

FINANČNÍ GRAMOTNOST je soubor znalostí, dovedností a hodnotových postojů občana nezbytných k tomu, aby finančně zabezpečil sebe a svou rodinu v současné společnosti.

COFET

- Poradenské, školicí a vzdělávací aktivity
- Projekty v oblasti sociální – řešení nezaměstnanosti
- Reference:
 - Projekt Dost dobrá šance - 1162 zaměstnaných na Mostecku a Ostravsku
 - Finanční gramotnost pro dlouhodobě nezaměstnané
- Akreditován Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy a Ministerstvem práce a sociálních věcí jako instituce k provádění vzdělávacích programů
- Je držitelem akreditací např.:
 - MŠMT - Lektor (rekvalifikační kurz)
 - MŠMT - Finanční gramotnost pro pedagogy
 - MPSV – Další profesní vzdělávání - lektor finanční gramotnosti

COFET, a. s.

Vyšehradská 320/49, 128 00 Praha 2

Tel./Fax: (+420) 221 979 214

www.cofet.cz

email: info@cofet.cz

IČ: 60916621



**FINANČNÍ
GRAMOTNOST**

FINANČNÍ GRAMOTNOST, o. p. s.

Vyšehradská 320/49, 128 00 Praha 2

Tel.: (+420) 724 890 988

www.financnigramotnost.eu

Fax: (+420) 224 910 058

IČ: 28433980

e-mail: info@financnigramotnost.eu

DOPORUČUJEME

„Slabikář finanční gramotnosti“

Základní učební materiál pro občany ČR. Povinná literatura pro lektory finanční gramotnosti. (1. vydání COFET, a.s., 2009, 5000 výtisků)

„Už nikdy dlužníkem“

Autobiografický příběh autorky Lucie Vrbkové, který je názorným příkladem, jak snadno lze přijít o všechno, a jak těžko lze se oddlužit. Je to příklad realizace insolvenčního řízení. (2. vydání, FINANČNÍ GRAMOTNOST, o.p.s., 2008, 10 000 výtisků)

SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNÁ PRÁCA 2/2009

SOCIÁLNÍ PRÁCE SE ZADLUŽENÝMI

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

sp

sociální práce sociálna práca

vydává Asociace vzdělavatelů v sociální práci
Spoluvydavatelem je Zdravotně sociální fakulta JU v Českých Budějovicích

SOCIÁLNÍ PRÁCE SE ZADLUŽENÝMI

Exekuce



Pomoc



Poradenství



Chudoba



2/2009
ročník 9

TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ
PRÁCE S DLUŽNÍKY
>>> str. 10

