anně nebo na kontaktu s ní vadí, aniž by si to byl ochoten připustit?“ Bylo by účelné, aby Josef svou odpověď na druhou a zejména na třetí z uvedených otázek hledal spolu s někým, kdo celou věc dokáže vidět odlišně. Pokud si Josef poctivě odpoví na uvedené otázky, namísto klubka nejasných negativních pocitů získá „seznam“ těch informací o Anně nebo hodnocení Anny, které ho odrazují od kontaktu s ní. Měl by si je asi napsat na papír a ten nechat ležet na stole. Pokud by ho napsal do počítače, mohlo by se snáze stát, že soubor zapomene znovu otevřít.

Informace a hodnocení uvedené v seznamu by měl Josef rozdělit podle toho, odkud se vzaly. Měl by si proto klást otázky: „Které informace nebo hodnocení Anny vyplývají z osobní zkušenosti Josefa s ní?“ „Které z nich vyplývají z Josefových zkušeností s organizací, kde Anna pracuje, nebo z Josefových názorů na tuto organizaci?“ „Které z informací nebo hodnocení Anny souvisí s tím, že Anna je vzděláním právníčka, a s názory Josefa na právníky?“ „Které z informací nebo hodnocení Anny vylechl od lidí ve své organizaci a které od pomáhajících pracovníků z jiných organizací?“ A tak dál.

Zodpovězení těchto a podobných otázek pomůže Josefovi rozdělit informace a hodnocení, které tlumí jeho chuť navázat s poradkyní pro dlužníky kontakt, na „osobní“ (ty, které vyplývají z jeho osobní zkušenosti s Annou) a „sociální“ (ty, které vyplývají z názorů tradovaných ve skupinách, ke kterým Josef patří). Informace a hodnocení Anny, které jasně vyplývají z konkrétních osobních zkušeností Josefa, není třeba ověřovat. To neznamená, že by bylo na škodu danou zkušenost popsat a položit si otázku, zda to tak tehdy opravdu bylo. Druhou skupinu představují informace a hodnocení Anny, které jsou „z druhé ruky“ a vycházejí z řečí a domněnek, jejichž platnost pro Annu nikdo neověřoval.

S těmi „z druhé ruky“ může Josef zkusit polemizovat. Nejprve však může zvážit, zda je vůbec považuje za hodné pozornosti. Neměl by o tom rozhodovat šmahem. Lépe je vzít každou neověřenou informaci či nepodložené hodnocení zvlášť a rozhodovat se o nich jednotlivě. Pokud sociální pracovník nazná, že některým z nich má smysl věnovat pozornost, může se pokusit jejich platnost pro Annu ověřit.

Na začátku sebezpoznávání zábran kontaktu s poradkyní pro dlužníky Annou byla změt nejasných pocitů. Na konci je seznam ověřených informací a hodnocení, o kterých je možné rozhodovat se, zda jim rozhodnutí o navázání kontaktu s dalším pomáhajícím pracovníkem přizpůsobit. Pokud sociální pracovník setrvá u původní zmeti nejasných pocitů, mohlo by se mu stát, že by klienta připravil o souběžnou pomoc z ne zcela jasných důvodů a zbytečně.

Překonávání realizačních obtíží na straně klienta

V této kapitole vymezím tři typy obtíží, na které může sociální pracovník při zprostředkovávání souběžné pomoci narazit u klienta. Jsou jimi nedostatek porozumění klienta pro účel souběžné pomoci, nedostatek jeho motivace a zábrany klienta při navazování kontaktu s poskytovatelem souběžné pomoci. Ve druhé části kapitoly navrhu některé způsoby, s jejichž pomocí by mohlo být možné realizační obtíže na straně klienta překonávat.

Co brání klientovi využít souběžnou pomoc?

Paní Hoškové, jejíž příběh jsem až dosud využíval jako ilustraci realizačních obtíží zprostředkování souběžné pomoci, nečinilo potíže rozpoznat, že její šance na pracovní místo vzrostou, pokud jí doprovod psychologů usnadní získat status osoby se znevýhodněním. Jiní klienti si ovšem – na rozdíl od paní Hoškové – nemusí uvědomit, že jim zprostředkovaná pomoc s řešením dalšího problému usnadní zvládnout i to trápení, které jim pomáhá zmírnit sociální pracovník. Jejich představa o řešení takového trápení může být přímočará – mohou je chtít vyřešit bez dalšího zdržování. Vedení snahou zbavit se akutních nesnází mohou soustředit pozornost výhradně na řešení „totoho problému“, a jejich očekávání



od sociálního pracovníka proto nemusí myšlenku zprostředkování souběžné pomoci zahrnovat.

Tuto domněnku ilustruje sdělení sociální pracovnice Azylového domu pro matky s dětmi v Kojetíně, která svým klientkám doporučila navštívit poradnu pro dlužníky. Ty však její doporučení příliš nevyužily, mimo jiné proto, že: „Pro ně je řešení dluhů pomocí dluhových poraden běh na dlouhou trať.“ (Kopřivová, 2010: 21–22.)

Sociální pracovnice z Azylového domu v Kojetíně mohla na první pohled usoudit, že nechuť jejich klientek podstoupit „běh na dlouhou trať“ je projevem nedostatku jejich motivace k využití dluhového poradenství. Zdá se však, že takovému prvnímu dojmu nepodlehla a nechuť vydat se „na dlouhou trať“ považovala spíše za projev přímočarého uvažování klientek, které preferují okamžitá a snadno dostupná řešení, a činí jim proto potíže rozpoznat užitečnost dlouhodobější spolupráce s poradcem pro dlužníky. V citovaném rozhovoru totiž také hovořila o neochotě klientek „angažovat se“:

„Poradny také očekávají aktivní spolupráci a následování určitých kroků. K tomu klientky většinou nejsou ochotny.“ (Kopřivová, 2010: 22.)

Domnívám se, že tak odlišila nedostatek porozumění klientek pro užitečnost využití dluhového poradenství od nedostatku jejich motivace k účasti na překonávání problému se zadlužením. Své klientky popsala jako ženy, jejichž představám o pomoci se dluhové poradenství vymyká, a navíc nemají osobní motivy pomoc dluhového poradce využít.

Najdou se také klienti, kteří smysl zprostředkované pomoci chápou, přesto však nemají dostatek motivace ji využít. Zkušenost s tímto typem klienta popisovali poradci z již citovaného úřadu práce:

„Někdy klienti řeknou objednávku, ale když se ukáže, že ta pomoc je možná, stáhnou se a třeba to vůbec nechtějí řešit. Měla jsem klienta, Pavla, který si nebyl schopen vyřídit sociální dávky, že by to nezvládl. Řekla jsem, ať ty papíry přinese, že se na to přeptám lidí ze sociální podpory, spolu

*to vyplníme a on to tam pak jenom zanese hoto-
vé. Příště přišel a řekl, že dávky nechce, že mu to
za to nestojí.“*

Nedostatek motivace se může projevit u klientů, kteří by o zprostředkovanou pomoc stáli, mají však obavu z nepříznivé reakce třetí osoby:

Paní Nobelová prodala po sňatku domek a nastěhovala se k manželovi. Ten ji začal omezovat. Za peníze z prodeje manželčina domku koupil jinou nemovitost a na její zmínky o právech spoluvlastníka reagoval agresivně. Zakazoval ji opouštět bez dovození domov a telefonovat, odmítal jí dát peníze na jídlo nebo na cestu autobusem k lékaři. Paní Nobelová pod záminkou, že jde na úřad práce, což „má dovoleno“, tajně navázala kontakt s občanskou poradnou. Tam jí mimo jiné nabídli, že jí společně s lidmi z obecního úřadu pomůžou vyřídit dávky hmotné nouze. To paní Nobelová odmítla s tím, že „kdyby se to manžel dozvěděl, tak by jí dal“.

V daném případě měla na motivaci klientky negativní vliv agrese třetí osoby, která oslabovala vůli klientky využít zprostředkovanou pomoc. U jiných klientů nemusí být nepříznivé působení třetí osoby na jejich motivaci tak drsné.

Například pan Nedomský odmítl zprostředkování pomoci s vyřízením dávek hmotné nouze se slovy: „Lidi u nás by si o mně mysleli, že žebřím.“

Motivaci k využití zprostředkované souběžné pomoci může také omezovat její obtížná dostupnost:

Klientky Azylového domu pro matky s dětmi v Kojetíně, o nichž už byla výše řeč, mají podle sociální pracovnice často nízký příjem, na jejich majetek jsou uvaleny exekuce a otcové jejich dětí často neplatí výživné. Doporučenou pomoc dluhových poradců přesto „moc nevyužívají“, mimo jiné proto, že „nejbližší poradna je v Olomouci, cesta pro klientky znamená nezanedbatelné finanční náklady.“ (Kopřivová, 2010: 22.)

Případy, kdy motivaci klienta oslabuje vliv třetí osoby nebo obtížná dostupnost pomoci, bývají asi



nejběžnější. Výše uvedené příklady upozorňují, že nedostatek motivace klientů k využití zprostředkované pomoci může mít tři základní podoby. Klienta Pavla jeho představa o řešení problému k využití zprostředkování pomoci nemotivuje a on takovou pomoc prostě nechce využít. Paní Nohelové nebo panu Nedomskému je představa zprostředkování souběžné pomoci blízká, od jejího využití je však odrazují jiné okolnosti. Dávají přednost možnosti vyhnout se negativním důsledkům využití souběžné pomoci, např. uniknout před negativním hodnocením jiných účastníků své životní situace. Klientky Azylového domu pro matky s dětmi v Kojetíně mají vcelku slabou motivaci, která je dále oslabována dalšími okolnostmi jejich situace, například snahou vyhnout se výdajům na cestu k poskytovateli souběžné pomoci.

I v případě, že žádná z uvedených možností neplatí, a klientova motivace je tudíž dostatečná, může pro něj být obtížné navázat s poskytovatelem souběžné pomoci kontakt. To bylo jádrem věci v případě paní Hoškové.

Slyšeli jsme už, že „vždycky přišla, že už měla sbalenou tašku, ale když došlo na věc, tak do psychiatrické léčebny nebyla schopná jít“.

Čeho se paní Hošková obávala, nevíme. O jejich zábránách v kontaktu s poskytovatelem souběžné pomoci můžeme vyslovit pouze domněnky. Mohla cítit osobní antipatie k někomu z personálu léčebny. K poskytovateli souběžné pomoci mohla mít nedůvěru, založenou na jeho špatné pověsti. Využití souběžné pomoci psychiatra mohla spojit s negativními důsledky. Mohla se třeba obávat, že by si lidé „mohli myslet, že nejsem normální“. Mohla se bát, že v léčebně budou nahlížet do jejího soukromí více, než je příjemné. Konečně se mohla obávat, že nezvládne komunikaci s dalším pomáhajícím pracovníkem, že mu třeba nebude schopna říct, proč za ním vlastně přišla, že se jí bude ptát na něco, co ona neví nebo si nepamatuje. Že před ní otevře témata, která jsou jí nepříjemná (někdo se třeba stydí, že by mohl plakat) apod. Někteří lidé se obávají, že na úřadě, v poradně nebo v nemocnici budou muset mluvit jinak, než jsou zvyklí (třeba spisovně), z čehož mohou být značně nesví. Atp.

Uvedené nebo případně další, autorem tohoto pojednání opomenuté typy zábran navázání

kontaktu s poskytovatelem souběžné pomoci se případně mohou v situaci konkrétního klienta kombinovat a vytvářet „klubka, která je těžké rozplést“.

Jak zařídit, aby klient chtěl využít souběžnou pomoc?

Snaha překonat obtíže na straně klienta nastoluje otázku, jak v něm podpořit chuť udělat něco, do čeho se mu moc nechce, a přitom v něm nevyvolat pocit, že ho někdo do něčeho nutí, a naopak podněcovat jeho chuť rozhodovat se. Doporučení pro vyrovnávání se s potížemi na straně klienta se proto týkají udržování rovnováhy mezi „působením na něho“ a „podporou jeho zplnomocnění“.

Hrdá uvádí, že předpokladem spolupráce klienta s dalším pomáhajícím pracovníkem je podpora **autonomie klienta. Sociální pracovník by podle ní měl klientovi, jemuž zprostředkovává souběžnou pomoc, poskytovat „kontakty, doporučení, zpětnou vazbu a povzbuzení“** (Hrdá, 2006: 7). Tento typ podpory má dát klientovi prostor, aby o využití doporučení sociálního pracovníka rozhodoval pokud možno nezávisle. Nakolik a jak se klient do rozhodování zapojuje, záleží hodně na tom, jak si svou účast na rozhodování představuje, a také na schopnosti sociálního pracovníka ho při realizaci těchto představ povzbudit.

Představy jednotlivých klientů o jejich účasti na rozhodování se mohou značně lišit. Pokud využijeme typologii „angažovanosti klienta“, kterou uvádí O'Sullivan (1999: 45–50), můžeme říci, že někteří klienti mají pocit autonomie, pokud „se stanou konzultantem“, což znamená, že sociální pracovník bere v úvahu jejich mínění, o dalším postupu však rozhoduje sám. Jiní klienti by si v roli „konzultanta“ připadali málo autonomní a vyhovovalo by jim, aby při rozhodování „byli partnerem“ a mohli jednat na základě dohody se sociálním pracovníkem. Je třeba také počítat s klienty, v jejichž očích je přiměřené, když „mají rozhodnutí pod kontrolou“ a o dalším postupu rozhodují sami, ať už s podporou sociálního pracovníka nebo bez ní. Jednoduše řečeno, chtějí rozhodovat nebo být „decizorem“.

Rozhodující tedy není maximalizovat autonomii klienta, ale zajistit, aby klient cítil, že se na rozhodování o využití souběžné pomoci podílí



podle něj přiměřeným způsobem. Pokud by klient způsob své účasti na rozhodování prožíval jako nepřiměřený, snahu sociálního pracovníka, aby kontaktoval poskytovatele souběžné pomoci, by asi vnímal jako manipulaci. Klient, který by chtěl být „partnerem“, by očekávání, že při rozhodování o využití souběžné pomoci bude „konzultantem“, vnímal jako omezování. Kdyby sociální pracovník od klienta, který má chuť partnersky vyjednávat, očekával, že „to vezme do rukou sám“, klient by mohl jeho doporučení využít souběžnou pomoc vnímat jako pokus sociálního pracovníka zbavit se odpovědnosti za řešení jeho problému.

Pocit přiměřené účasti na rozhodování je předpokladem chuti klienta pojmenovávat společně se sociálním pracovníkem obtíže. Klient, který by se zdráhal využít souběžnou pomoc s pocitem, že se tak ochrání před manipulací, by pravděpodobně neměl chuť otevřeně hovořit o tom, co se za jeho neochotou skrývá. Sociální pracovník ovšem potřebuje důvody neochoty klienta poznat a – jak říkají Hepworth, Rooney a Larsen (2002: 472) – „*anticipovat obtíže*“. Neměl by proto svým chováním klienta tlačit do rozhodovací pozice, která mu nevyhovuje. Pokud se potřebuje s důvody neochoty klienta blíže seznámit, měl by mu pomoci, aby se mohl v procesu rozhodování angažovat pro něj přiměřeným způsobem, a získal tak pocit autonomie, který odpovídá jeho osobním představám či sklonům.

Za tohoto předpokladu mohou sociální pracovníci spolu s klientem přijít na to, co mu brání souběžnou pomoc využít. Klient se zdráhá a často tím vyjadřuje spíše pocity než promyšlená stanoviska. Důvody jeho zdrženlivosti vůči využití souběžné pomoci proto zpravidla nejsou na první pohled zřejmé. Ani klient, ani sociální pracovník neví, zda důvodem vlažné reakce je klientova netečnost vůči představě souběžné pomoci, nedostatek jeho motivace nebo zábrany v navázání kontaktu s dalším pomáhajícím pracovníkem. Rozeznat, zda u konkrétního klienta jde o ten či onen důvod nebo jejich kombinace, a zjistit, čeho se důvody klientovy zdrženlivosti konkrétně týkají, je přitom důležité. Různé důvody totiž vyžadují odlišný způsob stimulace změny postoje klienta.

Netečnost vůči představě souběžné pomoci může sociální pracovník např. překonat tím, že zařídí, aby klientovi povyprávěl své zážitky člověk, který má s využitím souběžné pomoci dobrou zkušenost. Takový rozhovor může pomoci překonat

i potíže klienta s motivací. Součástí zvládnutí potíží s motivací však také může být snaha oslabit bariéry, které klientovu motivaci tlumí – např. zajištění dopravy do poradny v jiném městě, vyjednávání s „třetí osobou“, jejíž reakce se klient obává, nebo naopak pomoc při utajení kontaktu klienta s dalším pomáhajícím pracovníkem, před agresorem apod. Zábrany v kontaktu může oslabit návštěva dalšího pomáhajícího pracovníka, na které sociální pracovník klienta doprovodí. Tomuto setkání může případně – s vědomím klienta – předcházet domluva s dalším pomáhajícím pracovníkem o tom, čeho je třeba se během návštěvy vyvarovat.

Protože představy sociálního pracovníka o důvodech nezájmu klienta mohou být unáhlené nebo předsudečné, není vhodné dát při poznávání obtíží klienta na první dojem. Pocity, které v sociálním pracovníkovi vyvolá reakce klienta na nabídku souběžné pomoci, sice mohou mnohé napovědět, není však na místě činit ukvapené závěry. Výše citovaný příklad klientek Azylového domu v Kojetíně ukazuje, že pro sociální pracovníci nebylo na první pohled snadné rozlišit, zda si klientky nedovedly představit, jak by jim dluhové poradenství mohlo být užitečné v jejich akutní nouzi, či zda se jim nechce platit za cestu někam, kde po nich budou chtít, aby se „angažovaly“. Ukázalo se, že „ve hře“ bylo obojí a kdyby sociální pracovnice dala na první dojem, mohlo se snadno stát, že by si řeči o tom, že „do Olomouce je daleko a stojí to moc peněz“ vyložila jako projev nedostatečné motivace klientek. Prostě by si řekla, že „se jim nechce“, a na otázku možných výhledových zlepšení aktučních potíží, které skýtá dlouhodobé řešení, by vůbec nepřišla řeč.

Domnívám se tedy, že by si sociální pracovník měl připouštět, že přesně neví, co všechno může být důvodem klientova váhání nebo odmítání, a – hlavně zpočátku – by měl o těchto důvodech spíše opatrně formulovat domněnky než dávat ukvapené odpovědi. Pokud si např. není jistý, že klient chápe možný přínos a předpoklady úspěchu využití souběžné pomoci, neměl by automaticky předpokládat, že klientovo váhání nebo odmítání je projevem nedostatku jeho motivace. Z tohoto hlediska by bylo účelné chápat komunikaci s klientem jako příležitost spolu s ním rozpoznávat, „co je ve hře“.

Abyste taková komunikace mohla začít, je třeba klientovo zdrženlivé stanovisko respektovat



a připustit je jako jedno z možných řešení. Je proto třeba nehodnotit je. Pokud sociální pracovník klientovo stanovisko hodnotí, příliš rychle se tím deleguje do pozice toho, kdo má rozhodovat. Pokud se sociální pracovník zdrží hodnocení méně vstřícné reakce klienta, dává tím najevo, že je otevřen všem možnostem, a ponechává tak prostor pro vymezování rolí. Ať už se totiž na začátku diskuse o využití souběžné pomoci mluví o čemkoliv, vědomě nebo bezděčně probíhá vyjednávání o rolích sociálního pracovníka a klienta v rozhodování o jeho případné spolupráci s dalším pomáhajícím pracovníkem.

Sociální pracovník by měl – bez komentáře nebo po otevřené domluvě – přijmout roli, která klientovi umožní, aby se na rozhodování o využití souběžné pomoci mohl podílet způsobem, který mu připadá „přirozený“. Např. pokud se klient spontánně chová jako decizor, měl by sociální pracovník zaujmout pozici konzultanta apod. (viz o tom výše). Prostor pro vyjednávání o rolích vytvoří sociální pracovník tím, že se zdrží hodnocení klientova zdrženlivého stanoviska, a tím, že se ho zeptá, jak by problém, který by mohl být řešen s pomocí dalšího pracovníka, řešil on. Pokud je stanovisko klienta k využití souběžné pomoci jednoznačně odmítavé, je vhodné položit uvedenou otázku „projektivně“ – neptat se na klientovu osobní představu řešení, nýbrž na to, jak by daný problém podle něj asi řešili jiní lidé, kteří se s takovým problémem setkali. Lze totiž předpokládat, že klient s jednoznačně odmítavým postojem by mohl dotaz typu: „A jak byste to řešil vy?“ chápat jako vyjádření pochybností o správnosti jeho přístupu, tedy jako hodnocení nebo jako nátlak. Domnívám se, že klient, jehož stanovisko je váhavé nebo nejednoznačné, by otázku na jeho osobní představu o řešení problému mohl spíše vnímat jako příležitost spontánně promluvit o váhavých pocitech, které v něm nabídku souběžné pomoci vyvolává.

Toto doporučení ovšem nelze považovat za pravidlo. Někteří lidé se za vlastní nejednoznačnost stydí, prožitek ambivalence je vede k negativnímu sebehodnocení, jejich váhání může být projevem obtížného dilematu, na které by raději zapomněli apod. Vše záleží na okolnostech a uvedená doporučení jsou rámcová. Jejich hlavním účelem je ukázat, čemu všemu by měl sociální pracovník věnovat pozornost, pokud chce klientovi otevřít prostor, v němž by si mohl najít pro něj přirozenou roli v procesu rozhodování.

Pokud se zjistí, že jedním z důvodů neochoty klienta je jeho nejasná představa o užitečnosti souběžné pomoci, může se sociální pracovník pokusit otevřít o důvodech využití souběžné pomoci diskusi. Měl by ji však zahájit způsobem, který odpovídá klientem vyjednané roli v procesu rozhodování. Pokud by se klient situoval do role „konzultanta“, a sociální pracovník by tudíž přijal roli „decizora“, mohl by na klienta „trochu zatlačit *žádaným směrem*“ (van der Laan, 1998: 223 až 224). Znamená to vysvětlit klientovi své stanovisko a důvody, proč by podle něj měl souběžnou pomoc využít, a zeptat se klienta, jak se na jeho návrh dívá, případně jestli by něco udělal jinak apod. V případě, že klientovi vyhovuje role „partnera“ a sociální pracovník zaujímá tutéž pozici, je možné klienta vtáhnout do diskuse, ve které by navzájem srovnávali své představy o tom, jak by se situace klienta mohla vyvíjet, pokud by souběžnou pomoc využil a pokud by to neudělal. Pokud chce být klient „decizorem“, a sociální pracovník se proto vžije do role „konzultanta“, bylo by na místě rozvíjet nápady nebo možnosti, které vyslovil klient („Mohl byste mně lépe vysvětlit to, co jste říkal o ...?“).

Nelze vyloučit, že se role obou účastníků bude v průběhu diskuse měnit. To může být žádoucí a sociální pracovník takové „strategické“ posuny může záměrně podporovat. Posun v roli klienta a sociálního pracovníka může být žádoucí zejména v případě, že otevře nové možnosti řešení klientova dalšího problému – ať už s pomocí dalšího pomáhajícího pracovníka nebo i jiným způsobem. Podmínkou ovšem je, aby se klient v důsledku změny neocítil v roli, která je mu nepřijemná. Sociální pracovník by se proto neměl nechat unést svými osobními motivy a měl by brzdit svůj sklon navodit konfiguraci rolí, která mu sice osobně vyhovuje, mohla by však ohrozit důvěru a otevřenost klienta diskusi.

Někdy klient považuje využití souběžné pomoci za užitečné, přesto však návrh využít ji nepřijímá, protože k tomu nemá dostatečnou motivaci. Při překonávání obtíží tohoto druhu může být účelné rozlišovat dva typy situací. V prvním případě má klient motivaci, její přeměnu v praktické kroky však brzdí odmítavé postoje jiné osoby. Za druhé nastávají situace, kdy je klientova motivace k využití souběžné pomoci slabá.

V prvním případě, kdy klientovu motivaci brzdí negativní vliv jiné osoby, závisí využití souběžné



pomoci mimo jiné na tom, jak sociální pracovník v procesu formulace „zakázky“ pracuje s „objednávku“⁷ klienta.

Za „objednávku“ budu považovat všechna klientem zřetelně nebo náznakem vyjádřená přání. Slovem „zakázka“ budu označovat cíle spolupráce, které spolu ujednávají klient a sociální pracovník, když reagují na objednávku (Úlehla, 2005: 75). Stává se, že klient vyjádří přání nepřímou tím, že popíše, jak ho životní podmínky (třeba nedostupnost služeb) nebo postoje jiných lidí (např. dominantního partnera nebo pomlouvajících sousedů) omezují v rozhodování. Přání řešit takto vyjádřené obtíže se někdy nestane součástí zakázky. Stává se to, když sociální pracovník nepovažuje pomoc s obtížemi tohoto druhu za součást své „nabídky“, to je ustálené náplně své práce a poslání „jeho“ organizace. Sociální pracovníci mají někdy sklon držet se v rámci obvyklé nabídky a řešení obtíží, které jsou podle nich mimo její rámec, pak při sjednávání zakázky nechají stranou⁸.

Zjednodušeně lze říci, že sociální pracovník považuje přání a problémy klienta, které odpovídají jeho obvyklé nabídce, za „prvotní“ a této části objednávky věnuje při formulaci zakázky větší pozornost. (V organizaci podporující zaměstnávání lidí s postižením by za prvotní problém mohla být považována obava klienta z diskriminace ze strany zaměstnavatelů při výběrovém řízení.) Přání a problémy klienta, které se obvyklé „nabídce“ vymykají, vnímá sociální pracovník jako „druhotné“ a jejich řešení do zakázky nezahrne. Přesto, že jejich zvládnutí může mít na řešení prvotního problému vliv a bylo by možné je případně řešit zprostředkováním souběžné pomoci. (V organizaci podporující zaměstnávání lidí s postižením by za druhotný problém mohla být považována stížnost klienta, že mu jeho blízcí „vynadali“, když se chtěl o nervozitě, kterou v něm vyvolávají trvale odmítavé reakce zaměstnavatelů, poradit s psychologem.)

Příznivá motivace klienta pro využití souběžné pomoci může ochabnout, pokud sociální pracovník během formulace zakázky věnuje pozornost pouze primárním problémům a přáním klienta, která „ladí“ s nabídkou. Část objednávky, která se nabídce vymyká, se pak nestane součástí zakázky. Klient vidí, že některá přání vyslovil zbytečně, a může proto nabýt dojmu, že tato přání není žádoucí uplatňovat. Pod tímto tlakem souhlasí s formulací zakázky, která neobsahuje řešení jeho

„druhotných problémů“, a jeho motivace tyto problémy řešit je oslabena. Pokud sociální pracovník později vysloví návrh řešit druhotný problém zprostředkováním souběžné pomoci, klient bude pravděpodobně zmaten a může reagovat zdrženlivě. Sociální pracovník si to může unáhleně vysvětlit jako projev nedostatku motivace a vzniká bludný kruh.

Domnívám se proto, že je vhodné ponechávat prostor pro využití souběžné pomoci tím, že sociální pracovník dá klientovi na počátku jejich spolupráce jasně najevo, že jeho úkolem sice je pracovat v rámci obvyklé nabídky, že to ale neznamená, že ho nezajímají další („druhotná“) přání klienta a že jeho zaměření na deklarovanou nabídku není překážkou, aby se bralo vážně vše, co klienta trápí nebo zajímá. Zakázka může mít (psaný nebo vyslovený) dovětek, že řešení problémů klienta, které přímo nesouvisí s obvyklou nabídkou, může být do zakázky zahrnuto dodatečně. Za tohoto předpokladu může kdykoliv učiněné zjištění, že řešení „druhotných“ problémů je předpokladem zvládnutí „prvotního“ problému, vést dodatečně k zahrnutí řešení „druhotného“ problému do zakázky. Sociální pracovníci by tímto způsobem mohli zvládat napětí mezi šíří objednávky klienta a ohraničeností ustálené nabídky, aniž by to zvyšovalo riziko ochabnutí motivace klienta k případnému využití souběžné pomoci.

Vedle klientů, jejichž motivace k využití souběžné pomoci je nahlodávána nepříznivými podmínkami nebo negativním postojem „třetí osoby“, existují klienti s nepatrnou nebo neujasněnou motivací ke spolupráci s dalším pomáhajícím pracovníkem. Poradci z úřadu práce, jejichž zkušenosti nás provázejí celým tímto článkem, se k těmto klientům vyjádřili jasně: *„Hlavně tomu člověku řekneme nějaké možnosti, a když s tím nesouhlasí, nemám moc ho přesvědčit, aby to zkusil. Nechce? Nechce. Je to jeho rozhodnutí. Řeknou, že nemají zájem, a tím to pro mne končí.“* Toto sdělení vyjadřuje asi vcelku rozšířený pohled na „nemotivovaného klienta“. Vychází ze zkušenosti, že se s nimi „nedá hnout“. Předpokládat, že tomu tak je, u všech klientů, kteří hned nevyjádří souhlas s novým návrhem, může být unáhlené. S některými z nich se do toho je sice velmi nejspíš investici, pokud se ale ukáže, že by se to možná „dalo přece jen ještě zkusit“, bylo by to pro sociálního pracovníka i pro klienta překvapení. Možná příjemné.



Předpokladem je, že sociální pracovník do rozhovoru nevstoupí s nevysloveným přesvědčením, že „to stejně nepůjde“. Místo toho může zaujmout rezervované, ale ne předem negativní stanovisko typu: „Uvidíme?!“ Nemá sice smysl dělat si zbytečné iluze, ale co když právě u tohoto konkrétního klienta zkušenost, že „se s nimi nedá hnout“, neplatí? Účelem rozhovoru, kterým to lze zjistit, je pomoci klientovi, aby si pro sebe ujasnil, zda využití souběžné pomoci přece jen nějak nemůže prospět jeho cílům. (Pokud by se zdálo, že žádné cíle nemá nebo že v nich má nezládnutelný zmatek, mohlo by stát za to, nechat souběžnou pomoc souběžnou pomocí a pokusit se soustředit pozornost klienta na jeho – třeba zcela krátkodobé – cíle.)

Lze vycházet z předpokladu, že klient má nějaké, dosud nevyslovené nebo v diskusi o zakázce opomenuté („druhotné“) přání, a pokusit se zavést řeč na význam souběžné pomoci pro dosažení cílů klienta. Rozhovor by měl klientovi umožnit, aby vlastní názory na využití souběžné pomoci porovnal s názorem někoho, kdo je pro něj autoritou. Úvodní dvouotázka by třeba mohla znít: „Kdybyste si potřeboval nechat poradit, na koho byste se obrátil? Co by na možnost využít pomoc pomáhajícího pracovníka XY řekl on?“ Pokud by zazněla odpověď, dalo by se pokračovat otázkami o tom, v čem klient názor jeho autority sdílí a v čem ne: „V čem s ním souhlasíte?“ Případně: „Máte na věc v něčem jiný názor než on?“

Nejde o nic jiného než zkusit dosáhnout, aby si odmítající klient položil pro sebe otázku, zda by mu souběžná pomoc nemohla být k něčemu dobrá. Pokus rozvinout rozhovor nemusí být úspěšný. I když se ho podaří „rozehrát“, nemusí vést k probuzení dosud neujasněných motivů a k posunu klientova stanoviska. Nemusí, ale může. Pokud by k pohybu motivů a posunu stanoviska došlo, lze předpokládat, že by se tak nestalo během jednoho setkání, ale později.

Některý klient sice rozpoznává užitečnost využití souběžné pomoci a má potřebnou motivaci, může však pro něj být obtížné navázat s poskytovatelem souběžné pomoci kontakt. Může k němu cítit osobní antipatie, uvěřit zvěstem o špatné pověsti organizace, kde pomáhající pracovník působí, může mít obavu, co ho tam, kde by měl získat souběžnou pomoc, čeká... O těchto a dalších překážkách v kontaktu s dalším pomáhajícím pracovníkem je dobré s klientem promluvit.

Pokud je klient jasně pojmenuje, může se stát, že si sám řekne, že „to není tak vážné“. Vyjádření obav klientem umožňuje, aby se je sociální pracovník pokusil rozptýlit tím, že klientovi „poskytne informace“. Nejistotu nad průběhem kontaktu s dalším pomáhajícím pracovníkem může také zmírnit „návčik roli“ – klient se může např. na první rozhovor s dalším pomáhajícím pracovníkem připravit tím, že na předpokládané otázky napřed zkusí odpovědět sociálnímu pracovníkovi. Pomoci může „doprovod“ klienta na první návštěvě v organizaci (Hapworth, Rooney, Larsen, 2002: 472) nebo předběžný telefonický rozhovor s dalším pomáhajícím pracovníkem uskutečněný v přítomnosti klienta.

Nejdříve je ale třeba, aby klient, o němž předpokládáme, že souběžnou pomoc chce využít, své obavy pojmenoval. K rozhovoru o nich jej může sociální pracovník vybičnout dvojicí otázek: „Je pro vás návštěva u pomáhajícího pracovníka XY něčím nepříjemná? Co by se s tím podle vás dalo dělat?“ Reakce sociálního pracovníka na odpovědi by měla klientovi umožnit, aby „podle svého gusta“ zaujal roli „konzultanta“, „partnera“ nebo „decizora“. Pokud sociální pracovník chce, aby klient měl chuť své obavy řešit a překonávat, měl by například na jeho sebejistá stanoviska reagovat zdrženlivým komentováním klientových návrhů. Pokud je klient nejistý a čeká na návrhy, „co s tím“, sociální pracovník by měl převzít iniciativu. Pokud klientovi vyhovuje, že sociální pracovník nabízí alternativy k jeho návrhům, měl by spolu s ním z návrhů obou vybrat některé a po vzájemné dohodě je upřesňovat. Respektovat pohled klienta, což nutně neznamená, s ním souhlasit, by bylo účelné ve všech třech případech.

Překonávání realizačních obtíží na straně dalšího pomáhajícího pracovníka

Vymezím, co může dalšímu pomáhajícímu pracovníkovi bránit, aby považoval poskytnutí souběžné pomoci za smysluplné, co může omezovat jeho motivaci tuto pomoc poskytnout a jaké zábrany mu mohou komplikovat navázání kontaktu se sociálním pracovníkem. Ve druhé části kapitoly zformuluji návrhy, jak může sociální pracovník na tyto realizační obtíže reagovat.



Proč se další pomáhající pracovník nemusí otevřít spolupráci?

Pokud sociální pracovník osloví ve snaze zajistit pro klienta souběžnou pomoc pracovníka jiné organizace nebo jiného oboru, oslovený pomáhající pracovník mu nemusí vyhovět.

Myšlenka, že by mohl přispět k řešení problému člověka, který je klientem sociálního pracovníka, se může vymykat jeho představám. Nemusí vidět souvislost mezi řešením problémů, jimiž se zabývá on, a řešením problémů, kterými se zabývá sociální pracovník.

Pan Kolomazník s obavou pozoroval, že se jeho smyslově postižená snacha nedokáže po rozvodu se synem postarat o tři vnoučata. Když přišla obříška, aby doplatila neuhrazené nájemné, dostal strach, že se o vnoučata začnou zajímat úřady a „dají je do ústavu“. Snacha o tom nechtěla mluvit, a pan Kolomazník se s prosbou o radu obrátil na občanskou poradnu. Sociální pracovnice mu slíbila, že se pokusí se snachou navázat kontakt a pro rodinu v nesnázích získá pomoc pracovníků sociálně-právní ochrany. Požádala proto svou známou z místního oddělení sociálně-právní ochrany dítěte, zda by se snachou pana Kolomazníka navázala kontakt, zjistila, jaká je situace rodiny, a pokusila se v rámci svých pravomocí pomoci, aby osamělá matka dokázala lépe hospodřit s omezenými prostředky. Požádala ji také, zda by pro matku s dětmi nepomohla najít finančně dostupnější, přechodně třeba azylové bydlení. Překvapilo ji, že pracovnice z obecního úřadu na její žádost odpověděla: „A co já s tím mám dělat? Přece za ni nebudu počítat peníze.“

Sociální pracovnice z občanské poradny si nebyla jistá, zda reakce její kolegyně z „OSPODu“ byla projevem nedostatku její motivace nebo důsledkem nepochopení účelu nabízené spolupráce. Řekla, že to na první pohled vypadá, že „se jí nechtělo“, že ale mohlo jít o něco jiného: „*Nebyla jí blízká moje představa, že by mohla z hlediska sociálně-právní ochrany pomoci panu Kolomazníkovi zajistit péči o jeho vnoučata.*“

Ať už to bylo tak, či onak, pracovnice Občanské poradny rozlišila „slabou motivaci“ a „neporozumění záměru“. Upozornila, že v běžné komunikaci nemusí být snadné rozlišit, kdy dalšímu pomáhajícímu pracovníkovi schází motivace a kdy jeho

představivosti uniká význam souběžné pomoci pro klienta sociálního pracovníka. Současně potvrdila, že obtížná rozlišitelnost obou uvedených bariér zprostředkování souběžné pomoci nic nemění na skutečnosti, že se sociální pracovník může setkat s dalším pomáhajícím pracovníkem, jehož motivace k poskytnutí souběžné pomoci je slabá.

Nedostatek motivace k poskytnutí souběžné pomoci nemusí být projevem lhostejnosti. Stává se sice, že osobní ideály dalšímu pomáhajícímu pracovníkovi „nevelí“, aby chtěl klientovi někoho jiného pomoci. Nicméně bývá běžné, že další pomáhající pracovník pocituje nutkání souběžnou pomoc poskytnout, má však dost jiných úkolů, které považuje za naléhavější, jeho nadřazení nejsou jeho účasti na poskytování souběžné pomoci naklonění apod. Někdy je těžké rozeznat, zda je neochota poskytnout souběžnou pomoc důsledkem lhostejnosti, toho, že další pomáhající pracovník dal před souběžnou pomocí přednost jiným zájmům nebo že ustoupil tlaku nadřazených nebo spolupracovníků, kteří nejsou souběžné pomoci naklonění.

Klient úřadu práce platil výživné jen o málo nižší než sociální dávky, na které měl nárok. Poradce z úřadu práce vyprávěl: „Řekl jsem mu, aby požádal o pozastavení vyplácení výživného po dobu tíživé životní situace. Zavolał jsem na sociálku a poslal ho tam, aby se zeptal, jestli to může vyřídit s ním nebo jestli se má obrátit na soud. Jenže tam se s ním vůbec nechtěli bavit a řekli mu, že už mu jednou dali rozhodnutí. Tak jsem zavolał do občanské poradny a poslal ho tam.“

Poradce byl přesvědčen, že možnost požádat o pozastavení výplaty výživného existuje. Myslel si tedy, že na „sociálce“ neměli dost motivace, a klienta poslal do občanské poradny v naději, že tam mají motivace dost a věc s ním vyřídí. Neochota lidí z „dávkového úřadu“ mohla být důsledkem toho, že představa souběžné pomoci nebyl blízká jejich ideálům. Pomoc ovšem mohli odmítnout pod tlakem nějakého očekávání nadřazených, třeba že se budou přednostně věnovat „dosud nevyřízeným žádostem“. Toto nebo jiné podobné očekávání je případně mohlo vést ke snaze myšlenku na poskytnutí souběžné pomoci zcela „zahnat“. Zda tomu bylo tak, či onak,



se z vyprávění citovaného poradce nedozvíme.

Poněkud jasnější se zdá být další příklad, ve kterém klientovi nebyla souběžná pomoc poskytnuta proto, že motiv k jejímu poskytnutí nebyl součástí ideálu dalšího pomáhajícího pracovníka, v tomto případě lékaře:

Lékař odmítl žádost sociálního pracovníka, aby umožnil hospitalizaci „paní D. – velmi zmatené a inkontinentní ženy pokročilého věku, která žila ve svém bytě“. Sociální pracovník lékaři vysvětloval, že poskytovatel sociálních služeb nemá dostatek zdrojů, aby mohl paní D. zajistit potřebnou celodenní péči, a že zdravotní a psychologický stav paní D. je zdrojem ohrožení nejen pro ni, ale také pro sousedy v domě, kde má každý byt vlastní kamna na uhlí. Lékař přesto hospitalizaci odmítl, protože „na zdravotním stavu paní D. nebylo možné nic změnit“. Jinak řečeno, podle jeho přesvědčení mohla být jediným důvodem k hospitalizaci možnost změnit zdravotní stav pacienta. (Hadley, McGrath, 1984: 174–175.)