JAK ŽÍT BEZ DLUHŮ
V MODERNÍ
SPOLEČNOSTI
>>> str. 14

PSYCHO-SOCIÁLNÁ
POMOC ZADLUŽENÝM
RODINÁM
>>> str. 69

Editorial	1
O čem se mluví	
Občanské poradny chtějí poskytovat komplexní a vysoce odborné dluhové poradenství	5
SPES pomáhá zadluženým domácnostem a nabízí finanční poradenství.....	7
Člověk v tísní realizuje terénní sociální práci jako účinnou variantu dluhového poradenství.....	10
Žít zcela bez dluhů se jistě dá i v dnešní moderní společnosti, tvrdí ředitel poradny.....	14
Společnost Finanční gramotnost vzdělává občany jako součást prevence proti zadlužování	17
Projekt Sanace dluhů nabízí možnost postavit se zodpovědně ke svým závazkům.....	19
Dluhové nesnáze klientů občanských poraden nelze přičítat současné ekonomické krizi.....	21
Klienti SPESu směřují své dotazy k exekucím a k osobnímu bankrotu.....	24
Exekutor musí mít určitou výchovu a sociální pohľad.....	25
Ako sa nedarí paní Blahovej splácať dlžoby a prečo je výhodnejšie pracovať „na čierno“	28
Nenapadlo nás včas žadať o odložení splátek aneb Jeden příběh úplně obyčejného zadlužení.....	31
Mé zaměstnání mi pomáhá spojit teorii s praxí, říká studentka, která pracuje v občanské poradně	34
Anketa	
Otazníky dluhového poradenství.....	36
Fakta, vyhlášky	
Výňatky ze zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon)	38
Výňatky ze zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád)	41
Pohledy na věc	
D. Šmejkal: Zákon stanovil pro insolvenční řízení poměrně přísné formální náležitosti.....	44
J. Abrahánek: Co může a nemůže exekutor	45
OP Třebíč: Kasuistika – dluhové poradenství	46
Kvalita v sociálních službách	
Standard č. 14 nouzové a havarijní situace	48
Uzavírání smlouvy o poskytování sociálních služeb.....	54
Akademické statě	
D. Urban, A. Kajanová: Sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách se zaměřením na prevenci sociálních patologií v praxi – České Budějovice	56
D. Urban, A. Kajanová: Social work in socially excluded areas aimed at the practical prevention of social pathology – České Budějovice.....	62
M. Schavel, B. Drexlerová, L. Lekárová: Zadlženosť a psycho-sociálna pomoc rodinám so sociálno-ekonomickými problémami	69
M. a L. Novosadovi: Možné deficity v oblasti funkční gramotnosti a občanské orientovanosti jako rizikový faktor i potenciální spouštěč zadlužování občanů se zdravotním postižením	73
P. Bareš: Cílové skupiny osob zakoušejících extrémní sociální vyloučení a jejich reflexe v krajských střednědobých plánech rozvoje sociálních služeb	80
P. Kolařík: Samovolná změna organizační kultury, její přínosy a rizika	91
H. Tomešová Bartáková: Feministické proudy v sociální práci ve vztahu k možnosti redefinovat genderové role v české společnosti	100
M. Kastnerová: Role sociálního pracovníka v léčbě závislosti na tabáku.....	112
B. Jindrová, J. Smolík: Sociální práce s fotbalovými fanoušky během mistrovství Evropy 2008	119
Studentské práce	
B. Drexlerová: Problematika zadlženosti rodin v Slovenskej republike s detailnejším pohľadom na región východného a západného Slovenska	127
Školy se představují	
Vzdělávání v Mostu zahrnuje specifika regionální sociální práce s romským etnikem a nezaměstnanými	135
Inspirace pro praxi	
Sedmero dluhového poradenství	137
Co znamená RPSN.....	138
Recenze	140
Akce	149

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

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

- 1) Editorial
- 2) O čem se mluví
- 3) Anketa
- 4) Fakta, vyhlášky, zákony, dokumenty...
- 5) Pohledy na věc
- 6) Kvalita v sociálních službách
- 7) Akademické statě
- 8) Studentské práce
- 9) Školy se představují
- 10) Inspirace pro praxi
- 11) Recenze knih
- 12) Zprávy, akce, oznámení
- 13) Kontakty

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Vážené čtenářky, vážení čtenáři,

dostáváte do rukou číslo časopisu zaměřené na problematiku zadlužení. Toto téma se dostává do povědomí nás všech prostřednictvím různých médií, v současné době zejména v souvislosti s finanční krizí. V každém z médií se tato problematika probírá zejména z pohledu makroekonomického. Sociální aspekt je ve většině článků, rozhovorů, analýz zmiňován přes statistiky, příběhy obyčejných lidí, kteří se dostali do problémů souvisejících se zadlužením nebo ztrátou zaměstnání. V některých celostátních tištěných a internetových médiích se již objevily v prvním čtvrtletí tohoto roku návody, jak se nedostat do dluhové pasti nebo např. jak řídit své či rodinné finance. V televizi se dokonce vysílal publicistický seriál o tom, jak spravovat své osobní finance a snižovat případné dluhy.

V tomto čísle se pokoušíme spolu s dalšími kolegy z různých oblastí podívat se na problematiku zadlužení z pohledu sociální práce. Monotematické číslo přináší různé pohledy na práci se zadluženými lidmi. Témata dluhového poradenství, osvěty široké veřejnosti v této problematice, zvyšování finanční gramotnosti obyvatelstva, hledání možnosti spolupráce napříč různými organizacemi nebo spolupráce napříč různými obory (sociální práce, psychoterapie, právní poradenství, sociologie) ve prospěch pomoci dlužníkům, vzdělávání široké veřejnosti, ale také sociálních pracovníků, kteří pracují s dlužníky, jsou v posledním roce velmi aktuální. Dluhy jedince totiž většinou nezasahují pouze dlužníka, ale také jeho rodinu a zasahují do mnoha oblastí jeho života. Netýkájí se jen dlužnickových majetkových a finančních poměrů, ale často také základních životních potřeb, bez jejichž naplnění se výrazným způsobem rozkolísá jejich psychosociální stabilita. Někteří lidé vlivem zadlužení ztrácejí nejen své domovy,

žijí v permanentním silném stresu několik let, ale v těch nejzávažnějších případech ztrácejí také své blízké v podobě rozvodu. Rozchody partnerů jsou vlivem zvyšování dluhů u předlužených jedinců na vzestupu. Další strádají vlivem své těžké sociální situace různými somatickými nebo psychickými onemocněními. Zprávy z různých neziskových organizací – poskytovatelů sociálních služeb, ale také např. z mého okolí informují, že u některých jedinců silně stresovaných dluhy a jejich závažnou sociální situací dochází také k pokusům o sebevraždu. A v některých případech neskončí tato závažná situace pouze u pokusu. Pokud bych měl být osobní: v domě, kde bydlím, se před časem oběsil muž o den dříve, než si přišel pro další splátku dluhu pracovník jedné nejmenované finanční nebankovní společnosti.

Je jasné, že si zadlužení klienti často způsobili svou tíživou sociální a někdy také zdravotní situací sami, jako ostatně více klientů různých druhů sociálních služeb. Hloubka rány způsobená zadlužením je však mnohdy drtivá a zasahuje na dlouho také rodinu a blízké „postiženého“ člověka. Někdy je však spoluviník problémů předlužených lidí také na straně partnerů dlužníků, reklamy či nedostatečné legislativy. I z toho důvodu jsem rád, že aktuální číslo časopisu je zaměřené na dluhové poradenství, dluhovou problematiku. Domnívám se, že tato Sociální práce/Sociální práce může napomoci diskusí o další pomoci zadluženým, ale také hledání různých forem spolupráce neziskových, státních institucí, v tématech a způsobech spolupráce v sociální práci se zadluženými lidmi.

Ať se vám časopis Sociální práce/Sociální práce dobře čte a je pro Vás inspirující!

Mgr. Hynek Kalvoda, garant čísla

Milé čtenářky, milí čtenáři,

dovolu, abych vás seznámil s děním v časopise. Velmi nás potěšilo, že jste se zapojili do anket na webových stránkách časopisu. Mnoho hlasů jste dali námětům, o kterých uvažujeme v dalších číslech. Ze 13 v současnosti navržených témat získalo nejvíce hlasů Praktické užití teorie v sociální práci (150), Sociálně-právní poradenství (125) a Smrt a umírání (121). Na základě vašich čtenář-

ských tipů, kterých si velmi ceníme, jsme přidali čtyři další témata. Z nich byste nejvíce uvítali oblast, která se týká všech sociálních pracovníků – vzdělávání (102 hlasy).

Jak jistě víte, ročně se dostane pouze na čtyři témata. Není proto v našich možnostech realizovat všechny vaše návrhy uvedené v anketě. Naším záměrem je v každém čísle představit co

nejkomplexněji situaci v určité oblasti sociální práce. Konkrétním aspektům souvisejícím s některou cílovou skupinou či oblastí se věnujeme v rámci obecnějších témat.

Určitě existuje řada námětů, o nichž bychom mohli psát opakovaně. Někteří z vás v anketě žádají témata, kterými jsme se už zabývali. Pokud jsme je však v minulosti pojednali, námátkou cituji z vašich tipů: „sociální práce s migranty“, „sociálně-právní ochrana dětí“, „domácí násilí“, „Romové“, neplánujeme s největší pravděpodobností znovu vydat podobně zaměřené číslo. Dáváme přednost těm oblastem sociální práce, a těch je určitě také hodně, kterým jsme se doposud nevěnovali.