I kdyby výše zmíněná „dávkařka“, lékař paní D. nebo kterýkoliv jiný pomáhající pracovník měl dostatek motivace, aby vyhověl žádosti sociálního pracovníka o poskytnutí souběžné pomoci, jeho snaha tuto pomoc zprostředkovat by mohla narazit na osobní nebo sociální zábrany při navazování kontaktu se sociálním pracovníkem nebo jeho klientem.

O zábranách poskytnutí souběžné pomoci se v literatuře hovoří v souvislosti s problémem „hlídání hranic“. To zajišťuje, aby pracovníci jiných organizací (O'Sullivan, 1999: 40) nebo jiných částí organizace (Hadley et al., 1987: 115) respektovali, že pracovníci střežící hranice mají své úkoly a nelze je zatěžovat požadavky na souběžnou pomoc. O'Sullivan říká, že souběžnému zapojení pracovníků dvou organizací do práce s jedním klientem někdy brání „snaha nekompromisně střežit hranici, aby její pracovníci nebyli zahlceni požadavky zvenčí“. Tato snaha bývá někdy motivována emocemi, které „mají málo společného s úkolem organizace“. Pomocí „hlídání hranic“ sociální pracovníci například „zvládají strach, že budou zahlceni problémy lidí, které nemají řešit“ (O'Sullivan, 1999: 40–41).

Z toho, co uvádí O'Sullivan, vyplývá, že každá ze zábran kontaktu a spolupráce při poskytování

souběžné pomoci má dvě součásti: účel a nástroj jeho realizace. Účelem je například výše zmíněná snaha zbavit se strachu před neřešitelnými problémy některých klientů. Nástrojem realizace tohoto účelu je stanovení hranice, za kterou se strach vzbuzující klienti nedostanou. Hranice může být stanovena různými způsoby, např. vymezením cílové skupiny organizace, omezením rozsahu (stanovením limitů) nákladů, které může jednotlivý pomáhající pracovník „utratit“ při poskytování určitého typu pomoci apod.

Účel (např. strach) i nástroj jeho realizace (např. definice cílové skupiny) mohou být společné pro celou skupinu pracovníků. Střežení hranice (např. odmítání klientů nespádajících do cílové skupiny) v zájmu naplnění účelu (např. ochrany před strachem) je pak sociální zábranou: členové skupiny od sebe navzájem očekávají, že se budou respektováním vymezení cílové skupiny společně chránit před společným strachem z neřešitelných problémů „cizích“ klientů. Jindy bývá účel i nástroj osobní věcí jedince a respektování definice cílové skupiny za účelem ochrany před strachem je pak osobní zábranou: další pomáhající pracovník hranici nestřeží proto, že to od něj očekávají ostatní, ale hlídá ji pro sebe, aby se tak mohl před strachem chránit sám.

Běžně se stává, že další pomáhající pracovník sleduje osobní účel (např. nechce přijmout klienta, který mu není sympatický), a jako nástroj realizace tohoto účelu použije sociálně (skupinou) stanovenou a střeženou hranici (např. odmítne klienta s tím, že nepatří do cílové skupiny organizace). To je důvod, proč je ve vyprávění pomáhajících pracovníků nebo v literatuře těžké najít příklady situací, kdy k odmítnutí poskytnout souběžnou pomoc vedly osobní zábrany dalšího pomáhajícího pracovníka. Pomáhající pracovníci totiž své osobní zábrany (např. osobní nesympatie ke klientovi nebo osobní nechuť vyhovět sociálnímu pracovníkovi apod.) pravděpodobně nedávají příliš najevo, a pokud je mají, svoji neochotu raději zdůvodňují reálnými nebo fiktivními, každopádně však „neprůstřelnými“ sociálními zábranami typu „nedostatek financí“, „nedostatečná kapacita organizace“, „nesplnění charakteristik cílové skupiny klientem“, „zaměření organizace na jiné problémy“ apod. Domnívám se, že se proto sociální pracovníci často o osobních důvodech odmítnutí souběžné pomoci jinými pomáhajícími pracovníky nedozvídají, a je pro ně proto těžké je rozpoznat, případně je od sociálních zábran odlišit.



Jak překonávat hranice?

Zvládání hranic mezi sociálním a dalším pomáhajícím pracovníkem má dva aspekty.

Za prvé preventivní překonávání hranic mezi organizacemi nebo jejich částmi dlouhodobým vytvářením podmínek pro souběžné poskytování více typů pomoci společným klientům. Druhým aspektem je řešení akutních realizačních obtíží zprostředkování souběžné pomoci konkrétnímu klientovi. První aspekt bývá v literatuře označován slovem „*integrace*“ (Hadley et al., 1987: 123) nebo výrazem „*vytváření sítí*“ (Nedělníková, 2007: 47–49) služeb různých organizací. Druhý uvedený aspekt zvládání hranic mezi aktéry souběžné pomoci bývá někdy označován jako „*koordinace služeb ... v rámci případu*“ (Waldfoegel, 1997: 469).

Literatura si všímá spíše integrace služeb, respektive vytváření sítí služeb různých pomáhajících organizací (viz níže např. Hadley et al., 1987; Hvinden, 1991; Nedělníková, 2007 aj.). Současně však podporuje myšlenku, že koordinace služeb v rámci případu má zásadní význam z hlediska přizpůsobení služeb komplexu potřeb jedinců a rodin (Waldfoegel, 1997) a umožňuje řešit problémy, které jsou nezamýšlenými důsledky vytváření sítí (Hadley et al., 1987: 131). Z tohoto hlediska je třeba při hledání způsobů, jak překonávat hranice mezi aktéry souběžné pomoci, věnovat pozornost jak doporučením pro integraci služeb různých organizací, tak doporučením pro koordinaci služeb v rámci případu.

Účelem vytváření sítí služeb různých organizací je rozvíjet takové uspořádání vztahů a pravidel spolupráce, které umožňuje, aby pracovníci odlišných pomáhajících organizací nebo jejich částí poskytovali opakovaně souběžnou pomoc konkrétním klientům (Hadley et al., 1987: 123). Při naplňování tohoto cíle je podle Hadleyho a spoluautorů užitečné rozlišovat jejich „*formální*“ a „*neformální*“ integraci. V rámci formální integrace je uspořádání vztahů a pravidel spolupráce oficiálně deklarováno, neformální integrace je „*nepsaná*“ a je založena na vzájemné důvěře pomáhajících pracovníků, kteří mají opakovanou osobní zkušenost se souběžným poskytováním pomoci společným klientům. Neformální integrace bývá díky tomu, že je založena na osobních vazbách, pružnější (Hadley et al., 1987: 123–124). Výzkum ukazuje, že spolupráce na bázi formální integrace nebývá

příliš rozvinuta, pokud souběžné poskytování pomoci konkrétním klientům neprobíhá opakovaně v rámci neformálního uspořádání (Hadley et al., 1987: 123–131). „*Pokud se způsoby spolupráce, které se osvědčily v rámci řešení jednoho případu, opakují, stanou se standardním řešením, aniž by bylo třeba o nich oficiálně jednat.*“ (Hadley et al., 1987: 132; viz též Hvinden, 1991: 150.) K formální integraci může pak dojít dodatečným oficiálním potvrzením existujících neformálních vztahů. Naopak je to méně pravděpodobné.

Hadley a jeho kolegové si všímají především otázky, jak na uspořádání vztahů a pravidel jednání spolupracujících organizací působí osobní vazby. Vzájemná důvěra a stabilita spolupráce při souběžném poskytování pomoci společným klientům ovšem nezávisí pouze na osobních vazbách. Hvinden (1991: 250–251) říká, že motivace ke zprostředkovávání souběžně poskytovaných služeb a ujednání o cílech souběžného poskytování pomoci závisí také na tom, zda a jak jsou na sobě spolupracující organizace „*závislé*“. Jinak řečeno, zda si mohou navzájem poskytovat „*zdroje*“, které se jedné nebo druhé organizaci nedostávají, a jak více nebo méně vzájemné poskytování zdrojů působí na vztahy mezi organizacemi.

Hvinden má na mysli zdroje, „*které jsou potřebné pro každodenní, rutinní fungování organizace*“, zejména „*informace*“, „*služby poskytované zaměstnanci organizace a jejich odbornost*“ a „*ochotu přijmout na základě doporučení jiné organizace klienty*“. Pokud lidem z jedné organizace chybí zdroje pro plnění svých úkolů, mohou je získat z druhé organizace. První organizace se pak stává na druhé závislou. Hvinden (1991: 252–253) popisuje dvě konfigurace takové závislosti. Pokud jedna organizace získává od druhé zdroje a ta od první nic nepotřebuje, vzniká „*jednostranná závislost*“ první na druhé. Pokud si dvě organizace navzájem poskytují zdroje, kterých se jim oběma nedostává, vzniká mezi nimi „*vzájemná závislost*“. Hvinden zjistil, že pracovníci jednostranně závislých organizací si stěžují na obtíže ve vztazích s pracovníky organizací, které jim poskytují chybějící zdroje. Činí tak mnohem častěji než pracovníci organizací, které jsou „*závislé navzájem*“ (Hvinden, 1991: 259).

Z toho plyne, že k poskytování souběžné pomoci jsou pravděpodobně otevřenější pracovníci organizací, které jsou propojeny vzájemnou závislostí. Aktérům vytváření sítí sdílení společných



klientů tedy nelze než doporučit, aby ctili pravidlo: „Nevyužívej zdroje jiné organizace, pokud za ně nemáš co nabídnout.“ Protihodnotou za poskytnutí souběžné pomoci se může např. rovněž stát souběžná pomoc. Sociální pracovník a další pomáhající pracovník si mohou případ od případu „prohodit“ role a souběžnou pomoc si mohou při práci se společnými klienty poskytovat navzájem. Protihodnotou za poskytnutí další pomoci se může také stát informace, kterou další pomáhající pracovník potřebuje, nebo příslib poskytnutí takové informace do budoucna. Jiným typem protihodnoty se může pro dalšího pomáhajícího pracovníka stát příležitost demonstrovat při poskytování souběžné pomoci vlastní odborné schopnosti. Hvinden uvádí příklad spolupráce norských obecních úřadů a úřadů sociálního zabezpečení. Když sociální pracovníci obecních úřadů chtěli svým klientům pomoci získat sociální dávky, žádali o podporu jejich žádostí pracovníky úřadů sociálního zabezpečení. Ti naopak potřebovali doložit svá rozhodnutí o některých žádostech zprávami o životní situaci žadatelů, neměli však čas a kompetenci šetření provádět. Navzájem si tedy poskytovali podporu při vyřizování žádostí a čas a odbornost při provádění šetření životní situace žadatelů (Hvinden, 1991: 257–260).

Záleží na tom, čeho se dalšímu pomáhajícímu pracovníkovi ve chvíli, kdy je o souběžnou pomoc požádán, nedostává a co považuje za důležité. Pokud sociální pracovník věnuje pozornost přáním a zájmům dalších pomáhajících pracovníků, může nabídkami adekvátních protihodnot udržovat symetrii vzájemné závislosti případ od případu dlouhodobě.

Pro sociální pracovníky odsud plyne doporučení, aby ani klienty, kteří jsou svěbytní, neposílali za dalším pomáhajícím pracovníkem anonymně a komunikaci spojenou se sjednáváním souběžné pomoci mimo jiné využívali jako příležitost zjistit, co konkrétně mohou pracovníkům druhé organizace nabídnout jako protihodnotu. Pokud by takto nepostupovali a začali by poskytování souběžné pomoci lidmi z jiné organizace považovat za samozřejmost, časem by se mohlo stát, že by další pomáhající pracovníci ztratili k souběžnému poskytování pomoci společným klientům motivaci. Nebo by za poskytnutí souběžné pomoci začali požadovat protihodnotu, jejíž poskytnutí by mohlo být pro sociální pracovníky obtížné nebo problematické.

Nenásilným krokem k formalizaci neformálních vazeb může být vytváření „*databáze spolupracujících organizací*“, které doporučuje Nedělníková (2007: 48). Databáze by podle ní měla obsahovat název a adresu spolupracujících organizací, kontakty na organizaci a na kontaktní osobu, otevírací hodiny pro klienty, informace o případných platbách za některé služby, vymezení cílové skupiny, poslání a cíle poskytovaných služeb a stručný a srozumitelný popis služby. Domnívám se, že kromě těchto základních praktických informací by bylo vhodné do databáze zahrnout informace o zdrojích, které mohou jednotlivé spolupracující organizace domovské organizaci, která si pořizuje databázi, poskytovat, a také informace nebo postřehy o zdrojích, o něž lidé ze spolupracujících organizací stojí. Pokud se cílové skupiny, cíle a činnosti obou organizací v něčem překrývají, součástí databáze by měl být jasný popis těchto vzájemných přesahů (viz Hadley et al., 1987: 132). Užitečné by také mohlo být vedení záznamů o případech spolupráce, zejména informace o typech problémů, které spolupracující organizace pomáhala klientům sociálních pracovníků řešit, a o konkrétních pracovnících a typech pomoci, které tito pracovníci klientům sociálních pracovníků poskytli. Databáze by rovněž mohla obsahovat popis problémů, respektive realizačních obtíží, na které spolupráce s určitou organizací nebo s jejími konkrétními pracovníky narážela, a hlavně informaci o způsobu jejich řešení. Všechny uvedené údaje nebo poznatky mohou být při zprostředkovávání souběžné pomoci užitečné dalším pracovníkům organizace. Domnívám se, že vedení databáze spolupráce s určitou organizací a poskytování informací o ní sociálním pracovníkům by mohlo být součástí role kontaktní osoby, která je udržováním vztahů s danou organizací pověřena.

Hadley a spoluautoři doporučují organizovat setkávání, tak aby se jednou ustavená důvěra ve vzájemnou spolupráci neochabovala. Za základ udržování důvěry sice považují praktickou spolupráci při souběžném poskytování pomoci konkrétním klientům, nicméně doporučují, aby byly zavedené vazby a vzájemná důvěra podporovány organizovanými kontakty zainteresovaných pomáhajících pracovníků různých organizací. Kromě „*kontaktních osob*“, které zprostředkovávají informace, doporučení a návštěvy klientů, vytvářejí v Anglii prostor pro neformální kontakty, výměnu informací a názorů skýtají „*společné obědy*“ nebo



„*pravidelná setkání zaměstnanců*“ dvou nebo více organizací. Pracovníky různých pomáhajících organizací také zvou na setkání „*místního diskusního klubu*“ a na „*konference a semináře*“ (Hadley et al., 1987: 127–131; viz též Nedělníková, 2007: 48).

Hadley a kolegové jsou přesvědčeni, že by řadoví pomáhající pracovníci i management spolupracujících organizací měli usilovat, aby práce věnovaná vytváření důvěry a pravidel spolupráce s lidmi z jiných organizací byla deklarovanou součástí oficiální pracovní náplně sociálních pracovníků. Sociální pracovníci by podle těchto autorů měli být ujišťováni, že „*je v pořádku*“, když spoluprací a kontaktům s lidmi z jiné organizace věnují pracovní čas. Mělo by to umožnit, „*aby práce na integraci [...] nebyla soustavně odsouvána na konec seznamu úkolů*“ (Hadley et al., 1987: 133).

Ani účelně organizovaná, v praxi ověřená, na neformálních vazbách založená a pravidelnými kontakty udržovaná důvěra v ustálené vazby spolupráce sociální pracovníky zcela nezabývá nutnosti překonávat v případech konkrétních klientů realizační obtíže zprostředkování souběžné pomoci.

Zavedená spolupráce v síti někdy tyto realizační obtíže přímo vyvolává. Hadley a jeho kolegové (1987: 131) uvádějí, že pracovníci organizace, která se podílí na dobře fungujícím souběžném poskytování služeb společným klientům, někdy „*zjistí, že díky zlepšení dostupnosti jejich služeb přichází do organizace větší počet klientů, pracovníci přitom ale nemají nachystanou strategii, jak jim efektivně poskytovat pomoc*“. Snaha ustálit účelné uspořádání souběžného poskytování služeb společným klientům sice vede k celkovému zlepšení podmínek zprostředkovávání souběžné pomoci, současně však může navodit nové realizační obtíže jejího zajišťování. Výše jsem se už zmínil o nástrahách využívání souběžné pomoci, které není provázeno poskytováním protihodnot. Mohou také vznikat kapacitní nesnáze. Ustálení spolupráce v síti omezí obtíže v komunikaci s dalšími pomáhajícími pracovníky, ti se však mohou v důsledku soustavné spolupráce cítit být příjemci souběžné pomoci zahlceni, mohou ztrácet k poskytování souběžné pomoci motivaci a vytvářet nové hranice.

Představa, že se jednou provždy ustálí „systém poskytování souběžné pomoci“, který bude možné rutinně využívat, by byla iluzí. Podmínky pro vzájemně výhodnou spolupráci při řešení problémů klientů je třeba osobně vyjednávat a vznikající realizační obtíže překonávat případ od případu.

Je přitom vhodné postupovat ve dvou krocích. Za prvé „slušně, ale asertivně“ nepodléhat případným projevům neochoty dalšího pomáhajícího pracovníka, které nemusí být tak jednoznačné, jak se může na první pohled zdát. (Oslovený pomáhající pracovník se např. může „tvářit neochotně“ před svými spolupracovníky, kteří od něj očekávají, že bude „střežit hranice“.) Za druhé je třeba s dalším pomáhajícím pracovníkem, který „možná nechce“, vyjednávat a toto vyjednávání využít jako zdroj informací o tom, co mu mohu nabídnout a čeho se mají týkat kompromisy, na které by váhající poskytovatel souběžné pomoci mohl přistoupit.

Při komunikaci s dalším pomáhajícím pracovníkem, který na žádost o poskytnutí souběžné pomoci reaguje zdrženlivě, je vhodné uplatnit některé postupy doporučené výše pro jednání s neochotným klientem. Dobré je od počátku zamítnout domněnku, „že s jeho neochotou nepůjde hnout“, a přijmout předpoklad, „že se teprve uvidí“. Stejně tak je dobré vyzorovat, zda dalšímu pomáhajícímu pracovníkovi „sedí“ spíše role partnera, nebo decizora. Lze předpokládat, že další pomáhající pracovník má proto, že od něj sociální pracovník žádá poskytnutí souběžné pomoci, mocenskou převahu. Tento předpoklad však nemusí platit jednoznačně, protože další pomáhající pracovník může něco chtít. I kdyby od sociálního pracovníka nic nepotřeboval, jeho mocenská pozice se může lišit od jeho osobnostního nastavení. Např. submisivní člověk s mocenskou převahou ji může využívat, aby si na „žadonícím“ sociálním pracovníkovi kompenzoval své jinde prožívané pocity podřízenosti, může však také zůstat submisivním člověkem. Rovnostář může navzdory mocenské převaze nebo kvůli tomu, aby ji sám před sebou zamítl, usilovat o partnerskou výměnu. Je také třeba počítat s tím, že kvalifikovaný pomáhající pracovník může snahu sociálního pracovníka situovat se do role, která „tomu druhému“ vyhovuje, rozpoznat. Najdou se sice lidé, kteří by na takové zjištění reagovali jako na pokus o manipulaci, lze však předpokládat, že většina lidí na nabídku role v rozhodování, která jim vyhovuje, přistoupí.

Způsob, jakým zahájit komunikaci s dalším pomáhajícím pracovníkem, který se zdá být spolupráci málo nakloněn, se může lišit v závislosti na tom, zda jej o poskytnutí souběžné pomoci požádá klient, či zda jej osloví sociální pracovník.



Pokud se sociální pracovník obrací na dalšího pomáhajícího pracovníka sám, nelze než doporučit první oslovení telefonem. V rámci telefonického rozhovoru je legitimní druhou stranu pouze stručně informovat o účelu kontaktu, požádat o osobní setkání a nedat příliš mnoho prostoru pro jednoznačnou odpověď osloveného. V některých případech, zejména má-li další pomáhající pracovník nouzi o klienty, nebo když je extrémně vstřícný, může ke zprostředkování souběžné pomoci stačit jeden telefonický rozhovor. Tento způsob zajištění souběžné pomoci je sice časově nenáročný, protože však hrozí výše zmíněné riziko plíživého vzniku jednostranné závislosti, je vhodnější požádat o osobní setkání i v případě, že druhá strana dává najevo ochotu souběžnou pomoc poskytnout, a dokonce i tehdy, pokud se sociální pracovník s dalším pomáhajícím pracovníkem osobně zná.

Osobní návštěva bývá i pro toho, kdo nemá čas, projevením úcty a znamením slušnosti. Kromě toho je však účelné ponechat dalšímu pomáhajícímu pracovníkovi mezi první informací a rozhodnutím čas na rozmyšlenou. Jinak hrozí riziko unáhleného negativního rozhodnutí, které je těžké zvrátit. Kromě toho sociální pracovník potřebuje zjistit, jak jednoznačná případná neochota je, co k ní vede a za jakých předpokladů by mohla neochota případně ustoupit do pozadí.

Zejména je důležité zjistit, za jakých podmínek by další pomáhající pracovník mohl změnit nepříznivá stanoviska. Zjištění o nich se mohou stát východiskem pro vyjednávání. Z tohoto hlediska by se měl sociální pracovník snažit zjistit, zda dalšímu pomáhajícímu pracovníkovi může poskytnout nebo zprostředkovat nějaký pro něj důležitý zdroj. Při vyjednávání o poskytnutí takového zdroje je vhodné uplatnit umírněnou, podle okolností však případně i tvrdou strategii (o strategiích vyjednávání viz výše). Dále by si měl sociální pracovník klást otázku, zda dalšího pomáhajícího pracovníka nevedou k neochotě nebo k váhání nějaké vnější okolnosti, zejména očekávání nadřízených nebo spolupracovníků, že bude střežit v organizaci uznávané hranice vymezení úkolů. Tato očekávání mohou dalšího pomáhajícího pracovníka od poskytnutí souběžné pomoci odrazovat i přes jeho pozitivní postoj k ní. Ochotu dalšího pomáhajícího pracovníka poskytnout pomoc je v takovém případě možné podpořit snahou přizpůsobit objednávku souběžné pomoci očekáváním jeho nadřízených nebo spolupracovníků.

Např. se stává, že se pracovník organizace, která poskytuje sociální služby podle příslušného zákona, zdráhá poskytnout souběžnou pomoc klientovi, protože je „nezaměstnaný“. Nezaměstnaní totiž nejsou v zákoně o sociálních službách uvedeni jako klienti sociálních služeb. Pro dalšího pomáhajícího pracovníka je pak obtížné klientovi úřadu práce poskytnout souběžnou pomoc, protože v jeho organizaci na dodržení zákona „bazírují“. Pokud se sociální pracovník o této překážce od dalšího pomáhajícího pracovníka dozví, může ji po dohodě s ním odstranit „přeznačkováním“ klienta jako člena jiné cílové skupiny. Jako „nezaměstnaný“ má pravděpodobně kromě problémů na trhu práce také jiné životní obtíže, a je možné klienta proto prezentovat jako „člověka s dlouhodobým onemocněním“, „člověka s postižením“, „člověka v hmotné nouzi“ apod.⁹

Strategie získávání podkladů pro vyjednávání se v případě, že první kontakt s dalším pomáhajícím pracovníkem obstarává klient, v zásadě nemění. Způsob, jímž je komunikace zahájena, se liší.

Pokud zprávu o neochotě dalšího pomáhajícího pracovníka přinese po prvním setkání s ním klient, je možné se tvářit, že není jasné, zda je to zpráva o neochotě dalšího pomáhajícího pracovníka, nebo vyjádření neochoty klienta využít souběžnou pomoc. V takovém případě může sociální pracovník zahájit vyjednávání s dalším pomáhajícím pracovníkem otázkou, zda mu klient správně tlumočil jeho stanovisko. Tato otázka může splnit trojí účel. Za prvé může otevřít rozhovor o případném rozdílu mezi stanoviskem dalšího pomáhajícího pracovníka a tím, jak mu porozuměl klient. Za druhé je způsobem, jak demonstrovat nezaufatost a kolegiální důvěru. Za třetí může být podnětem k rozhovoru, v jehož průběhu si sociální pracovník udělá představu o tom, z jakých konkrétních důvodů dává další pomáhající pracovník najevo neochotu.

Sociální pracovník si během rozhovoru může vytvořit domněnky o tom, co k neochotě dalšího pomáhajícího pracovníka vede a nakolik je „neotřesitelná“. Je věcí rozhodnutí sociálního pracovníka, zda tyto domněnky učiní předmětem dalšího hovoru. Ten by na jedné straně mohl přinést hlubší porozumění důvodům neochoty dalšího pomáhajícího pracovníka a poskytnout příležitost rozvolnit hranice tímto pracovníkem střežené. Na druhé straně by další



pomáhající pracovník mohl pokus o pokračování diskuse vnímat jako obtěžování a další komunikaci se (nejen pro daný případ) uzavřít. Rozhodující by asi měla být snaha sociálního pracovníka předejít pocitu, že s dalším pomáhajícím pracovníkem hovoří přesto, že ho obtěžuje. Případné přerušení rozhovoru není v takové situaci žádoucí pouze z hlediska zdvořilosti. Sociální pracovník může v takto vzniklé přestávce konzultovat další postup vyjednávání s někým, kdo dalšího pomáhajícího pracovníka zná.

Pokud by se sociální pracovník rozhodl dalšího pomáhajícího pracovníka opětovně oslovit, rozhovor může zahájit prosbou o radu, jak by mohl v zájmu vyřešení druhotného problému klienta postupovat. Pokud by se tímto směrem podařilo rozhovor rozvinout, mohlo by to splnit několik účelů. Sociální pracovník by mohl získat radu. Kromě toho není vyloučeno, že by si další pomáhající pracovník díky přemýšlení nahlas ujasnil své představy o významu souběžné pomoci. Rozhovor by také mohl uvést do pohybu více nebo méně potlačené motivace dalšího pomáhajícího pracovníka. Ten by také mohl od sociálního pracovníka obdržet věcné informace a díky tomu si ověřit své představy o tom, co mu brání navázat kontakt se sociálním pracovníkem nebo jeho klientem.

Osobní kontakt a vyjednávání s dalším pomáhajícím pracovníkem mohou, ale také nemusí v jeho postoji spustit řadu menších či větších posunů. Pokud se je sociální pracovník pokusí pokračováním rozhovoru vyvolat, šance na poskytnutí souběžné pomoci klientovi budou nepochybně větší, než kdyby po prvním náznaku neochoty položil sluchátko a nechal všechno být.

Závěr

Odpověď na otázku, jak překonávat realizační obtíže zprostředkování souběžné pomoci, jsem se pokusil zformulovat a zdůvodnit na přecházejících stranách.

Typologickým popisem realizačních obtíží zajišťování souběžné pomoci a návrhem metodiky jejich zdolávání jsem ovšem nemohl odpovědět na dvě otázky. Zda jsou navržené postupy skutečně účinné. A zda nabídka teoreticky zdůvodněných způsobů překonávání realizačních obtíží může sociálním pracovníkům pomoci, aby se zbavili dojmu, že zprostředkování souběžné pomoci je investice s příliš nejistým výsledkem, a nemá tudíž ani smysl se do něho pouštět.

Účinnost metodiky lze ověřit pokusy o její praktické využití. Rozptýlení obav z nejistoty výsledku mohou potvrdit nebo zpochybnit sociální pracovníci, kteří tyto obavy znají z vlastní zkušenosti a nechají se při zprostředkování souběžné pomoci inspirovat náměty tohoto článku. Jak účinnost metodiky překonávání realizačních obtíží, tak obavy z nejistých výsledků pokusů tyto obtíže zprostředkování souběžné pomoci překonávat se mohou stát předmětem akademického výzkumu. Ten by však neměl smysl, pokud by se o nalezení odpovědi na obě otázky nepokoušeli sociální pracovníci v praxi.

Seznam literatury:

ALLEN, M., DONOHUE, W., STEWART, B. **Comparing Hardline and Softline Bargaining Strategies in Zero-Sum Situations Using Meta-Analysis.** In RAHIM, M. A. (ed.). **Theory and Research in Conflict Management.** New York: Praeger Publishers, 1990, pp. 86–103.

BURIANOVÁ, I. **Je sociální práce realizovaná sociálními službami v rámci zaměstnávání osob znevýhodněných na trhu práce legitimní?** In SMUTEK, M., SEIBEL, F. W., TRUHLÁŘOVÁ, Z. **Rizika sociální práce.** (Sborník z konference VII. Hradecké dny sociální práce, 1. až 2. října 2010.) Hradec Králové: Gaudeamus, 2010, s. 266–271.

HADLEY, R., McGRATH, M. **When Social Services are Local. The Normanton Experience.** London: Georg Allen & Unwin, 1984.

HADLEY, R., COOPER, M., DALE, P., STACY, G. **A Community Social Worker's Handbook.** London and New York: Tavistock Publications, 1987.

HRDÁ, J. **Osobní asistence, poradenství a zprostředkování.** Praha: APZP, 2006. (www.apzp.cz/publikace/hrda-j-osobni-asistence-poradenstvi-a-zprostredkovani-praha-apzp-2006.html)

HEPWORTH, D. H., ROONEY, R. H., LARSEN, J. A. **Direct Social Work Practice, Theory and Skills.** (Sixth Edition.) Pacific Grove: Thomson Learning, 2002.

HVINDEN, B. **Interorganisational Relations in the Pursuit of Social Security.** In ADLER, M., COLIN, B., CLASEN, J., SINFIELD, A. (eds.). **The Sociology of Social Security.** Edinburgh: University Press, 1991, pp. 249–264.

KOPŘIVOVÁ, J. **Azylový dům v Kojetíně pomáhá matkám s dětmi v – nejen finanční –**



tísni. (Rozhovor.) *Sociální práce / Sociálna práca*, 1/2010, s. 21–23.

VAN DER LAAN, G. **Otázky legitimace sociální práce.** Boskovice – Ostrava: Albert – ZSF OU, 1998.

MILAROVÁ, V. **Sociální pracovník a klient v procesu formulace objednávky.** (Magisterská diplomová práce.) Brno: FSS MU, 2009.

MOJŽÍŠOVÁ, A. **Metody sociální práce.** (Studijní opora předmětu.) České Budějovice: ZSF JU, 2007.

MUSIL, L. **Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách.** *Sociální práce / Sociálna práca*, 1/2004, s. 53–74.

MUSIL, L., JANSKÁ, V. **Dilema „loajálního úředníka a empatického pomocníka“ a akceptace změn.** In WINKLER, J., ŽÍŽLAVSKÝ, M. (eds.). **Institucionální změna a veřejná politika, Analýza politiky zaměstnanosti.** Brno: Masarykova univerzita – muniPRESS, 2011, s. 123–149.

MUSIL, L., KUBALČÍKOVÁ, K., HUBÍKOVÁ, O. **Kvalifikační potřeby pracovníků v sociálních službách pro seniory.** Praha: VÚPSV, 2006.

MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. **Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků.** In ŠRAJER, J., MUSIL, L. (eds.). **Etické kontexty sociální práce s rodinou.** Boskovice: Albert, 2008, s. 83–106.

NEČASOVÁ, M., MUSIL, L. **Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků.** *Sociální práce / Sociálna práca*, 3/2006, s. 57–71.

NAKONEČNÝ, M. **Stres.** In **Velký sociologický slovník.** Karolinum, Praha 1996, s. 1237–1238.

NEDELNÍKOVÁ, D. (ed.). **Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce.** Ostrava: OU, 2007.

O'SULLIVAN, T. **Decision Making in Social Work.** Basingstoke–New York: Palgrave, 1999.

Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory. Ostrava: OU, 2007.

ROBERTS, A. R., WATKINS, J. M. **Social workers' desk reference.** New York: Oxford University Press, 2009.

ÚLEHLA, I. **Umění pomáhat.** Praha: SLON, 2005.

WALDFOGEL, J. **The New Wave of Service Integration.** *Social Security Review*, 1997, Vol. 71, No. 3, pp. 462–484.

Poznámky

- 1 Případné komentáře článku nebo náměty k jeho tématu prosím zasílejte na e-mail: musil@fss.muni.cz.
- 2 Odkazují se zde na výzkumy, jejichž publikované závěry se až na dvě výjimky (Musil, Kubalčíková, Hubíková, 2006; Musil, Janská, 2011) k otázce zařazení souběžné pomoci do náplně práce sociálních pracovníků přímo nevyslovují. Během terénních šetření se však téma náplně práce z různých důvodů stávalo předmětem diskuse. Sociální pracovníci přitom během diskuse o náplni své práce o zprostředkování souběžné pomoci buď nemluvili vůbec (Musil, 2002; Nečasová, Musil, 2006; Musil, Kubalčíková, Hubíková, 2006), nebo popisovali těžkosti, které je přivedly k přesvědčení, že souběžná pomoc není pro jejich klienty napříště užitečná (Musil, 2004), nebo snahu klientů kontaktovat jiné organizace odmítali s tím, že ji označovali za projev nadměrné vychytralosti klientů (Musil, Nečasová, 2008). V jednom případě sociální pracovníci o zprostředkování souběžné pomoci usilovali, zdůrazňovali však, že se o ně pokoušejí mimo rámec své oficiální náplně práce (Musil, Janská, 2011).
- 3 Hapworth, Rooney, Larsen (2002: 472) říkají: „*Při přípravě klienta na zprostředkování souběžné pomoci je třeba [...] anticipovat obtíže [...]*.“
- 4 Alternativou k „umírněné strategii vyjednávání“ je podle teoretiků vyjednávání tzv. „tvrdá“ strategie, která je zaměřena na dosažení jasně definovaného požadavku, kterého se uživatelé tohoto přístupu k vyjednávání snaží dosáhnout nastolením maximalistických požadavků a neochotou k ústupkům (Allen, Donhue, Stewart, 1990: 86–87).
- 5 Allen, Donhue a Stewart (1990: 86) dávají možnost, že výsledkem umírněného vyjednávání je zisk obou účastníků, do kontrastu s tvrdým vyjednáváním, které se obvykle týká distribuce fixního objemu omezených zdrojů (např. mezd) mezi účastníky vyjednávání a při kterém zisk jednoho znamená automaticky ztrátu druhého účastníka.
- 6 Van der Laan (1998, zejména 111–114 a 223–224) předkládá k diskusi možnost, že sociální pracovník může moc, kterou má



- nad klientem, využít k tomu, aby s klientem navázal dialog.
- 7 Předpokládám, že vyjednávání o „zakázce“, které je reakcí na „objednávku“ klienta, probíhá, i když sociální pracovník není zvyklý přání klienta a stanovování cílů označovat výrazy „objednávka“ a „vyjednávání o zakázce“.
 - 8 Milarová (2009: 77) shrnuje svá zjištění o sociálních pracovnících nevládní organizace, kterou zkoumala, následovně: *„Když pracovníci slyší objednávku, která naplňuje poslání jejich organizace a ladí s jejich obvyklou nabídkou, tak ji vyslyší, ale dál už nejdou a nepídí se po tom, jaký byl motiv klienta službu přijmout. To znamená, že část objednávky klienta zůstává nepovšimnuta. Šanci prosadit svá přání má jen klient, který je hodně aktivní. Snaha dostat poslání organizace a tím vyhovět nadřízenému a cílům organizace působí jako brzda zájmu o to, co přesahuje explicitně formulovanou zakázku klienta. Objednávka klienta je tedy pro pracovníky zajímavá potud, pokud zapadá do jejich očekávání a shoduje se s nabídkou. Cokoli, co tento rámec překračuje, ačkoli je to bezprostředně důležité, je (pro některé pracovníky více a pro některé méně) mimo jejich zájem.“*
 - 9 O otázce poskytování sociálních služeb „nezaměstnaným“ jsme diskutovali na konferenci sociálních pracovníků v Hradci Králové v září 2010. Na potíže nezaměstnaných klientů, kteří potřebují využít sociální službu, pro jejíž poskytovatele nejsou „ze zákona“ cílovou skupinou, ve svém příspěvku upozornila Burianová (2010).



Komunitní práce – cesta od nadávání k lepšímu bydlení

Community Work – Way from Swearing to Better Housing

Alice Gojová, Anna Geletičová, Lucie Mastná, Martina Sadivová, Lenka Žembová

PhDr. Alice Gojová, Ph.D.¹ – pracuje jako odborná asistentka na katedře metod sociální práce Fakulty sociálních studií Ostravské univerzity v Ostravě. Věnuje se metodám sociální práce, především sociální práci s rodinou a komunitní práci.

Anna Geletičová, DiS.² – pracuje jako sociální pracovnice v terénních programech v občanském sdružení Vzájemné soužití. V současné době se rovněž zabývá komunitní prací v sociálně vyloučené lokalitě Slezské Ostravy – Zárubek a Kunčičky.

Mgr. Lucie Mastná³ – pracuje jako ředitelka sociálních služeb v občanském sdružení Vzájemné soužití. V současné době se zabývá odborným sociálním poradenstvím a terénními programy v sociálně vyloučených lokalitách. Dále přednáší, věnuje se projektovým činnostem a komunitnímu plánování sociálních služeb.

Bc. Lenka Žembová⁴ – pracuje jako sociální pracovnice v terénních programech v občanském sdružení Vzájemné soužití. V současné době se rovněž zabývá komunitní prací v sociálně vyloučené lokalitě Slezské Ostravy – Liščina.

Martina Sadivová, DiS.⁵ – pracuje jako sociální pracovnice v terénních programech v občanském sdružení Vzájemné soužití. V současné době se rovněž zabývá komunitní prací v sociálně vyloučené lokalitě Slezské Ostravy – Hrušova.

Abstrakt

V článku se pokoušíme odpovědět na otázku: „Čeho lze při řešení problému nedostatku spolupráce mezi obyvateli a majiteli bytového fondu v sociálně vyloučených lokalitách dosáhnout pomocí komunitní práce?“ Pro dosažení cíle charakterizujeme problém nedostatku spolupráce mezi obyvateli a vlastníky bytového fondu a vysvětlujeme hlavní východiska a etapy komunitní práce. Následně objasňujeme, jak práce na zlepšení spolupráce mezi obyvateli a majiteli bytového fondu podle uvedených etap komunitní práce ve vybraných lokalitách probíhala, a výsledky každé z etap popisujeme z hlediska principů komunitní práce. V závěru výsledky jednotlivých etap shrnujeme a pokoušíme se ukázat, co použití principů komunitní práce obyvatelům a majitelům bytů přineslo, v čem se osvědčilo a v čem a proč případně nevedlo k očekávaným výsledkům.

Klíčová slova

romská sociálně vyloučená lokalita, bydlení, sociální práce, komunitní práce, komunitní rozvoj, mobilizovaná komunita, zplnomocnění

Abstract

The central question of this paper is: “What can be achieved using the community work in the solution to the lack of cooperation between inhabitants and the owners of the housing stock in socially



excluded localities?” In order to reach the aim we characterise problem of the lack cooperation between inhabitants and the owners of housing stock and we explain the main starting points and phases of community work. Afterwards we clarify how the work at improving cooperation between the inhabitants and the owners was in progress and the results of each of the phases we describe in terms of the community work principles. In conclusion, the results of each phase are summarised and we try to show what the using of the community work principles have brought to inhabitants and to the owners of the flats. We reflect what worked and why and what and why did not lead to expected results.

Keywords

Romany social excluded locality, housing, social work, community work, community development, mobilized community, empowerment

Při práci v romských sociálně vyloučených lokalitách se na nás, jako terénní sociální pracovnice občanského sdružení Vzájemné soužití⁶, obyvatelé opakovaně obraceli se žádostí o řešení špatné **kvality bydlení**. Po bližším seznámení se situací⁷ jsme zjistily, že pro dosažení výsledků je nutné pracovat také s vlastníky bytového fondu, a definovaly jsme problém jako **nedostatek spolupráce mezi obyvateli a vlastníky bytového fondu při zajišťování kvality bydlení**. Pokud obě strany nespolupracují, je velmi obtížné dosáhnout jakýchkoliv výsledků.