Znovu vás chci povzbudit, abyste přispěli svými nápady ke tvorbě časopisu a napsali nám do ankety, jak jste spokojeni s obsahem tohoto čísla, jeho publicistickou a akademickou částí. S obsahem koresponduje ještě jedna inovace. O půl bodu jsme zmenšili písmo v časopise. Důvod je prostý. V posledních letech se rapidně zvýšil počet zájemců o publikování akademických statí v našem časopise. Chceme vyjít vstříc tomuto zájmu, proto jsme rozšířili celkový rozsah akademické části, aniž bychom zmenšili velikost části publicistické. Dalším důvodem je naše snaha udržet se na seznamu odborných recenzovaných časopisů i po roce 2012 na Seznamu recenzovaných neimpaktovaných periodik a abychom uspěli při žádostech o vstup do mezinárodních databází odborných časopisů, je nutné,

aby nadpoloviční prostor v časopise zastávala akademická část, tedy články, které procházejí recenzním řízením. Zmenšením písma dosáhneme toho, že se zvýší počet znaků v akademické části a přitom zůstane, co se týká počtu znaků, stejný prostor jako doposud pro publicistickou část.

V minulém čísle jsem vás informoval o personálních změnách v časopise. V redakci máme dvě nové tváře. Od Jany Kopřivové si slibujeme vyšší počet inzerátů v časopise než doposud, což se jí podařilo v tomto čísle splnit. Kromě reklamy a propagace, které má v časopise na starosti, pomáhá redakčně i s publicistickou částí. Správu předplatitelské databáze převzala od března Olga Křešťáková, která je druhou novou kolegyní. Připomínám, že s obměnou osob v redakci souvisejí i změny telefonních a e-mailových kontaktů. Aktualizované kontakty najdete v tomto čísle i na našich webových stránkách.

Na závěr chci zmínit ceny časopisu. Od letošního roku jsme zvýšili předplatné za jednotlivý výtisk a zrušili občanské předplatné. Naopak jsme zvýhodnili ty, kteří si objednali celý ročník. Je brzo vyhodnotit tyto změny. Zdá se však podle prozatímního počtu odběratelů, že jste na náš časopis nezanevřeli, ale spíše naopak. Počet odebraných výtisků vzrostl, za což vám velmi děkujeme. Vaše přízeň nás motivuje k tomu, abychom nadále usilovali svým dílem o rozvoj sociální práce, aby se stala ještě více respektovaným a vlivným oborem.

Bc. Pavel Bajer, šéfredaktor

Témata časopisu Sociální práce/Sociálna práca na rok 2009

1/2009 Komunitní plánování, termín vydání: konec března

2/2009 Sociální práce se zadluženými, termín vydání: konec června

3/2009 Různá pojetí sociální práce – spolupráce, komplexnost, termín vydání: polovina října

4/2009 Sociální práce ve třetím světě, termín vydání: konec prosince

Nové e-mailové adresy redakce

Redakce: socialniprace@socialniprace.cz

Šéfredaktor a redaktor publicistické části Bc. Pavel Bajer: pavel.bajer@socialniprace.cz

Finanční manažerka Bc. Marie Žizlavská: marie.zizlavska@socialniprace.cz

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

PR manažerka Bc. Jana Kopřivová: jana.koprivova@socialniprace.cz

Správkyně předplatitelské databáze Olga Křešťáková: olga.krestakova@socialniprace.cz

Poděkování

Letos na jarní valné hromadě Asociace vzdělavatelů v sociální práci (ASVSP) z důvodů značného vyčerpání spojeného se zakládáním a provozem Fakulty sociálních studií Ostravské univerzity, rezignoval doc. PaedDr. **Oldřich Chytil**, Ph.D., na svoji funkci předsedy asociace, kterou zastával od jejího vzniku v roce 1993. Doc. Chytil se mimořádným způsobem zasloužil o rozvoj oboru sociální práce – ať už svou pedagogickou činností v České republice a v zahraničí a podporou zahraniční spolupráce mezi školami, tak i skrze publikační činnost a v neposlední řadě i svou aktivitou v oblasti zvyšování kvality výuky sociální práce a celkově statusu sociální práce v naší společnosti. Spolu s prof. Liborem Musilem, CSc., zareagovali velmi pohotově na situaci turbulentních změn ve školství po roce 1989, kdy se v oblasti vzdělávání v sociální práci vynořila spousta škol s nejistým profilem i kvalitou výuky, a založili ASVSP. Dlouhodobý cíl Asociace, který byl tehdy formulován – zkvalitňovat vzdělávání v sociální práci a přispívat tím ke zdokonalování nabídky