Chceme ukázat, že při řešení tohoto problému přineslo dílčí výsledky využití komunitní práce, a chceme se se všemi, kdo se takovými problémy zabývají, o naše postupy a výsledky práce podělit a iniciovat odbornou diskusi na toto téma. Článkem se proto pokusíme odpovědět na otázku: „**Čeho lze při řešení problému nedostatku spolupráce mezi obyvateli a majiteli bytového fondu v sociálně vyloučených lokalitách dosáhnout pomocí komunitní práce?**“

Pro dosažení cíle našeho příspěvku nejprve charakterizujeme problém nedostatku spolupráce mezi obyvateli a vlastníky bytového fondu, popíšeme hlavní východiska a etapy komunitní práce. V jednotlivých kapitolách vždy nejprve uvedeme a vysvětlíme klíčové principy použité v dané etapě komunitní práce, následně popíšeme, jak práce na zlepšení spolupráce mezi obyvateli a majiteli bytového fondu podle uvedených principů ve vybraných lokalitách probíhala. Výsledky každé z etap popíšeme z hlediska principů komunitní práce a budeme si přitom všimnout, jak se výsledky lišily v jednotlivých lokalitách, mimo jiné v závislosti na typu vlastníka (v našem případě obec a soukromé firmy). V závěru výsledky

jednotlivých etap shrneme a pokusíme se ukázat, co použití principů komunitní práce obyvatelům a majitelům bytů přineslo, v čem se osvědčilo a v čem a proč případně nevedlo k očekávaným výsledkům.

Metodika

Pro dosažení cíle jsme použily některé principy akčního výzkumu (Miovský, 2009). Akční výzkum se vztahuje k potřebám praxe, zabývá se konkrétními problémy a jejich řešením, klade tak důraz na interakci teorie a praxe (Miovský, 2009, Willis, 2007). Probíhá v cyklech (plánování – akce – evaluace) a do jeho procesu jsou zapojováni praktici, kteří realizují naplánované akce (Willis, 2007) a spolu s výzkumníkem provádějí evaluaci jejich dopadů na zkoumanou oblast (Miovský, 2009). Výsledky akčního výzkumu mají lokální charakter (Willis, 2007) a je třeba brát v úvahu ovlivnění výsledků výzkumníkem (Miovský, 2009). Takto vymezený akční výzkum vyhovoval našemu záměru evaluovat dopady činnosti praktiků.

Realizovaný akční výzkum, provedený v letech 2008–2010, měl dvě dimenze. První spočívala v naší spolupráci s obyvateli vybraných sociálně vyloučených lokalit na řešení problému nedostatku spolupráce s majiteli bytového fondu. Druhá se týkala naší snahy systematicky reflektovat, popsat a prozkoumat způsob a výsledky naší snahy využít při řešení uvedeného problému principy komunitní práce. K mapování změn prostředí v lokalitách jsme používaly fotodokumentaci (výběr fotografií uvádíme v Příloze č. 1).

Při hledání odpovědi na uvedené otázky jsme využili techniku reflexe. Vodítkem pro reflexi byl



popis modelu komunitního rozvoje rozpracovaný Schuringou (2007). Tento model komunitní práce nabízí indikátory komunity, které se podařilo „zmobilizovat“, realizuje se ve „třech fázích“ a postupuje po určitých liniích. Cílem je „zplnomocnit“ komunitu k řešení jejího problému. Pojmy zplnomocnění, zmobilizovaná komunita, třířazový model a linie rozvoje a způsob práce s nimi vysvětlíme dále v textu.

Cílem realizovaného výzkumu bylo zjistit, které principy komunitní práce jsme při řešení problému nedostatku spolupráce mezi obyvateli a majiteli bytového fondu využily, jak jsme je při práci ve vybraných lokalitách modifikovaly, co obyvatelům vybraných lokalit a majitelům bytového fondu⁸ jejich užití přineslo a co se nepodařilo. Pokusily jsme se také porozumět, jak konkrétně obyvatelům vybraných lokalit a majitelům bytového fondu využití komunitní práce pomohlo dosáhnout určitých zkušeností a proč se některé záměry nepovedlo dotáhnout tak, jak jsme si to představovaly.

Odpovědi na právě uvedené otázky, které uvádíme v jednotlivých kapitolách této stati, nám ve svém souhrnu umožní odpovědět na otázku položenou v úvodu stati: „Čeho lze při řešení problému nedostatku spolupráce mezi obyvateli a majiteli bytového fondu v sociálně vyloučených lokalitách dosáhnout pomocí komunitní práce?“

Problém nedostatku spolupráce při zajišťování kvality bydlení

Občanské sdružení Vzájemné soužití působí především v ostravských sociálně vyloučených lokalitách Hrušov, Liščina a Zárubek. Pokusíme se zmíněné lokality nejprve stručně charakterizovat. Zárubek je bývalou hornickou zástavbou, ze které dnes zůstaly dochovány pouze dvě ulice (Zárubecká a Šenovská) a jeden dům na Počáteční ulici. Lokalita Zárubek čítá 11 obytných domů, vlastníkem tří z nich na Šenovské ulici je obec (Úřad městského obvodu Slezská Ostrava), zbývajících nemovitostí vlastní soukromá společnost (Trimex Group, a. s.). Vlastníkem pozemků jsou dvě soukromé firmy (RPG RE Land a Trimex Group, a. s.) a obec (Úřad městského obvodu Slezská Ostrava). V lokalitě žije přibližně 50 rodin, tj. cca 200 obyvatel včetně dětí. Domy jsou ve špatném technickém stavu. Lokalita Liščina spadá do městské části Slezská Ostrava – Hrušov a je rozdělena na dvě části – horní (starousedlíci)

a dolní, která je asi z 98 % tvořena Romy. Většina objektů a pozemků na Liščině jsou majetkem soukromé společnosti (RPG). Jako Zárubek a Liščina je i Hrušov neatraktivní městskou periferií, která byla v roce 1997 postižena záplavami. I přesto v této lokalitě zůstává a v nevyhovujících podmínkách nadále žije cca 150 obyvatel. Ve všech třech lokalitách chybí běžná občanská vybavenost, zůstávají zde bydlet ti nejhudší. Lokalitu Hrušov obývají dva velké rody a ostatní obyvatelé si s nimi příliš nerozumějí. Členové těchto dvou rodů jsou navzájem příbuzní a nejsou mezi nimi stabilní vztahy.

Při práci ve zmíněných lokalitách se na nás obyvatelé často obraceli a obrazení s požadavkem řešení problémů s bydlením. Nejčastěji zmiňují problémy se špatným stavem domů a jejich okolí, neřešením nahlášených závad, vysokým nájemným a doplatky za služby. Zmíněné jevy často vnímají jako projev rasové diskriminace a žádají o pomoc s řešením. Jejich pokusy o individuální jednání s majiteli bytového fondu často končí neúspěšně a dochází ke zhoršování vzájemných vztahů a stavu bytů, domů a okolí. Je evidentní, že bez vzájemné spolupráce obyvatel a vlastníků bytového fondu jsou problémy spojené s bydlením jen obtížně řešitelné.

Nedostatek spolupráce je posilován odlišným vnímáním problému obyvateli a majiteli bytového fondu.

Pojetí problému na straně obyvatel⁹

Důvodem špatných vztahů s vlastníky bytového fondu jsou podle obyvatel:

- Vysoké nájemy, které neodpovídají kvalitě bydlení.
- Nezájem vlastníků bytů o svůj majetek, který často získali jako „přívazek“ za domy v lukrativnějších oblastech nebo ho považují z důvodu technického stavu nebo lokalizace za neperpektivní.
- Diskriminace Romů ze strany vlastníků bytového fondu.
- Obyvatelé mají malou nebo žádnou možnost se přestěhovat do jiných částí města a aktivně ovlivnit svoji situaci v oblasti bydlení.

Hlavním důsledkem této situace je podle obyvatel sociálně vyloučených lokalit to, že vlastníci



bytů neinvestují do oprav a údržby nebo jsou nahlášené závady řešeny s velkou prodlevou. To má za důsledek především:

- Zhoršující se stav bytů – často se objevují plísňe, okna jsou ve špatném stavu (shnilé rámy, chybějící skleněné výplně, špatné těsnění), špatné odpady, mnohde původní neobnovované vybavení bytů (WC, umyvadla, vany, vodovodní baterie), špatné podlahy (chybí části dřevěných podlah, pod starým linoleem se objevuje plíseň a linoleum hnije).
- Zhoršující se stav domů – zatopené sklepy, neizolované domy, chybějící izolace, fasády, odpadávající omítka, promoklé a vlhké zdi, špatný stav střechy (mnohdy je na střeše natažena jen ipa), špatné vchodové nebo chybějící vchodové dveře, stará elektroinstalace, špatná či nedokončená kanalizace (při deštích jsou zatopené sklepy, obsah žumpy se vrací do bytů a sklepů), špatné nebo chybějící okapy a parapety u oken, špatný stav schodiště, chybějící zábradlí, balkóny jsou v havarijním stavu.
- Vysoké nedoplatky za vodu a elektřinu společných prostor, vysoké nedoplatky za plyn a elektřinu v bytech.
- Vzrůstající nebezpečí a zdravotní ohrožení.

Další nespokojenost obyvatel se stavem bydlení a prohlubování špatných vztahů s vlastníky bydlení.

Pojetí problému na straně vlastníků bytového fondu¹⁰

Důvodem špatných vztahů s obyvateli sociálně vyloučených lokalit jsou podle vlastníků bytového fondu:

- Skutečnost, že nájemníci jsou mnohdy dlužníky.
- Obavy z devastace majetku obyvateli.
- Nedostatek finančních prostředků vlastníků na údržbu a opravy bytového fondu, který je dlouhodobě ve špatném stavu.

Pokud vlastníci provedou opravy, bude podle nich nutné zvednout nájemné.

Hlavním důsledkem této situace je, že vlastníci bytového fondu jsou minimálně motivováni reagovat na požadavky obyvatel a investovat do oprav bytů a domů. Tato situace dále vede ke:

- Zhoršování stavu domů a bytů.

- Zhoršování vztahů majitelů s obyvateli sociálně vyloučených lokalit.

Komunitní práce

Občanské sdružení Vzájemné soužití od počátků svého působení významně prosazovalo myšlenky komunitní práce. Začátky komunitní práce byly spíše intuitivní, postupně se sociální pracovníci ve své práci obraceli k teoretickým zdrojům a v roce 2004 byl realizován projekt vzdělávání v komunitní práci pod vedením Jefa Helmera a Leidy Schuringy z Holandska. Během tohoto vzdělávání byla rozpracována metoda komunitního rozvoje jako jedna z metod komunitní práce. Jedním z výstupů projektu byla také kniha Leidy Schuringy Komunitní práce a inkluze Romů vydaná nejprve v angličtině a v roce 2007 také v českém jazyce.

Při řešení problému nedostatku spolupráce mezi obyvateli a majiteli bytového fondu jsme nejprve posuzovaly, zda je při řešení problému vhodné použít komunitní práci. Použily jsme k tomu tzv. Kahnova kritéria (Schuringa, 2007).

Výsledkem posouzení podle těchto kritérií byla zjištění:

- Z hlediska podmínky realizovat takové akce, které mohou přinést konkrétní výsledky na místní úrovni, jsme dospěly k závěru, že práce na tématu bydlení může přinést konkrétní výsledky na místní úrovni, lidé mohou díky komunitní práci vnímat nějakou perspektivu a prožít úspěchy.
- Z hlediska požadavku, aby téma lidi spojovalo, motivovalo ke spolupráci a nebylo předmětem sousedských konfliktů, jsme téma bydlení shledaly jako vyhovující.
- Téma splňovalo i podmínku, aby se týkalo mnoha obyvatel lokality.
- Téma naplňuje i podmínku, aby kolem něj bylo možné organizovat konkrétní aktivity a ve velké míře do nich obyvatele zapojit.
- Téma bydlení splňuje podmínku veřejného tématu. V našich lokalitách s ním není spojeno žádné citlivé téma či tabu.
- Téma bydlení splňuje požadavek silných emocí, které jsou s ním spojeny. Lidé jsou se situací silně nespokojeni a přejí si s ní něco udělat.
- Z hlediska podmínky vysvětlitelnosti tématu považujeme téma bydlení za vhodné.



- Podmínka ochoty lidí ve věci něco dělat, přispívat k řešení a stát se aktivními byla v našem případě také splněna.

Na základě těchto závěrů jsme usoudily, že komunitní práce může být užitečná pro řešení problému spolupráce mezi obyvateli a vlastníky bytového fondu. V následujícím textu popíšeme její hlavní principy a etapy.

Principy a etapy komunitní práce

Cílem kapitoly je uvést principy a etapy komunitního rozvoje jako metody komunitní práce, které jsme využily při řešení problému nedostatku spolupráce mezi obyvateli vybraných lokalit a majiteli bytového fondu.

Komunitní rozvoj je možné považovat za uschopňující přístup, který Schuringa (2007) vymezuje v kontrastu s přístupem poskytujícím. V poskytujícím přístupu je to sociální pracovník, kdo rozhoduje ve prospěch lidí a je přesvědčen, že lidé sami nevědí, co je pro ně důležité a jak řešit své vlastní problémy. Svoji roli vidí v přesvědčování lidí o svém pohledu na věc. Přístup bychom mohli označit také jako paternalistický. Oproti tomu uschopňující přístup usiluje o zapojení lidí (v našem případě obyvatel sociálně vyloučených lokalit a majitelů bytového fondu) do přemýšlení o své situaci, její analýzy, plánování, vedení a realizace změny. Lidé jsou také těmi, kdo monitorují a hodnotí dosažené výsledky. Jejich zapojení do všech těchto činností je bude více motivovat k řešení své situace a dosažení udržitelných výsledků.

Uschopňující přístup popsany Schuringou (2007) je naplněním konceptu zplnomocnění, který je v komunitní práci zdůrazňován právě v souvislosti se sociálním vyloučením (Adams, 2003, Campfens, 1996, Burkett, 2001, Hardcastle, Powers, Wenocur, 2004, Hauteker, 2005, Dixon and Hoatson in Pierson, 2002, Fraser, 2005, Parsons, 2002, Bengtsson, Hulgard, 2001).

Zplnomocnění je chápáno jako účinná participace, to je účast na řešení vlastních problémů ve společnosti (Doel, Shardlow, 1998), jako dosahování vlivu nad okolnostmi života (Thomas a Pierson in Thompson, 1998). Skrze participaci na řešení tématu bydlení ve všech fázích (plánování, realizace, hodnocení) by měli obyvatelé a majitelé bytového fondu jednak dosáhnout změn v této konkrétní oblasti bydlení a zároveň si osvojit způsoby možného řešení podobných si-

tuací v budoucnu již bez asistence sociálních pracovníků. Participaci v komunitním rozvoji blíže specifikuje Schuringa (2007: 20–21). Její podstatou je snaha o změnu postoje „obětího beránka“ k postoji proaktivnímu. Podle autorky může být taková změna postoje uskutečněna pomocí dvou okruhů – okruhu zájmu a okruhu vlivu. Okruh zájmu zahrnuje vše, co se v našem životě a okolo nás děje. Okruh vlivu je oblast, kterou můžeme ovlivňovat. Tzn. okruh vlivu je podmnožinou okruhu zájmů, protože ne na všechno, co se kolem nás děje, můžeme mít vliv. Většinou se lidé soustředí na to, co se děje kolem nich, a toto dění kritizují. Ve chvíli, kdy se zaměří na to, co mohou změnit, se stávají aktivní a participují na změně. Schuringa (2007) zdůrazňuje, že právě malými úspěchy se lidé učí být aktivnějšími občany a mají motivaci participovat na dění ve společnosti. V našem případě jsme očekávaly jejich aktivitu při ovlivňování problémů s bydlením, ne pouhé čekání, co za ně sociální pracovníci vyřídí.

Podstatou komunitní práce je tedy aktivizace lidí, kteří se mají stát subjekty aktivního řešení problému a mají přebírat kontrolu nad vlastními životy. Metodou aktivizace při tom je soustředění pozornosti a činnosti členů komunity (obyvatel a majitelů bytů) na okruh toho, co mohou ovlivnit. K tomu používají kompetence získané prostřednictvím zkušeností z realizace společných akcí, jejichž cílem je řešení problémů komunity. Je možné shrnout, že komunitní práce je intervence usilující o řešení problémů, které přesahují jednotlivce, a řešení se děje skrze aktivizaci a participaci komunity. Komunita se pomocí aktivizace mění a stává se nástrojem při řešení problému (Gojová a kol., 2008). Za jeden z modelů komunitní práce je považován komunitní či lokální rozvoj (Schuringa, 2007, Popple, 1995, Henderson a Thomas, 2007), který jsme v pojetí Schuringy (2007) v naší praxi realizovaly.

Východiska komunitního rozvoje

Metodu komunitního rozvoje při řešení problému nespolečné obyvatel a majitelů bytového fondu jsme založily na základních východiscích popsanych Schuringou (2007):

- Sociální vyloučení je zapříčiněno souborem faktorů, které lze ovlivnit. Jako k ovlivnitelné jsme přistupovaly také k na první pohled bezvýchodné situaci v oblasti bydlení v romských sociálně vyloučených lokalitách.



- Všechny komunity a lidé mají potenciál a schopnosti k řešení problémů, tedy i k řešení situace v oblasti bydlení. Tyto silné stránky je třeba posilovat.
- Komunitní rozvoj se neděje sám od sebe, ale musí být stimulován a povzbuzován. To jsme chápaly jako úkol nás, sociálních pracovníků.
- Spojení sil obyvatel je nezbytné pro získání většího vlivu na problém nespolupráce obyvatel s majiteli bytového fondu.
- Organizovanost komunity umožní dosáhnout v oblasti bydlení lepší výsledky.
- Každá komunita má tendence se rozdělovat, proto je třeba lidi při práci na řešení problému bydlení sjednocovat.
- Komunitní rozvoj se děje na místní úrovni. Problém bydlení jsme proto řešily na úrovni konkrétní lokality, s jejími obyvateli a majiteli bytového fondu.
- Přinášení zdrojů zvenčí přispívá k syndromu závislosti a snižuje šance na dosažení udržitelných změn. Z tohoto důvodu jsme se rozhodly problém nedostatku spolupráce mezi obyvateli a majiteli bytového fondu řešit s maximálním využitím zdrojů komunity, to je například zručnost obyvatel, ochota dobrovolně pracovat, osobnosti požívající v komunitě autoritu apod.

V souladu s uschopňujícím přístupem (Schuringa, 2007) a koncepty participace a zplnomocnění jsme doufaly, že výsledkem bude kompetentní nebo také mobilizovaná či zplnomocněná komunita¹¹ (Schuringa, 2007, Henderson a Thomas, 2007). V našem případě tedy komunita, která je aktivní v řešení své situace, umí stanovovat své cíle a spolupracovat na nich.¹²

Při naší práci jsme využily některé ze znaků kompetentní komunity¹³ definované Schoenbergem (Henderson, Thomas, 2007), který říká, že komunita je způsobilá ve chvíli, kdy dokáže:

- vytvořit mechanismy vyjednávání a prosazování dohod – v našem případě jsme si kladly za cíl, aby si obyvatelé lokalit vytvořili mechanismy pro vyjednávání s majiteli bytového fondu a naučili se dosažené dohody prosazovat
- založit v lokalitě formální i neformální organizace, které mají schopnost definovat různé zájmy komunity ve vztahu k jejímu okolí – v našem případě jsme usilovaly o vytvoření neformální

organizace, která je schopna jednat s majiteli bytového fondu v zájmu obyvatel

- udržovat komunikaci s veřejnými a soukromými držiteli zdrojů – v našem případě s majiteli bytového fondu
- vytvořit mechanismy vytvářející dialog mezi soupeřícími zájmy a skupinami uvnitř komunity – v našem případě mezi obyvateli navzájem a mezi obyvateli a majiteli bytového fondu

Podle Schuringy (2007) je mobilizovaná komunita schopna zvládat problémy, má efektivní sociální strukturu a vztahy s okolím, je si vědoma svých občanských práv a povinností. Může být analyzována na základě následující indikátorů uvedených ve schématu 1 (Schuringa, 2007). Pro naši situaci to znamená, že komunita umí zvládat problémy související s nedostatkem komunikace s majiteli bytového fondu a vytvořila pro tento účel určitou vnitřní strukturu a mechanismy a zároveň si je vědoma svých práv a povinností jako nájemců bytů. Schuringa (2007) rozpracovala indikátory mobilizované komunity a otázky, kterými můžeme indikátory zjišťovat. Jejich přehled včetně pomocných otázek uvádíme v tabulce. Otázky nám sloužily pro účely naší reflexe. Snažily jsme se na ně odpovídat v jednotlivých, níže uvedených fázích práce, abychom si ujasnily, zda a v čem se daří obyvatele a majitele bytového fondu mobilizovat.

Schéma 1

Název: Indikátory (znaky) mobilizované komunity

Uvědomění	Přemýšlejí lidé o své situaci v oblasti bydlení? O vztazích s majitelem bytového fondu?
Aktivizace	Jak aktivní jsou lidé v oblasti bydlení?
Mentalita	Jsou lidé pozitivně orientováni do budoucnosti? Věří, že v oblasti bydlení mohou dosáhnout změn?
Lidská kapacita	Jaké jsou kompetence lidí ovlivňovat oblast spolupráce s majiteli bytového fondu?
Sociální struktury	Jak se komunita při řešení otázek bydlení organizuje? Jakou má pro spolupráci s majitelem bytového fondu vytvořenu strukturu?
Vůdcovství	Jsou zde místní lídři, kteří jsou respektováni a mají důvěru v oblasti bydlení?



Demokratické postupy	Je zde tradice demokratického rozhodování?
Vnější síť	Jaké jsou vztahy s vnějším světem v oblasti bydlení, především tedy s majiteli bytového fondu?

Třífázový model komunitního rozvoje

Proces podpory komunitního rozvoje se podle Schuringy (2007) děje ve třech fázích. Obsah jednotlivých etap popisují v české odborné literatuře Schuringa (2007) a Henderson a Thomas (2007). Tři fáze prostupují propojené linie rozvoje – linie organizační, vzdělávací, linie řešení problémů a linie vnějších vztahů. Při realizaci třífázového modelu nám jde jak o řešení konkrétních problémů v komunitě (tzv. „vnější strategii“), tak o dosažení mobilizované komunity (tzv. „vnitřní strategii“). Při řešení problému vždy musíme brát v úvahu, jak naše aktivity a práce na řešení problému mohou přispět k vnitřní strategii, tzn. co se lidé během práce naučí, jak budou zapojeni (Schuringa, 2007).

Komunitní rozvoj probíhá ve 3 fázích (Schuringa, 2007):

- 1. fáze: zapojení se** – cílem je vzájemné poznávání se, vybudování důvěry, dodání sebevědomí a vytvoření první organizační struktury (nejčastěji spojené s tématy infrastruktury).
- 2. fáze: rozrůstání organizace** – cílem je realizovat několik aktivit organizovaných samotnými obyvateli a vytvořit stabilní organizační struktury, posilovat schopnosti obyvatel.
- 3. fáze: činnosti směřující k nezávislosti** – cílem je vybudování stabilní a demokratické organizační struktury, která má stabilní vazby i mimo komunitu.

Tyto tři fáze popíšeme při práci v jednotlivých lokalitách. Projekty komunitní práce, jejichž cílem bylo zlepšování spolupráce mezi obyvateli sociálně vyloučených lokalit a majiteli bytového fondu, probíhaly ve třech lokalitách v obvodu Slezská Ostrava – Zárubek, Liščina a Hrušov.

1. fáze – Zapojování se

Na začátku této fáze je jen několik lidí, kteří jsou do rozvoje komunity ochotni investovat čas, energii a prostředky. Je třeba začít hledat témata a způsoby, jak lidi mobilizovat a organizovat. Častým prostředkem jsou **společné schůzky obyvatel**, na kterých se diskutují různá témata. V této fázi se lidé obvykle koncentrují na záležitosti infrastruktury (např. opravy domů, údržba prostranství, výstavba dětského hřiště, řešení dopravní situace apod.). (Schuringa, 2007.)

V praxi iniciovali svolání setkání sami obyvatelé, ale častěji ji svolávala sociální pracovníce na základě podnětů z rozhovorů. Termín a místo konání setkání byly s obyvateli konzultovány, obyvatelé se podíleli na jeho organizaci – vylepovali informační plakátky, oslovovali ostatní obyvatele, zvali hosty, sestavovali s komunitním pracovníkem program apod. Osvědčilo se úvodní setkání pořádat na veřejném prostranství před domy. V počáteční fázi komunitní práce na Zárubku bylo zjištěno, že s komunitou v této lokalitě nelze pracovat jako s celkem. Na schůzky obyvatel, které byly svolávány na místa, kde se soustřeďuje dění v lokalitě, se mnohdy žádný z obyvatel nedostavil. Postupně se zjistilo, že obyvatelé nemají zájem o řešení problémů celé lokality, nýbrž aktivitu projevují jen obyvatelé některých domů. Situaci dále silně ovlivňovalo klanové složení obyvatel. Schůzky byly proto svolávány v jednotlivých domech. Největší aktivitu projevovali na Zárubku obyvatelé Počáteční 1. Před domem se konaly schůzky obyvatel za hojného počtu všech nájemníků, na nichž se identifikovaly problémy, které chtěli obyvatelé řešit, návrhy jejich řešení byly předloženy jednatelem soukromého vlastníka bytů (RK Trimex). Obyvatelé domu Počáteční 1 měli zájem hlavně zvelebovat prostředí, ve kterém žijí. Podobně Hrušov obývají dva velké rody a ostatní obyvatelé si s nimi příliš nerozumějí. Členové těchto dvou rodů jsou navzájem příbuzní a nejsou mezi nimi stabilní vztahy. Bylo velice těžké tyto obyvatele stimulovat ke společné práci na společných problémech. Vzhledem k těmto skutečnostem se nám nedařilo obyvatele komunity sjednotit a nadchnout pro společný cíl. Proto jsme se pokusily pracovat komunitně s obyvateli jednoho domu, kteří aktivně přistupovali k řešení svých problémů, měli zájem něco změnit k lepšímu, dokázali spolu navzájem komunikovat, neměli mezi sebou rozpory, které by bránily společné práci.



Schůzky byly z počátku moderovány sociální pracovníci. Obyvatelé byli vyzváni k diskusi potíží, problémů, které vnímají. Problémy se zapisovaly a o každém bodě se diskutovalo. Sociální pracovníce mapovala problémy a spolu s obyvateli zvažovala, který by bylo vhodné s využitím komunitní práce řešit.

Schuringa (2007) doporučuje pro začátek vybrat malou dílčí aktivitu, při které může komunita zazít úspěch a konkrétní zlepšení své situace. Téma by mělo umožnit:

- aby se lidé zapojili do konkrétní práce
- proces je možné sledovat a zapojovat se do něj
- výsledky jsou konkrétní, viditelné a pro obyvatele významné
- je potřebná spolupráce s místními institucemi

Ve všech třech lokalitách obyvatelé nejvíce trápil špatný stav domů a jejich okolí. Obyvatelé sami vybrali konkrétní téma, kterým se chtějí společně zabývat. Neosvědčilo se nabízet problémy, které lidé nevnímají jako prioritní (např. úprava dvorku nebyla pro dům prioritní, nájemníci byli spokojeni s jeho dosavadním stavem a jejich prioritou byla výměna vodovodního potrubí ve sklepech).

Obyvatelé o problému, který budou společně řešit, hlasovali. Při stanovování cílů se osvědčilo používání flipchartů, na které se zapisovala témata obyvatel a návrhy jejich řešení. Zaznamenání problémů pomáhalo při stanovování priorit, o kterých se hlasovalo.

V této fázi se ustanovuje místní **iniciační skupina**, která je složena z komunitního pracovníka a lidí, kteří chtějí být aktivní a reprezentují komunitu. Iniciační skupina má často charakter místní rady, domovního výboru atd. a může být volena. Důležitá je aktivita obyvatel, jejich zapojení a přebírání zodpovědnosti od samého začátku. V této fázi se začíná budovat místní struktura, jejímž jádrem je iniciační skupina (Schuringa, 2007).

Na Liščině byla vytvořena pracovní skupina lidí, která se zapojila do budování dětského koutku. Na vybudování měli obyvatelé velký zájem, protože koutek měl sloužit jejich dětem. Skupina byla tvořena sociálními pracovníky, kteří měli za úkol zajistit povolení k výstavbě a komunikaci s dodavatelem prolézaček. Obyvatelé měli na starost úpravu terénu, podíleli se na budování plotu a zabudovávání atrakcí, zajišťovali občerstvení, připravovali a realizovali slavnostní otevření.

Pracovní skupina se scházela na schůzkách, kde si lidé rozdělovali konkrétní úkoly. Pokud mělo úkol na starost více lidí, byla vždy stanovena osoba, která byla za daný úkol odpovědná. Rozdělení úkolů a zodpovědnosti se osvědčilo, protože každý věděl, co má dělat a za co je odpovědný. Dětský koutek byl vybudován, obyvatelé se nyní starají o zajištění jeho provozu (dětský koutek je oplocený, uzamčený, obyvatelé se střídají v jeho správě). Tím, že se na vybudování dětského koutku podíleli sami obyvatelé, nedochází k jeho devastaci.

V této fázi také začíná pracovní skupina spolupracovat s místními „mimokomunitními“ aktéry (Schuringa, 2007). Například na Liščině vystavla potřeba obyvatel komunikovat s vlastníkem domů. Od listopadu 2008 se začali obyvatelé, sociální pracovníci a zástupci soukromého vlastníka bytů (RPG RE) přibližně jednou za dva měsíce scházet na společných schůzkách v Komunitním centru Liščina. Společná sezení svolávali sociální pracovníci a moderovali je. Schůzek se pravidelně účastnilo okolo 20 lidí. Osvědčilo se stanovení pravidel (například: každý nápad se zapisuje na flipchart a nehodnotí se, každý má prostor na vyjádření se, neskáče se do řeči, na společná setkání jsou zváni zástupci organizací, které považují ve vztahu k tématu za důležité členové komunity a na jejich účasti jsme se předem dohodli, v prostoru, kde se setkání uskutečňuje, se přezouvá, je určen způsob hlasování a dělání přestávek v jednání apod.), která přispívala k účelnému a plynulému průběhu setkání. Při schůzkách se využívaly flipchartové papíry, na které se zapisovaly projednávané body, nápady obyvatel, možná řešení a rozdělení úkolů.

Na schůzkách se domlouvaly jednotlivé kroky – co kdo kdy udělá. Domluva byla vždy taková, že každá strana udělá něco, např. soukromý vlastník bytů (RPG RE) dodá materiál a obyvatelé si společně prostory domů sami vymalují, okna byla vyměněna z přední strany odbornou firmou, kterou zajistil soukromý majitel domů, a ze zadní strany si muži okna opravili svépomocí. Během menších oprav se prováděly velké opravy, které byly zajišťovány ze strany soukromého vlastníka bytů (RPG RE). Jednalo se o postupnou opravu kanalizace v lokalitě, opravu fasád domů apod. Výsledkem bylo zahájení spolupráce mezi obyvateli a soukromým majitelem domů, který začal mít větší zájem na zlepšení bytové situace.



Na Zárubku pracovní skupina koordinovala svépomocné úpravy dvorku. Byly zasypány díry, zpevněno podloží a povrch zarovnan struskou. Obyvatelé oklepali, opravili a nastříkali fasádu pod pavlačí, sami si zatmelili a zasklili okna, natřeli rámy oken a parapety ve svých bytech. Postupně natřeli i zábradlí a nalepili kachlíčky kolem schodů. Renovali vstupní dveře, poštovní schránky a vyčistili sklepy. Obyvatelé domu měli rovněž zájem o vybudování koupelen, kde by byly instalovány bojler na teplou vodu, a o WC uvnitř bytů. Z nestandardních bytů po zhodnocení svépomocnými pracemi obyvatel se staly standardní byty. Obyvatelé prováděli svépomocné práce v interiérech domů i jejich okolí za finanční podpory soukromého majitele domů (RK Trimex). Obyvatelé domu na Počáteční 1 měli zájem o zřízení domovníka, jehož si sami zvolili. Tato funkce trvá již od září roku 2008 a ukázalo se, že má smysl. Domovník dbá na pořádek a řád v domě, stará se o jednotlivé opravy, které zároveň hlásí majiteli bytů. Na Počáteční 1 je funkce domovníka dobře zaběhnutá a dobře funguje i přes počáteční nedůvěru více než tři roky. Zpočátku se lidé přimnout funkci domovníka zdráhali, protože se obávali, že by měli z výkonu této funkce problémy s ostatními obyvateli. Často jejich rozhodování ovlivňovaly například manželky, které to partnerům zakazovaly z obavy z možných potíží se sousedy.

V Hrušově obyvatele nejvíce trápil stav sklepních prostor, který nedovoloval využívat je pro skladování dřeva a uhlí k topení. Majitele domu (obecní úřad) bylo obtížné přesvědčit, že opravy mají smysl a že se na nich budou podílet samotní nájemníci domu. Členům pracovní skupiny se podařilo vyjednat dodání materiálu pro potřebné opravy a přistavení kontejneru pro vyklizení sklepů. S majitelem bytů (obcí) se pracovní skupina domluvila, že pokud obyvatelé vyklidí sklepy, obecní úřad zajistí opravu kanalizace, aby se voda a splašky nevracely zpět do sklepa. Obyvatelé domu sklep postupně vyklidili, z dodaného materiálu zazdili jeho okna, aby nebylo možné do něj vhadzovat odpad. Jednání s majitelem domu (obec) se kromě sociálního pracovníka účastnil zvolený obyvatel domu. Práce pokračovaly na základě dohody, kdy jeden krok ke zlepšení stavu bydlení udělal obecní úřad, druhý potom samotní obyvatelé domu (obecní úřad dodal kontejner, obyvatelé domu sklepy vyklidili, obecní úřad dodal materiál na zazdění sklepních oken, obyvatelé si je svépomocí zazdili, obecní úřad dodal

materiál na opravu vstupních dveří, obyvatelé si je svépomocí opravili). Tento postup měl zajistit, že nedojde k úmyslné devastaci opravených a upravených záležitostí či zneužití poskytnutého materiálu. Práce pokračovaly, objevil se však problém s neustále se objevující vodou ve sklepech – voda byla vyčerpána, kanalizační přípojka k domu opravena, ale voda se stále vyskytovala. Nedařilo se nalézt příčinu tohoto stavu. Obyvatelé chtěli pokračovat v úpravách sklepních prostor vybudováním sklepních kójí pro skladování dřeva a uhlí, ale vzhledem k neustále se objevující vodě motivace obyvatel domu postupně opadala, obecní úřad příčinu neustále se objevující vody ve sklepech neřešil, do domu se nastěhovali noví lidé, mezi obyvateli docházelo k hádkám. Část obyvatel začala opravy ničit a dělat nepořádek. Zástupce obyvatel, který se účastnil vyjednávání s obecním úřadem, se snažil opravy a pořádek udržet, ale neměl podporu ostatních obyvatel. Obecní úřad tak od další spolupráce na zvelebování domu ustoupil. Obyvatele se již nikdy nepovedlo aktivizovat natolik, aby se společně zapojili do úklidu a oprav. Důvodem byla možná jejich špatná zkušenost, demotivace, nechtěné bydlení v lokalitě, špatné vztahy mezi členy komunity či nezájem majitele domu do těchto objektů více investovat.

2. fáze – Rozrůstání organizace

Tato fáze začíná v okamžiku, kdy má iniciační skupina (rada, výbor atd.) vybudovanou pozici a dobrou pověst, je lidmi respektována a dokázala, že může reprezentovat komunitu na místním úřadě a před ostatními skupinami. Jejím úkolem je přebírat zodpovědnost za aktivity a informovat a aktivizovat lidi v komunitě. Začínají se organizovat aktivity, do kterých jsou zapojováni i další členové komunity. Iniciační skupina povzbuzuje obyvatele k přebírání iniciativy. Nyní se témata aktivit většinou mění na vzdělávání, trávení volného času a aktivity generující zisk. Role iniciační skupiny se proměňuje, více provází a podporuje další skupiny a členy v jejich aktivitách (Schuringa, 2007).

V této fázi začali být obyvatelé Liščiny a Zárubku samostatní, uměli sami vyjednat a dohodnout se na jednotlivých pracích s majitelem domu, s nímž vytvořili dobré vzájemné vztahy. První úspěchy a dobrá organizační struktura motivovaly k rozšiřování aktivit a přebírání iniciativy.

Na Zárubku se vlivem aktivity obyvatel z Počáteční 1 začal zvyšovat zájem o opravy interiéru



i v dalších domech. Na Zárubecké 4 a 6 byly svolány schůzky s nájemníky a jednatelem soukromého vlastníka (RK Trimex), na nichž obyvatelé identifikovali problémy, které chtěli řešit. Jednalo se hlavně o opravy bytů, interiérů domů, vyklízení sklepů a úpravy okolí domů a zavedení funkce domovníka.

Na Zárubecké 6 si obyvatelé natřeli vstupní i sklepní dveře, opravili a natřeli poštovní schránky, dbali na pořádek kolem svého domu i na dvorku. V obou domech (Zárubecká 4 a 6) se však nepodařilo zavést funkci domovníka, neboť zvolení domovníci nechtěli mít potíže se sousedy, jejichž děti způsobovaly opakované problémy.

Od roku 2010 obyvatelé Zárubku budovali zastřešené venkovní posezení a připravovali zděné ohniště. Jednatel majitele domů (RK Trimex) obyvatelům sdělil, že je nakloněn všem nájemníkům, kteří mají zájem na dobrých vztazích, platí řádně nájem a udržují pořádek v domě, a podmínkou spolupráce je plnění stanovených dohod ze strany obyvatel (řádné platby nájmu, zamezení nelegálního odběru elektřiny, pořádek kolem domu). S jedním z domů na Zárubku byla po opakované porušování podmínek zastavena vzájemná spolupráce a postupně ustal i zájem ze strany nájemníků pokračovat v dohodnutých opravách.

Co se týká obecního úřadu, dalšího majitele domů na Zárubku, spolupráce spočívala převážně v zajištění velkoobjemových kontejnerů pro úklidy.

Aktivita se rozšiřovaly i na Liščině. Po dokončení dětského koutku převzali iniciativu další obyvatelé a vybudovali odpočinkovou zónu s lavičkami a ruskými kuželkami. Dosažené výsledky si obyvatelé chtěli udržet a hlídali si své vchody, dětský koutek a odpočinkovou zónu, aby nebyly zdevastovány. Když byla možnost zajistit velkoobjemové kontejnery na úklid v lokalitě, obyvatelé sami od sebe uklízeli okolí domů a společné prostory v domech.

Na Liščině byla vytvořena místní rada ze zástupců obyvatel a pracovníků občanského sdružení Vzájemné soužití. Členové rady vystupovali jako zástupci komunity, byli v neustálém kontaktu s obyvateli (zjišťovali, co lidi trápí, shromažďovali potřebné informace k vyřešení problému) a naopak obyvatelům informace poskytovali (např. zprávy od vlastníka domů o plánovaných úklidech, opravách atd.).

Dalším výsledkem společného úsilí obyvatel na Liščině bylo zlepšení vztahů mezi místními. Nejsou tak napjaté, lidé spolu dovedou komunikovat, definovat problémy a spolupracovat na jejich řešení. V místní radě jsou aktivní zástupci zvolení ostatními obyvateli, mají v komunitě respekt, jsou i ostatními mimo komunitu bráni jako zástupci Liščiny. Liščina se pro obyvatele stává „dobrou adresou“.

Došlo také k posilování vztahů s vnějším (mimo-komunitním) světem. Příkladem je prezentace dosažených výsledků směrem k majoritní veřejnosti. O dosaženém pokroku na Liščině byla ve spolupráci se soukromým majitelem domů (RPG RE) uspořádána fotografická výstava „Liščina!!!“, která dokumentovala roční práci obyvatel na zvelebení lokality. Výstava se uskutečnila v prostorách Magistrátu města Ostravy.

3. fáze – Získávání nezávislosti

V této fázi by se měla stabilizovat dobrá organizační struktura. Lidé v komunitě by měli přebírat iniciativu, cítit se svobodní diskutovat nové problémy a nápady. V této fázi se mohou řešit i komplikovanější témata (Schuringa, 2007).

V lokalitě Liščina soukromý majitel domů (RPG RE) renovoval fasády domů. Obyvatelé dokázali diskutovat s majitelem o kvalitě provedené práce a o barevném provedení a na základě diskuse došlo ze strany majitele ke změně barvy fasád. Také dovedli s majitelem vydiskutovat nutnost provedení dalších prací, např. vybudování stříšek u jednotlivých vchodů. Pracovní skupina byla již schopná obracet se v některých záležitostech na majitele domů bez pomoci a podpory komunitních pracovníků.

Také v lokalitě Zárubek byli obyvatelé některých domů schopni vyjednávat se zástupcem majitele o potřebnosti dalších oprav a úprav. Obyvatelé měli pozitivní zkušenost s tím, že jejich potřeby jsou vyslyšeny a následně realizovány, a vedlo je to k novým podnětům a zapojení se.

Bilance rozvoje komunity

Popíšeme souhrnně (viz schéma 2) průběh linií rozvoje ve třech fázích práce na Liščině a na Zárubku, tedy v lokalitách, ve kterých se podařilo realizovat všechny tři fáze práce.



Schéma 2

Název: Průběh linií rozvoje ve třech fázích práce na Liščině a Zárubku

	Organizační linie	Vzdělávací linie	Linie řešení problému	Linie vnějších vztahů
1. fáze –zapořádání se	Formování pracovní skupiny. Zřízení funkce domovníka.	Rozvoj kompetencí obyvatel (např. jak organizovat a vést setkání obyvatel, realizace drobných oprav).	Dílčí zlepšení situace (např. dětský koutek, oprava oken, úprava terénu v okolí domů, renovace vstupních dveří atd.).	Vyjednávání a první kontakt s majiteli bytů. Pravidelná setkání s majiteli bytů. Finanční podpora od majitelů bytů.
2. fáze – rozrůstání organizace	Stabilizace funkce domovníka. Několik pracovních skupin. Kontaktní osoby pro jednání s majitelem bydlení. Místní rada.	Rozvoj dovedností vyjednávat a organizovat. Rozvoj dovedností formulovat problém a spolupracovat na jeho řešení.	Několik dalších úspěchů v oblasti bydlení.	Vzájemný respekt a důvěra mezi obyvateli a majitelem bydlení. Větší ochota majitele reagovat na požadavky obyvatel. Společná akce obyvatel a majitele bydlení – výstava Liščina!!!
3. fáze – získávání nezávislosti	Fungující organizační struktura.	Obyvatelé sami umějí vyjednávat a formulovat svoje požadavky.	Komplexnější opravy – např. fasády.	Stabilní spolupráce s majitelem, která není tolik ohrožena individuálním jednáním obyvatel.

Všemi třemi fázemi a liniemi rozvoje se nám podařilo projít především v lokalitě Liščina. Výsledkem je fungující vzájemný vztah mezi obyvateli a soukromým vlastníkem bydlení (RPG RE), který již není zásadně ovlivněn případným neodpovědným jednáním jednotlivých obyvatel.

Pro reflexi průběhu a výsledků spolupráce s obyvateli a majiteli bytového fondu jsme použily koncept mobilizované komunity (Schuringa, 2007), který byl naším hlavním cílem. Lze konstatovat, že obyvatelé Liščiny a Zárubku vykazují některé znaky mobilizované komunity (Schuringa, 2007), které popíšeme.

Uvědomění

Obyvatelé přemýšlejí o své situaci a problémech a přicházejí s náměty na změnu či řešení. Věří, že mohou něco dokázat, ale zároveň si uvědomují svoji závislost na ostatních obyvatelích.

Aktivizace

V lokalitách jsou aktivní obyvatelé, kteří jsou ochotni pracovat i pro komunitní zájmy. Jejich aktivita podněcuje k zapojení dalších a iniciuje další témata.

Mentalita

Tím, že lidé postupně vidí výsledky společné práce a snahy o zlepšení kvality života, začínají přemýšlet o budoucnosti (co by se dalo ještě udělat, co bychom tady ještě chtěli mít, aby se nám dobře bydlelo, co nám ještě chybí, co bychom mohli udělat apod.) a oblast bydlení vnímají jako téma, které mohou sami ovlivnit.

Lidské kompetence

Lidé umějí uplatnit své kompetence (umějí vyjednávat, jiní jsou zruční, další se podílejí na úklidu nebo přípravě společného posezení, někteří vědí, kde sehnat potřebný materiál, jaký postup zvolit při řešení daného problému např. se zabudováním laviček, plotu apod.) a zapojením do aktivit se učí kompetencím novým. Jsou schopni o své situaci realisticky přemýšlet, vyjadřovat svá přání a potřeby a naučili se přebírat iniciativu a uplatňovat demokratické postupy při rozhodování.

Sociální struktury

Komunita na Zárubku je rozdělena do tří klanových rodů, které spolu komunikují velmi opatrně, aby nedocházelo ke střetům. Lidé se organizují spíše v rámci svých domů.



Liščina je celistvější, domy jsou v blízkosti, příslušenství ke klanům zde nehraje tak velkou roli a došlo ke zlepšení sousedských vztahů.

V každé lokalitě je existující pracovní skupina a místní rada.

Vůdcovství

V každé lokalitě jsou aktivní obyvatelé, kteří jsou ostatními respektováni a mají jejich důvěru. Na Zárubku jsou to představitelé jednotlivých domů, na Liščině jsou to většinou lidé, kteří v lokalitě bydlí dlouhodoběji, a ti, kteří chtějí něco ve svém bydlišti změnit.

Většinou jsou to v obou lokalitách muži.

Demokratické postupy

V obou lokalitách se ve věcech komunitních aktivit rozvinuly způsoby rozhodování na základě většinového názoru.

Každý má možnost se vyjádřit a rozhodovat o způsobu řešení, nejčastěji prostřednictvím hlasování. Do pracovních skupin či místních rad jsou lidé často voleni.

Vnější síť

Žádná z lokalit není vnějšimu světu uzavřená, do řešení problémů jsou zapojovány další potřebné instituce. V lokalitách i mimo ně se uskutečňují nejrůznější akce, na které jsou zváni zástupci institucí, které v dané lokalitě mají své zájmy.

Závěr

V našem příspěvku jsme chtěly zjistit, čeho lze při řešení problému nedostatku spolupráce mezi obyvateli a majiteli bytového fondu v sociálně vyloučených lokalitách dosáhnout pomocí komunitní práce. Pro účely cíle jsme popsaly a analyzovaly realizaci komunitní práce ve třech ostravských lokalitách. Pro analýzu jsme využily koncept mobilizované komunity, třífázového modelu práce a linií rozvoje.

Nejúspěšnější jsme s metodou komunitní práce byly na Liščině. Obyvatelé vykazují znaky mobilizované komunity a lze pozorovat úspěchy ve všech liniích rozvoje.

Osvědčilo se nám od počátku klást důraz na aktivitu a odpovědnost samotných obyvatel. Od počátku obyvatelé sami rozhodovali o cílech. Práci

jsme rozdělovaly mezi obyvatele, majitele bytů a sociální pracovníky a každý úkol byl přesně popsán a byli určeni konkrétní lidé, kteří jsou za jeho realizaci zodpovědní. Každý tak věděl, co má dělat a za co je odpovědný.

Na počátku stáli majitelé bytového fondu na okraji naší pozornosti a měly jsme tendence vnímat potíže jen ze strany obyvatel. Realizace výzkumu nám pomohla tento náš postoj reflektovat a korigovat.

Důležité bylo také dosažení prvních viditelných výsledků, které stimulovaly obyvatele k dalším aktivitám. Jako šťastné se ukázalo budování dětského hřiště na Liščině. Hřiště bylo tématem, které obyvatele spojilo a umožnilo jim prožít společný úspěch.

Využití komunitní práce ovlivňují i rizika, která nelze předvídat. Obtížné je především zhodnotení šance na dosažení výsledků. Ukázalo se, že ne všechny potřeby nebo nápady obyvatel jsou realizovatelné, protože jejich řešení závisí i na jiných institucích nebo osobách, které mohou mít zájmy opačné či nemají dostatek finančních prostředků na realizaci vyslovených potřeb. Tyto skutečnosti není možné často zcela realisticky posoudit předem a projeví se až během spolupráce s obyvateli. Mohou mít za důsledek zklamání obyvatel a jejich nechut' dále v projektu pokračovat. Příkladem, jak může nepodařená první akce zabránit další práci, byla situace v Hrušově. Úsilí obyvatel o úklid sklepů mařila vnější závada, kterou nebylo v silách obyvatel a sociálních pracovníků vyřešit. Jejich aktivita ustala a s ní i zájem majitele bytů (obce) o další spolupráci. Je třeba počítat i s vlivy nepředvídatelnými. Například určitou aktivitu na Zárubku přerušilo dlouhodobě špatné počasí (deště), aktivita obyvatel vyhasla a již se ji nepodařilo znovu podnítit.

Dalším rizikem je vzájemná závislost obyvatel při plnění podmínek spolupráce s majitelem bydlení. Tuto „kolektivní odpovědnost“ může velmi výrazně narušit i jeden nájemce bytu.

Jako rizikový se jeví i příliv nových obyvatel do ještě nestabilní spolupráce. Pokud jsou mezi obyvateli a majitelem bytového fondu již vytvořeny vztahy spolupráce, je mnohem menším ohrožením nedodržování dohod ze strany jednotlivých obyvatel (nedochází tolik ke generalizaci ze strany majitele bytového fondu). Na příkladě Liščiny se ukazuje, že aktivní jsou především „starousedlíci“. Roli může sehrávat i nechtěné bydlení



v lokalitě (to bylo téma především Hrušova).

Lze také konstatovat, že úspěšněji se nám spolupráci dařilo nastartovat se soukromými majiteli nemovitostí než s obcí.

Na Zárubku a v Hrušově jsme se potýkaly s klauzurním rozdělením obyvatel. Bylo velmi obtížné je stimulovat ke společné práci na společných cílech. Proto jsme se pokusily pracovat s obyvateli jednoho domu, kteří aktivně přistupovali k řešení svých problémů, měli zájem něco změnit k lepšímu, dokázali spolu navzájem komunikovat, neměli mezi sebou rozpory, které by bránily společné práci.

Rozhodování o využití komunitní práce usnadňují i předchozí úspěchy či zkušenosti z jiných oblastí a organizací. Také s tímto úmyslem jsme tento článek napsaly a věříme, že bude inspirací pro praxi.

Seznam literatury:

ADAMS, R. **Social work and empowerment**. 3rd edition. Basingstoke: Palgrave, 2003.

BURKETT, I. **Traversing the swampy terrain of postmodern communities: towards theoretical revisionings of community development**. *European Journal of Social Work*, 2001, č. 3, s. 233–246.

BENGTTSSON, S., HULGARD, L. **Co-operative activity and community development**. In BORZAGA, C., DEFOURNY, J. **The Emergence of Social Enterprise**. London: Routledge, 2001.

CAMPFENS, H. **Community Development Around the World: Practice, Theory, Research, Training**. Toronto: University of Toronto Press, 1996.

DOEL, M., SHARDLOW, S. **The new social work practice**. Hampshire: Arena, 1998.

FRASER, H. **Four different approaches to community participation**. *Community Development Journal*, vol. 40, no. 3, 2005, s. 286–300.

GOJOVÁ, A., SOBKOVÁ, H., NEDĚLNÍKOVÁ, D., MASTNÁ, L., ZAJDÁKOVÁ, S., HRADECKÝ, I., MALINOVÁ, H., ZIMMERMANNOVÁ, M., ČERNÁ, D. **Terénní sociální práce s vybranými cílovými skupinami z hlediska vybraných metod a přístupů sociální práce**. In JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (Eds.) **Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků**. Sborník studijních textů. Os-

trava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2008.

HARDCASTLE, D. A., POWERS, P. R., WE-NOCUR, S. **Community practice: theories and skills for social workers**. 2nd ed. Oxford: Oxford University, 2004.

HAUTEKEUR, G. **Community development in Europe**. *Community Development Journal*, vol. 40, no. 4, 2005, s. 385–398.

HENDERSON, P., THOMAS, D. N. **Zručnosti komunitnej práce v susedstvách**. Nitra: Centrum komunitného rozvoja, 2007.

KIRST-ASHMAN, K. K., HULL, G. F. **Generalist practice with organizations and communities**. Chicago: Nelson-Hall Publishers, 1997.

MIOVSKÝ, M. **Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu**. Praha: Grada, 2009.

PARSONS, R. J. **Guidelines for Empowerment-Based Social Work Practice. Social workers'desk reference**. Oxford: Oxford University, 2002.

PIERSON, J. **Tackling social exclusion**. London: Routledge, 2002.

POPPLE, K. **Analysing Community Work. Its Theory and Practice**. Buckingham-Philadelphia: Open University Press, 1995.

SCHURINGA, L. **Komunitní práce a inkluze Romů**. Ostrava: Radovan Goj, 2007.

THOMPSON, N. **Promoting Equality**. London: Macmillan, 1998.

WILLIS, J. W. **Foundations of Qualitative Research. Interpretative and Critical Approaches**. London: Sage, 2007.

Poznámky

- 1 Alice.Gojova@osu.cz
- 2 AGeleticova@seznam.cz
- 3 luciemastna@seznam.cz
- 4 lenka.zembova@seznam.cz
- 5 poradna-souziti@seznam.cz
- 6 Občanské sdružení Vzájemné soužití působí v Ostravě a jeho cílem je zlepšování soužití Romů a Neromů.
- 7 Opakované individuální i skupinové rozhovory s obyvateli lokalit a jednání se zástupci



- bytového fondu.
- 8 Přínosy pro majitele bytového fondu odvozujeme z pozorování jejich komunikace a spolupráce s obyvateli lokalit. Pohled majitelů bytového fondu bude předmětem dalšího výzkumu.
 - 9 Poznatky o pojetí problému obyvateli jsme získaly během opakovaných individuálních a skupinových (opakující se schůzky obyvatel v jednotlivých lokalitách) rozhovorech.
 - 10 Poznatky o pojetí problému vlastníky bytového fondu jsme získaly během rozhovorů s jejich zástupci.
 - 11 Komunitu, která zplnomocnění dosáhla, nazývá Schoenberg (Henderson, Thomas, 2007: 34) způsobilou komunitou – „způsobilá a životaschopná komunita je taková, ve které obyvatelé spolupracují na ovlivňování různých aspektů jejich místního společenského pořádku, ve které si obyvatelé určují cíle společného života, ve které mají schopnost pracovat na dosažení těchto cílů“.
 - 12 Pojmy „kompetentní komunita“, „mobilizovaná komunita“, „zplnomocněná komunita“ užíváme jako synonyma.
 - 13 Předpoklady kompetentního fungování lokální komunity popisují také například Cottrell (Kirst-Ashman, Hull, 1997), Schuringa (2007) či Schoenberg (Henderson, Thomas, 2007). Schoenberg (Henderson, Thomas, 2007) vcelku podrobně popisuje znaky zplnomocněné komunity.

Příloha č. 1



Změny na Liščině





Budování dětského hřiště



Zavezení dvorků struskou na Zárubku



Svépomocné opravy a úpravy domů na Zárubku





Využití teorie sítí při sociální práci s cizinci

Networks Theory Using for Foreigner's Social Work

Roman Baláž

Mgr. Roman Baláž vystudoval sociální práci a žurnalistiku na FSS MU, kde v současné době pokračuje v doktorském studiu sociální práce. Vedl Centrum na podporu integrace cizinců ve Zlínském kraji a poté působil jako metodik integračních center provozovaných Správou uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR. Zabývá se využíváním médií na podporu rozvoje sociální práce v ČR a SR a vyjednáváním obsahu sociální práce v segmentu veřejné politiky zaměřeném na práci s cizinci.

Abstrakt

V následujícím textu je diskutováno vhodné využití teorie sítí v rámci sociální práce s cizinci¹. Autor nejdříve představí teorii sítí, pak vymezuje pole působnosti, cíl a aktivity sociální práce a poté, na základě poznatků aktuálních výzkumů, představuje problémové životní situace cizinců a způsoby jejich zvládání. V závěru nabízí k diskusi představu vhodného využití teorie sítí v sociální práci s cizinci.

Klíčová slova

sociální práce, teorie sítí, cizinci, životní situace, zvládání

Abstract

There is discussed suitable using of networks theory within social work with foreigners in the following text. First of all the author introduces the networks theory then he defines the sphere of activity, the goal and the social work activity itself. On the basis of recent research findings he afterwards presents problematic living situations of foreigners and their ways of dealing with them. In the end the author offers to discuss his concept of suitable using of the networks theory in social work with foreigners.

Keywords

social work, networks theory, foreigners, living situations, coping



Úvod

Musso (in Keller, 2009: 31) tvrdí, že teorie sítí je v dnešní době značně užívaný a velice různorodý koncept. Aplikuje se jak v přírodních, tak i společenských vědách. Jeho nesourodá a vsudypřítomná uplatnění mohou být známkou jeho nevyhraněnosti. Podle stejného autora je to teoreticky slabý koncept hodící se úplně na všechno, protože jde zejména o „technologie určenou k pospojování útržků“. Metafora „spojovatele“ je příhodná, neboť, jak píše Keller (2009: 11), koncept sítí je vysoce účinný prostředek ke vzdorování sociálním problémům, „jako návod na to, jak propojením jednotlivců znásobit sílu lidí sociálně znevýhodněných“. Pokud tedy může teorie sítí pomáhat znásobovat sílu znevýhodněných lidí zvládat své problémové životní situace, může být využita v praxi i teorií sociální práce.

Jak už napověděl název článku, v následujícím textu se budu zabývat sociální prací s cizinci z hlediska možného využití teorie sítí. Položil jsem si tedy otázku: *Zda a jak může sociální práce využít teorii sítí k práci s cizinci při zvládání jejich problémových životních situací?* Pro získání odpovědi nejdříve přiblížím teorii sítí, vysvětlím, jak chápu sociální práci, pak na základě poznatků výzkumů představím problémové životní situace cizinců a způsoby jejich zvládání a závěrem diskutuji představu vhodného využití teorie sítí v sociální práci s cizinci.

1. Teorie sítí

Hardcastle (2011: 272–275) expresivně označuje, že my, lidé, jsme chyceni v pavučině sociálních vztahů; že svět kolem nás je bludištěm nesourodých propojení různorodých sítí. Každá komunita, organizace, nátlaková a vlivná skupina i jednotlivec tvoří uzly mnohonásobných sítí více či méně neformálních, funkčních a symetrických vazeb, v nichž mohou sdílet zdroje, znalosti, dovednosti, kontakty apod. Tento zdrojový potenciál je dostupný zúčastněným aktérům v sítích a slouží jim k maximalizaci jejich osobního profitu, což Coleman (1988: 97–80) označuje termínem sociální kapitál. Coleman v závěru své práce (1988: 116–118) zdůrazňuje, že sociální kapitál obsažený v sítích není jen potenciálem osobního užitku zúčastněných, ale je současně i společenským profitem, což potvrzuje Putnam (2001: 20).

1.1 Slabé a silné vazby, sociální kapitál, postavení uzlů

Sociální sítě jsou tvořeny uzly a vazbami. Literatura (např. Granovetter, 1973; Putnam, 2001; Keller, 2009) rozděluje vazby na silné a slabé². Keller (2009) tvrdí, že silné vazby vznikají na základě výrazných emočních pout, vzájemné důvěry a vzájemně prokazovaných různorodých služeb. Silnými vazbami jsou rodinné a blízké příbuzenské vztahy. Slabé vazby využíváme, jen když je potřebujeme. Vznikly víceméně náhodně v průběhu našeho života. Jde zejména o bývalé spolužáky, běžné kolegy v práci nebo vzdálené příbuzné. Granovetter (1973) se ve své práci zaměřil zejména na slabé vazby, které jsou velmi účinné, poněvadž „přemostují“ a propojují od sebe vzdálené a nepropojené sociální sítě. Vedle toho Putnam (2001) oceňuje význam silných vazeb podporujících občanskou angažovanost v místních komunitách. Z východišek silných a slabých vazeb vznikly dva druhy sociálního kapitálu kolujícího v sítích.

Mezi silnými vazbami vzniká svazující sociální kapitál, schopný zajistit svým členům nejnужnější oporu. Účastníci silných vazeb „jsou ochotni pomáhat si, mají ovšem tendenci ignorovat potřeby a zájmy všech, kdo stojí mimo jejich skupinu“ (Keller, 2009: 63). Sítě založené na silných vazbách směřují k uzavřenosti a příkladem mohou být tzv. etnické sítě. Naopak sítě se slabými vazbami směřují k otevřenosti a v nich obsažený sociální kapitál je přemostující, což „znamená ochotu pracovat na společné věci s lidmi různých sociálních, etnických, profesních, náboženských a jiných příslušností“ (ibid). Putnam (2001: 23) zdůrazňuje, že svazující („bonding“) a přemostující („bridging“) sociální kapitál není jednou, nebo druhou kategorií, díky kterým můžeme přehledně dělit sociální sítě, ale menší nebo větší dimenzí, podle kterých můžeme porovnávat rozdílné formy sociálního kapitálu.

Nan Lin (2001) shrnuje poznání o sociálních sítích a zdůrazňuje, že důležitými vlastnostmi sítí jsou jejich hustota a otevření. Podle Lina (2001: 27) jsou silné vazby a uzavření sítí velmi důležité pro nakládání a udržování již nabytých zdrojů; vazby slabé a otevření sítí jsou pak podstatné pro získávání zdrojů nových. Jednotlivé uzly mohou mít tři základní postavení: uzel s velkým množstvím kontaktů, izolovaný a přemostující.

Boissevain (in Keller, 2009: 22–24) rozděluje osoby v sítích optikou podnikání s dvěma dru-

hy zdroji: tzv. patroni bezprostředně kontrolují a disponují zdroji prvního řádu, jako jsou peníze, půda, specializované vědění, atd. Zdroje druhého řádu, což jsou strategické kontakty a přístup k osobám kontrolujícím zdroje prvního řádu, kontrolují tzv. brokeri.

1.2 Analýza sítí a síťování

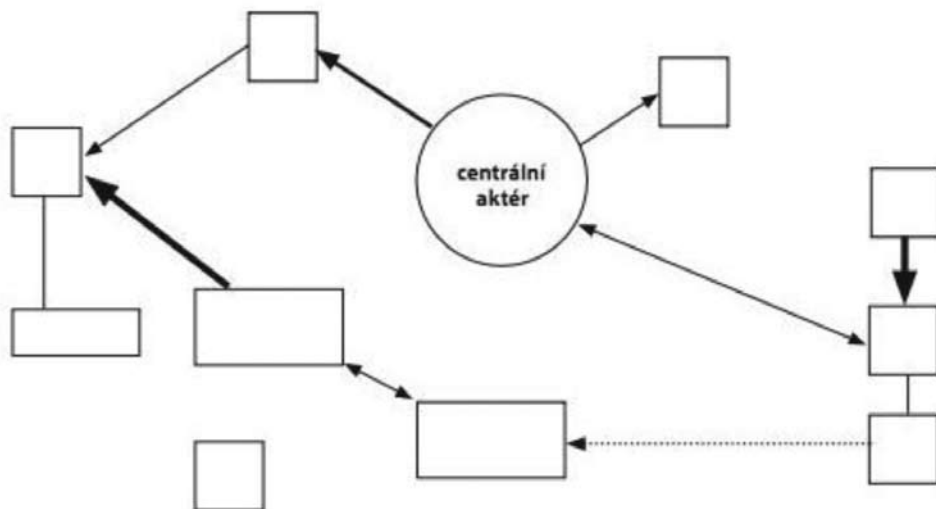
Jak jsem uvedl výše, každá komunita, organizace, nátlaková a vlivná skupina i jednotlivec tvoří uzly mnohonásobných sítí více či méně neformálních, funkčních a symetrických vazeb. Aby bylo možné se v sítích orientovat a rozumět jim, nabízí nám teorie sítí vedle pojmů i nástroj síťové analýzy. Gojová (2007: 143–158) přehledně zpracovává celý postup analýzy od počáteční přípravy až po vytvoření matic a síťových grafů. Například na obrázku č. 1 představuje Schuringovo schéma egocentricky orientované sítě: šipky označují směr vazby, jejich tloušťka pak znáči, jak je tato vazba silná ve srovnání s ostatními.

vazujících sítí a lépe tak pochopit jejich funkci a význam pro centrálního aktéra. Síťové grafy umějí zaznamenat i vztahy minulé, které nás stále ovlivňují a ke kterým stále cítíme silný vztah. Například Carol Swenson (1979: 222) při analýze vztahů v rámci sociální sítě rodiny ve velmi tíživé problémové životní situaci (po úmrtí několika jejích členů) využívala tzv. „vztahy s duchy“ („ghosts relationship“), což byly stále živé a velmi silné vztahy se zemřelými, kteří významně ovlivňovali životní situaci rodiny.

Sítování chápu jako podporu vytváření sítí. Govejová (2007) ve své práci popsala způsoby sítování sekundárních služeb pomoci a podpory. Podobně k problematice sítování přistupuje i Logger (2008), která se zaměřuje na metodický postup vytvoření sítě pomoci a podpory okolo jedince-cizince. Zde je nutno poznamenat, že obě práce zcela naplňují Mussovu představu o teorii sítí jako o návodu mechanického spojování dosud nespojeného, kterou jsem představil v úvodu textu.

Shrnuto, sociologové – zastánci teorie sítí a z ní prýstícího sociálního kapitálu měli v sociologii

Obrázek č. 1: *Základní schéma mapy sítě*



Zdroj: Schuringa (in Gojová, 2007: 151)

Podobné síťové grafy se využívají celá desetiletí a lze v nich zobrazit silné i slabé vztahy v rámci primárních i sekundárních sítí; lze jimi znázornit uzly v postavení patronů a brokerů, ale i uzly konformní, izolované a přemostující; do jednoho schématu je možné umístit více na sebe na-

ambice lépe rozkrýt sociální strukturu, což se jim nepodařilo a místo toho ji ještě více zamlžili (Keller, 2009). Paradoxně ale poskytli odborníkům sociální práce pojmy a nástroje pro praktické mapování proměnlivých vztahů mezi lidmi v prostoru a čase (životní situace), čímž umožnili systematické poznávání jejich povahy, smyslu a funkcí. Jedině díky uspořádanému poznání o životních situacích lidí jsou totiž sociální



pracovníci schopni provádět účinné intervence sociální práce.

2. Sociální práce a sociální fungování

Washington a Paylor (1998: 336) charakterizují sociální práci jako profesi, jejíž pole působnosti se rozkládá na styčné ploše mezi jednotlivcem a společností, mezi občanem a státem, mezi společenskou solidaritou a marginalizací. V takto vytyčeném poli působnosti se sociální práce – v pojetí ekologické perspektivy „člověka v prostředí“ – zaměřuje zejména na vztahy: 1. vztahy mezi jednotlivcem a institucemi společnosti, 2. vztahy mezi občanem a organizacemi státu a 3. vztahy mezi subjekty v procesu solidarity a procesu marginalizace.

Několik desítek let stará koncepce sociálního fungování považuje za cíl sociální práce nastolení rovnováhy mezi lidmi a jejich sociálním prostředím. V tomto Bartlettově (1970) pojetí se sociální práce zaměřuje právě na vztahy (resp. na problémy ve vztazích lidí k jejich sociálnímu prostředí a naopak). Lidé nároky sociálního prostředí zvládají s menším či větším úsilím. Když lidé tlaky sociálního prostředí, z důvodu omezených kapacit zvládání nebo z důvodů nepřiměřených nároků prostředí, nezvládají, vznikají problémy v sociálním fungování, a tedy i problémové životní situace, k nimž směřují (měly by směřovat) aktivity sociální práce.

Sociální práce, jako činnost sociálních pracovníků, je pomoc a podpora při zvládání životních problémů lidí v interakcích s jejich sociálním prostředím. Pomoc a podpora sociální práce však není orientována pouze na zvyšování schopností lidí zvládat problémové interakce se sociálním prostředím, zaměřuje se i na (ne)priměřené požadavky prostředí. Sociální pracovníci si při řešení problémových životních situací lidí musí klást otázku, zda jsou požadavky sociálního prostředí priměřené a zda jsou kapacity lidského zvládání adekvátní. Jedině otázkami zjišťujícími schopnosti lidí zvládat problémové situace i adekvátnost požadavků sociálního prostředí mohou sociální pracovníci zachytit problémovou životní situaci v její komplexitě (Bartlett, 1970).

Shrnuto, sociální práce se optikou ekologické perspektivy „člověka v prostředí“ zabývá problémovými životními situacemi lidí, které vznikají ve vztazích k subjektům v jejich sociálním prostředí. Sociální pracovníci pak vyvíjejí takové

činnosti, jejichž výsledkem je optimální sociální fungování lidí: zaměřují se na zvyšování kapacit lidského zvládání a ovlivňují přiměřenost požadavků sociálního prostředí.

3. Sociální prostředí, problémové životní situace a jejich zvládání cizinci

Washington a Paylor (1998) poskytli při určení pole působnosti sociální práce rámcový popis toho, co lze považovat za sociální prostředí člověka. Tento popis ale nestačí pro zevrubné vymezení problémových životních situací cizinců v ČR, natož pro popsání způsobů zvládání těchto situací. Cílem této podkapitoly je zodpovědět otázky, jaké jsou problémové životní situace cizinců v ČR a jak tyto problémové situace cizinci zvládají. Aby bylo možné na tyto otázky odpovědět, je třeba vymezit sociální prostředí cizinců.

3.1. Sociální prostředí jako životní prostor

Vyskočiv z hledíště na jeviště, stává se cizinec z diváka hercem. Vstupuje jako partner do sociálních vztahů se spoluherci a od nynějška se zúčastňuje akce, která už dávno probíhá. Avšak jeho znalost textu hry je velice neurčitá. Alfred Schutz (in Disman, 2009: 326)

Sociální prostředí je životním prostorem, ve kterém se mohou lidé, v interakci s druhými, více či méně svobodně a volně rozvíjet a seberealizovat³. V České republice (i jinde v euroamerické kulturní oblasti) lze tento životní prostor zjednodušeně rozdělit na následující oblasti (sektory): oblast rodiny, práce, školy a volného času. Detailnější rozpracování životního prostoru lidí přináší Swenson (1979: 230), která nejen že rozpracovává podrobnou typologii sektorů životního prostoru, ale především vymezuje jeho formální a neformální aspekt. V tabulce č. 1 ke každé oblasti životního prostoru předkládá příklady z formální i neformální sféry. Zdůrazňuje, že pro uspořádaný pohled na životní situaci je velmi důležité důkladně prohlédnout a zvážit formální i neformální stránku životního prostoru, než jednu z nich zavrhneme.



Tabulka č. 1: *Příklady formálního a neformálního aspektu životního prostoru*

Oblasti životního prostoru	Formální příklady	Neformální příklady
Nukleární rodina	Manželství, vlastní nebo adoptované děti	Homosexuální manželství, „rodiny“ v institucích
Širší rodina	Rodinné rituály a setkání	„Osvojené příbuzenstvo“, starající se prarodiče
Vzdělávání	Učitelé, spolužáci	„Škola ulice“, rádcí
Víra, vyznání	Duchovní vůdci, kongregace	Lidové zvyky
Politické přesvědčení	Politické strany	„Vlivní“ (mající vliv)
Etnická příslušnost	Svépomoc, etnická hrdost, antidiskriminační skupiny	„Rozpoznávání“ národností
Práce, zaměstnání	Podniky, firmy, odbory, profesní asociace	Pracovní kolektivy, kolegové
Sociální služby	Denní péče, rodinné agentury, atd.	Vzájemná neformální pomoc, péče o děti
Zdraví	Doktoři, kliniky, nemocnice	Léčitelé a lidové léčitelství
Odpočinek, rekreace	Zájmové organizace	„Pouliční“ neformální skupiny
Skupiny přátel	Kolektivy, spolky	Party, přátelé
Blízké okolí, sousedství	Bytové spolky, rady nájemníků	Sousedská „laskavost“

Zdroj: Swenson, 1979: 230 (upraveno, vlastní překlad)

Jak je patrné z tabulky Swensonové, životní prostor obsahuje různorodé subjekty, které prostřednictvím více či méně fungujících vztahů obklopují každého člověka. Jde tedy o sociální prostředí, v němž své vztahy více či méně naplňují i cizinci⁴.

3.2. Problémové životní situace cizinců

Sociologie na počátku dvacátého století chápala cizince již ne jako „putujícího, kdo dnes přijde a zítra odejde, nýbrž jako toho, kdo dnes přijde a zítra zůstane“ (Simmel, 1997: 26). Simmel popisuje cizince jako dočasně migrujícího obchodníka: „V celých ekonomických dějinách se cizinec všude objevuje jako obchodník“ (ibid). Existuje množství teorií vysvětlujících příčiny migrace a většina z nich se shoduje na tom, že „ekonomické důvody (...) jsou velmi silnou příčinou toho, proč lidé překračují hranice“⁵ (Rabušic, Burjanek, 2003: 14). Horáková (2011) na základě analýzy dat tvrdí, že většina cizinců v ČR jsou lidé, kteří se v minulosti přestěhovali za práci anebo za možnostmi v oblasti podnikání. Tito lidé pak v ČR vytvořili podmínky pro své rodinné příslušníky, kteří se za nimi často přestěhovali (Uherek, 2010: 72).

Zjednodušené rozčlenění sociálního prostředí jako životního prostoru na oblast rodiny, práce, školy a volného času (viz podkapitola 3.1) je dobrou pomůckou pro stručné a zjednodušené popsání dalších důvodů příchodu cizinců do ČR. Jak jsem uvedl výše, ze statistik lze zjistit, že nejčastějším důvodem imigrace jsou možnosti uplatnění na českém trhu práce a v českém podnikatelském prostředí. Dalšími důvody jsou možnosti studia a sloučení rodin.⁶ Jde tedy o „zapojení“ cizinců do formálních a neformálních struktur v rámci oblasti práce, školy a rodiny; trávením volného času se převážně zabývají jen cizinci-turisté a zahraniční studenti⁷.

Koncepční a strategické dokumenty státu a samosprávy⁸ vymezují základní pilíře, které je třeba budovat, abychom dosáhli integrace⁹ cizinců. Jsou jimi znalost českého jazyka, ekonomická soběstačnost, sociokulturní orientace v prostředí ČR a fungující vazby s majoritní společností. Definici pilířů lze rozložit a vyextrahovat z ní výroky charakterizující kategorie problémů cizinců v ČR: 1. cizinci mají problémy s dorozuměním; 2. cizinci mají problémy se sociokulturní orientací; 3. cizinci mají problémy se soběstačností; 4. cizinci mají problémy s navazováním fungujících vztahů se členy majority. Přitom platí, že kategorie problémů se mohou různě prolínat.

Je důležité si uvědomit, že předcházející čtyři výroky popisují problémy cizinců optikou jejich osobního deficitu.¹⁰ Řečeno jinak, cizinci mají problémy v sociálním fungování (resp. prožívají



problémové životní situace) proto, že: 1. neznají český jazyk, 2. nerozumějí hodnotám, institucím, rolím a normám společnosti na území ČR¹¹, 3. a 4. jsou závislí na (ve své komunitě) více či méně institucionalizovaném zprostředkovatelském servisu etnických sítí, který jim pomáhá zajišťovat veškeré povinné vztahy se zástupci majority a osvobozuje je od, na základě osobních deficitů, nezvládnutelných výkonů rolí, čímž je svým způsobem izoluje a dále udržuje v závislosti¹².

Problémy v sociálním fungování, resp. problémové životní situace ale vznikají i kvůli (ne)průměrným nárokům sociálního prostředí na schopnosti lidí tyto nároky zvládat. Osobní deficity cizinců chápou jako jednu stranu mince; o druhé straně mince, tedy o požadavcích sociálního prostředí, literatura ani výzkum nereferují tak často, jako o osobních deficitech cizinců. Na tomto místě je třeba si položit otázky, zda: 1. jsou kontaktní osoby formálních i neformálních sektorů životního prostoru cizinců schopny komunikovat s cizinci jinak než v češtině; 2. jsou hodnoty, instituce, role a normy společnosti na území ČR cizincům srozumitelné, jasně a systematicky představovány; 3. a 4. zástupci majority aktivně přistupují k vytváření fungujících vztahů s cizinci a jaké informace názoroví vůdci o cizincích členům společnosti zprostředkovávají. S ohledem na rozvoj lokálních integračních aktivit¹³ si v odpovědi na výše položené otázky dovoluji nastolit hypotézu, že sociální prostředí v ČR není pro cizince dostatečně srozumitelné a vstřícné¹⁴.

Swensonové detailní vymezení životního prostoru včetně jeho formálního i neformálního aspektu (viz podkapitola 3.1) je kvalitní pomůckou pro pochopení problémových situací cizinců. Charakter jejich osobních deficitů a (ne)srozumitelnost a (ne)vstřícnost sociálního prostředí způsobují, že potenciálně problémovými životními situacemi cizinců mohou být všechny situace, které plynou ze všedního života v ČR. Dostupná výzkumná šetření¹⁵ prokazují, že mnohým cizincům nastávají problémové životní situace v souvislosti s pobytem a bydlením, s prací a podnikáním, se vzděláváním, s přístupem ke zdravotní péči a službám sociálního státu, s navazováním vztahů s majoritou, s mezikulturním dialogem a orientací v nové společnosti.

Shrnuto, cizinci v rámci vztahů se subjekty svého formálního i neformálního životního prostoru mohou prožívat řadu problémových životních

situací. Vedle obtížných životních událostí, problémů nebo zlomových úkolů jde o různorodé situace, kdy cizinci dobrovolně či nedobrovolně přicházejí do styku s kontaktními osobami v segmentech výše vymezeného životního prostoru. Kvůli osobním deficitům cizinců i (ne)srozumitelnosti a (ne)vstřícnosti sociálního prostředí jsou tyto problémové situace mnohovrstevnaté, nepřehledné a těžce pochopitelné, což významně komplikuje jejich zvládání.

3.3. Zvládání problémových životních situací cizinci

Zahraniční literatura nabízí mnoho materiálů k popisu strategií, jak lidé zvládají své problémové životní situace. Jde ale převážně o psychologické přístupy ke zvládání (copingu) zátěžových situací¹⁶. Pro zjednodušení charakteristik zvládání v pojetí psychologů je vhodné využít výstupy z rozsáhlého výzkumu Amirkhama (1990), který hledal základní copingové strategie využívané lidmi při střetu se zátěžovou situací. Zjistil, že lidé využívají v zásadě tří strategií: 1. instrumentální strategie, kdy se lidé zaměří na řešení problému, 2. strategie, kdy lidé vyhledávají pomoc v sociálním prostředí, a 3. strategie vyhýbání se řešení. Od psychologického pojetí přejdeme k sice podobnému, ale pro tuto práci relevantnějšímu pojetí teorie sítí. Zjednodušeně lze říci, že lidé zvládají své problémové životní situace: 1. prostřednictvím primárních sítí pomoci a podpory¹⁷ a 2. prostřednictvím sekundárních sítí pomoci a podpory¹⁸, anebo je 3. nezvládají.

Topinka, Janoušková, Kliment (2010: 58–69) zjišťovali, jak problémové životní situace zvládají občané Mongolska. Ve kvalitativně pojatém výzkumném šetření mj. zjistili, že Mongolové v ČR své problémové životní situace zvládají vlastními silami jen velmi těžce a pro řešení problémů využívají příbuzných, kteří jsou ale ochotni pomáhat čím dál méně. Tak využívají sociálního kapitálu obsaženého v tzv. etnických sítích¹⁹. Podobně, i když s rozsáhlejším podpůrným servisem členů etnických sítí, na tom jsou i občané Vietnamu, jak potvrzují Martínková a Pechová (2009: 9–32).

Nesoulad zjištění Topinky, Janouškové a Klimenta (2010) s tvrzením Feistingerové (2009) dokazuje na příkladu Mongolů, že význam etnických sítí není pro všechny stejný. Podle Martínkové a Pechové (2009) to platí i pro výrazně diferenciované a hierarchizované cizince z Vietnamu.



Význam etnické sítě je jiný pro tzv. starousedlíka i pro nově příchozího cizince do ČR. Vedle toho Gerstnerová (2009) zjistila, že kvalifikovaní cizinci přicházející do ČR ze subsaharských oblastí Afriky etnických sítí vůbec nevyužívají a spoléhají se zejména na vlastní schopnosti.