a výkonu služeb sociální práce v České republice – se doposud nezměnil. Doc. Chytil se aktivně účastnil na plnění tohoto cíle. Rádi bychom v této souvislosti zmínili alespoň jeho aktivitu a nasazení při vytváření Minimálního standardu vzdělávání ASVSP, působení ve skupině pro konzultaci těchto standardů na školách, členství v redakční radě časopisu Sociální práce/Sociální práce, který ASVSP vydává. Není možné na tomto místě zmínit vše. Účastníci konference věnované 15. výročí založení ASVSP, která se konala na podzim 2008 na FSS MU v Brně, se dozvěděli více o historii a významu ASVSP z projevu doc. Chytila, který zde přednesl. Tato konferenci bude věnováno následující číslo časopisu.

Milý a vážený Oldřichu, děkujeme Ti za dlouholetou činnost v sociální práci i pro sociální práci včetně podnětných kolegiálních diskusí nad stavem a budoucností tohoto oboru. Přejeme Ti hodně úspěchů v práci na fakultě a těšíme se na další spolupráci ve výkonné radě ASVSP.

Členové výkonné rady ASVSP



PODĚLTE SE S NÁMI O SVÉ NÁZORY A ZÍSKEJTE KNIHY Z NAKLADATELSTVÍ PORTÁL

- Zaujal Váš nějaký článek v časopise Sociální práce/Sociálna práca?
- Nesouhlasíte s některými myšlenkami?
- Chybí Vám v časopise nějaká témata, texty, rubriky či informace?
- Udělali byste něco úplně jinak?
- Nebo nás naopak chcete za něco pochválit?

Napište nám o tom, Váš názor nás zajímá!

Své náměty zasílejte na adresu jana.koprivova@socialniprace.cz, do předmětu uveďte heslo "Názory".

Vaše postřehy slosujeme a **odměníme odbornými knihami z nakladatelství Portál**. Můžete se těšit mimo jiné na tituly:

- Kopriva: Lidský vztah jako součást profese
- Kallwass: Syndrom vyhoření v práci i osobním životě
- Hawkins, Shohet: Supervize v pomáhajících profesích
- Tošner, Sozanská: Dobrovolníci a metodika práce s nimi
- Matoušek: Sociální služby

Více o knihách se dozvíte na stránkách www.portal.cz.



Vážené kolegyně a kolegovia, členky a členovia ASVSP v České republice!

V súčasnom meniacom sa svete hľadá odborná verejnosť vždy a znova adekvátne odpovede na každodenné výzvy. Súčasťou odborného diskursu je v tejto súvislosti aj problematika profesionalizácie sociálnej práce. K ich nástrojom patrí kvalitná príprava na výkon profesie. Oceňujeme výsledky práce ASVSP rešpektovaného aktéra politiky vysokoškolského vzdelávania, usilujúceho o monitorovanie a stále zvyšovanie kvality. V tejto oblasti sú úspechy Vašej asociácie vnímané slovenskými vysokými školami ako inšpirácia aj výzva.

Medzi oboma asociáciami sa kontinuálne rozvíja spolupráca. Za významné považujeme spoločné vydávanie česko-slovenského časopisu *Sociální práce/Sociálna práca*, v súčasnosti jediného odborného periodika v tomto priestore. V kontexte spolupráce pripomíname intenzívne kontakty na úrovni členských základní oboch asociácií. Z hľadiska kvantity učiteľských a študentských mobilit, účasti zástupkyň a zástupcov akademickej obce na organizácii a priebehu odborných podujatí rôzneho typu či spolupráce v procese kvalifikačného rastu vysokoškolských učiteliek a učiteľov patrí spolupráca s českými kolegynami a kolegami

k najrozvinutejším. V budúcnosti by bolo pre obe strany prospešné rozvinúť spoluprácu v oblasti výskumu v sociálnej práci.