Shrnuto, cizinci v ČR zvládají své problémové životní situace zejména prostřednictvím primárních sítí pomoci a podpory a silných vazeb. Snaží se využívat sociálního kapitálu obsaženého ve spojeních s rodinnými příslušníky a přáteli, ale stává se, že příbuzní a přátelé pomáhat nechťejí nebo již prostě nemohou a dříve silné vazby slábnou. V posledních několika letech do ČR přichází cizinci mají velmi omezené sítě sociálních vazeb, které mají často charakter sítí izolovaných. Využívají tedy komerčních služeb²⁰ uzavřených etnických sítí. Jde o více či méně institucionalizované zprostředkovatelské serisy, které se svým charakterem²¹ blíží spíše sekundárním sítím. Zprostředkovatelské serisy komunit udržují své uživatele v závislosti a mohou je snadno zneužívat, jsou proto občanskou společností i státními úřady chápány jako potenciálně nebezpečné. Jako uzly v rámci etnických sítí působí jak brokeri, kteří za provizi zprostředkovávají kontakty na patrony (patroni jsou za úplaty schopni zařadit cokoliv: od povolení k pobytu, přes vysvědčení, až k mnohatisícovým půjčkám). Veřejně dostupné²² sekundární sítě pomoci a podpory cizinci využívají zcela výběrově a příležitostně, což ale rozvoj integračních aktivit²³ postupně mění a lze zřejmě předpokládat, že za určitých okolností budou cizinci sekundárních sítí využívat stále častěji.

Diskuse závěrem

Jak jsem prezentoval výše, problémové životní situace cizinců jsou mnohohrstevnaté, nesnadno poznatelné a těžko pochopitelné, k čemuž značně přispívá vzdálenost kultury a jazyka, které znesnadňují vzájemnou komunikaci a dorozumění. Pokud sociální pracovníci chtějí vhodně pomáhat a podporovat cizince v dosahování sociálního fungování, musí ve spolupráci s cizinci umět definovat problém, rozklíčovat jejich životní situaci a dohodnout se na vhodné intervenci.

Cílem této teoretické statě bylo zjistit, zda a jak může sociální práce využít teorii sítí k práci s cizinci při zvládání jejich problémových životních situací. Teorie sítí nemusí být využita „pouze“ jako nástroj ke spojování dosud nespojeného, jak

tomu je například u síťování sociálních služeb²⁴ a vytvoření hustého tkaniva sekundárních sítí pomoci a podpory, mezi které sociální služby jistě patří. Cílem sociální práce s cizinci je dosažení jejich sociálního fungování a ne navázání a ukotvení cizinců v sítích sociálních služeb. Sociálními pracovníky aplikovaná teorie sítí může k dosažení sociálního fungování cizinců výrazně pomoci.

V praxi i teorii sociální práce s cizinci lze využít pojmy i nástroje teorie sítí. Pomocí pojmů sociální pracovníci lépe vymezí vztahy a subjekty v sociálním prostředí cizinců; pomocí nástroje síťové analýzy pak těmto vztahům a subjektům porozumějí, což jim výrazně pomůže 1. definovat problém, 2. navrhnout a realizovat intervenci, kterou pak budou moci 3. vyhodnotit.

1. Aplikace teorie sítí pomůže sociálním pracovníkům *definovat problém*. Jestliže používají optiku sociálního fungování, síťová analýza jim pomůže nahlédnout na problémové životní situace cizinců v jejich celistvosti. Definují subjekty v sociálním prostředí a popíší vztahy a jejich charakteristiku v prostoru a čase. Před sociálními pracovníky se rozestřou různé velké, odlišně otevřené, různým sociálním kapitálem nabitě a s různými dalšími sítěmi nesterjné provázané, proměnlivé sítě vztahů.
2. Dalším významným přínosem aplikace teorie sítí je pomoc s *návrhem a realizací intervence*. Uspořádané poznání o sociálních sítích pomůže sociálním pracovníkům i cizincům zjistit, jaký je v sítích potenciál pomoci a podpory. Sociální pracovníci spolu s cizinci budou mít přehled o tom, kdo a jak může být pro zvládání konkrétní problémové situace podporou a kdo překážkou. Budou vědět, jaká je hustota vazeb konkrétní sítě a jakým směrem by se dala rozvinout; zjistí, která vazba je schopna přemostit izolovanou síť směrem k sítím možné podpory; pojmenují brokery, patrony a tvůrce mostů; budou mít vědomosti o tom, kam by se která síť dala rozvinout, jak a s čí pomocí.
3. Aplikace teorie sítí v praxi sociální práce s cizinci bude přínosná i při *vyhodnocení účinnosti intervencí*. Pokud provedeme síťovou analýzu i po intervenci, můžeme zaznamenat důkazy o kvalitě intervence a následné sociální změně.
4. Další významný přínos teorie sítí je ve *výzkumu*. Teoretici sociální práce mohou koncept využít k mapování toku v sítích obsaženého sociálního kapitálu; mohou zkoumat



a zjišťovat detailní charakteristiky vazeb a uzlů v rámci konkrétních sítí. Na poli výzkumu zvládnání problémových životních situací cizinců by aplikace teorie sítí významně přispěla k rozvoji poznání, neboť současné výzkumy o tomto referují jen okrajově. Životní situace cizinců jsou často velmi komplikované a znalosti o jejich zvládnání by mohli teoretici sociální práce využít i při vyjednávání se sociálními politiky při nastavování fungování formálních subjektů životního prostoru cizinců.

Jsem si vědom, že práce s cizinci je jednou z nejnáročnějších; sociální pracovníci se musí vyrovnat s kulturními a jazykovými bariérami dorozumění a pochopení. Aplikace konceptu sítí v praxi sociální práce přinese ještě vyšší míru potřeby komunikovat, domluvit se a pochopit.

Seznam literatury:

- AMIRKHAM, J. H. **A factor analytically derived measure of coping: The coping strategy indicator.** *Journal of Personality and Social Psychology*, 1990, vol. 59, n. 5, p. 1066–1074.
- BARTLETT, H. **The Common Base of Social Work Practice.** New York: NASW, 1970.
- BERGER, P. L., LUCKMANN, T. **Sociální konstrukce reality.** Brno: CDK, 1999.
- CARVER, CH. S., SCHEIER, M. F. & WEINTRAUB, J. K. **Assessing coping strategies: A theoretically based approach.** *Journal of Personality and Social Psychology*, 1989, vol. 56, n. 2, p. 267–283.
- COLEMAN, J. S. **Social Capital in the Creation of Human Capital.** *American Journal of Sociology*, 1988, vol. 94, supplement, p. 95–120.
- DISMAN, M. **Jak se vyrábí sociologická znalost.** Praha: Karolinum, 2009.
- FEISTINGEROVÁ, V. **Mongolové v ČR.** In HIRT, T. (ed). **Vietnamci, Mongolové a Ukrajinci v ČR: Pracovní migrace, životní podmínky, kulturní specifika (informační příručka Policie ČR).** Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2009, s. 33–58.
- GERSTNEROVÁ, A. **Integrace kvalifikovaných subsaharských imigrantů v Praze.** [dizertační práce]. Praha: Přírodovědecká fakulta UK, 2009.
- GOJOVÁ, A. **Sítě a síťování.** In JANOUŠKOVÁ, K. (ed.). **Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách.** Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2007, s. 143–158.
- GRANOVETTER, M. S. **The Strength of Weak Ties.** *American Journal of Sociology*, 1973, vol. 78, n. 6, p. 1360–1380.
- HARDCASTLE, A. D., et al. **Community Practice. Theories and Skills for Social Workers.** 3rd edition. New York: Oxford University Press, Inc., 2011.
- HORÁKOVÁ, M. **Mezinárodní pracovní migrace v České republice v době pokračující hospodářské recese v roce 2010.** Praha: VÚPSV, 2011.
- HOU, A. C. Y., et al. **'Migrating to a new virtual world': Exploring MMORPG switching through human migration theory.** *Computers in Human Behavior*, 2011, p. 1892–1903.
- JMK. **Program cílené a dlouhodobé podpory integrace cizinců třetích zemí na území Jihomoravského kraje 2011–2015,** Brno: JMK, 2011.
- KELLER, J. **Nejistota a důvěra aneb K čemu je modernitě dobrá tradice.** Praha: Slon, 2009.
- KONCEPCE. **Koncepce integrace cizinců. Společné soužití.** Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2011.
- LEONTIYEVA, Y. **Uplatnění a integrace migrantů z Ukrajiny na českém trhu práce.** In TRIBOLA, R., RÁKOCZIOVÁ, M. **Vybrané aspekty života cizinců v České republice.** Praha: VÚPSV, 2010, s. 52–64.
- LIN, N. **Social Capital. A Theory of Social Structure and Action.** Cambridge: Cambridge University Press, 2001.
- LOGGER, C., et al. **Vytváření sítí.** In Dvořáková et al. **Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi.** Praha/Kroměříž: Triton, 2008, s. 211–229.
- MARTÍNKOVÁ, Š., PECHOVÁ, E. **Vietnamci v ČR.** In HIRT, T. (ed). **Vietnamci, Mongolové a Ukrajinci v ČR: Pracovní migrace, životní podmínky, kulturní specifika (informační příručka Policie ČR).** Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2009, s. 9–32.
- MUSIL, L. **Deficit rutinně očekávané pomoci v interakcích?** [pracovní verze výzkumného grantu]. Brno: Masarykova univerzita, 2011.
- PAVELKA, J., POSPÍŠIL, I. **Slovník epoch, směrů, skupin a manifestů.** Brno: Georgetown, 1993.
- POLANSKÁ, J., KADLECOVÁ, M. (eds.). **Neregulární pobyt cizinců v ČR: Problémy a jejich řešení.** Praha: Člověk v tísni, MKC, OPU, PPU, 2008.
- POŘÍZKOVÁ, H. **Role veřejných služeb zaměstnanosti v oblasti regulace zahraniční za-**



městnanosti a integrace cizinců na trh práce. [disertační práce]. Brno: FSS MU, 2010.

POŘÍZKOVÁ, H., RÁKOCZYOVÁ, M., TRBOLA, R. **Cizinci z třetích zemí v Jihomoravském kraji: vstupní analýza sociální integrace.** Brno: VÚPSV, 2009.

PUTNAM, R. D. **Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community.** New York: Touchstone Book, 2001.

RABUŠIC, L., BURJANEK, A. **Imigrace a imigrační politika jako prvek řešení české demografické situace?** Praha: VÚPSV, 2003.

RÁKOCZYOVÁ, M., TRBOLA, R., VYHLÍDAL, J. **Lokální strategie integrace cizinců v ČR II.** Praha: VÚPSV, 2011.

SIMMEL, G. **Peníze v moderní kultuře a jiné eseje.** Praha: Slon, 1997.

SWENSON, C. **Social Networks, Mutual Aid, and the Life Model of Practice.** In GERMAIN, C. B. (ed.). **Social Work Practice: People and Environment. An Ecological Perspective.** New York: Columbia University Press, 1979, p. 213–238.

TOBIN, D. L., et al. **The hierarchical factor structure of the Coping Strategies Inventory.** *Cognitive Therapy and Research*, 1989, vol. 13, n. 4, p. 343–361.

TOPINKA, D., JANOUŠKOVÁ, K., KLIMENT, P. **Strategie zvládání životních situací cizinci z Ukrajiny a Mongolska.** Praha: SUZ MV, 2010.

TRBOLA, R., RÁKOCZYOVÁ, M. **Vybrané aspekty života cizinců v České republice.** Praha: VÚPSV, 2010.

UHEREK, Z. **Řízené migrace 90. let a problematika efektů dlouhodobé integrace a výzkumů takzvané druhé generace.** In TRBOLA, R., RÁKOCZYOVÁ, M. **Vybrané aspekty života cizinců v České republice.** Praha: VÚPSV, 2010, s. 65–76.

WÄCHTER, A. **Životní prostory.** *Katolická charismatická obnova*, 2005, [on-line]. March, 31. 2005 [cit. 2011-12-29]. Dostupné z: <http://www.cho.cz/clanky/Zivotni-prostory.html>.

WASHINGTON, J., PAYLOR, I. **Europe, social exclusion and the identity of social work.** *European Journal of Social Work*, 1998, vol. 1, n. 3, p. 327–338.

www.mvcr.cz/azyl-migrace-a-integrace.aspx [on-line] [14. 2. 2012].

www.integracnicentra.cz [on-line] [14. 2. 2012].

www.cizincijmk.cz [on-line] [14. 2. 2012].

www.centrumcizincu.cz [on-line] [14. 2. 2012].

www.mpsv.cz/cs/10743 [on-line] [14. 2. 2012].

Poznámky

1 V celém textu používám termín „cizinec“, a to i přesto, že v soudobé literatuře se pro označení cizích státních příslušníků užívají termíny „migranti“ nebo „migrující“. Jak píše Simmel (1997: 26): cizinec je ten, „kdo dnes přijde a zítra zůstane“, což termíny „migranti“ a „migrující“ dostatečně nevystihují. Cizincem v tomto textu je státní příslušník země z jiných kulturních oblastí, než je euroamerická kulturní oblast, což je „poměrně mladá (...) kulturní oblast založená na anticko-křesťanské tradici“ (Pavelka, Pospíšil, 1993: 98). Jde tedy o cizince ze vzdálených kulturních oblastí: např. Vietnamci, Mongolové, atd. S termínem „cizinec“ ovšem můžeme pracovat jako s metaforou, jak jej použil například Alfred Schutz (in Disman, 2009: 326).

Dále v celém textu užívám maskulina jako prostředků pro vyjádření „člověka“ v určitém postavení a roli (cizinec, sociální pracovník, čtenář, atd.). Hlavním důvodem užití maskulin je dosažení lepší čitelnosti textu.

2 Se silnými a slabými vazbami souvisí často používané členění na primární a sekundární sítě pomoci a podpory. Na základě práce Musila (2011) považuji za primární sítě pomoci a podpory sítě využívající vazeb na členy primárních skupin. Jde o členy rodiny, širšího příbuzenstva, skupin přátel nebo známých, či sousedy. Sekundární sítě pomoci a podpory pak využívají tzv. sekundárních vazeb „na veřejné nebo komerční organizace, jejichž zaměstnanci poskytují pomoc v rámci svého zaměstnání, na kterou má klient právní nárok nebo je mu poskytnuta dobrovolně (např. občanskou organizací) nebo na základě komerční smlouvy“ (Musil, 2011: 1).

V primárních sítích budou obsaženy zejména silné vazby a v sekundárních pak slabé; nelze ale tvrdit, že všechny vazby v primárních sítích jsou silné a všechny vazby v sekundárních sítích zase slabé. Vždy záleží na aktuální konstelaci vztahů v prostoru a čase.



- 3 Wächter popisuje životní prostor jako člověkem uměle vytvořené dimenze, ve kterých je lidem umožněno se „svobodně a volně rozvíjet“ (Wächter, 2005).
- 4 Charakteristiku sociálního prostředí cizinců v méně abstraktní podobě naleznete v: Polanská, Kadlecová (2008), Pořízková (2010), Pořízková, Rákoczyová, Trbola (2009), Trbola, Rákoczyová (2010), Topinka, Janoušková, Kliment (2010), Rákoczyová, Trbola, Vyhliďal (2011).
- 5 Jak vysvětluje například Push-pull theory: dobré ekonomické podmínky v jedné zemi jsou přitahujícím faktorem (pull effect) a horší ekonomické podmínky v jiné zemi jsou vypuzujícím faktorem (push effect). Z tohoto pohledu je migrace následkem interakcí mezi přitahujícími faktory jedné země a vylučujícími faktory druhé země (How, 2011: 1893).
- 6 O příčinách imigrace cizinců do ČR viz Rabušic, Burjanek (2003), Polanská, Kadlecová (2008), Pořízková (2010), Pořízková, Rákoczyová, Trbola (2009), Trbola, Rákoczyová (2010), Topinka, Janoušková, Kliment (2010), Koncepce (2011); JMK (2011).
- 7 Je to způsobeno zejména tím, že na trávení volného času nemají dlouho pracující cizinci prostě čas. Viz Feistingerová (2009), která referuje o situaci Mongolů v ČR.
- 8 Viz Koncepce integrace cizinců. Společné soužití (Koncepce, 2011), Program cílené a dlouhodobé podpory integrace cizinců třetích zemí na území Jihomoravského kraje 2011–2015 (JMK, 2011).
- 9 Ať už je „integrací“ míněno cokoliv – viz diskriminační, asimilační a multikulturní model integrace cizinců (Rabušic, Burjanek, 2003: 32–36).
- 10 Více o osobních deficitech cizinců naleznete v: Polanská, Kadlecová (2008), Pořízková (2010), Pořízková, Rákoczyová, Trbola (2009), Trbola, Rákoczyová (2010), Topinka, Janoušková, Kliment (2010).
- 11 Čím více je země původu cizince kulturně vzdálenější ČR (zemi z euroamerické kulturní oblasti vycházející z antické tradice a křesťanství), tím je sociokulturní orientace cizince (socializovaného v jiném prostředí) v nové zemi menší. Více viz proces socializace a institucionalizace (Berger, Luckmann, 1999).
- 12 O zprostředkovatelských a vykořisťujících systémech se více dočtete v: Martínková, Pechová (2009: 16–17); Feistingerová (2009: 38–41); Topinka, Janoušková, Kliment (2010: 68–69).
- 13 Integrovaní aktivity viz webové stránky Ministerstva vnitra ČR: www.mvcr.cz/azyl-migrace-a-integrace.aspx.
- 14 Tuto hypotézu částečně potvrzují Rákoczyová, Trbola a Vyhliďal (2011).
- 15 Trbola, Rákoczyová (2010), Topinka, Janoušková, Kliment (2010), Koncepce (2011), JMK (2011).
- 16 Psychologické nebo psychologizující přístupy detailně rozpracovávají copingové strategie do různých rozsáhlých typologií – viz Amirkham (1990), Carver, Scheier a Weintraub (1989) nebo Tobin (1989).
- 17 A tedy i převážně silných vazeb (viz 1. kapitola).
- 18 A tedy i převážně slabých vazeb (viz 1. kapitola).
- 19 Tato zjištění jsou v rozporu s tvrzením Feistingerové (2009: 36–42). Ta tvrdí, že Mongolové nemají sklony ke komunitarismu a jsou spíše individualisty. Zdůrazňuje, že pokud Mongolové řeší své problémy prostřednictvím etnických sítí, musíme si klást otázku, kdo za tím stojí a kdo z toho má profit.
- 20 Služby za úplaty; úplata = peníze, zboží a služby.
- 21 Jde o zpoplatněné služby založené na základě smlouvy – nejčastěji ústní – viz „dich wu“ in Martínková, Pechová (2009: 16–17), „asistenti“ in Feistingerová (2009: 38–41), „klienti“ in Leontiyeva (2010: 56–58).
- 22 „Veřejně dostupné“ zde chápu jako všem potřebným otevřené a nabízené služby státu, samosprávy a občanské společnosti.
- 23 Viz např. integrační centra provozovaná Správou uprchlických zařízení MV (www.integracnicentra.cz), Jihomoravským krajem (www.cizincijmk.cz) a sdružením Poradna pro integraci (www.centrumcizincu.cz).
- 24 Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR realizuje individuální projekt *Podpora procesů v sociálních službách*, jehož cílem mj. je podpořit dostupnost a síťování sociálních služeb (viz www.mpsv.cz/cs/10743).



Práce se sítěmi služeb u lidí bez domova

Networking with Homeless People

Eliška Lindovská

Mgr. Eliška Lindovská¹ je interní doktorandkou sociální práce na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity v Ostravě. Magisterské studium, obor Sociální práce s poradenským zaměřením, ukončila v roce 2005 na Filozofické fakultě Ostravské univerzity v Ostravě. Mezi lety 2005–2010 pracovala jako sociální pracovnice v neziskových organizacích v Ostravě a jako pracovník v sociálních službách v organizacích ve Velké Británii.

Abstrakt

Text se věnuje práci se sítěmi služeb u lidí bez domova v zahraničí. Článek popisuje dva hlavní modely způsobu práce s lidmi bez domova, a to model „bydlení především“ a model „bydlení až po přípravě“. Vymezuje metodu case managementu jako stěžejní pro poskytování podpory lidem bez domova, kteří se potýkají s problémy v oblasti duševního onemocnění, duální diagnózy, závislosti, či jsou propuštěni z výkonu trestu odnětí svobody. Popisuje spolupráci profesionálů v rámci multidisciplinárních týmů při práci s danou cílovou skupinou. Na závěr se zabývá konceptem participace a propojuje jej s možnostmi rozvoje sítě služeb i přirozené sítě podpory v prostředí klientů pomocí modelu sociálního podnikání.

Klíčová slova

lidé bez domova, bydlení především, bydlení až po přípravě, case management, koncept participace, sociální podnikání

Abstract

The text is dedicated to networking with homeless people abroad. The article describes two main models of work with homeless people, “housing first” and “housing ready”. It specifies case management method as a keystone for support provision to homeless people with mental health issues, dual diagnosis, addiction issues or to homeless ex-offenders. It describes multidisciplinary cooperation of professionals while working with those target groups. Finally it deals with concept of participation and links it with possibilities of networking development as well as development of clients natural net in the community through social enterprise intervention model.

Keywords

homeless people, housing first, housing ready, case management, networking, concept of participation, social enterprise intervention model



Úvod do tématu

Vzhledem ke snižujícímu se počtu obecního nájemního bydlení, zvyšující se nezaměstnanosti a předluženosti domácností je otázka udržení si bydlení, stejně tak jako otázka ztráty bydlení a následného bezdomovectví, vysoce aktuální. Lux, Mikeszová, Sunega (2010) komentují, že v České republice je v současnosti veřejná podpora v oblasti bytové politiky vychýlena směrem k vlastnickému bydlení. Dále si všímají, že systém tzv. sociálního bydlení není definován na centrální úrovni a pouze v některých případech je definován na úrovni jednotlivých obcí. I z těchto důvodů se proces ztráty bydlení a jeho možného znovuzískání zdá být nepřímou úměrný. Opětovný návrat na trh s bydlením, ať už obecním či soukromým, je pro mnohé komplikovaný a zdoluhavý, s nejistým výsledkem, zejména potkají-li se strukturální faktory s dalšími problémy v individuální rovině života jednotlivce. Edgar, Doherty, Meert (2002) konstatují, že přístup k bydlení v sobě zahrnuje komplexní proces regulace trhu, poskytování ubytování, sociální ochrany a sociálních služeb, stejně tak jako zplnomocnění² sociálně znevýhodněných kategorií obyvatel. Pokud není dostupná náležitá podpora, může být přístup k bydlení pro mnohé obtížný. Rada Evropy ve svém dokumentu „Sociální charta letmo“³ (2006) mluví o přístupu k přiměřenému a cenově dostupnému bydlení pro všechny lidi, zvláště pak pro kategorie obyvatel nejvíce znevýhodněné. Situaci v oblasti bydlení v souvislosti s ohroženými skupinami obyvatel v České republice se věnuje Lux (2004). Vymezuje mladé lidi jako hlavní kategorii těch, kteří jsou nuceni bydlet v přeplněných domácnostech, s rodiči, nebo dalšími mladými lidmi. Fitzpatrick (2000) poznamenává, že u mladých lidí opouštějících svou původní rodinu za nepříznivých podmínek je menší pravděpodobnost vybavenosti zdroji a dovednostmi, které jsou nezbytné k založení vlastního domova. Bez podpory rodiny a státu je přechod k nezávislému bydlení a životu problematický a tito mladí lidé pak čelí většímu riziku bezdomovectví.

Některé kategorie obyvatel jsou jistě ohroženy rizikem bezdomovectví ve větší míře, bez domova se ale za jistých okolností může ocitnout téměř kdokoli. V České republice byl celkový součet numerických odhadů počtu lidí bez domova⁴ uvedený 169 městskými úřady v roce 1997 přibližně 9 000. Celkový součet numerických odhadů po-

čtu lidí bez domova uvedený 18 azylovými domy přibližně 4 500 osob (Horáková, 1997). V pozdějších letech byla provedena jednotlivá sčítání lidí bez domova ve větších městech. V Praze například dosáhl celkový počet lidí bez domova zaznamenaný v průběhu sčítání v roce 2004 3 096 osob (Hradecký, 2005).

Nepřehlédnutelný je fakt, že život lidí bez domova je ve značné míře provázán s tendencí zneužívání návykových látek, s destabilizací duševního zdraví a s pácháním trestné činnosti.

Výzkumná zpráva z roku 1998 uvádí, že problémy s drogami má jeden z pěti lidí bez domova žijících na ulici, jeden ze tří v případě lidí do 26 let věku (Randall, 1998). Fitzpatrick, Kemp, Klinker (2000) konstatují, že 35 % mladých lidí žijících na ulici v centrálním Londýně bylo uživateli heroinu, což je osmnáctkrát více než mezi stejně starými lidmi, kteří bezdomovci nejsou.

Také v České republice existují výzkumy zabývající se bezdomovectvím ve vztahu k oblasti zdraví, pokrývající problematiku závislostí. Například Barták a kol. (2005) zjistili, že nejvýraznějším rizikovým faktorem bezdomovectví je nadměrná konzumace a následná závislost na alkoholu. Sociální pracovníci v ČR v rámci ohniskové skupiny poukázali na to, že vysoké procento (blízké se ke 100 %) jejich klientů (lidí bez domova) tvoří osoby, které mají určité problémy s alkoholem. Míru závislosti na omamných a psychotropních látkách hodnotili diskutující jen na základě vlastních zkušeností, vyhnuli se zobecnění.

Další výzkumné studie zmiňují vzájemné propojení duševního zdraví a bezdomovectví. Fitzpatrick, Kemp, Klinker (2000) poukazují na vysoké procento lidí bez domova s duševním onemocněním, kteří zároveň vykazují těžkou závislost na alkoholu. Bines (1994) uvádí, že počet uživatelů azylových domů a ubytoven, kteří trpí duševní poruchou, je osminásobný oproti populaci obecně, u lidí žijících na ulici je to jedenáctkrát více.

Průzkum duševního zdraví lidí bez domova v České republice uskutečnily Dragomírecká, Kubisová (2004) v letech 2002–2003. Zúčastnilo se ho 257 osob bez domova. Autorky uvádějí, že v souboru osob bez přístřeší se vyskytovalo více poruch duševního zdraví než v kontrolní (běžné) populaci, konkrétně byly zjištěny problémy u čtvrtiny populace osob bez přístřeší, z toho u žen téměř polovina.



Štěchová, Luptáková, Kopoldová (2008) uvádějí, že 40 % uživatelů azylových domů má v osobní anamnéze trestnou činnost.

V České republice reaguje na potřeby lidí bez domova zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, formou vymezení sociálních služeb pro cílovou skupinu osob bez přístřeší či osob v sociálně nepříznivé situaci spojené se ztrátou bydlení. Tato definice cílové skupiny a pro ni určených sociálních služeb zřejmě ne úplně předpokládá komplexní práci s osobou, která kromě řešení nepříznivé situace v oblasti bydlení vykazuje další potřeby, a to potřeby v oblasti práce s duševním zdravím a závislostmi, či má kriminální minulost. Jeví se zajímavé zjistit, jak je tomu při práci s těmito klienty mimo rámec České republiky.

Nabízí se následující otázka: Jakým způsobem se pracuje s klienty bez domova v případě kumulace problémů v oblastech duševního zdraví, závislosti a kriminální historie v zahraničí?

Metodologie

Pro práci s textem bylo užito obsahové analýzy dokumentů. Při vyhledávání relevantních textových materiálů byly využity zejména odborné licencované databáze (Proquest Central, Web of Knowledge, JSTOR, Springerlink, SCOPUS, Willey), knihovní katalogy Univerzitní knihovny Ostravské univerzity, Vědecké knihovny v Ostravě, volně přístupné zdroje jako Google Scholar, Google Book Search, CASLIN, ANL, JIB, MUNI a Theses.cz.

Klíčová slova byla: sociální práce s bezdomovci, prevence bezdomovectví, bezdomovectví, modely sociální práce ve vztahu k bezdomovectví, sociální bydlení, lidé bez domova s mnohočetnými problémy (social work with homeless people, homelessness prevention, social work models to tackle homelessness, housing, homelessness, housing policy, social housing, homeless people with co-occurring disorders).

Největší podíl analyzovaných materiálů tvořily odborné statě v zahraničních recenzovaných periodikách a zprávy z výzkumných projektů.

Modely práce s lidmi bez domova

Při analýze textů byly identifikovány dva stěžejní modely způsobu práce s lidmi bez domova obecně. Jedná se o model „bydlení především“, někdy také překládaný jako „bydlení v první řadě“

(v cizojazyčné literatuře „housing first“) a model „bydlení až po přípravě“ (v cizojazyčné literatuře „housing ready“). Oba tyto modely jsou modely podporovaného bydlení a stojí v základu pomoci lidem bez domova.

Hlavní myšlenka modelu „bydlení především“ spočívá na důrazu řešení oblasti bydlení před řešením problémů v ostatních oblastech jedincova života. Model „bydlení až po přípravě“ naopak prosazuje řešení sociálních, osobních či rodinných problémů před možností dlouhodobého bydlení. V praxi je tento druhý model reprezentován systémem tzv. víceetapového (propustného) bydlení (Lux, Mikeszová, Sunega, 2010). Vícestupňové bydlení je možné vysledovat ve formě nocleháren, azylových domů a startovacích bytů jako jednotlivých stupňů, kterými klient postupně prochází, naplňuje-li podmínky stanovené organizací a podílí-li se aktivně na řešení své nepříznivé situace. Jako nejvyšší stupeň je pak chápáno vlastní samostatné bydlení klienta, kterého dosahuje, prošel-li úspěšně předchozími stupni azylového bydlení.

Lux, Mikeszová, Sunega (2010) píší, že hlavním cílem pomoci by mělo být umístění klienta do dlouhodobého nájemního bytu v co nejkratším čase. Zároveň ale autoři komentují, že v případě kumulace většího množství problémů (jako jsou trestná činnost, dluhy, závislost) je jen obtížně představitelné, že by klient neprošel více stupni bydlení provázaných individuálně formovanou sociální prací a povinností participace na programu. Felton (2003) naopak argumentuje, že přístup tzv. zaslouženého bydlení (možnost získat stabilní bydlení pouze za předpokladu úspěšnosti v absolvování programů, které prosazují střídmost a stabilní duševní zdraví) nefunguje pro každého a ve své striktní podobě téměř pro nikoho.

Zvláště problematický se jeví právě u klientů, kteří se potýkají s problémy v oblasti závislosti a duševního zdraví. Studie popisovaná Feltonem (2003) ukázala, že mnoho lidí bez domova s duševními problémy a/nebo zneužívajícími návykové látky neustále koluje mezi institucemi (především noclehárnami, vězením a nemocnicemi), bez úspěchu v tom, najít si stálé bydlení, čili bez úspěchu v tom, postoupit do vyššího stupně bydlení.

Nabízí se využití prvků obou modelů způsobu práce s lidmi bez domova. Také Lux, Mikeszová, Sunega (2010) uvádějí, že ideální intervence spočívají v různorodosti dostupné pomoci, a tedy



v kombinaci obou modelů. Vzhledem ke komplexnosti problémů cílové skupiny by ani jeden z modelů nemohl být realizován pouze za předpokladu poskytnutí ubytování bez navazující pomoci. Spolu s bydlením je nezbytné poskytovat klientům adekvátní podporu. Toto tvrzení je podpořeno texty několika zahraničních autorů (Felton, 2003; Tsemberis, Moran, Shinn, Asmussen, Shern, 2003; Atherton, Nicholls, 2008; Foster, Lefaue, Kresky-Wolff, Rickards, 2010; Roman 2004; McKeown 2006) zabývajících se danou problematikou. Tito autoři vidí jako východisko užití modelu case managementu, někdy také uváděného pod pojmem asertivní komunitní léčba⁵, v souvislosti s řešením otázky bydlení u dané cílové skupiny.

Case management a práce se sítěmi služeb

Case management je metoda práce, která je rozvíjena u klientů dlouhodobě duševně nemocných, u klientů závislých na nealkoholových návykových látkách či klientů v konfliktu se zákonem.

Jedním z obecných úkolů case managementu je navazání spolupráce s ostatními službami (Stuchlík, 2001).

Vytváření sítě služeb, které vzájemně spolupracují, se ukázalo jako zásadní při práci s cílovou skupinou klientů bez domova, kteří se potýkají s problémy právě v oblasti duševního zdraví, závislosti či se vracejí z výkonu trestu odnětí svobody. Spolupráce jednotlivých služeb a profesionálů v zahraničí je patrná v následujícím textu, který se již konkrétně zabývá popisem práce se sítěmi služeb u vybraných skupin lidí bez domova.

1. Práce se sítěmi služeb u lidí bez domova s duševním onemocněním nebo duální diagnózou⁶

Tsemberis, Moran, Shinn, Asmussen, Shern (2003) popisují experiment v podobě projektu „Cesty k bydlení“⁷. Projekt je zaměřen na klienty odmítnuté jinými projekty bydlení z důvodu užívání návykových látek, duševního onemocnění, problémového chování a kriminální historie. Klienti jsou kontaktováni v rámci terénní práce. Při vstupu do programu jim je bezprostředně nabídnuto samostatné dlouhodobé bydlení. Nezbytná je podpora ze strany sociálních a zdravotnických služeb a děje se formou podpory ze strany asertivních komunitních týmů⁸, které po-

skytují asertivní komunitní léčbu. Aby toto bylo reálné, je třeba mít rozvinoutou síť spolupracujících profesionálů v podobě multidisciplinárních týmů poradenských pracovníků, zdravotních sester, psychiatrů, sociálních pracovníků a pracovníků pracovní rehabilitace. Podpora je poskytována v oblasti fyzického a duševního zdraví, pracovní rehabilitace, finanční gramotnosti, krizové intervence, asistence v oblasti komunitní a sociální integrace. Týmy pracují na základě přístupu harm reduction (přístup snižování poškození)⁹ v léčbě duševního onemocnění a problémů s alkoholem a drogami.

Foster, Lefaue, Kresky-Wolff, Rickards (2010) se zabývají integrovanou péčí pro lidi bez domova s duševním onemocněním nebo duální diagnózou. Uvádějí, že zásadní v integrované péči je korespondence klientova stadia úzdravy (připravenosti ke změně)¹⁰ a nabízených intervencí. Autoři zdůrazňují důležitost souběhu několika faktorů, a to: rychlého poskytnutí stabilního bydlení, souběžné práce v oblasti duševního onemocnění, závislosti a práce s psychosociálním traumatem. Práce s klientem se v první fázi zaměřuje na stabilizování klienta v bydlení, na aktivity spojené s uspokojováním základních potřeb v souvislosti s chodem domácnosti, na vytváření a upevňování vztahu s klientem. V následující fázi se důraz přesunuje na klientovo zdraví, další terapeutické aktivity a směřování k léčbě. Pracovníci, kteří jsou součástí asertivních týmů, by měli být vybaveni technikou motivačních rozhovorů, kde na klienta zaměřený přístup a práce se stadii připravenosti ke změně stojí v centru pozornosti. Další dovednosti směřují k práci s traumatem vzhledem k narůstajícímu počtu důkazů, které poukazují na větší pravděpodobnost historie psychosociálního traumatu u lidí bez domova. Tento způsob práce je dáván do souvislosti s vyšší stabilitou klienta v bydlení. Také Atherton, Nicholls (2008) píše, že bydlení samo o sobě nestačí. Mít stabilní pronájem musí být viděno jako součást „balíčku integrované podpory“. Poskytování asertivních terénních služeb významně přispívá k udržení pronájmu a také k adekvátní práci se sociálními a zdravotními problémy klientů.

Foster, Lefaue, Kresky-Wolff, Rickards (2010) zmiňují problémy s personálním obsazením asertivních komunitních týmů, konkrétně poukazují na nedostatek profesionálů z profese psychiatrů a specialistů v problematice duálních diagnóz.



Je možno se domnívat, že poskytování bydlení a komplexní péče této úrovně zahrnuje značné výdaje. Atherton, Nicholls (2008) shrnují, že i pokud vezmeme v úvahu všechny výdaje, tento způsob práce se jeví finančně úspornější, vzhledem ke snížení výdajů na zdravotní hospitalizace a s ohledem na náklady spojené s výkonem testu. Detailní finanční analýzu nákladů projektu „Bydlení především“¹¹ v Denveru provedli Perlman, Parvensky (2006). Tento projekt pracuje s klienty v rámci modelu „bydlení především“ v kombinaci s poskytováním asertivní komunitní léčby. Analyzovány byly záznamy klientů programu ze zdravotnických a pohotovostních zařízení, a to 24 měsíců před vstupem do služby a 24 měsíců po vstupu do služby. Mezi zařízení byla zařazena pohotovost, pobytové zdravotnické služby (nemocnice, psychiatrická zařízení), ambulantní zdravotnické služby, detoxifikační jednotky, vězení a noclehárny. Po vstupu klientů do projektu bylo prokázáno snížení nákladů na péči o 72,95%.

I když se multidisciplinární spolupráce a práce v rámci sítě služeb může zdát finančně nákladná a náročná na profesní zdroje, z dlouhodobého hlediska se jeví úspornější, dochází k soustavnější a ucelenější práci s klientem.

2. Práce se sítěmi služeb u lidí bez domova závislých na návykových látkách

O způsobech práce v pobytových službách pro lidi bez domova zneužívající návykové látky píše McKeown (2006). Komentuje nutnost alternativních programů pro tyto klienty, ve kterých se ukazuje důležitost vzájemné spolupráce služeb, ale i dalších subjektů. Jedná se o tzv. „mokrý azylové domy“¹², kde není podmínkou vstupu do služby střízlivost a neplatí zákaz užívání návykových látek v projektu. Uvádí, že podmínky zákazu užívání návykových látek v pobytových službách mají za následek méně bezpečné, méně hygienické užívání návykových látek a často užívání na veřejných místech. Stežejní pro realizaci takovýchto pobytových projektů je přístup harm reduction. V základu stojí myšlenka zvyšování bezpečnosti uživatele návykové látky, zaměstnanců služby a širší komunity.

Na místě je v takovém případě spolupráce pobytových služeb a služeb adiktologických, případně umístění adiktologa¹³ v pobytové službě.

Další nutností fungování těchto typů projektů jsou podle McKeowna (2006) jasné cíle a smě-

nice služby, konkrétně směrnice týkající se užívání návykových látek v projektu. Autor navíc zdůrazňuje spolupráci a komunikaci s policií a obcí, stejně jako spolupráci s ostatními organizacemi, například s návaznými službami pro klienty již motivované abstinovat. Klient samotný je ze strany pracovníků podporován v interakci se zdravotnickými službami. McKeown (2006) shrnuje, že „mokrý“ pobytové služby jsou efektivní zejména v oblastech zlepšení zdraví klientů a vstupu do léčby, přispívají k větší celkové stabilitě klienta.

3. Práce se sítěmi služeb u lidí bez domova po výkonu trestu odnětí svobody

Trestná činnost a následný výkon trestu odnětí svobody bývá mnohdy součástí osobní anamnézy lidí bez domova. Roman (2004) se ve svém článku věnuje reintegraci lidí propuštěných z výkonu trestu. Autorka uvádí, že bezdomovectví zakoušené lidmi po propuštění z výkonu trestu má dopady na trestní systém, systém bydlení a služby pro lidi bez domova, stejně tak jako na prostředí komunity, do kterého se člověk propuštěný z výkonu trestu navrácí. Lidé propuštění z výkonu trestu bez možnosti stálého bydlení se setkávají s většími bariérami při znovuzачlenění do komunity než ti, kteří mají možnost bydlení s rodinou nebo přáteli. Jako centrální při řešení otázky bezdomovectví u propuštěných z výkonu trestu vidí dostupnost sociálních bytů s doprovodným sociálním programem, což v konečném důsledku uvádí jako efektivní řešení z hlediska poskytnutého ubytování, nižších finančních nákladů a snížení kriminality. Prevence bezdomovectví by se měla zaměřit hlavně na osoby těsně po propuštění z výkonu trestu a osoby, které nemají historii stabilního bydlení. Jako klíčové se ukazuje rychlé napojení na další služby, kde zásadní roli hraje práce case managera. Autorka uvádí konkrétní doporučení rozvoje sítě pomoci, mezi které patří:

- Umístění tzv. „poradenského pracovníka v oblasti bydlení“ v rámci věznic. Tento pracovník poskytuje přímé kontakty na služby bydlení v komunitě a odpovídá za včasné vyřízení veškeré osobní dokumentace před propuštěním z výkonu trestu.
- Posuzování situace jedince před propuštěním z výkonu trestu, které je pravidelně evaluováno.
- Zapojení case managera pro koordinaci služeb v oblasti bydlení, zaměstnání, zdraví a duševního zdraví.



- Zajištění široké nabídky možností ubytování včetně azylových domů, domů na půl cesty, startovacích bytů a sociálního bydlení.
- Konání pravidelných společných setkání mezi pracovníky pobytových služeb, kurátory a pracovníky dalších služeb zapojených do práce s propuštěnými z výkonu trestu v rámci komunity a pracovníky ve vězeňství za účelem vybudování společného jazyka, porozumění roli každé organizace zapojené do systému a za účelem větší informovanosti o rozsahu dostupných služeb pro lidi po výkonu trestu.

Participace a práce se sítěmi služeb

Z analyzovaných dokumentů vyplývá, že při formování sítí služeb je vhodné zapojení také dalších subjektů (například obce, policie), které se mohou podílet na řešení problémů klientů. Do procesu rozvoje služeb a jejich sítí by však měli být zapojeni také klienti samotní. Stark (2011) uvádí příklad participace¹⁴ klientů (lidí bez domova) na úrovni sociálních služeb. Pro nastartování procesu participace je podle Starka (2011) nezbytné, aby poskytovatelé služeb informovali své klienty a pracovníky, co bude proces participace pro každého znamenat. Adoptování participativního přístupu znamená změnu pracovních postupů a vztahů moci na pracovišti. Klienti jsou chápáni jako „zdroje“ a jako „jednající“. Všichni zúčastnění mají prostor pro vyjádření svých pochybností a obav. Dalším krokem jsou konzultace s využitím dotazníků a procedury stížností nebo vytvoření poradenského výboru uživatelů. Následující krok zahrnuje společné rozhodování, tedy skutečné zapojení do rozhodování, které má vliv na změny ve službě, kterou lidé bez domova užívají. Práce se sítěmi v rámci implementace konceptu participace si je možno všimnout při přesunu do další fáze, kterou je společné konání. V této fázi poskytovatelé služeb, zaměstnanci a klienti spolupracují na dosažení změny, a to například formou zapojení klientů do konzultací se sociálním odborem města. Klienti jsou dále zplnomocňováni k vytváření vazeb kupříkladu na úřadech nebo ve firmách. Posledním krokem může být podpora vzniku nezávislé organizace, řízené lidmi bez domova, ve smyslu poskytnutí příležitosti pro uskutečnění vlastních plánů a projektů klientů, při jejichž realizaci mohou klienti využívat již vytvořené sítě partnerů a kontaktů.

Participaci klientů na tvorbě a realizaci projektu předkládá Ferguson (2007) prostřednictvím

popisu modelu „Intervence sociálního podnikání“¹⁵. I když je tento model aplikován na cílovou skupinu mladých lidí bez domova, je jistě modifikovatelný a může sloužit jako inspirace pro práci i s ostatními skupinami klientů bez domova. Pojetí práce se sítěmi v rámci tohoto modelu je komplexní a klade důraz na spolupráci sociálních služeb se zdravotnickými, na spolupráci se ziskovým sektorem, dobrovolníky či studenty vysokých škol při současném zplnomocňování klientů k aktivní účasti. Ferguson (2007) píše o základní filozofii modelu, která spočívá v podporování ekonomické a sociální nezávislosti sociálně znevýhodněné populace. Model se snaží nahradit strategie přežití mladých lidí bez domova strategiemi profesního a podnikatelského rozvoje, v čemž se odlišuje od klasického modelu terénní práce s mladými lidmi bez domova. Celý model nese rysy sociálního podnikání, kdy za základní principy sociálního podniku jsou podle Mézšárose (2008) považovány obecně prospěšný cíl podniku, participace, demokratické rozhodování a sociální kapitál, specifické financování, použití zisku a místní rozměr.

Ferguson (2007) se zabývá detailnějším popisem pěti fází modelu, kterými jsou:

- Výcvik mentorů. V první fázi projektu jsou mentoři školeni v mapování potřeb klientů, v motivačních technikách práce s klientem, terénní práci, přístupu harm reduction a v technikách sběru dat. Nabízí se možnost propojení sociální služby s vysokou školou humanitního zaměření, případně s organizací zajišťující dobrovolníky (ve smyslu zapojení studentů sociální práce či dobrovolníků jako mentorů).
- Terénní práce zahrnující kontakt s mladými lidmi bez domova a budování vztahu. Mentoři jsou v této fázi součástí terénního týmu, také působí v denních centrech pro lidi bez domova. Snaží se o navázání kontaktu s klienty, kteří by měli zájem podílet se na projektu sociálního podnikání, motivují klienty prostřednictvím volnočasových aktivit tematicky se vztahujících k zamýšlenému projektu (například kreslení, malování na oděv, koláže a jiné výtvarné aktivity).
- Nabývání profesních dovedností. Klienti absolvují profesní kurz, který je veden v malých skupinách a lektorován odborníky z praxe (ze ziskového sektoru, například manažerem firmy). Po tuto dobu mentoři asistují v jednotlivých skupinách a vyhodnocují zdravotní a mentální



potřeby mladých lidí bez domova. Stanovují s klienty individuální cíle a rozvíjejí jejich individuální plán. V případě potřeby spolupracují s patřičnými službami a profesionály (s praktickým lékařem, psychiatrem), pod intervizi sociálního pracovníka.

Nabývání obchodních/podnikatelských dovedností. V této fázi projektu se klienti účastní semináře o obchodních dovednostech (jako jsou vytváření rozpočtu, účetnictví, marketing, management, komunikace), který může být připraven a lektorován například studenty obchodně-podnikatelské fakulty. Tito studenti dále pomáhají mladým lidem bez domova s analýzou proveditelnosti podnikatelského záměru a mapování prodejnosti produktu. Mentoři stále asistují v projektu, pracují s klienty v oblasti sociální a zdravotní, podporují je v navazování kontaktů v jejich prostředí.

Formování firmy (družstva) a realizace záměru projektu. Klienti připravují webový design k prezentaci své výtvarné práce a výtvarně zpracovaných oděvů. Profesní družstvo je vytvořeno a podmínky upraveny pro rozvoj a obchodování s cílovými produkty. Klienti mohou prodávat své produkty na bleším trhu, internetu. Mentoři pokračují v práci s cílovou skupinou a poskytují podporu družstvu v závěrečné fázi projektu.

Možnost klientů podílet se na přípravě, tvorbě a následné realizaci projektu sociálního podnikání vede k vytváření vazeb klientů také v rámci komunity, čímž dochází k rozvoji přirozené sítě podpory klienta. Stuchlík (2001) píše, že vytváření vazeb v prostředí je práce s klientem, která vede k posílení sítě podporující klienta. Toto je reálné právě skrze klientovu participaci na procesu formování sociální služby či sociálního podniku.

Výchozím bodem pro iniciaci procesu participace, stejně tak jako realizaci case managementu v České republice může být komunitní plánování a jeho naplňování ve všech principech, tak jak je souhrnně ve svém textu popisují Kubalčíková, Krchňavá (2010).

Závěr

Práce s člověkem bez domova s sebou mnohdy přináší nutnost pracovat i na dalších aspektech klientova života než jen na oblasti bydlení. Uplatňují se dva hlavní modely způsobu práce, a to model „bydlení především“ a model „bydlení

až po přípravě“. V praxi fungují tyto modely samostatně, přesto může dojít i k jejich kombinaci. Jako podstatné se jeví rozvíjet širokou škálu navzájem spolupracujících služeb, které by reagovaly na potřeby klientů celostně. K tomu je možno využívat metody case managementu. V případě práce s klienty bez domova s problémy v oblasti duševního zdraví či s klienty s duální diagnózou se zahraniční literatura přiklání k užití modelu „bydlení především“ v kombinaci s uplatňováním metody case managementu. U klientů bez domova závislých na návykových látkách je možno vysledovat kombinaci obou modelů podporovaného bydlení. Stejně je tomu v případě skupiny klientů po výkonu trestu odnětí svobody, kdy je nabízena široká škála možností ubytování, stěženíní se jeví napojení klienta na služby a jejich vzájemná spolupráce. Zahraniční texty dále popisují koncept participace v práci s klienty bez domova, který zplnomocňuje lidi bez domova k podílení se na formování služeb a jejich sítí. V neposlední řadě je popisován rozvoj modelu sociálního podnikání, v rámci něhož dochází k provázání nejrůznějších služeb a subjektů, stejně jako k postupnému zplnomocňování klientů k realizaci podnikatelského záměru, a tím k jejich plnější participaci na životě komunity a vytváření si přirozené sítě podpory.

Multidisciplinární a meziresortní spolupráce se zdá být na místě a adekvátní, přesto se při jejím formování může objevit několik otázek. Otázkou může být například spolupráce jednotlivých sociálních služeb, která může narážet na nedostatky času rozvíjet vzájemnou komunikaci z důvodu velkého objemu práce. Další otázkou je směřování k dostatečnému prostoru z hlediska legislativního, například nastavení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který ne úplně počítá s nutností propojovat systém služeb a může tak stavět jednotlivé služby spíše do pozice solitérů na poli práce s klientem. Na druhé straně je možno se zamýšlet nad příležitostmi uceleně a systematicky postupovat při vytváření sítě sociálních služeb v rámci komunitního plánování, včetně příležitosti zapojení klientů do tohoto procesu. Otázkou se stává i způsob financování služeb, které se při naplňování potřeb klientů pohybují na rozmezí služeb sociálních a zdravotnických. Typickým příkladem je práce s potřebami klientů s duální diagnózou, kdy řešení problematiky závislosti a problematiky duševního onemocnění nese prvky pomoci v oblasti sociální, ale stejně



tak je nezbytná péče o potřeby klientů v oblasti zdraví. Pokud je takovýto klient navíc bez domova, komplexní přístup při řešení klientovy životní situace a podpora ze strany multidisciplinárního týmu jsou nezbytné. V souvislosti s utvářením multidisciplinárního týmu je nutno se ptát na dostatečný počet profesionálů, kteří by se zabývali danou problematikou v týmu ostatních odborníků.

I přes možné problémy s formováním sítě služeb by se sociální práce měla věnovat jejich rozvoji. Na místě je navazování kontaktů také s jinými partnery (například soukromými subjekty a institucemi) a hledání dalších forem síťování, které dále rozšíří možnosti práce s klienty bez domova.

Seznam literatury:

- ATHERTON, I., NICHOLLS, C. „**Housing First**“ as a means of addressing multiple needs and homelessness. *European Journal of Homelessness*, 2008, č. 2. <http://eohw.horus.be/files/freshstart/European%20Journal%20of%20Homelessness/Volume%20Two/think-piece-2.pdf> [on-line] [8. 8. 2011]
- BARTÁK, M., a kol. **Zdravotní stav populace bezdomovců v ČR a jeho determinanty II.** Kosolec nad Černými lesy: IZPE, 2005.
- BINES, W. **The Health of Single Homeless People.** York: Centre for Housing Policy, University of York, 1994.
- BURROWS, R., PLEACE, N., QUILGARS, D. **Homelessness and Social Policy.** London: Routledge, 1997.
- DRAGOMIRECKÁ, E., KUBISOVÁ, D. **Bezdomovectví a duševní zdraví. Česká psychiatrie a svět.** Praha: Galén, 2004, s. 31–34.
- EDGAR, B., DOHERTY, J., MEERT, H. **Access to Housing: Homelessness and vulnerability in Europe.** Bristol: The Policy Press, 2002.
- FELTON, B. **Innovation and implementation in mental health services for homeless adults: A case study.** *Community Mental Health Journal*, 2003. <http://search.proquest.com/docview/228336878?accountid=16718> [on-line] [15. 6. 2011]
- FITZPATRICK, S. **Young homeless people.** London: Palgrave MacMillan, 2000.
- FITZPATRICK, S., KEMP, P., KLINKER, S. **Single Homelessness: an overview of research in Britain.** Bristol: The Policy Press, University of Bristol, 2000.
- FERGUSON, K. **Implementing a Social Enterprise Intervention with Homeless, Street-Living Youths in Los Angeles.** *Social Work*, 2007. <http://search.proquest.com/docview/215270301?accountid=16718> [on-line] [13. 6. 2011]
- FOSTER, S., LEFAUVE, C., KRESKY-WOLFF, M., RICKARDS, L. D. **Services and supports for individuals with co-occurring disorders and long-term homelessness.** *The Journal of Behavioural Health Services and Research*, 2010. <http://search.proquest.com/docview/205224149?accountid=16718> [on-line] [13. 6. 2011]
- GOJOVÁ, A. **Teorie a modely komunitní práce.** Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2006.
- HORÁKOVÁ, M. **Současné podoby bezdomovství v České republice: Pilotní sonda.** Praha: VÚPSV, 1997.
- HRADECKÝ, I. **Profilý bezdomovství v České republice: Proč spí lidé venku a kdo jsou ti lidé.** Praha: Ilja Hradecký, 2005.
- HRADECKÝ, I., a kol. **Definice a typologie bezdomovství.** Praha: NADĚJE, o. s., 2007.
- KALINA, K., a kol. **Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí.** Praha: Filia Nova, 2001.
- KALINA, K., a kol. **Základy klinické adiktologie.** Praha: Grada Publishing, 2008.
- KUBALČÍKOVÁ, K., KRCHŇAVÁ, A. **Komunitní plánování jako prostor pro účast uživatelů na rozhodování: realita, nebo iluze?** *Sociální práce: Praktické užití teorie v sociální práci*, 2010, roč. 10, č. 3, s. 110–121.
- LUX, M. **Housing the Poor in the Czech Republic: Prague, Brno, Ostrava.** In FEARN, J. (ed.). **Too poor to move, too poor to stay: A Report on Housing in the Czech Republic, Hungary and Serbia.** Budapest: Open Society Institute, 2004, s. 25–66.
- LUX, M., MIKESZOVÁ, M., SUNEGA, P. **Podpora dostupnosti bydlení pro lidi akutně ohrožené sociálním vyloučením – mezinárod-**



ní perspektivy a návrhy opatření v ČR. Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2010.

MCKEOWN, S. **Safe as houses: An inclusive approach for housing drug users.** Liverpool: Shelter, 2006. http://england.shelter.org.uk/professional_resources/policy_library/policy_library_folder/safe_as_houses_an_inclusive_approach_for_housing_drug_users/safe_as_houses_an_inclusive_approach_for_housing_drug_users.pdf [on-line] [15. 6. 2011]

MÉSZÁROS, P., a kol. **Sociální podnikání: 10 úspěšných příkladů z Evropy.** Praha: Nový prostor, o. s., 2008.

PERLMAN, J., PARVENSKY, J. **Cost benefit analysis and program outcomes report.** 2006. http://www.mhtrust.org/layouts/mhtrust/files/documents/focus_affordablehousing/HousingFirst-DenverCostStudy.pdf [on-line] [15. 8. 2011]

RANDALL, G. **Rough sleeping: A review of research.** DETR, 1998.

ROMAN, C. G. **A roof is not enough: Successful prisoner reintegration requires experimentation and collaboration.** *Criminology & Public Policy*, 2004, č. 2. <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1745-9133.2004.tb00032.x/pdf> [on-line] [15. 7. 2011]

STARK, Ch. **Participation in social work: Possibilities and limitations of participation of services users using the example of homeless people.** *Revista de Asistentă Socială*, 2011, č. 1. <http://search.proquest.com/docview/860800163?accountid=16718> [on-line] [22. 8. 2011]

STUCHLÍK, J. **Asertivní komunitní léčba a case management.** Praha: Fokus, 2001. <http://www.rpkk.cz/download/model-zdroje/011-asertivni-komunitni-lecba.pdf> [on-line] [12. 9. 2011]

The Social Charter At a Glance. Council of Europe, 2006. http://www.coe.int/AboutCoe/media/interface/publications/charte_sociale_en.pdf [on-line] [7. 9. 2011]

ŠTĚCHOVÁ, M., LUPTÁKOVÁ, M., KOPLODOVÁ, B. **Bezdomovectví a bezdomovci z pohledu kriminologie.** Praha: Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2008.

TSEMBERIS, S. J., MORAN, L., SHINN, M., ASMUSSEN, S. M., SHERN, D. L. **Consumer preference programs for individuals who are homeless and have psychiatric disabilities:**

A drop-in center and a supported housing program. *American Journal of Community Psychology*, 2003, č. 3, 4. <http://search.proquest.com/docview/205347263?accountid=16718> [on-line] [9. 8. 2011]

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

Poznámky

- 1 Kontakt: eliska.lindovska@osu.cz.
- 2 Zplnomocnění je chápáno jako plná účast ve společnosti (Gojová, 2006).
- 3 V originále „The Social Charter at a Glance“.
- 4 Terminologie zatím není v České republice jednoznačně ustálena. Pojmem bezdomovec je v české legislativě vymezena osoba bez státního občanství. Termínem lidé bez domova označujeme v užším pojetí, pro účely tohoto textu, osoby bez střechy a bez bytu podle českého zpracování typologie ETHOS (Hradecký, 2007).
- 5 Asertivní komunitní léčba je termín v poslední době nahrazující termín case management (v ČR rozšířený také pod pojmem případové vedení). Case management je model práce, který staví klienta do středu služeb a umožňuje optimalizovat zdroje, které systém nabízí (Stuchlík, 2001). Pro potřeby tohoto článku autorka užívá v ČR běžnější termín case management. Při práci s textem čerpajícím ze zahraniční literatury je však zachován původní pojem asertivní komunitní léčba.
- 6 Nositelem „duální diagnózy“ je osoba, která má diagnostikovaný problém zneužívání alkoholu nebo drog a kromě něj ještě další diagnózu, často psychiatrickou (například schizofrenii, poruchu osobnosti). (Kalina, K., a kol., 2001.)
- 7 V originále „Pathways to Housing“.
- 8 Asertivní komunitní týmy jsou terénními multidisciplinárními týmy poskytujícími asertivní komunitní léčbu.
- 9 Přístup harm reduction se snaží minimalizovat, omezit či zmírnit riziko život a zdraví ohrožující infekce, riziko tělesných komplikací, dlouhodobého působení vysokých dávek návykových látek, předávkování, riziko



- sociálního debaklu a ztráty lidské důstojnosti (Kalina, K., a kol., 2001).
- 10 Stadia, kterými jedinec prochází při zahájení a udržování změny, jsou popsána v modelu Prochaska-Diclemente in Kalina, K., a kol. (2008).
 - 11 V originále „Housing First“.
 - 12 V originále „wet hostels“.
 - 13 Adiktolog – specialista v oblasti závislostí.
 - 14 Koncept participace se v sociální práci objevuje v souvislosti s diskusemi o její efektivitě, která má zaručit zapojení klientů do procesu rozhodování a tím zvýšení jejich motivace (Gojová, 2006).
 - 15 V originále „Social Enterprise Intervention“.

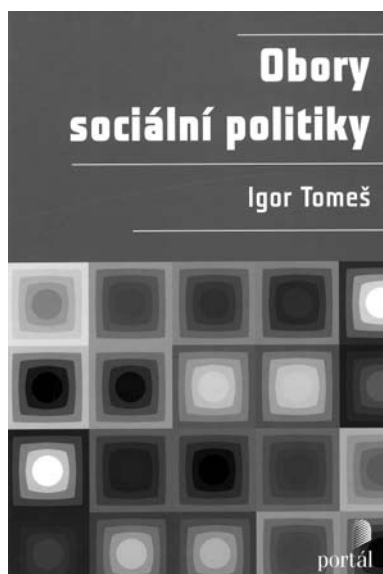
Recenze

Igor Tomeš: Obory sociální politiky. Portál, Praha, 2011.

Jak sám autor v úvodu knihy potvrzuje, dostává se čtenářům do rukou učebnice věnovaná oborům sociální politiky, která volně navazuje na dvě předchozí knihy autora a její četba předpokládá alespoň základní vhled do problematiky na straně čtenáře. Obeznamenost s tématem však skutečně nemusí být rozsáhlá, protože autor uvádí každý oddíl knihy stručnou historií daného oboru a informace doplňuje kontextovými souvislostmi.

Už při zběžném prolistování je zjevné, že kniha je informačně opravdu bohatá, její členění je velmi systematické až encyklopedické. Samozřejmě lze knihu číst jako kteroukoli jinou pro rozšíření vlastního poznání, ještě spíše je však pravděpodobné, že z ní hlavně studenti, ale i praktici budou čerpat potřebné informace ve chvíli, kdy se budou potýkat s otázkami vztahujícími se k agendě sociální politiky.

Kniha je členěna do sedmi částí, přičemž v první části se autor zabývá obecnými hodnotami a cíli sociální politiky a v dalších již konkrétními oblastmi sociální politiky členěnými podle sociálních událostí. Dovolím si velmi stručně naznačit obsah jednotlivých částí. První část, jak jsem již zmínila, shrnuje principy a cíle sociální politiky obecně napříč obory. Druhá část je věnována úsilí o zdraví a řeší jak sociální souvislosti ochrany veřejného zdraví, tak sociální souvislosti individuální zdravotní péče. Oddíl následující přibliž-



žuje problematiku vzdělávání, a to ve dvou dimenzích, první jsou sociální aspekty vzdělávání a druhou jsou sociální souvislosti přípravy na povolání. Kniha pokračuje částí nazvanou úsilí o výdělečnou práci a o zdroje obživy. Na tomto místě se autor zabývá zaměstnáním, zaměstnaností a podporou v nezaměstnanosti, důstojnými pracovními podmínkami a zárukou mzdy a kompenzací při pracovním úrazu. Pátá část knihy řeší úsilí o sociální bezpečnost. Subčásti se věnují finanční podpoře v nemoci, podpoře a péči při dlouhodobém

postižení zdraví, podpoře a péči ve stáří, rodinné politice, ochraně dětí a podpoře pozůstalých. Předposlední část publikace je zaměřena na úsilí proti zanedbanosti. Konkrétně zde autor rozebírá sociální péči, sociální souvislosti bydlení a bezdomovectví, úsilí proti důsledkům prostituce, úsilí proti sociálním důsledkům závislosti a penitenciární a postpenitenciární péči. Poslední část knihy autor vyčlenil podpoře národnostních menšin a migrantů. Čtenář se seznámí se sociálními souvislostmi práva národnostních menšin, sociálními souvislostmi migrace a sociálními souvislostmi azylu.

Subkapitoly jsou přehledně členěny do shodné struktury, což umožňuje rychlou orientaci v knize a také srovnání řešení jednotlivých oblastí podle jasně daných kritérií. Autor vždy na začátku subkapitoly vysvětlí pojem a pojetí dané oblasti,



následuje určení cílových skupin a cílů, mezinárodněprávní rámec, právní rámec ČR, organizace a nástroje realizace řešení a vybrané systémové otázky.

Seznam literatury a zdrojů je přehledně členěn a obsahuje veškeré použité dokumenty tříděné podle jejich původu. Samozřejmostí je pak obsáhlý rejstřík, který je zvláště u publikace tohoto typu užitečnou pomůckou pro rychlé hledání a orientaci.

Jak jsem uvedla již na začátku tohoto textu, kniha shrnuje všechny důležité informace a umožňuje velmi snadnou orientaci ve zvolené oblasti sociální politiky. Největší slabinou knihy se však ukazuje její rychlé „stárnutí“. Každá novela zákona či nový zákon upravující danou problematiku, které nebudou v knize zahrnuty, kompletní obraz naru-

šují a čtenář již nebude moci s plnou důvěrou bez dalšího ověření informací knihu používat. V knize například není zohledněna změna platná od 1. 1. 2012, kdy sociální dávky začaly vyplácet úřady práce, přičemž se jedná o změnu významnou.

Přesto se domnívám, že kniha se stane užitečnou pomůckou nejen pro studenty oboru sociální politika, kterým pomůže v orientaci v oboru, ale také pochopit jeho vývoj a důležité souvislosti. I profesionálové, kteří se potřebují orientovat v mnoha oblastech sociální politiky a rychle vyhledávat nejdůležitější informace, mohou knihu seznat jako velmi užitečnou.

Klára Vrbková

Fakulta sociálních studií

Ostravská univerzita v Ostravě

Peter Erath, Brian Littlechild (Eds.): Social Work Across Europe. Account from 16 Countries. Ostrava, Ostravská univerzita – ERIS a vydavatelství Albert, 2010.

Ke čtenářům se dostává mimořádně zajímavá publikace, kterou vydala Ostravská univerzita a European Research Institute for Social Work (ERIS). Jak titul naznačuje, záměrem knihy je zmapovat pozici sociální práce v 16 evropských státech (výběr přitom není omezen pouze na členské země EU). Editory jsou erudovaní odborníci – prof. Peter Erath (profesor v oboru sociální práce na Catholic University Eichstaett-Ingolstadt v SRN, podílí se na vedení ERIS) a prof. Brian Littlechild (proděkan School of Nursing Midwifery and Social Work, University of Hertfordshire ve Velké Británii). Sami editoři v úvodu textu konstatují, že využití jednotného konceptu pro sledování vývoje sociální práce v Evropě se při sestavování publikace ukázalo jako nereálné. Kniha tak přináší poznatek dvo-

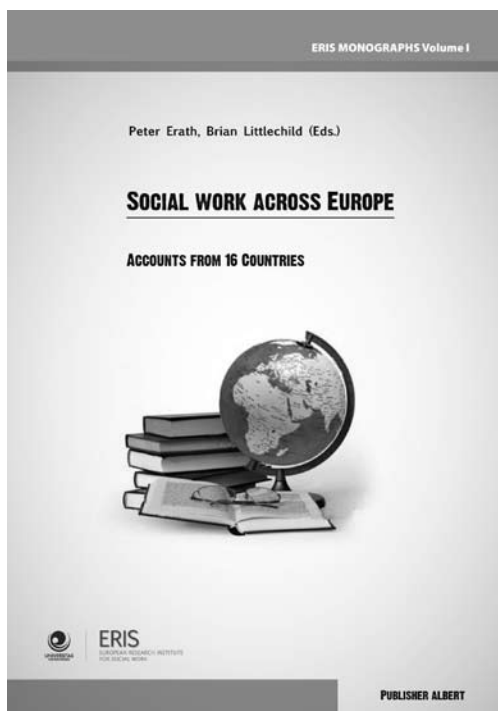
jího typu, primárně údaje o stavu sociální práce v jednotlivých státech a navíc informaci, že výkon sociální práce ovlivňuje široké spektrum národních i regionálních politik, různorodá teoretická a metodologická východiska, výsledky výzkumů, stejně jako odborné diskuse. Pro čtenáře se otevírá možnost srovnání domácí situace s vývojem v dalších zemích a případně i možnost zachytit určité obecné trendy, které výkon sociální práce provázejí napříč Evropou (zmínit lze např. nástup manažerismu či tržních prvků). Srovnání usnadňuje víceméně jednotný přístup k obsahovému strukturování kapitol. Na druhou stranu schopnost komparace a sledování těchto metajevů však vyžaduje připraveného a odborně zdatného čtenáře. Jako námět pro případné druhé vydání publikace lze proto navrhnout začlenění souhrnné

komparační kapitoly zachycující klíčové tendence vývoje v sociální práci. Prostor vymezený recenzí neumožňuje představit zajímavé aspekty ze všech prezentovaných zemí. Pozornost tedy soustředíme na nejzajímavější prvky ve vybraných zemích, které můžeme chápat jako reprezentanty různých typů evropského welfare state.

Rakousko patří mezi země s převažujícími prvky korporativistického sociálního státu a pro nás je zajímavé také historickou, kulturní a geografickou blízkostí. Autorka Brigitta Zierer popisuje sociální práci v systému sociálního zabezpečení jako prvek osobní pomoci navazující na poskytování finanční podpory, což je pro naši domácí diskusi o pojetí sociální práce inspirující podnět. Určitou analogii čtenář zachytí také v popisu debaty, kterou rakouští kolegové vedou na téma nastavení a implementace kritérií kvality v sociální práci. Za velmi podnětnou považují pasáž v kapitole pojednávající hlavní metody a oblasti výkonu sociální práce, kde autorka popisuje zásadní posun v pojetí case managementu, který je v kontextu silných ekonomických vlivů chápán spíše jako prvek racionalizace výběru vhodné formy pomoci, u které má klientovi asistovat sociální pracovník. S problematikou využití nástrojů sociální práce, které svůj původ odvíjejí od anglosaské tradice, ovšem jejich implementace naráží na rozdílné kulturní normy, jsou v ČR poměrně důvěrně obeznámeni výzkumníci, odborníci z praxe i jejich klienti.

Trendy v sociální práci ve Velké Británii lze svým způsobem považovat za určující pro směřování tohoto oboru v Evropě a jsou předmětem zájmu odborníků. Přesto autoři Brian Littlechild a Karen Lyons přinášejí v mnohém nový pohled, konkrétně na situaci **v Anglii a Walesu**. Obzvláště zajímavá je kapitola podávající přehled o výzkumných aktivitách a výzkumných centrech zaměřených na témata sociální práce. Konstatování autorů o poměrně skrovném rozvoji bádání v tomto oboru lze z perspektivy ČR považovat za značně relativní. Předmětem diskuse se v Anglii a Walesu aktuálně stávají témata personalizace poskytování pomoci, stejně jako proces profesionalizace či de-profesionalizace sociální práce. S ohledem na právě probíhající debaty o pozici sociální práce v ČR by tyto pasáže neměly zůstat stranou pozornosti čtenářů.

Finsko je reprezentantem severského modelu sociálního státu, nicméně o vývoji sociální prá-



ce v této zemi býváme méně informováni než např. o Švédsku. Finská tradice sociální práce sahá do 19. století a pojetí soudobé sociální práce bylo výrazně ovlivněno četnými sociálně-politickými reformami mezi dvěma světovými válkami. Autoři Juha Hämäläinen, Pauli Niemelä a Riitta Vornanen přehledně uvádějí kompetence na jednotlivých úrovních welfare state. Makroúroveň představuje stát, který prostřednictvím zákonů a státní administrativy naplňuje východiska sociální politiky. Na mezoúrovni jsou klíčovými aktéry municipality, které garantují síť sociálních služeb. Mikroúroveň pak představuje řešení deficitů v životních situacích jednotlivců skrze metody sociální práce. Výkon sociální práce se opírá o řadu právních norem a dále rozvoj profesních a etických standardů, na jejichž formulaci se podílejí profesní organizace. Za hlavní trendy sociální práce současnosti autoři považují posilování role municipalit, které ponesou větší zodpovědnost za nabídku pomoci, a posun ve vnímání role sociálních pracovníků spíše jako zaměstnanců, kteří naplňují požadavky lokální administrativy.

Obdobně jsou čtenářům v ČR méně dostupné novinky o vývoji sociální práce ve **Francii**. Autor kapitoly Emmanuel Jovelin nás s velkou pečlivostí seznamuje s kořeny sociální práce ve své zemi. Svěbytnost francouzské tradice reflektuje také



terminologie označující pracovníka zabývajícího se výkonem sociální práce. Pojmy „social service assistants“, „specialist teacher“ nebo „animateurs“ vyjadřují, že očekávání spojená s výkonem této profese vždy směřovala nad rámec individuálních řešení životních disfunkcí. Aktuálně je výkon sociální práce spojen s širším pojmem „sociální intervence“. Akcentován je zde význam všech rozhodujících aktérů, kteří aktivně participují na řešení složitých životních situací, které obvykle vyžadují multioborový přístup a vybavení širším spektrem znalostí a dovedností.

Neméně zajímavé jsou jistě prezentace všech ostatních autorů. S velkým zaujetím jsem se za-

četla do kapitol popisujících vývoj sociální práce v zemích střední a východní Evropy (Maďarsko, Rumunsko, Polsko). Pro řadu čtenářů budou jistě novinkou zprávy o sociální práci ve Švýcarsku. Sympatické je jistě také zařazení stručných informací o autorech jednotlivých kapitol. Knihu lze doporučit studentům vyšších ročníků oboru sociální práce, učitelům, pracovníkům v praxi, opomenout rozhodně nelze ani tvůrce sociální politiky.

*Kateřina Kubalčíková
Fakulta sociálních studií
Masarykova univerzita*

Naděžda Špatenková, Drahomír Ševčík a kol.: Domácí násilí. Praha, Portál, 2011.

Autoři publikace *Domácí násilí* tvoří kompaktní a zároveň multidisciplinární tým, jehož hlavní charakteristikou by mohla být komplexnost pohledu na otázky domácího násilí. Mezi autory dominují psychologové a sociologové, na publikaci se podíleli i speciální pedagogové, právníci a v neposlední řadě sociální pracovníci. Nezastupitelná je nejen jejich akademická erudice, ale také praktické zkušenosti se zkoumaným problémem, a to včetně zkušeností nabytých v zahraničí.

Publikace nesoucí výstižný podtitul „kontext, dynamika a intervence“ se zabývá aktuálním tématem domácího násilí ve všech jeho formách, podobách, rizikových faktorech a také z pohledu všech aktérů, kterých se domácí násilí týká. Zároveň všechny aspekty domácího násilí zasazuje do širšího kontextu, ukazuje je v dynamické perspektivě a tím vytváří prostor pro formulaci adekvátních zásad intervence. Autoři knihy si kladli za cíl přispět do diskuse o domácím násilí zejména s ohledem na potřeby pomáhajících profesí, které se setkávají s aktéry tohoto jevu

v praxi (s. 9–10). Za tímto účelem autoři strukturovali knihu do logických celků. Již první kapitola knihy je pro mne užitečná právě svým přístupem ke vnímání problémů domácího násilí z pohledu sociální práce a sociálních pracovníků. Její autorka Irena Sobotková se v ní zabývá charakteristikou současné rodiny, a tím pádem částečně i oné „domácnosti“, neboli pojmy, jejichž pochopení je pro porozumění domácímu násilí esenciální. Sobotková zde představuje rodinu ze systemického hlediska jako předivo složitých vztahů, do kterých je obtížné přesněji nahlédnout a najít v nich odpovědi na otázky „proč se domácí násilí děje“ a „co je jeho příčinou“. Což jsou otázky, které si kladou jak laici, tak odborníci z pomáhajících profesí, kteří se s domácím násilím v nějaké podobě setkávají.

V dalších kapitolách již jednotliví autoři představují dílčí otázky domácího násilí. Struktura knihy není nijak netradiční či překvapující. Začíná základním vymezením situace a znaků domácího násilí, pokračuje k vymezení osoby násilné

a osoby ohrožené, vyúsťuje v charakteristice zásad pomoci a prevence. Co je však na knize *Domácí násilí* zajímavé, je časté uvádění příkladů z praxe, výňatků z kasuistik, které pomáhají porozumět představovaným argumentům. Autoři zvolili poněkud netradiční formu, kdy například i jednotlivé věty z výpovědí klientů zasazují přímo do textu v podobě závorek. Zároveň lze ocenit přínos knihy v oblasti čerpání ze zahraničních zdrojů podobného typu. Tedy publikací, které zdůrazňují individuální prožívání zkušenosti domácího násilí a upozorňují na to, že domácí násilí není *situací černobílou, ale na výsost barevnou* (s. 41).

Kniha je ve svém přístupu k problému domácího násilí inovativní a tím inspirativní pro pomáhající profese a obzvláště pro sociální práci. V této oblasti vnímám jako důležitý moment knihy její tendenci nejen k popisu, ale současně k reflexi zkoumaného problému. Sociální pracovníci se mohou tímto přístupem autorů poučit, jelikož ani oni by neměli v případě domácího násilí podléhat stereotypním představám o něm, které často plynou z různých typologií, sumarizací znaků, definic příčin a následků... Předložená kniha naopak zdůrazňuje nutnost interindividuálně a situačně odlišného pohledu na jednotlivé epizody domácího násilí. To vnímám pro sociální pracovníky jako naprosto zásadní.

Výše uvedené lze konkrétně dokumentovat například na tom, jakým způsobem autoři reflektují původní definici domácího násilí jako situace s jasně rozvrženými rolemi mezi osobou ohroženou a osobou násilnou (s. 39–41). Ukazují na skutečnost podloženou kasuistikami, že role se mohou střídát a že i muž se stává osobou ohroženou ve významném počtu případů. Za důležitou lze také pro čtenáře – sociální pracovníky – považovat formulaci tzv. syndromu týraného partnera, která se běžně užívá v anglicky psané odborné literatuře. V českém prostředí ještě není pojem syndromu týraného

partnera tolik znám a díky publikaci Špatenkové a kol. je tento deficit doplněn. Zajímavý je apel autorů na porozumění domácímu násilí také v prostředí nazývaném jako alternativy tradiční rodiny. Autoři představují specifika domácího násilí v homosexuálních párech, specifika soužití bisexuálů a transsexuálů. Alternativní soužití jsou i pro české prostředí stále typičtější a sociální pracovníci se budou s jejich rozličnými formami nadále setkávat. Kniha *Domácí násilí* se jim může stát užitečným průvodcem i v této oblasti.

Za inspirativní pro přímý výkon práce se skupinami osob ohrožených domácím násilím lze považovat text na straně 55–59, kde autoři na základě zahraniční literatury specifikují pomocí otázek, jež můžeme klást například klientkám a klientům

sociální práce, konkrétní aspekty, symptomy a varovné signály domácího násilí. Sociální pracovníci tak získávají užitečné vodítko pro orientaci v mnohdy složité realitě rodinného soužití, které tím či oním způsobem vždy do sociální intervence vstupuje.

Celkově lze hodnotit knihu *Domácí násilí. Kontext, dynamika a intervence* jako čtivou, srozumitelnou a prakticky orientovanou publikaci, která je v mnoha ohledech pokračováním již započatých odborných počinů v oblasti zkoumání složitého fenoménu domácího násilí.

Zároveň kniha provokuje

je tím, že ukazuje „definice“ či „diagnostická kritéria“ domácího násilí jako pouhá vodítka, která nemusejí mít absolutní platnost. Jedná se například o pojetí ženy jako osoby násilné a muže jako osoby ohrožené, nebo o zpochybnění neměnnosti rolí jednotlivých aktérů domácího násilí. Lze předpokládat, že právě tento moment knihy se může stát zdrojem dalších diskusí a nesouhlasu ze strany zainteresovaných odborníků. Přínosem takové diskuse na druhou stranu může být adekvátnější formulace nástrojů prevence i řešení domácího násilí v praxi nejen sociální práce.





Kniha i po formální stránce splňuje požadavky na srozumitelnost a dobrou orientaci v textu, a to v celém rozsahu svých 186 stran. Publikace Špatenkové, Ševčíka a kolektivu je přínosem v aktuálních diskusích na téma domácí násilí pro všechny pomáhající profese, pro sociální pracovníky i laiky, kteří se s fenoménem domácího násilí setkávají. Kniha lze doporučit také jako inspirativní studijní materiál pro studenty sociální práce na vyšších odborných školách a univerzitách, byť se nejedná o učebnici a je třeba knihu číst již se znalostí

dosud formulovaných poznatků o domácím násilí včetně jeho legislativní úpravy. Knihu Špatenkové, Ševčíka a kolektivu také oceňuji jako zdroj pro formulaci otázek výzkumu domácího násilí, které – alespoň takový dojem ve mně kniha vyvolala – by měly být realizovány již spíše v duchu kvalitativní a integrované výzkumné strategie.

Kateřina Thelenová

*Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická
Technická univerzita v Liberci*

Jaroslava Raudenská, Alena Javůrková: Lékařská psychologie ve zdravotnictví. Praha, Grada 2011.

GRADA

Jaroslava Raudenská, Alena Javůrková

Lékařská psychologie ve zdravotnictví



Aplikace poznatků psychologie je předpokladem pro úspěšný výkon lékařského povolání, ale také pro výkon dalších profesí ve zdravotnictví. Vyžaduje to dnešní celostní pojetí nemoci a také týmová spolupráce odborníků, kteří se na léčení pacientů podílejí.

Autorky knížky jsou klinické psychologky a kognitivně behaviorální terapeutky, pracující ve vedoucích pozicích oddělení klinické psychologie dvou pražských nemocnic: Fakultní nemocnice v Praze-Motole (Jaroslava Raudenská) a ve Fakultní nemocnici Královské Vinohrady (Alena Javůrková).