V kontexte ocenenia činnosti ASVSP v ČR chceme podčiarknuť aj európsky rozmer jej významu. Českí vzdelávatelia po roku 1989 dôraznejšie participujú na činnosti relevantných profesijných združení a tak prispievajú k objasňovaniu a diseminácii skúseností a názorov profesionálov z krajín strednej a východnej Európy. Známa slovenská sentencia „Tam, kde niet vôle, niet ani cesty“ akcentuje ľudský rozmer akejkoľvek aktivity. V prípade Vašej asociácie došlo k ideálnej situácii – našli sa odborníci s príslušnou morálnou autoritou, ochotní venovať svoj čas a energiu v prospech asociácie a stretli sa nielen s akceptáciou vzdelávateľov, ale aj ďalších kľúčových aktérov štátnej vzdelávacej politiky.

Pri príležitosti konferencie k 15. výročiu založenia ASVSP v ČR želá slovenská asociácia našim kolegyniam a kolegom veľa tvorivých síl a entuziazmu na ceste za kvalitou vysokoškolského vzdelávania sociálnych pracovníkov.

**Doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, PhD.,
za Správnú radu AVVSP v Slovenskej republike**



Doporučte nás dál a získejte SLEVU 50 % NA PŘEDPLATNÉ časopisu Sociální práce/Sociálna práca pro rok 2010!

Jste **stálý předplatitel** našeho časopisu? Máme pro Vás **skvělou zprávu** - díky **letní akci** můžete **ušetřit 50 % z ceny předplatného** pro rok 2010. Stačí jen **doporučit časopis SP/SP** někomu ze svých známých a přimět ho, aby si stejně jako Vy předplatil časopis pro aktuální rok 2009. **Akce platí do 31. 8. 2009.**

Jak získáte slevu?

1. Nový předplatitel si objedná předplatné pro rok 2009, a to mailem na níže uvedené adrese.
2. Do kolonky Předmět napíše heslo „Na doporučení“.
3. V objednávce je třeba uvést název organizace, fakturační adresu, IČ/DIČ, zodpovědnou osobu a kontakt na ni.
4. Nový předplatitel v mailu uvede, kdo mu časopis doporučil.
5. Poté, co nový předplatitel uhradí částku za rok 2009, může stávající předplatitel uplatnit slevu 50 % na předplatné pro rok 2010.

Podrobnosti na www.socialniprace.cz/inzerce.php

Další informace Vám ráda poskytnu

Olga Křešťáková ■ olga.krestakova@socialniprace.cz, (+420) 549 495 224



Občanské poradny chtějí poskytovat komplexní a vysoce odborné dluhové poradenství

Občanské poradny začaly specializované dluhové poradenství poskytovat v rámci pilotního projektu zaměřeného na rozvoj této problematiky na sklonku roku 2006. Jednalo se však pouze o dvě poradny v rámci celé sítě občanských poraden sdružených v Asociaci občanských poraden (AOP). U zrodu projektu AOP Dluhové poradenství stál Mgr. Hynek Kalvoda, člen Výboru Asociace občanských poraden a předseda Výboru Asociace sociálního poradenství a především tvůrce projektu AOP Dluhové poradenství. Vystudoval Filozofickou fakultu Univerzity Karlovy v Praze, obor sociální politika a sociální práce.

Jakým vývojem prošlo dluhové poradenství v občanských poradnách (OP)?

Od prvotních pokusů inspirovaných zkušeností anglických občanských poraden, kdy od počátku měly občanské poradny některé materiály k dluhovému poradenství od anglických soukromenců, až k systematickým projektům, které tuto problematiku rozšiřovaly do dalších poraden. První projekt od července roku 2006 umožnil přeložit některé materiály k dluhovému poradenství, které AOP měla k dispozici od anglické a skotské sítě občanských poraden. Ke konci tohoto projektu bylo možné některé materiály mírně uzpůsobit českým podmínkám. Šlo zejména o dílčí materiály, jak pracovat se zadluženými klienty. Od konce roku 2006 do dubna 2007 dvě poradny pilotně testovaly pomoc dlužníkům s využitím britských materiálů. V létě 2007 se podařilo získat dar od ČSOB, Poštovní spořitelny na realizaci projektu zaměřeného na dluhové poradenství. Tento projekt potrvá tři roky. V jeho rámci kromě vlastního dluhového poradenství rozšířeného v posledním roce projektu do všech krajů ČR organizují občanské poradny ve spolupráci s AOP semináře pro odbornou veřejnost, dále realizují semináře pro veřejnost v tématech, která jsou důležitá pro prevenci předlužení. Kromě toho je v projektu kladen také velký důraz na propagaci. V tomto roce je zapojeno do projektu 17 občanských poraden ze 12 krajů ČR.

Liší se nějak poskytování dluhového poradenství, třeba od Velké Británie, odkud byl převzat model občanských poraden?

Ano, liší. Zásadní rozdíl je v jiné zkušenosti s prací s předluženými lidmi a také v odlišné legislativě v oblastech, které souvisí s předlužením. Rozdílne je rovněž chování řady věřitelských subjektů k dluhům lidí žijících v ČR. Samozřejmě je odlišný také dopad sociální politiky prováděné AOP

v této oblasti. Britské sítě mají dlouhou tradici v jejím uskutečňování, pevnější kontakty se stakeholdery a odlišné společenské i politické prostředí.

Jaké znalosti a dovednosti mají dluhová poradci? Procházejí školením, kursy?

Dluhová poradci mohou pomoci klientům s analýzou jejich dluhů, analýzou právních situací, ve kterých se nacházejí. Mohou jim pomoci se sestavením osobního či rodinného rozpočtu. Zároveň občanskí poradci, pokud to připadá v úvahu, napomáhají komunikaci dlužníků a věřitelů. Zároveň musí dobře pracovat s motivací zadlužených klientů. Kromě toho působení v této problematice předpokládá znalosti z problematiky insolvenčního zákona, zákona o exekutorech, exekutivním řádu, majetkoprávní problematiky.

Poradci procházejí kursy, které jim pomáhají zvládat komunikační stránku poradenství i právní problematiku spojenou s dluhy. Mají k dispozici rovněž samostudijní modul dluhového poradenství a první verzi modulu pobytového školení zaměřeného na dluhovou problematiku.

Mají poradci právní vzdělání? Nebo jsou spíše zaměřeni na sociální poradenství?

Občanskí poradci poskytují odborné sociální poradenství. V dluhové problematice se míchá poradenství zaměřené na práva a povinnosti občanů a sociální poradenství, které využívá prostředky komunikace a práci se základními fázemi rozhovoru vhodnými pro „běžné“ občanské poradce. Někteří poradci mají také právní vzdělání.



Mgr. Hynek Kalvoda

Většinou však jde o poradce, kteří mají „klasické“ vzdělání v sociální práci.

S čím konkrétně pomáhají poradci klientům? Komunikují i se soudy, věřiteli, exekutory?

Poradci pomáhají při řešení jejich problémů spojených také s dluhy. Pokud je to vhodné a klienti souhlasí, komunikují v zájmu klientů také se soudy, věřiteli, exekutory, převážně písemnou či telefonickou formou.

Jaký má dluhové poradenství podíl v celkovém počtu klientů, kteří chodí do poraden?

Problematika dluhů je přibližně na pátém místě z hlediska počtu dotazů.

Předpokládám, že počet klientů, kteří mají problémy s dluhy, rok od roku stoupá...

Ano, meziročně počet klientů, kteří přicházejí do poraden s touto problematikou, stoupá. V některých krajích, např. Vysočina, Moravskoslezský kraj, je vzestup klientů přicházejících s takovými problémy více než stoprocentní.

Můžete popsat typického klienta poradny, který má problém s financemi?