Knížka má tři části. Obecná část je rozdělena do čtyř kapitol. První uvádí do základních pojmů celostní péče o pacienta, druhá, jejíž autorkou je převážně Jaroslava Raudenská, výrazně využívá psychoterapeutického kognitivně behaviorálního přístupu a všímá si chování a možností jeho změny, třetí kapitola je věnována psychologickému přístupu k nemocnému a čtvrtá etickým aspektům lékařské profese.

Speciální část se zabývá aplikací lékařské psychologie ve vybraných oblastech klinické medicíny.

Dobře zpracovaná je část věnovaná chronické bolesti, čtenáři se seznámí s biopsychosociálním modelem bolesti a stručně i s možnostmi psychosociální intervence. Podrobně jsou zpracovány dvě oblasti, onkologie a dermatologie, v nichž mají autorky jak dobrou znalost literatury, tak také vlastní odbornou zkušenost s terapií nemocných. Mohou tedy nabídnout i zajímavé kasuistické ukázky. V rámci kapitoly zaměřené na onkologii jsou zpracovány závažné otázky, které mají obecnější charakter: terminální onemocnění, umírání a smrt, jejichž psychologickým aspektům by měli rozumět nejen zdravotníci.

Kožní onemocnění jsou pro pochopení složitých biopsychosociálních vztahů příkladem par excellence. Kůže je orgán, kterým se kontaktujeme se světem, fyzickým i společenským, má zásadní vztahové a intimní aspekty. Chronické nemoci kůže mají na prožívání výrazný vliv, někdy mohou být prožívány jako sociální stigma; nemocní se dostávají do sociální izolace, vzniká riziko invalidního důchodu. Vztah je ovšem rekurzivní, prožívání a význam nemoci ovlivňuje její průběh jak ve smyslu zlepšení, tak i zhoršení.

Poslední část knížky se zaměřuje na aplikaci lékařské psychologie v multidisciplinárním týmu. Představuje zdravotnický tým, k němuž sociální

pracovníci a pracovnice patří, a prezentuje multidisciplinární spolupráci na příkladu léčby bolesti.

Práce přináší současné odborné poznatky i poznatky z vlastní praxe autorek, je psána srozumitelným jazykem a je přehledně uspořádána. Pro dnešní sociální pracovníky a pracovnice ve zdravotnictví se biopsychosociální přístup stává rámcem jejich profesionálního působení. Nejde jen o to, že se s jejich rolí ve zdravotnickém týmu počítá, měli by zároveň také rozumět ostatním profesím v týmu.

Nahlédnutí do složitostí vazeb lidského zdraví a nemoci ovšem může přinést překvapivá porozumění i sociálním pracovníkům a pracovnícím mimo zdravotnickou oblast. Kasuistický materiál k tomu užitečně přispívá. Některé kapitoly, například psychologický přístup k nemocným, etické aspekty zdravotnických profesí, téma syndromu vyhoření a také otázky týkající se komunikace s těžce nemocnými či umírajícími a jejich rodinami, jsou přímo relevantní pro práci pracovníků i v dalších oborech.

Šárka Gjuričová

*Centrum rodinné terapie
Fakultní nemocnice Motol*

Inzerce



InternetPoradna.cz

Již 10 let spojujeme klienty a odborníky v sociální oblasti

- zapojeno 230 odborníků z celé ČR**
- garance odpovědi do 7 dnů**
- návštěvnost 300 lidí denně**

ZAPOJTE SE TAKY!

www.iporadna.cz



Zprávy, akce, oznámení

Seminář ASVSP k minimálnímu standardu SUPERVIZE



21. února 2012 se na Evangelické akademii – Vyšší odborné škole sociální práce v Praze sešly zástupkyně (samé ženy!) devatenácti vysokých a vyšších odborných škol sdružených v Asociaci vzdělavatelů v sociální práci (ASVSP), aby společně se zástupkyněmi studujících a zaměstnavatelů reflektovaly naplňování minimálního standardu supervize studujících kombinovaného/dálkového studia na členských školách. Na setkání byl diskutován význam supervize ve škole pro osobní i odborný růst studujících a možnosti spolupráce se zaměstnavateli v oblasti supervize (moderovala Jarmila Rollová). Diskusi o smyslu dokumentace supervize (supervizní kontrakt a záznamy ze supervize) inspirativním způsobem vedla Bohumila Baštecká.

Zajímavé byly výstupy z diskuse v menších pracovních skupinách, kde se mapovala silná a slabá místa naplňování standardu ve školách. Za pozitivní účastnice pokládají, že se díky supervizi daří vytvářet prostor pro řízené propojení teoretických poznatků a praktických zkušeností a jejich integraci ve prospěch odborného rozvoje studujících, vzájemnou výměnu příkladů dobré praxe, přijetí supervize jako součásti výkonu profese sociální práce.

Slabou stránkou je na většině zúčastněných škol malá dotace hodin supervize v kombinovaném/dálkovém studiu, nedostatek kvalifikovaných supervizorů (nejasnost, kdo je kvalifikovaný supervizor/ka), problematické kontinuální vedení studujících nebo i velký počet studujících v supervizních skupinách.

V závěru semináře účastnice dospěly k závěru, že je potřeba po šesti letech platnosti standardu supervize provést revizi jeho znění. Při té příležitosti bude dobré znovu objasnit smysl, cíle i obsah supervize ve školách a dospět k základní shodě v pojmosloví. Tento návrh bude předložen jarní valné hromadě ASVSP.

*Jarmila Rollová
Evangelická akademie – Vyšší odborná škola
sociální práce a střední odborná škola v Praze
(redakčně upraveno)*

Světový den sociální práce: Na sociální práci záleží!

Světový den sociální práce je jedinečnou příležitostí k vyzdvižení sociální práce jako profese a její přínosné role ve společnosti. Tradičně se tento svátek sociální práce slaví třetí úterý v měsíci březnu. Letošní Světový den připadá na 20. března. Oslavit jej ale také můžete o šest dní později, tedy 26. března, kdy Mezinárodní federace sociální práce společně se svými partnery představí generálnímu tajemníkovi OSN své cíle Světové agendy pro sociální práci a sociální rozvoj.

Tato Světová agenda je dokument, který vznikl v roce 2010 na Světové konferenci v Hongkongu organizované Mezinárodní asociací škol sociální práce – International Association of Schools of Social Work (IASSW), Mezinárodní radou pro sociální péči – International Council on Social Welfare (ICSW) a Mezinárodní federací sociálních pracovníků – International Federation of Social Workers (IFSW). Na vytyčených cílových oblastech spolupráce pracovalo okolo tří tisíc teoretiků profesionálů a sociálních pracovníků a nakonec vytvořili jednotnou platformu k posílení nejvýznamnějších témat v oblasti sociální práce a sociálního rozvoje. Součástí těchto témat je posílení důstojnosti a hodnoty lidské osobnosti, snížení sociálních a ekonomických nerovností a vyzdvižení důležitosti lidských vztahů v trvale udržitelném životním prostředí.

Národní asociace sociálních pracovníků (NASW) v USA si vybrala pro tento rok téma „Na sociální práci záleží“ (Social Work Matters), aby tak ocenila své profesionální sociální pracovníky, kteří pracují každý den na zlepšení života a komunity. Akce začaly už 1. března a věnují se ústřednímu tématu, které se snaží předvést práci více než 642 tisíc profesionálních sociálních pracovníků v Americe.

Podle Úřadu statistik práce je v USA sociální práce jedním z nejrychleji se rozvíjejících pro-

fesí v zemi, a to v důsledku zvýšené potřeby péče o zdraví a služby spojené se stárnutím obyvatel, stejně tak jako o dítě a rodinu.

Eliška Barochová



Blok expertů nastínil aktuální výzvy v humanitární pomoci

Na přelomu ledna a února přednášeli na CARI-TAS – Vyšší odborné škole sociální Olomouc experti z praxe. Během již tradičního týdenního Bloku expertů se představili také hosté ze sousedního Rakouska.

Vedoucí sekce Humanitární pomoci Caritas Rakousko Sabine Wartha s kolegou Thomasem Preindlem otevřeli týden přednášek a seminářů tématem Aktuální výzvy a dilemata v humanitární práci. Studentům programu Sociální a humanitární práce zdůraznili především narůstající problém bezpečnosti humanitárních pracovníků. „V severní Keni bylo v poslední době uneseno několik pracovníků a jejich organizace území opustily,“ vysvětlila Sabine Wartha. Rakouští humanitární pracovníci doplnili odborné teoretické

prezentace workshopem. Studenti se měli vžít do role humanitáře a sepsat všechno, co souvisí s výjezdem na misi.

Otec Pavel Procházka a sociální pracovnice Eva Habel představili přes konkrétní lidské příběhy evangelizačně-pastorační stránku sociální práce s Romy ve Šluknově. Hosté v průběhu dne reagovali na mnoho dotazů, jimiž studenti zkoumali fungování pomoci, ale také její slabé stránky. Nejvíce se studentům líbily dny věnované působení Čechů v Afghánistánu a působení českých Lékařů bez hranic ve světě.

České know-how do Afghánistánu

Novinářka Kristýna Greplová, která 15 měsíců působila v rámci českého Provinčního rekonstrukčního týmu v Lógaru, teoreticky ukotvila



Vedoucí sekce Humanitární pomoci Caritas Rakousko Sabine Wartha dala studentům cenné rady, co všechno je potřeba zařídit, když se vydají na misi.

mezinárodně-politické působení misí v Afghánistánu a představila projekty financované Ministerstvem zahraničních věcí ČR. „Češi neposílají do Afghánistánu tolik peněz, jako například Američané, ale posílají know-how,“ reagovala Greplová na fakt, že česká vláda vyčlenila pro Afghánistán pro rok 2012 pouze 50 miliónů korun, což je o 15 miliónů méně než v uplynulém roce. Podle ní souvisí nižší finanční obnos také s tím, kolik peněz je Provinční rekonstrukční tým schopen efektivně minout. Povídání o civilních aktivitách Čechů v zemi doplnil pplk. Mojmír Jančík a jeho kolega Martin Hradečný, kteří působili v Afghánistánu v rámci mise CIMIC (Civil-military Co-operation). Studentům nabídli pohled vojáků na řešení situací na postkonfliktním území.

Jediná ozbrojená mise Lékařů bez hranic je v Somálsku

Za Lékaře bez hranic komunikoval se studenty ředitel české kanceláře Pavel Gruber, jenž si připravil přednášku na téma vlivů klimatu na riziko vzniku katastrof. Programový manažer organizace Ondřej Horváth se podělil o své čerstvé zkušenosti ze somálského Mogadiša. „Mise v Somálsku je logisticky náročná. Na začátku jsme se potřebovali naučit, jak zabezpečit pronájem aut, budov, jak přerozdělovat finance, abychom si zajistili jistou míru bezpečí. Důležité v zemi jsou také kontakty,“ vysvětlil Horváth. Mise v Somálsku je jediná, při které Lékaři bez hranic využívají ozbrojenou ochranu, i přesto, že má mezinárodní

organizace pravidlo ji nevyužívat. V Somálsku, kde mají Lékaři bez hranic 13 projektů, to situace neumožňuje. O ostatních pravidlech a praktickém fungování Lékařů bez hranic mluvila Eva Habartová, jež má na starost kontrolu financí a personální oddělení. Lékař Petr Jemelík doplnil obraz celkového působení organizace zkušenostmi z misí v Nigérii a Pásmu Gazy.

Propojení teorie s praxí

Závěrečný den Bloku expertů vedla Magdaléna Vaculčíaková z oddělení komunikace CARITAS – VOŠ sociální Olomouc. Po krátké přednášce o výzvách a příležitostech novinářů v rozvojových zemích následovala společná analýza novinářského textu, workshop, kdy studenti vymýšleli mediální kampaně, a promítání dokumentárního filmu Barmský VJ.

Blok expertů organizuje CARITAS – VOŠ sociální Olomouc pravidelně na začátku letního semestru již od roku 2005. „Doufám, že si studenti z letošních přednášek odnesou maximum. Vždy je dobré, když vidí někoho, kdo dokáže teorii aplikovat v praxi, aby získali pocit, že to, co se učí, slouží v praxi k dobrému a užitečnému,“ řekla Květa Princová, garant vzdělávacího programu Sociální a humanitární práce.

*Magdaléna Vaculčíaková,
oddělení komunikace
CARITAS – VOŠs Olomouc*

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>

Soutěž Stejná šance – Zaměstnavatel 2012



Když paní Zuzana začala docházet na skupinové informační odpoledne do sdružení Rytmus, asi si nepomyslela, že za rok tou samou dobou už bude pracovat na poloviční úvazek se smlouvou na dobu neurčitou, samostatně a bez pomoci asistentek. Po třech měsících už vyhledávala s pracovní konzultantkou vhodnou práci. „Vytiskli jsme si mapu s firmami, které jsme pak obcházely, a ptala jsem se na volné místo,“ popisuje začátky klientka o. s. Rytmus Zuzana. „Dostala jsem se mezi lidi a nebála jsem se, dodalo mi to sebevědomí,“ vzpomíná. Nakonec uspěla na pohovoru ve firmě KFC. „Manažeri jsou se mnou spokojeni. S kolegy si rozumím a vycházíme spolu dobře,“ popisuje svoji práci a kolektiv Zuzana. Ačkoli jí zpočátku ještě pomáhaly asistentky Rytmusu, nyní už si sama zvládá udržet pracovní pořádek i organizaci práce. Dokáže se o sebe postarat sama. „Jsem v KFC spokojená,“ říká Zuzana.

Zuzana byla jednou z klientek občanského sdružení Rytmus, které umožňuje lidem se znevýhodněním aktivně se začleňovat do běžného prostředí – v práci, ve škole a v místě bydliště. Nabízí podpůrné aktivity v oblasti pracovního uplatnění, v oblasti inkluze dětí se znevýhodněním i začleňování dospělých lidí s postižením do života běžné komunity. Je akreditovanou vzdělávací institu-

cí a sociální službou. A prostřednictvím soutěže Stejná šance se také snaží veřejně podpořit firmy, které dávají lidem se znevýhodněním šanci získat práci na otevřeném pracovním trhu.

O. s. Rytmus pro Prahu a Karlovarský kraj společně s přidruženými obecně prospěšnými společnostmi Rytmus Benešov, Rytmus Chrudim a Rytmus Liberec v soutěži tradičně oceňuje firmy, které se přihlášily ke konceptu společenské odpovědnosti firem. Cílem soutěže je podpořit ty firmy, které zaměstnávají osoby se zdravotním postižením, poskytnout jim veřejné uznání a prostřednictvím příkladů jejich dobré praxe motivovat ostatní firmy, aby osoby se znevýhodněním také zaměstnávaly.

Sběr nominací do soutěže Stejná šance začal 15. února a potrvá do 31. března 2012. Slavnostní vyhlášení vítězů proběhne v polovině května 2012 v jednotlivých krajích. Nominovat zaměstnavatele v pátém ročníku soutěže může široká veřejnost na stránkách www.stejnasance.cz. Vítěze pak vybere odborná komise.

*Tisková zpráva o.s. Rytmus,
Eliška Barochová*

Svět podle Lucie – „Bez času to jde!“

60 miliónů na celém světě a přibližně 100 tisíc osob v České republice je postiženo poruchou autistického spektra (dále PAS). V poslední době bývají nazýváni sociálními dyslektiky, protože nedokážou svět vnímat a vyhodnocovat tak jako ostatní; jiné vnímání světa vede k problémům v sociálních interakcích se členy majoritní společnosti. Autismus byl ještě donedávna pro veřejnost i odborníky velkou neznámou. Jak uvedla Milena Němcová, maminka Lucie Němcové – slečny s atypickým autismem a mentálním postižením: „Nejedná se jen o hrstku podivínů, ale začíná to být opravdu velký celospolečenský problém, který si zasluhuje koncepční přístup a úzkou spolupráci zdravotnictví, školství a sociální oblasti.“

V současnosti je u nás dětem s PAS zajištěno základní vzdělání, není ale vyřešeno to, co je předtím, a to, co následuje. Situace dětí je po ukončení povinné školní docházky neutěšená. Někteří žáci

pokračují na školách praktických, kde většinou procházejí jednotlivými obory tak, aby se co nejdéle udrželi ve vzdělávacím systému. Tím se jen oddálí propast, která je po dovršení 26 let čeká. Je zoufalý nedostatek návazných možností, a tak zůstávají doma, kde následuje zhoršení psychického stavu a postupná izolace. Chybí sociálně-terapeutické i chráněné dílny a bydlení, podporované zaměstnání. Nová zařízení přímo pro osoby s autismem by byla řešením. Pro stávající poskytovatele sociálních služeb jsou lidé s autismem obtížně zvládnutelnými klienty. Rodinám dospělých osob s PAS proto nezbyvá než hledat nová východiska z této situace a snažit se nahradit chybějící denní režim, pravidelné aktivity a kolektiv všemi možnými cestami. Že komunikace a začleňování osob s PAS jsou reálné, dokazuje případ začínající brněnské výtvarnice Lucie Němcové, která s neúnavnou a nezbytnou pomocí své rodiny, přátel a dobrovolníků plave proti proudu a skrze výtvarné umění vyjadřuje emoce, pocity i obavy, které oslovují široké okolí.

Na začátku Luciiny cesty bylo ukončení školy, kterou absolvovala jako integrovaný žák s pedagogickým asistentem. Udržení a rozvíjení nabytých znalostí a dovedností je po skončení školní docházky zajištěno individuální formou. „Neuměla jsem si představit, jak nejlépe zařídit, aby Lucii nechyběly kontakty s vrstevníky, po kterých tolik touží, aby ‚nezamrzla‘ doma, mezi čtyřmi stěnami. Pořád jsem se snažila napodobit vzor školy. Pak jsem ale pochopila, že cesta vede jinudy. Začali jsme stavět na Luciiných silných stránkách, což je ‚výtvarnění‘ a zpěv. Osvědčila se tematická naplnění jednotlivých dní a začal se utvářet alternativní model, do kterého je zapojena řada odborníků, asistentů, dobrovolníků a nadšenců. Kolem Lucie se točí skupina lidí, kteří jí umožňují žít v přirozeném prostředí a plně respektují její limity. Není to koncepční řešení, ale pro nás v dané situaci jediné možné,“ dodala Milena Němcová.

První výstavu Luciiných obrazů s názvem Svět podle Lucie realizovala její rodina spolu s učitelem výtvarné výchovy a arteterapeutem Pavlem Sochořem začátkem května 2011, na FSS MU





pod záštitou katedry sociální politiky a sociální práce. Výstava měla úspěch, o obrazy byl zájem, některé z nich byly později dokonce vydraženy na aukci pro časopis Playboy. Největším přínosem byla prezentace obrazů především pro samotnou Lucii a její rodinu. Jak uvedl Pavel Sochor: „Pro Lucii to bylo něco jako zkouška dospělosti, maturita, prezentace sebe sama a jejího potenciálu tvůrčí kreativity před veřejností. Potěšilo nás, jak tuto situaci sama zvládla.“

Osmnáctiletá Lucie Němcová má momentálně za sebou již třetí výstavu. Poslední v pořadí byla inspirovaná Luciiným mottem „Bez času to jde!“ a probíhala v brněnské kavárně Café Práh od 13. do 29. února 2012. Je velmi obtížné si čas nějak představit. Lucie Němcová se o to pokouší ve své současné výtvarné tvorbě. Hledá svoji autentickou interpretaci času. Její rodina se snaží o to, aby byla Lucie přítomna všem důležitým událostem, které se výstav týkají. V den vernisáže dopoledne se proto zúčastnila instalace obrazů, pak odešla na tříhodinové doučování se svou asistentkou, odpoledne jela domů do klidu nabrat nové síly a již v 17 hodin dorazila opět do Café Práh, aby se zúčastnila vernisáže své výstavy „Bez času to jde!“. Samozřejmě to znamená mnoho impulzů, nových lidí a rušivých elementů, proto není nikdy předem jisté, jak se Lucie s danou situací vyrovná. Během vernisáže ale všechny překvapila svou bezprostředností, kdy při hudební vsuvce vyzvala k tanci překvapeného učitele výtvarníčení Pavla Sochora, a tančili před všemi návštěvníky mezi

obrazy a Lucie nadšeně volala: „Až do oblak, až do oblak!“ Bylo jasné, že si všechnu tu pozornost, hudbu a dobrou atmosféru naplno užívá.

Od ukončení Luciiny školní docházky to budou již brzo dva roky. Další vzdělávání je nahrazeno pravidelnými činnostmi – výtvarničení, zpěv, opakování a rozvíjení trivia, rehabilitace, nácvik samostatného vaření, sebeobsluhy, angličtina, práce s PC a rukodělné činnosti. Nic z toho, co Lucie získává z uměleckých a jiných aktivit a co tvoří její denní náplň, by ale nebylo možné bez usilovné práce mnoha lidí, kteří ji obklopují. S Lucií pracují školení asistenti, ale i dobrovolníci, kteří se při práci s ní leccemu učí, Lucie se zase učí od ostatních. Navíc získává cenný kontakt s vrstevníky, je středem pozornosti, což má ráda. Většinou se jedná o nadšené studenty, proto je potřeba režim upravovat podle jejich časových možností, daných studijními povinnostmi. Pro setrvání Lucie a také dalších osob s PAS v přirozeném prostředí může být řešením osobní asistence, dostupná časem, místem a finančně. Osobních asistentů je nedostatek a finanční příspěvek, byť ten nejvyšší, na pokrytí jejich služeb většinou nepostačuje.

Díky výtvarničení a výstavám nachází Lucie ve společnosti uplatnění a dává o sobě vědět. Společnost se tak touto cestou zase z jiného úhlu dovídá o problematice života osob s autismem, pro řadu lidí je to často první setkání s autismem vůbec.

Tereza Vlčková

Zahajovací konference evropského roku 2012



Evropský rok aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity 2012 byl slavnostně zahájen konferencí v Černínském paláci. Spolu s několika desítkami představitelů neziskových organizací a dalších subjektů, věnujících se seniorům, se zahájení zúčastnili i vysocí představitelé politické scény.

„Stáří není nemoc ani stigma, kterým by člověk měl trpět. Seniori chtějí být aktivní, chtějí být pro společnost přínosem, ne břímě. A vyspělost společnosti se pozná právě podle toho, jaký způsob stárnutí svým seniorům umožní,“ připomněl ve svém úvodním projevu ministr práce a sociálních věcí Jaromír Drábek. Náměstek ministerstva práce a sociálních věcí Jan Dobeš poté symbolicky převzal štafetu od náměstka ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy Jana Kocourka – právě pod záštitou MŠMT totiž v loňském roce probíhal Evropský rok dobrovolnictví.

Součástí konference bylo i představení patronů Evropského roku aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity. Jsou jimi například herečka Květa Fialová, Milan Klapetek z Institutu celoživotní-

ho vzdělávání, sociolog Ivo Možný, zakladatelka Linky bezpečí Zuzana Baudyšová či zmocněnkyně vlády pro lidská práva Monika Šimůnková.

Zástupci zúčastněných organizací předali náměstkovi Dobešovi memorandum popisující konkrétní oblasti, v nichž lze situaci seniorů v ČR zlepšit. Konkrétně byla v memorandu zmíněna témata zaměstnávání starších osob, celoživotního učení, rozvoje dobrovolnictví starších osob a seniorů, posilování mezigeneračního dialogu, zdravotního stárnutí a zlepšení kvality života seniorů.

„Jde o velmi důležitý a cenný materiál. Už kvůli tomu, že se na jeho vzniku podíleli především zástupci nestátního sektoru. Uděláme vše pro to, abychom situaci seniorů ve jmenovaných oblastech výrazně zlepšili,“ reagoval Dobeš. Symbolem mezigenerační spolupráce a příjemnou tečkou za konferencí byl koncert skupiny Please the Trees, kdy spolu s kapelou vystoupil sbor senierek ze sdružení Elpida.

*Viktorie Plívoová,
vedoucí tiskového oddělení
a tisková mluvčí MPSV
(redakčně upraveno)*



iSurvey Prohuman – nástroj pre on-line dotazník, prieskum alebo formuláre

iSurvey Prohuman je nástroj pre pokročilú tvorbu on-line dotazníkov, prieskumov a formulárov. V rámci neho môžete vytvoriť výskumy a prieskumy k diplomovým, rigoróznym a doktorandským prácam alebo takisto pozvánky na konferencie, školenia a podujatia, teoretické testy vedomostí študentov a ďalšie.

Aké má možnosti využitia a aké funkcie ponúka? Napríklad ho môžete použiť k efektívnemu zberu

dát pre vedecké a výskumné práce, pre štandardný marketingový prieskum aj psychologické testy.

iSurvey Prohuman tak umožňuje manažment kvality a zber spätných väzieb od zákazníkov a klientov, zber údajov telefonicky a ich vyhodnotenie. Navyše má každý dotazník jedinečný odkaz, ktorý môžete umiestniť na iné internetové stránky.

Eliška Barochová

Inzerce

www.facebook.com/nakladatelstvi.portal

www.portal.cz



Soňa Vávrová Doprovázení v pomáhajících profesích

Kniha přináší nový sociologizující pohled na význam doprovázení v životě člověka, a to v kontextu jeho životní dráhy. Jádrem knihy tvoří koncept doprovázení – jeho součástí je typologie, v jejímž rámci členíme doprovázení na laické a na profesionální, dále potom na výchovně vzdělávací, sociální a zdravotnické.

brož., 160 s., 299 Kč

Jitka Suchá Skupinové hry pro cvičení paměti v každém věku

Skupinové hry na procvičení kognitivních funkcí jak u dětí různého věku, tak u dospělých. Charakteristika některých paměťových technik – mnemotechnik i s popisem, jak je možné je trénovat se skupinou lidí. Jsou uvedeny hry jednodušší i náročnější, které mohou hrát jak zdraví lidé, děti a dospělí, tak i osoby s určitým handicapem.

brož., 128 s., 199 Kč



Philip J. Carter, Kenneth A. Russell Trénujte si mozek

Pestrá sbírka 500 zábavných cvičení pro každého k procvičování slovní zásoby i verbální inteligence, logického myšlení, prostorové představivosti, jednoduchých číselných operací a všeobecně užívaných symbolů obsahuje oblíbené přesmyčky, doplňovačky, číselné a logické řady i další typy úloh ke zlepšení výkonu mozku a k plnému využití jeho potenciálu.

brož., 272 s., 259 Kč

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



portal

Zprávy, akce, oznámení

Seminář Case management v ČR 2011

Ve dnech 19. a 20. prosince 2011 proběhl ve Vzdělávacím centru I. E. S. v Brně odborný seminář Case management v ČR. Účastníci se po dva dny zabývali historií, současností a především budoucností case managementu v České republice při práci s jednotlivcem i rodinou.

Základním cílem semináře bylo sdílet praxi a prozkoumat, jakým způsobem se na různých místech ČR v různých oblastech práce s lidmi koordinují poskytované služby. „Petr Hejzlar a Jiří Libra popsali ‚klasický‘ model case managementu, který reaguje na potřeby osob s mnohočetnými problémy (jako jsou někteří lidé s duševním onemocněním nebo někteří dlouhodobí uživatelé návykových látek), Jana Ženíšková a Katarína Palovová potom druhý den ukázaly způsob, jakým je možné pracovat s celou rodinou se zapojením celé sítě služeb,“ komentuje přednášky Pavel Nejedly na portálu Case management ČR, kde naleznete více informací o konferenci i o modelu case managementu. Dále s krátkými příspěvky z praxe vystoupili Petr Šturma (Fokus Mladá Boleslav), Lidiya Pilat (Sdružení Podané ruce Brno) a Libor Třeška (Diecézní charita Brno).

Metody sociální práce s rodinou

Vysoká škola zdravotnictví a sociální práce sv. Alžbety Bratislava, Ústav sociální práce a Božieho milosrdenstva Žilina, Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, Fakulta sociálních věd a zdravotnictví, Katedra sociální práce a sociálních věd, srdečně pozývají na vědeckou konferenci pod názvem „Metody sociální práce s rodinou“.

Hlavnou tématou konferencie je otázka pomoci rodinám, ktoré z rôznych dôvodov zlyhávajú v plnení svojich funkcií a vytváraní primárneho zázemia pre socializačný proces jednotlivca. Cieľom konferencie je prostredníctvom odbornej diskusie

o metódach sociálnej práce s rodinou a vzájomným odovzdávaním skúseností a poznatkov poukázať na možnosti a východiská zo sociálnych problémov rodín v súčasnosti.

Konferencia sa koná v dňoch 26. a 27. marca 2012 v Gymnáziu sv. Františka z Assisi v Žiline. Termín prihlásenia pasívnych účastníkov do 15. marca 2012. Presnejšie informácie o programe konferencie budú zverejnené a odoslané všetkým prihláseným účastníkom.

Výstupom konferencie bude vzájomné obohatenie a recenzovaný zborník príspevkov a monografia z vybraných tém. Podmienkou publikovania je aktívna prezentácia príspevku na konferencii a absolvovanie recenzného konania.

Pragmatická kompetence a identita

Jihomoravské regionální centrum na podporu integrace cizinců připravilo v náhradním termínu 31. března 2012 seminář Pragmatická kompetence a identita pro odborné pracovníky z oblasti výuky dětí cizinců. Akce se uskuteční 31. března 2012 (10:00–13:00) v Jihomoravském regionálním centru na podporu integrace cizinců v Brně.

Seminář se bude zabývat vztahem komunikace a integrace. Poukáže na souvislosti rozvoje pragmatické kompetence a utváření sociální identity imigrantů. Pojedná o sociálně kulturních aspektech osvojování druhého jazyka u žáků cizinců. Jeho základní myšlenkou bude podtržení významu pomalu se prosazujícího přesunu pozornosti lingvo-didaktiků i filozofů jazyka od organizační (lexikálně-gramaticko-syntaktické) složky komunikační kompetence ke složce pragmatické. Dílčími tématy semináře je vliv sociokulturního kontextu na utváření identity, přednosti a výhody pragmatického a pragmatistického přístupu při výuce češtiny jako nového jazyka, interakce jako předpoklad rozvoje komunikační kompetence a integrace a praktická doporučení k novému rozměru porozumění.

Multikultúrný dialóg sv. Alžbety, kongres v pomáhajúcich profesiách

Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce v spolupráci s Trnavskou univerzitou v Trnave a s ďalšími partnermi usporiadajú medzinárodný kongres Together in Diversity – Multikultúrný dialóg v pomáhajúcich profesiách.

Medzi tematické okruhy boli zaradené témy ako interkultúrna komunikácia a multikulturalizmus, multikulturalizmus a problémy integrácie prisťahovalcov, Schengenská hranica v multikultúrnom aspekte.

Termín konania je od 22. do 23. marca 2012 v Michalovciach, v detašovanom pracovisku VŠ zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety, pracovisko Bl. Metoda Dominika Trčku.

Konferencie Výzvy a trendy ve vzdělávání v sociální práci

Asociácia vzdelávateľov v sociálnej práci SR (AVSP), Asociace vzdelávateľů v sociální práci ČR (ASVSP), Evropské centrum pro komunitní vzdělávání (ECCE) a Evropská asociace škol sociální práce (EASSW) pořádají mezinárodní vědeckou konferenci s názvem Výzvy a trendy ve vzdělávání v sociální práci.

Cílem konference je podpořit evropskou dimenzi ve vysokoškolském vzdělávání sociálních pracovníků na Slovensku a v Česku, podnítit dialog mezi vzdělavateli v sociální práci a politickými reprezentanty a identifikovat klíčové výzvy a trendy ve vysokoškolském vzdělávání v oboru sociální práce. Výstupy setkání budou recenzovaný sborník příspěvků na CD a vědecká monografie akademických statí.

Inzerce



NEZISKOVKY.CZ
vzdělávací a informační centrum

Více než 15 let prostřednictvím vzdělávacího a informačního servisu rozvíjíme neziskový sektor v České republice a podporujeme filantropii. Pomáháme neziskovým a příspěvkovým organizacím v jejich profesionalizaci a současně přinášíme služby manažerům podniků a korporací, státním zaměstnancům, studentům a veřejnosti.

VZDĚLÁVÁNÍ
Zajišťujeme vzdělávací akce z oblasti:

- marketingu a public relations
- účetnictví a práva
- komunikace, prezentace a vyjednávání
- řízení a vedení lidí
- strategického plánování a řízení
- efektivního fungování správních rad
- fundraisingu včetně projektového řízení

PORTÁL
WWW.NEZISKOVKY.CZ

- burza práce
- bazar
- databáze finančních zdrojů
- elektronický zpravodaj Svět neziskovek
- daňový kalkulačtor
- katalog neziskovek
- poradenství
- katalog knihovny
- data o neziskovém sektoru v ČR

DÁRCOVSTVÍ A SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST

- administrace charitativních projektů a grantových řízení podniků a korporací
- konzultace společenské odpovědnosti firem a podniků
- poradenství v oblasti dárcovství a sponzoringu



Neziskovky.cz, o. p. s., Malé náměstí 12, 110 00 Praha 1

☎ 224 239 876, 📠 224 239 875, ✉ neziskovky@neziskovky.cz, www.neziskovky.cz

Konference je určená členům pořádajících organizací, vysokoškolským pedagogickým pracovníkům a pracovníkům, studentkám a studentům doktorandského studia sociální práce.

Konference se uskuteční na Prešovské univerzitě v Prešově ve dnech 26. a 27. dubna 2012. Konferenčními jazyky jsou čeština, slovenština a angličtina. Pro studenty a studentky doktorandského studia je vstup volný.

AT-konference 2012

Český adiktologický institut, Společnost pro návykové nemoci ČLS J. E. Purkyně a AT sekce Psychiatrické společnosti ČLS J. E. Purkyně zve na další ročník AT konference 2012, který se uskuteční ve dnech 13.–16. května 2012 v prostorách Kongres hotelu Jezerka u Sečské přehrady.

Konference se bude věnovat otázkám, jak vlastně léčíme závislosti, jak pečují terapeuti sami o sebe a kam směřuje strategie harm reduction za posledních 20 let. Poslední den konference bude vyhrazen tématu přenášení vědy do praxe.

Deadline pro přihlašování bez příspěvků je 10. května 2012.

Aktuální otázky sociální politiky – teorie a praxe

Fakulta ekonomicko-správní Univerzity Pardubice připravuje dne 17. května 2012 již 6. ročník konference s mezinárodní účastí s názvem Aktuální otázky sociální politiky – Teorie a praxe 2012, která se i letos uskuteční v prostorách Magistrátu města Pardubice.

Konference se koná ve spolupráci s Fakultou zdravotnických studií Univerzity Pardubice, Filozofickou fakultou Ostravské univerzity v Ostravě, Filozofickou fakultou Univerzity Karlovy, Krajským úřadem Pardubického kraje, statutár-

ním městem Pardubice, Asociací nestátních neziskových organizací v ČR a Koalicí nevládek Pardubicka, o. s.

Záštitu nad konferencí převzali Renáta Myšková, děkanka Fakulty ekonomicko-správní Univerzity Pardubice, Jiří Brýdl, člen Rady Pardubického kraje zodpovědný za sociální oblast, Štěpánka Fraňková, primátorka města Pardubice, Miluše Horská, senátorka PČR, předsedkyně správní rady Koalice nevládek Pardubicka, Miloslav Macela, ředitel odboru rodiny a dávkových systémů MPSV ČR, Karel Schwarz, výkonný předseda Asociace NNO ČR, viceprezident EAPN.

Globální konference Stáří spojuje

Ve dnech od 28. května do 1. června 2012 se v Praze uskuteční 11. ročník globální konference o stárnutí s mottem Stáří spojuje.

Cílem konference je posílit účinek na politiku a praxi související se stárnutím obyvatelstva na celém světě a se zvláštním zájmem přispět k dialogu v České republice, regionu východní Evropy a sousedním regionu střední Asie.

Konference a související akce by měly přispět k vytvoření platformy a sdílení znalostí, praxe a zkušeností na témata: stárnutí obyvatel a jejich rozvoj, podpora zdraví a pohody do života ve stáří, zajištění vhodného a podpůrného prostředí pro život, využití nových technologií pro poskytování služeb.

International Federation on Ageing vybrala jako pořadatele v České republice ŽIVOT 90, o. s. On-line registrace na konferenci je otevřena do 25. května.

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



Projekt Bezbariérová Olomouc – deset let historie

Statutární město Olomouc již desátým rokem realizuje v ČR ojedinělý projekt s názvem *Bezbariérová Olomouc*. Jeho hlavní myšlenkou je zpřístupňování města, služeb, vzdělání, kultury, zaměstnání, sportu i veřejného života všem jeho obyvatelům, zejména těm skupinám občanů, které z důvodu handicapu – tělesného, smyslového či mentálního – potřebují větší pozornost ze strany společnosti. Cílem projektu Bezbariérová Olomouc je vytvořit a následně realizovat dlouhodobou koncepci zkvalitňování života se zdravotním postižením ve městě zaměřenou na:

- odstraňování existujících architektonických a technických bariér ztěžujících běžný život osob s handicapem – v bydlení, dopravě, službách apod.,
- důsledné předcházení vzniku nových bariér,
- předcházení a odstraňování bariér informačních a komunikačních.

Důležitým mezníkem v práci na projektu bylo uvědomění si faktu, že bezbariérovost se netýká jen osob se zdravotním postižením, ale také například seniorů, rodičů s malými dětmi, osob, jejichž pohyblivost je omezena na přechodnou dobu stavem po úrazech, a podobně. Ti všichni mohou mít problémy s přístupem do budov, veřejných institucí, s přístupem a využitím služeb obchodů a restaurací, nabídky kin, divadel a muzeí, veřejné hromadné dopravy, s bezpečným pohybem a orientací ve městě včetně komunikací, s označením ulic a budov a přístupem k informacím o činnosti samosprávy. Jelikož Olomouc je druhou největší památkovou rezervací v ČR a snaží se vytvořit co nejlepší podmínky pro rozvoj cestovního ruchu, všechny uvedené otázky se tím pádem týkají i jejich návštěvníků.

Úspěšnost projektu je závislá na spolupráci

Základní teze projektu Bezbariérová Olomouc vycházejí z předpokladu, že úspěšnost

projektu i jeho realizace je závislá na spolupráci celé řady subjektů i jednotlivců. Rada města Olomouce proto v základních tezích projektu schválila pracovní skupinu, ve které se připravují a konzultují jednotlivé kroky a opatření a funkční místo koordinátora projektu, u kterého se sbíhají všechny potřebné informace a návrhy. Zástupci nestátních subjektů hájících zájmy osob se zdravotním postižením byli požádáni o poskytnutí podkladů pro analýzu současných architektonických a technických bariér ve městě se stanovením priorit při jejich odstraňování. Se žádostí o spolupráci jsme oslovili zástupce dotčených odborů magistrátu (odbor školství, odbor investic, odbor dopravy, odbor stavební a odbor vnějších vztahů a informací) a také zástupce dalších organizací a institucí, kterých se problematika dotýká (např. Úřad práce Olomouc, Fakultní nemocnice Olomouc, Univerzita Palackého Olomouc, České dráhy, Dopravní podnik města Olomouce).

Pro zjišťování potřeb ze strany veřejnosti jsme použili následující metodiku. Veřejnost byla s projektem Bezbariérová Olomouc seznámena v Radničních listech prostřednictvím článku o Bezbariérové Olomouci. Zároveň jsme občany vyzvali k vyplnění připojených anketních lístků se záměrem zjistit jejich názory na připravovaný projekt a umožnit jim vyjádření svých názorů, připomínek a podnětů ke zkvalitnění života zdravotně handicapovaných spoluobčanů. Vzhledem ke zvolené formě distribuce anketních lístků, připojenému článku i samotnému tématu, jehož se anketa dotýkala, jsme předpokládali účast mnoha obyvatel Olomouce. Pro vyhodnocení dat jsme použili čárkovací metodu a standardní statistické metody prostého součtu zjištěných dat. Na zveřejněnou anketu reagovalo celkem 184 respondentů, což bylo pro nás i spolupracující subjekty jistým zklamáním. Možnou příčinu spatřujeme v domněnce, že občané našeho města zatím nejsou na tento způsob participace na věcech veřejných zvyklí. V anketě jsme se dotazovali na názory veřejnosti na samotný projekt Bezbariérová



Olomouc a na roli samosprávy v tomto projektu. Zajímalo nás, nejen zda v poslední době zaregistrovali nové bezbariérové úpravy ve městě, ale také které současné architektonické a technické bariéry by bylo vhodné odstranit.

Analýza současných bariér a návrh opatření

Respondenti měli kromě jiného v rámci ankety možnost uvést návrhy, která konkrétní technická opatření či architektonické úpravy by v Olomouci měly být provedeny nejdříve. Magistrát města Olomouce s ohledem na podklady poskytnuté nestátními subjekty a na výsledky anketního šetření zpracoval analýzu současných bariér a navrhl opatření, ve kterých je zpracován systematický postup při odstraňování současných bariér a předcházení vzniku nových, rozepsaný do jednotlivých oblastí včetně stanovení priorit a časového harmonogramu.

Hlavním dopravcem v Olomouci je Dopravní podnik města Olomouce, který má vypracovanu vlastní koncepci nazvanou Bezbariérová doprava. Dopravní podnik započal z vlastní iniciativy s odstraňováním bariér pro zdravotně handicapované v roce 1993, kdy na lince Bariéra začaly jezdit autobusy se zvedací plošinou pro umožnění nástupu vozíčkáři. V lednu 2000 se dopravní podnik stal prvním dopravcem v České republice, který obsadil celou jednu tramvajovou linku nízkopodlažními vozidly. Je jedním z provozovatelů městské dopravy v České republice, jehož vozový park je kompletně vybavený zvukovými hlásiči, včetně vnějších zvukových hlásičů, umožňujících komunikaci se slabozrakými a nevidomými cestujícími.

Také v oblasti zpřístupňování budov úřadů a institucí se za dobu fungování projektu hodně změnilo. Většina budov úřadů je dostupná vozíčkářům, v těchto úřadech je také vybudováno bezbariérové WC. V Olomouci najdeme obchody včetně obchodních domů a supermarketů, hotely i restaurace, pojišťovny a banky a jiné služby obyvatelům města, které mají vyřešen bezbariérový přístup, stejně tak značná většina kulturních zařízení je dnes díky projektu přístupná bez bariér.

Realizátoři projektu nezapomínají ani na školy. Na počátku projektu byla ve městě jediná základní škola, o níž bylo možno říct, že je bezbariérová, postupnými kroky se daří bezbariérově zpřístup-

ňovat i další školy.

Zpřístupňování informací je také dlouhodobý proces, realizátoři projektu se jej snaží naplňovat využitím městských periodik, médií a cílených informačních kampaní.

Výsledky jsou vidět

Výsledky projektu jsou již teď patrné na každém kroku. V historické budově městské radnice byl zprovozněn dlouho žádaný výťah, který umožnil bezbariérový vstup do úřadoven i reprezentačních prostor. Díky důslednému uplatňování legislativních požadavků stavebním úřadem a kontrole ze strany veřejnosti jsou nově budované a rekonstruované stavby důsledně bezbariérové. Důležité veřejné budovy jsou osazeny majáčky pro nevidomé, prostory Moravského divadla Olomouc a Moravské filharmonie Olomouc jsou osazeny indukčními smyčkami pro neslyšící, Informační centrum radnice je schopné přijímat žádosti a odesílat informace pomocí psacího telefonu.

V současné době byla v rámci projektu zpracována a zapsána do evidence územně plánovací činnosti územní studie Bezbariérová doprava (trasy a úpravy) ve městě Olomouci, která hodnotí současný stav odstraňování bariér ve městě a plánuje další postup při jejich odstraňování. K vypracování územní studie byli rovněž přizváni zástupci organizací hájících zájmy osob se zdravotním postižením. Při tvorbě studie byla vyhodnocena místa, na která se potřebují dostat všichni občané, jako jsou školy, úřady, kulturní zařízení, nádraží či zastávky tramvají. Byla zohledněna i umístění bezbariérových městských bytů či domů s pečovatelskou službou. Dále byly vyhodnoceny trasy spojující tyto cíle a na těchto trasách byly identifikovány bariéry. Vyhodnocení současného stavu bylo využito při tvorbě mapky pro občany, která pomáhá identifikovat zbývající bariéry ve městě. Poprvé je tak v našem městě vydáván materiál pro občany, který považuje bezbariérové prostředí za normu.

Statutární město Olomouc se od roku 2004 každoročně zapojuje do Národního rozvojového programu Mobility pro všechny, zpracovává záměry bezbariérových tras a následně žádosti o finanční podporu realizace těchto tras. Statutárnímu městu Olomouc se tak od roku 2004, kdy bylo možno poprvé získat dotaci na tvorbu bezbariérové trasy,



podařilo realizovat 9 bezbariérových tras za celkem 45,5 miliónu korun, na které ze Státního fondu dopravní infrastruktury ČR získalo dotace ve výši 28 miliónů korun. Díky postupné realizaci výše zmíněných bezbariérových tras mohl být k 1. září 2008 ukončen provoz autobusové linky Bariéra, která sloužila cestujícím 15 let.

Velice nás těší, že projekt Bezbariérová Olomouc je spoluobčany kladně hodnocen a podporován. V roce 2003 statutární město Olomouc získalo 1. místo v soutěži „Obec zdravotně postiženým“ v kategorii statutárních měst, kterou vyhlásil Svaz měst a obcí České republiky, za rok 2004 byl projekt nominován mezi pět nejúspěšnějších počínů v soutěži Mosty, kterou každoročně vyhlašuje Národní rada zdravotně postižených ČR. Velmi významného mezinárodního ocenění se projektu dostalo v roce 2005 za přínos v oblasti začleňování osob se zdravotním postižením do společnosti od francouzské federace zdravotně postižených občanů APAJH v kategorii „vzorové aktivity

evropského města“, kdy město Olomouc získalo prestižní cenu „Exemplární aktivity evropského města“.

Miroslav Pilát

*Fakulta veřejných politik,
Slezská univerzita v Opavě*

Zdroje:

PILÁT, M. **Projekt Bezbariérová Olomouc – východiska, strategie a vývoj.** Olomouc: PdF UP E – pedagogium, ročník 2008, číslo II, s. 69–77.

PILÁT, M., SONNTAGOVÁ, I. **A Strategy of Social Policy Implementation in Olomouc.** In BUKOWSKI, A., FÜZÉR, K., JABLONSKA, B., SMAGACZ-POZIEMSKA, M. (Eds.). **Studying Social Exclusion and Developing Urban Policy.** Kraków: Jagiellonian University, Wydawnictwo Rabid, 2007, s. 235–250.

Aktivní politika zaměstnanosti: pomoc klientům po léčbě drogové závislosti je prospěšná celé společnosti

Projekt Evropského sociálního fondu „Chráněné a podporované zaměstnávání, rekvalifikace pro zefektivnění následné péče osob ohrožených závislostmi“, zkráceně „Zaměstnání při následné péči“, který občanské sdružení SANANIM zahájilo 1. 5. 2010, vychází z filozofie sdružení poskytovat v oblasti drogových závislostí komplexní služby. K nim patří také úspěšné zvládnutí přechodu z léčby do normálního života, kde práce je jedním z klíčových faktorů.

Po léčbě je většina klientů motivována začít nový život, ale na běžném trhu práce jsou obvykle značně znevýhodněni, například záznamem v rejstříku trestů, nedokončeným vzděláním, nulovou praxí apod. Proto je třeba řešit jejich zaměstná-

vání včas, tedy ve fázi následné péče či doléčování. Systematický přístup v této oblasti však u nás doposud není etablován, přestože existují jednoznačně pozitivní příklady z jiných zemí EU.

Současný projekt „Zaměstnání při následné péči“ staví na zkušenostech Pracovní a sociální agentury SANANIM i na doporučeních z úspěšně realizovaného pilotního projektu „Pracovní programy pro zkvalitnění doléčování osob závislých na návykových látkách a lepší uplatnění při návratu na trh práce“, podpořeného v letech 2005–2007 ze zdrojů ESF.

Základním inovativním prvkem současného projektu je poskytnout podporované a chráněné zaměstnání těm klientům Doléčovacího centra



SANANIM, kteří ani s pomocí Pracovní a sociální agentury SANANIM nemohou na volném trhu práci nalézt. Jsou více zatíženi dalšími handicap, které jim v tom brání, například doposud nevykonávali žádnou práci souvisle, nemají pracovní návyky a dovednosti, mají psychické či zdravotní obtíže nebo to jsou matky s dětmi, které potřebují pracovat na zkrácený úvazek. Dolečovací centrum jim poskytuje následnou péči a potřebnou pracovní praxi včetně zpětné vazby (reflexe práce, výkonu, dovedností) získávají pod vedením kouče.

V rámci projektu je klientům nabízeno podporované zaměstnání v sociální firmě – kavárně a restauraci Café Therapy, kterou provozuje SANANIM Charity Services, s. r. o. Klienti se zde uplatňují v pomocných pozicích v kuchyni nebo jako číšníci a servírky. Současně se mohou v oboru kuchař/číšník requalifikovat; další rekvalifikační kurz, který klienti využívají, jsou práce na PC. Těm, kteří pro svůj aktuální zdravotní stav nemohou využít ani tohoto způsobu zaměstnávání, je nabízeno chráněné zaměstnávání v keramické dílně o. s. SANANIM či úklidové práce v jednotlivých pražských zařízeních o. s. SANANIM.

Celkem je zajištěno zaměstnání pro 26 osob, z toho pro 4 osoby rekvalifikace v oboru kuchař/číšník a pro dalších 6 osob rekvalifikace v oblasti

práce na PC. V zaměstnání zůstávají klienti 6 měsíců a před ukončením pracovní smlouvy se s nimi plánuje jejich další postup při hledání práce, kdy mohou využít služeb Pracovní a sociální agentury SANANIM, která jim poskytne podporu při hledání práce na volném pracovním trhu.

Pro klienty přicházející bezprostředně z léčebného zařízení se toto „startovací“ zaměstnání již nyní ukazuje jako zásadní faktor, který jim umožní posléze získat stabilní zaměstnání. V podporovaném a chráněném zaměstnání jsou pro ně vytvořeny podmínky, které jim umožní získat pracovní návyky, jsou tu na ně kladeny stejné nároky jako v běžném zaměstnání, ale současně jim je poskytnuta náležitá podpora, ale i určitá kontrola. Pro klienty je důležité rovněž to, že pracují na místech, kde nemusejí tajit svou minulost, jsou zde přijímáni bez stigmatizace a naopak se buduje jejich sebedůvěra a zároveň odpovědnost za sebe samé i vůči ostatním v kolektivu. Na přechodnou dobu mají zajištěny nezbytné finanční prostředky, získají praxi, případně i kvalifikaci, bez čehož by další hledání zaměstnání bylo mnohem obtížnější. Riziko opětovného návratu k drogovému způsobu života se tak podstatně snižuje.

*Gabina Fritschová
Drogové informační centrum
SANANIM, o.s.*

Ako pomôcť obetiam mobingu

V súčasnosti je ohrozenie existenčných podmienok zamestnanca ovplyvnené silou antagonistic- kých tendencií vo vzťahu zamestnanec a zamest- návateľ. Zamestnanci strácajú presvedčenie, že ak budú v práci húževnatí a budú sa čo najviac iden- tifikovať so záujmami a cieľmi zamestnávateľa, ešte nemajú istotu, že si udržia stabilnú pracovnú pozíciu. Konkurenčné tlaky, zlá firemná kultúra, neetická komunikácia, závisť, či zlý štýl riade- nia sú častými dôvodmi, ktoré vedú ku vzniku konfliktov na pracoviskách. Ak sa konflikty včas nevyriešia, spôsobia prehĺbenie problémov, ktoré často prerastú do podoby agresívneho násil-

ného správania. Prejav takého správania môžu nadobudnúť podobu psychického teroru. Psy- chológia ho nazýva termínom „mobing“, počas ktorého dochádza k ubližovaniu zdravia u zamest- nanca, ktorý je prinútený pod psychickým tlakom podať výpoveď. Slovenská legislatíva v zákone č. 124/2006 Z. z. o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci ukladá zamestnávateľovi povinnosť za- bezpečiť také pracovné prostredie, aby faktory ovplyvňujúce pracovnú a fyzickú záťaž a sociálne faktory neohrozovali bezpečnosť a zdravie za- mestnancov.



Prichádzala do práce so stiesneným pocitom. Bola vzdelaná a musela chodiť iba na poštu a nakupovať toaletný papier. Vždy bola pracovitá a zodpovedná. Raz sa na ňu osopila kolegyňa s nižším pracovným zadelením, že ju stále vidí, ako sa cez pracovnú dobu prechádza. Prikázala jej, aby prišla za ňou, že jej prideli prácu. Voči nespravodlivým slovám sa bránila. Všetci mlčali. Nikto sa jej nezastal. Pred koncom porady jej druhá kolegyňa nakázala, aby vybavila formuláre pre zabránenie cesty tri minúty pred skončením pracovnej doby. Raz, keď otvorila kanceláriu, zistila, že projekt v zásuvke chýba. Kolegovia, ktorých oslovila, nič nevedeli. Raz o polnoci jej zatelefonoval vedúci s tým, že koľko urobila chýb. Kolegyňa ju ohovárala za vysoké telefónne účty a nezatvorené okná. Útoky a neetické správanie bolo na dennom poriadku. Cítila, že sa jej chcú zbaviť. Po niekoľko-mesačnej práceneschopnosti podala výpoveď.

Z uvedeného príbehu vidieť, že príčinou vzťahových problémov na pracovisku býva zvyčajne vedúci pracovník. K častým omylom a chybám u manažérov alebo u lídrov patrí, že si zamieňajú obsah slov – byť nadradený a nariadovať. Od pocitu nadradenosti je už len krôčik k tomu, aby si vedúci pracovník začal myslieť, že musí byť mocný. S tým samozrejme súvisí aj to, či je schopný presadiť svoje rozhodnutie a svoju pravdu, pretože vedúci odjakživa tu boli len preto, aby prikazovali. Ak sa nepodari vo vypätých chvíľkach manažérskeho rozhodovania efektívne naložiť s vlastnou agresivitou, ktorá z času na čas sa nahromadí v každom z nás, odnesie si to podriadený zamestnanec.

Konflikty vznikajú pri nezlučiteľnosti záujmov a postojov. Vo všetkých organizáciách sa vyskytujú konflikty, ktorým sa nikto nevyhne. Činnosť organizácie stojí na tíme, keď skupina osôb spolupracuje. Každý človek je individualita, a preto o konfliktne situácie nemusí byť núdza. Je potrebné si uvedomiť, že kvalitu dokážu vrátiť len spokojní zamestnanci, ktorým zamestnávateľ dal dobré pracovné podmienky.

Vzťahy a práca

Za vzťahy na pracovisku sú zodpovední pracovníci manažmentu. Zdravé vzťahy by mali byť v manažérskej praxi nielen teoretickým, ale aj praktickým pravidlom. V klíme takej kultúry sú zamestnanci zodpovednejší a robia menej chýb, dokážu efektívnejšie riešiť pracovné úlohy, preto-

že panujú medzi nimi úprimné vzťahy. Konštruktívne riešenie konfliktov v pracovnom prostredí by mala byť dôležitá úloha manažmentu v každej firme. Priamo to súvisí s kvalitou práce, lebo neriešené konflikty vedú k demotivácii a následne i k demoralizácii. Riešenie takýchto situácií s jedincami a skupinami je pre manažérov stresová záležitosť, ktorá im zaberá čas potrebný pre inú činnosť. Konflikty pôsobia deštruktívne na psychiku zúčastnených a prehľbujú nepriateľstvo.

Konflikty v práci je možné riešiť tromi spôsobmi:

1. Výzvou k urovnaniu.
2. Kompromisom.
3. Pre urovnávanie v prípade zložitosti použiť tretiu stranu, ktorá môže mať na manažéra i zamestnanca vplyv.

Násilie v práci – mobing

Keď si položíme otázku, že čo označujeme pod pojmom mobing, zistíme, že tu ide o rad znevažujúcich komunikatívnych akcií, ktorých sa dopúšťajú kolegovia alebo šéf voči jedincovi. Ide tu o zlomyseľné ohováranie, obťažovanie, prenasledovanie a psychické týranie. Tento patosociálny jav popísal prvýkrát už nemecký psychológ a lekár Heinzmann Leymann, ktorý začal problematiku mobingu skúmať v 80. rokoch minulého storočia. Psychológ Leymann sa pri názve inšpiroval skupinovým správaním zvierat pri útoku na slabšieho jedinca. Mobing zahŕňa rôzne formy pravidelných psychických atakov na zamestnanca po dobu niekoľkých mesiacov, a to aspoň raz v týždni.

Medzi hlavné symptómy, ktorých je asi 45, patria:

- Kričanie
- Zazeranie
- Ohováranie
- Izolácia na pracovisku
- Zadržiavanie informácií
- Nadmerná kritika
- Nezmyselné úlohy
- Nezadávanie pracovných úloh
- Útoky na rodinné vzťahy



Mobing je útok kolegov a nadriadených, bossing iba útok nadriadených. Obe formy majú ešte mnoho ďalších špecifických príznakov správania (napríklad stalking – prenasledovanie atď.).

Mobing podľa Dr. H. J. Kratza má štyri fázy:

1. Konflikt sa nerieši

Konflikt je vyvolaný informačnými šumami. Všetko závisí od toho, akým spôsobom sa situácia bude riešiť. Ak príde nový zamestnanec a nie je priateľsky prijatý, je to zárodok ku vzniku konfliktu.

2. Systematické obťažovanie až psychické týranie

Pokiaľ sa nepriateľská atmosféra neurovná, vtedy hovoríme o mobingu. Následkom je zníženie a strata sebavedomia obete a zhoršenie jej zdravotného stavu, pokles výkonnosti a psychosomatické obtiaže.

3. Všetci o tom už vedia

Pod takýmto psychickým tlakom dochádza k zhoršeniu pracovnej výkonnosti obete, ktorá sa nedokáže sústrediť a je nespoľahlivá pre okolie. Keď do toho vstúpi manažment, prípad sa stáva „oficiálny“ a obeť dostáva nálepku problémového zamestnanca.

4. Obeť je vylúčená

Obeť je vylúčená z kolektívu. Cieľom mobéra je obeť poškodiť a donútiť ju opustiť pracovisko. Pokiaľ obeť nechce odísť dobrovoľne, mobér si nájde možnosti, ako ju k tomu donútiť. Aktivita mobéra je ťažké dokázať, a preto väčšinou ostáva vždy bez postihu. Riešením je buď preloženie, alebo podanie dobrovoľnej výpovede.

Podľa psychológov nie je rozdiel medzi pohlaviami – mobing na svojej koži pociťujú aj muži. Dá sa o tom vo všeobecnosti povedať, že obeťami sú ľudia s nasledovnými vlastnosťami: nadpriemerní, entuziastickí, vysoko poctiví, morálni, eticky vysoko štandardní, rodinne zodpovední, podporovatelia ľudských práv, ľudia s náboženským cítením.

Trest pre páchatela týrania na pracovisku (mobéra) náš právny systém nepozná. Nie je to ošetrované legislatívne, žiadna inštitúcia u nás nemá kompetenciu mobing riešiť tak, ako je to už v niektorých

štátoch EÚ. Vo Francúzsku od roku 2002 platí zákon, že zamestnávateľ je finančne sankcionovaný a trestne postihnuteľný. V Nemecku prof. O. Morgenthaler pracuje na antimobingovom zákone. Mobing by mal byť aj u nás presne zadefinovaný v Zákonníku práce a v Trestnom zákone. Ďalej by bolo potrebné určiť kompetentné orgány, ktoré by mali za povinnosť zaoberať sa mobingom v spolupráci so zamestnávateľom a problematiku podrobnejšie rozpracovať. Do legislatívnych opatrení by mohli byť zahrnuté aj postihy jednotlivých prípadov. Podľa závažnosti by sa to riešilo disciplinárne na pracovisku alebo súdnou cestou.

Ako pomôcť obetiam mobingu

Mnohé inštitúcie sa zaoberajú ochranou ľudských práv, no žiadna nemá kompetenciu riešiť psychické násilie na pracovisku. V Českej republike vzniklo na tento podnet združenie Práca a vzťahy, ktoré pôsobí aj Slovensku. Úlohou združenia je:

- monitorovať pracoviská (organizácie, podniky, firmy) s nezdravou firemnou kultúrou a propagovať férové vzťahy,
- dokumentovať prípady narušených vzťahov prejavujúcich sa vo forme mobingu, bossingu a sexuálneho obťažovania,
- poskytovať psychologické, sociálne a právne poradenstvo prostredníctvom telekomunikačných technológií,
- robiť osvetu v oblastiach medziľudských vzťahov na pracovisku v médiách a v tlači,
- zvyšovať právne povedomie zamestnancov v oblasti pracovno-právnych vzťahov formou individuálnych či skupinových konzultácií, prednášok, zastupovať ich v právnych sporoch,
- vzdelávať a vychovávať širokú verejnosť k občianskej odvahe.

Dá sa vôbec odstrániť mobing na pracovisku? Forma prevencie by mala spočívať vo vytvorení tzv. protimobingovej klímy v pracovných tímoch. Na každom pracovisku by bolo potrebné vytvoriť:

1. Antimobingový predpis, ktorý by presne vymedzil, aké konanie sa považuje za psychický teror, a ktorý tiež upraví možnosti, ako sa môžu ohrozené skupiny či jednotlivci brániť, ak budú ohrozené a narušené ich práva.



2. Na pracovisku by bolo potrebné ustanoviť osobu poverenú monitorovať a kontrolovať a hlásiť prípady o výskyte mobingu a bossingu.
3. Manažéri by mali absolvovať špeciálny výcvikový program pre riešenie konfliktov, ktorých vznik vyplýva z túžby po moci a nie zo snahy riešiť pracovný problém.
4. Každý mesiac by sa na pracoviskách mali uskutočňovať porady zamerané na prevenciu deštruktívnych vzťahov.
5. Nový zamestnanec (junior) by mal mať v zamestnaní svojho patróna (dlhodobý zamestnanec – senior), ktorý by mu pomáhal a oboznamoval ho s firemnou kultúrou a bol mu nápomocný.

Práca bez mobingu

Psychické násilie na pracovisku sa stáva čoraz vážnejším problémom, pretože sa šíri ako epidémia. Často vidíme iba dopady, ktoré pociťujú

obete šikanovania a mnohé ostanú na invalidnom dôchodku. Ak túto problematiku hodnotíme z celospoločenského hľadiska, tak musíme vidieť aj to, že spôsobuje nemalé ekonomické škody. A vyriešenie spomínaných problémov je často tak jednoduché. Stačí si viac všimnúť, čo robia druhí, byť tolerantnejší a pochopiť, že problémy môžu mať aj iní a vzdať sa egoizmu zameraného na vlastné blaho.

Iveta Šípošová

Občianske združenie Práca a vzťahy

Literatúra:

BENO, P. **Můj šéf, můj nepřítel**. Brno: ERA, s. r. o., 2003.

HALÍK, J. **Vedení a řízení lidských zdrojů**. Praha: Grada Publishing, 2008.

HARALD, E. **Mobbing. New perspectives and Results from an Italian Investigation**. Bologna: Pitagora Editrice S. r. l., 2002.

KRATZ, H. J. **Mobbing. Jak ho rozpoznat a jak mu čelit**. Praha: Management Press, 2005.

Předplatné 2012

Přijímáme objednávky předplatného na rok 2012!

Témata následujícího ročníku časopisu Sociální práce/Sociálna práca jsou:

1/2012 - Vytváření sítí služeb

2/2012 - Sociální práce s pachateli trestných činů

3/2012 - Současná politika státu a sociální práce

4/2012 - Sociální práce a mezigenerační solidarita

Základní cena ročního předplatného je **954 Kč**, studenti prezenční formy studia zaplatí za roční předplatné **462 Kč**. Základní cena jednoho výtisku je **265 Kč**, cena pro studenty prezenční formy studia je **165 Kč**.

Objednávejte online na www.socialniprace.cz/objednavka.php

@ olga.cidlova@socialniprace.cz

+ 420 549 495 224

Závěrečné slovo

Spolupráce na čísle věnovanému vytváření sítí, které jste právě dočetli, byla pro mne tak trochu dobrodružstvím. Při hlubším promýšlení konceptu čísla se mi téma jevilo jako příliš abstraktní a obtížně uchopitelné. Cílem čísla byla diskuse možností a limitů využívání práce se sítěmi v oblasti sociální práce. Domnívám se, že přes moje prvotní pochybnosti se redakci podařilo připravit číslo, které čtenářům přináší inspiraci, ale také se nad tématem kriticky zamýšlí a otevírá další relevantní a aktuální otázky.

Autoři příspěvků se dotkli mnoha významných témat. Práci se sítěmi vnímají jako zásadní a v jistém smyslu nutnou při úsilí sociálních pracovníků reagovat na komplexní a provázané problémy svých klientů. Referují o úspěšných příkladech interdisciplinární spolupráce, ale i o těch neúspěšných. Popisují překážky při dosahování „ideálu“, které vidí často ve spolupráci jednotlivých profesí. Zároveň sociálního pracovníka vnímají jako někoho, kdo právě s využitím metody síťování může jednotlivé obory při jejich spolupráci spojovat a koordinovat. Tomuto potenciálu podle názoru některých sociálních pracovníků brání nízký status jejich profese a její nedostatečná legitimizace ve společnosti. Kladou si otázky po roli a smyslu existence sociální práce.

Sociolog Jan Keller ve svém komentáři zasazuje téma do širšího sociologického kontextu a ve své esejí analyzuje problematičnost konceptu sítí a zpochybňuje přijímanou představu o jejich pozitivní roli při boji proti sociální exkluzi. Nejen on, ale i další autorky a autoři se zamýšlejí nad ekonomickými a tržními vlivy na oblast sociální práce.

V tomto kontextu vnímám pozitivně, že některé kolegyně a někteří kolegové nerezignovali na roli sociální práce při dosahování systémových změn a ovlivňování prostředí. A síťování popisují jako jeden z klíčových nástrojů v tomto úsilí.

Autoři akademických statí prezentují postupy a příklady navazování spolupráce s dalšími pracovníky a uvádějí příklady využití síťování při práci se specifickými cílovými skupinami. Reagují tak podle mého názoru na reflexi procesu vytváření spolupráce a sítí svých kolegů z praxe, čímž částečně naplňují vizi časopisu, kterou je spojení teorie s praxí.

*Alice Gojová,
spolu-editorka čísla*

**Doc. PhDr. Irena Kamanová, PhD.**

editorka čísla
Katedra sociálnej práce, Pedagogická fakulta
Katolícka univerzita v Ružomberku
e-mail: irena.kamanova@ku.sk

PhDr. Alice Gojová, Ph.D.

spolu-editorka čísla
vedoucí katedry sociální práce
Fakulta sociálních studií
Ostravská univerzita v Ostravě
E-mail: alice.gojova@osu.cz

Mgr. Bronislav Podlaha

lokální konzultant
Agentura pro sociální začleňování
E-mail: podlaha.bronislav@vlada.cz

Mgr. Iva Kuzníková

odborná asistentka katedry sociálních věd
Fakulta sociálních studií
Ostravská univerzita v Ostravě
E-mail: iva.kuznikova@osu.cz

Martina Šťastná

koordinátorka skupiny Case management
Šance pro Tebe, o. s.
E-mail: martina@sance.chrudim.cz

PhDr. Lenka Krbcová Mašíňová

ředitelka
Centrum komunitní práce Ústí nad Labem
E-mail: krbcovamasinova@ckpul.cz

Alena Jančíková

ředitelka
Česká asociace paraplegiků - CZEPA
E-mail: jancikova@czepea.cz

Ing. Karel Rychtář

místopředseda
Asociace zaměstnavatelů zdravotně postižených ČR
E-mail: rychtar@azzp.cz

Jaroslav Winter

koordinátor projektu a šéfredaktor portálu
Helpnet.cz
E-mail: winter@brezen.cz

Mgr. Magdaléna Vaculčíaková

oddělení komunikace
CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc
E-mail: Magdalena.Vaculciakova@caritas-vos.cz

Martin Šimáček

ředitel odboru pro sociální začleňování v romských
lokalitách
Úřad vlády ČR
E-mail: simacek.martin@vlada.cz

Prof. PhDr. Jan Keller, CSc.

katedra sociálních věd
Fakulta sociálních studií
Ostravská univerzita v Ostravě
E-mail: jan.keller@osu.cz

Ing. Alexej Beránek

statutární zástupce
Centrum pro rozvoj péče o duševní zdraví
Moravskoslezského kraje, o.s.
E-mail: crpdz@crpdz.cz

Petra Kubinová

vedoucí a sociální pracovnice
Služba následné péče Pavučina
Centrum pro rozvoj péče o duševní zdraví
Moravskoslezského kraje, o. s.
E-mail: petra.kubinova@crpdz.cz

PhDr. Andrea Lásková

Vyšší odborná škola knihovnických,
informačních a sociálních služeb
E-mail: laskova@oakobrn.cz

Mgr. Ladislav Ptáček

vedoucí oddělení sociální prevence a pomoci
Odbor sociální péče, Magistrát města Brna
E-mail: ptacek.ladislav@brno.cz

Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

odborná asistentka
Ústav sociální práce
Univerzita Hradec Králové
E-mail: Radka.Janebova@uhk.cz

Mgr. Alena Moravčíková

Katedra sociálnej práce
Filozofická fakulta
Prešovská univerzita v Prešove
E-mail: moravcikova.a@gmail.com

Mgr. Lýdia Brichtová, PhD.

riaditeľka odboru sociálnych služieb
Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR
E-mail: robert.pientka@employment.gov.sk (sekretariát)

Jiří Valnoha, MA, DiS.

Mgr. Petr Blažek
Sdružení Podané ruce, o.s.
E-mail: info@podaneruce.cz

PhDr. Kateřina Thelenová

katedra sociálních studií a speciální pedagogiky
Technická univerzita v Liberci
E-mail: katerina.thelenova@tul.cz

PhDr. Šárka Gjuričová

Centrum rodinné terapie
Fakultní nemocnice Motol, Praha
E-mail: info@rodinnaterapie.cz

**Mgr. Klára Vrbková**

katedra sociálních věd
Fakulta sociálních studií
Ostravská univerzita v Ostravě
E-mail: klara.vrbkova@osu.cz

PhDr. Kateřina Kubalčíková, Ph.D.

odborná asistentka
katedra sociální politiky a sociální práce
Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita
E-mail: kubalis@fss.muni.cz

PhDr. Iveta Šípošová

Občianske združenie Práca a vzťahy
E-mail: yvet888@zoznam.sk

PaedDr. Miroslav Pilát, Ph.D.

odborný asistent
Ústav pedagogických a psychologických věd
Fakulta veřejných politik, Slezská univerzita v Opavě
E-mail: miroslav.pilat@fvp.slu.cz

Gábina Fritschová

Drogové informační centrum
SANANIM, o. s.
E-mail: fritschova@sananim.cz

Kontakty na autorky a autory akademických statí**Prof. PhDr. Libor Musil, CSc.**

katedra sociální politiky a sociální práce
Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita
E-mail: musil@fss.muni.cz

PhDr. Alice Gojová, Ph.D.

katedra sociální práce
Ostravská univerzita v Ostravě
E-mail: alice.gojova@osu.cz

Anna Geletičová, DiS.

Občanské sdružení Vzájemné soužití, Ostrava
E-mail: AGeleticova@seznam.cz

Mgr. Lucie Mastná

Občanské sdružení Vzájemné soužití, Ostrava
E-mail: luciemastna@seznam.cz

Bc. Lenka Žembová

Občanské sdružení Vzájemné soužití, Ostrava
E-mail: lenka.zembova@seznam.cz

Martina Sadivová, DiS.

Občanské sdružení Vzájemné soužití, Ostrava
E-mail: poradna-souziti@seznam.cz

Mgr. Roman Baláž

katedra sociální politiky a sociální práce
Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita
E-mail: 180944@fss.muni.cz

Mgr. Eliška Lindovská

Fakulta sociálních studií, Ostravská univerzita v Ostravě
E-mail: Eliška.Lindovska@osu.cz

sp

sociální práce
sociálna prácanabízíme spojení teorie s praxí
ponúkame spojenie teórie s praxou**vydavatel:****Asociace vzdělavatelů v sociální práci**
Joštova 10, 602 00 Brno
web: www.asvsp.orgčíslo/ročník: 1/12
počet stran: 144**adresa redakce:**Joštova 10, 602 00 Brno
tel.: +420 549 495 224
e-mail: socialniprace@socialniprace.cz
web: www.socialniprace.cz**šéfredaktor:****Roman Baláz**
e-mail: roman.balaz@socialniprace.cz
tel.: +420 549 491 969**vedoucí rubriky Akademické statě**
Zdenka Dohnalováe-mail: zdenka.dohnalova@socialniprace.cz
tel.: +420 549 493 586**administrátorka akademických statí:**Petra Vašíčková
e-mail: akademik@socialniprace.cz**redaktorka:****Eliška Barochová**
e-mail: socialniprace@socialniprace.cz**redaktorka (Slovenská republika):****Michaela Lipčáková**
e-mail: michaela.lipcakova@gmail.com**odborná supervizorka:****Mírka Nečasová**
e-mail: necasova@fss.muni.cz**foto na titulní straně:****Domov Slunečnice**
copyright: Adra o. s., foto: Eva Palkovičová**korektura:****Vilém Kmuníček****grafická úprava:****Radovan Goj**
www.goj.cz**tiskne:****Lupress, 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 Křišťan**, ThD., doc. PhDr. **Eva Mydlíková**, Ph.D., doc. **PhDr. Pavel Navrátil**, Ph.D.,
PhDr. **Mírka 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.,
prof. **Malcolm Payne**, Ph.D., Mgr. **Roman Baláz** (šéfredaktor)**ekonomka časopisu a předplatné:****Olga Cidlová**
e-mail: olga.cidlova@socialniprace.cz
tel.: +420 549 495 224**specialistka marketingu:****Aneta Hyrníková**
e-mail: inzerce@socialniprace.cz

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.

Objednávejte na www.socialniprace.cz. 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.

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

Veřejný závazek časopisu

Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci

Časopis pre teóriu, prax a vzdelávanie v sociálnej práci

Posláním časopisu Sociální práce / Sociálna práca je:

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

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

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

Posláním časopisu Sociální práce / Sociálna práca je:

- podporovať schopnosť českej a slovenskej spoločnosti riešiť životné problémy ľudí prostredníctvom sociálnej práce;
- podporovať kvalitu sociálnej práce a profesionalizáciu praxe sociálnej práce;
- prispievať k rozvoju sociálnej práce ako vedeckej disciplíny a k skvalitneniu vzdelávania v sociálnej práci;
- podporovať záujmy poskytovateľov a užívateľov sociálnych služieb.

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

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

Anotace čísla 2/2012

Sociálna práca s páchatel'mi trestných činov
Sociální práce s pachateli trestných činů

Pomáhajúce profesie sa zaoberajú zvyčajne obeťami. A to obeťami rôznych spoločenských systémov, rôznych typov agresorov, obeťami vlastnej neznalosti a nezodpovednosti a mnohých iných aspektov života. Záleží od uhlu pohľadu, či považujeme ľudí vo a po výkone trestu odňatím slobody za obeť, alebo za páchatel'ov. V tomto čísle sa pokúsime prezentovať najnovšie poznatky a praktické skúsenosti z práce s touto cieľovou skupinou, ale aj o podporných mechanizmoch, ktoré odborní pracovníci majú, resp. nemajú k dispozícii. Predstavíme vám odborníkov a organizácie, ktoré pracujú s páchatel'mi trestných činov, s ich obeťami, s ich rodinami.

Cieľom čísla je predstaviť súčasné trendy sociálnej práce s pachateľmi, a to jak z hľadiska teórie, tak praxe. Je zde poskytnut prostor pro prezentaci

nejnovějších empirických a výzkumných poznatků o této cílové skupině a charakteristikách práce s nimi. Důležitá je však institucionální síť organizací a nástrojů pro tento druh sociální práce, a to z hlediska různých subjektů sledujících odlišné účely. Jejich strategie a metody práce představují zkušenosti, které jsou sesbírány jak na domácí půdě, tak v zahraničí. V neposlední řadě stojí myšlenkový základ celé této problematiky. Prostor zde bude vyhrazen právě pro řešení filozofických a etických otázek, které tvoří základní východiska a jsou opěrnými body v otázce o legitimitě sociální práce na poli zacházení s pachateli trestných činů.

*Doc. PhDr. Eva Mydlíková, PhD.,
Mgr. Bc. Petra Vašíčková,
editorky čísla*

A call for papers for the Special English Issue 2012

We are already accepting papers from various areas of social work for the planned English issue 2012.

**The deadline for obtaining papers from potential authors
is September 30th, 2012.**

The publication date is planned to be in December 2012 / January 2013.

Papers should be sent to the administrator of the academic part of the journal, who will also provide you with additional information if requested.

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. Recenze knih
10. Zprávy, akce, oznámení
11. Napsali jste nám
12. Kontakty

Časopis je zaměřen na publicisticko-praktickou a akademickou část. Zatímco 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 příspěvků od jednoho autora je omezen na dva za jeden rok.

NABÍDKA RUKOPISŮ A RECENZNÍ ŘÍZENÍ

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

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

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

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

ROZHODNUTÍ O VYDÁNÍ

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

NÁLEŽITOSTI RUKOPISU

Text musí být napsán v souladu s platnými jazykovými normami. Texty žádáme napsané písmem Times New Roman, velikost písma 12, styl písma Normální. Stránky nejsou očíslovány. Poznámky pod čarou lokalizujte výhradně na konec statí.

- 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 10 000 slov).

VII. Seznam citované literatury: Autory žádáme, aby zvýšenou pozornost věnovali přesnému a korektnímu odkazování (viz níže). V textu se odkazuje uvedením autora příjmením, roku publikace (Korda, 2002) a v případě, že se jedná o doslovnou citaci, také strany uvedené za rokem po dvojtečce. Seznam literatury je uveden na konci statě a je v něm uvedena pouze literatura, na kterou se v textu odkazuje. Seznam je uspořádán abecedně podle autorů a v případě, že se odkazuje na více prací téhož autora, jsou jeho práce uvedeny chronologicky. Jestliže se odkazuje na práce autora, které publikoval v tomtéž roce, jsou práce odlišeny uvedením písmena a, b atd. u roku vydání.

VIII. Tabulky a grafy: Tabulka nesmí být širší než 14 cm. Výška písma alespoň 8–10. Při grafech používejte laskavě výrazné kontrastní barvy (upozorňujeme, že časopis je černobílý).

CITACE A ODKAZY

Citace a odkazy se uvádějí v souladu s ČSN ISO 690 (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 trosek likvidace signál celé Evropy*. *Českomoravský profit*, 1995, roč. 6, č. 28, s. 10–11.

Internetové zdroje:

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

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

2. Pokyny pro příspěvky do publicistických rubrik

Příspěvky do rubrik Inspirace pro praxi, O čem se mluví, případně Pohledy na věc v publicistické části časopisu mají stanovený formát v rozmezí 4000 až 8000 znaků včetně mezer. Jejich konkrétní podoba bude upřesňována individuálně na základě dohody s redakcí. Redakce si vyhrazuje právo nevyžádané příspěvky odmítnout, či upravit podle svých potřeb.

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 nečísľujte. Používejte co nejméně poznámek pod čarou. Fakta, která považujete za důležitá, 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 3000–6000 znaků včetně mezer, 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, Ph.D.
e-mail: zdenka.dohnalova@socialniprace.cz
tel.: + 420 549 493 586

články do publicistické části:

Mgr. Roman Baláz
e-mail: roman.balaz@socialniprace.cz
tel.: + 420 549 491 969

<http://www.socialniprace.cz>

Žízeň a hlad vyřešit umíme. Uvědomujeme si ale vždy všechny potřeby ohrožených dětí? Hledejme odpověď společně.

www.cijedite.cz



sám nejsem

Projekt „ČÍ JE DÍTĚ?“ si klade za cíl iniciovat a podporovat diskuzi všech subjektů, které se podílejí na práci s ohroženými dětmi a rodinami. Prostřednictvím diskuze chce přispět k pochopení tolik potřebných změn v současném systému péče jakož i procesu jeho reformy. Pokud ani vám není tato problematika lhostejná, přispějte prosím svými názory.