Nevím, zda existuje typický klient. Ale určitě lze říci, že řada klientů přicházejících s dluhy má dluhů více, nepamatují si přesně detaily své dluhové kariéry, přicházejí také s dalšími problémy (rodinné, mezilidské vztahy, bydlení, sociální dávky atd.). Často nemohou dluhy včas a v potřebné výši splácet a mají problémy v komunikaci s některými věřiteli, neznají dobře smluvní podmínky, za kterých si půjčili.

Jaké má zaměření projekt Finanční gramotnosti proti dluhové pasti?

Projekt je zaměřen poradensky, preventivně a snaží se také o propagaci některých problémů souvisejících s dluhy jako jednou z možností ochrany před předlužením.

Jaké máte zkušenosti, pomáháte klientům v tzv. insolvenčním řízení?

Ano, pomáháme. Lidé se často přicházejí zeptat, zda dosáhnou na oddlužení, jak vyplnit návrh.

Jak se vám daří nastavit komplexní a vysoce odborné dluhové poradenství? Co si pod tímto označením má klient představit?

Komplexní poradenství je o tom, že poradci radí v souvislostech. Dotazy se často dotýkají také jiných oblastí, bez jejichž řešení by se situace předluženého klienta neposunula dopředu. Vysoce odborné poradenství je charakterizováno formalizovaným systémem práce se zadluženými klienty, pravidelným zvyšováním kvalifikace poradců a poradkyň, vysokým standardem obecné poradenské výbavy, kterou občanští poradci získávají v kurzech zaměřených na práci s klienty.

Poskytují už všechny OP dluhové poradenství? Pokud ne, co tomu brání?

Ne. Rozvoji dluhové poradenství ve všech poradnách brání nedostatečná finanční a personální kapacita. Proto nelze všechny poradny systematicky metodicky podporovat.

Máte podporu pro projekt dluhového poradenství od samospráv, ministerstev, politiků?

Ano. Na projekt jsme získali dar od Magistrátu hlavního města Prahy, k realizaci aktivit napomůže dotace ministerstva průmyslu a obchodu. Nyní se budeme snažit získat také další prostředky. Ne finančním partnerem projektu bylo ministerstvo spravedlnosti.

Snažíte se působit preventivně?

Působíme preventivně prostřednictvím seminářů určených pro širokou veřejnost, medializací tématu a osvětou v médiích zaměřenou na problematiku předlužení.

Jak vidíte budoucnost dluhového poradenství, ať už co se týká činnosti poraden, tak počtu a šíře problémů klientů?

Domnívám se, že s nárůstem počtu dotazů lidí, kteří se předlužují, bude souviset i větší potřeba služby dluhového poradenství, specializace poradců, akreditace vzdělávacích programů pro dluhové poradce. Zároveň se domnívám, že některé dotazy budou stále spleťtější.

Připravil Pavel Bajer

SPES pomáhá zadluženým domácnostem a nabízí finanční poradenství

Na počátku občanského sdružení SPES, specializovaného na pomoc lidem v obtížné majetkové situaci, stála stáž dnešní předsedkyně Mgr. **Andrey Běhálkové** v německé poradně pro dlužníky, kde tento druh sociální práce má již dlouhodobou tradici. Po návratu ze stáže už během studia sociální práce založila v roce 2005 SPES. V té době u nás obdobná organizace neexistovala a problematika dluhů domácností se teprve rodila a začínalo se o ní hovořit jako o možném problému.

Jaké jsou pilíře činnosti SPESu?

Sdružení SPES má dva pilíře činnosti, prvním je poradenství pro lidi, kteří se dostali do tíživé situace z důvodu neschopnosti splácet své pohledávky. Druhým pilířem činnosti je finanční vzdělávání zaměřené především na sociální pracovníky neziskových a státních organizací, dále na studenty středních škol, především posledních ročníků.

Co vše patří pod finanční poradenství?

Finanční poradenství má podle mého názoru velmi široký záběr a definice obsahu se budou velmi lišit. Do finančního poradenství můžeme zahrnout informace od hospodaření domácností, tedy vytváření rezerv, dále spoření, informací o spořicíh účtech, stavebním spoření, penzijním pojištění, až k investicím. Do finančního poradenství musí zcela jistě patřit informace o uzavírání smluv, jak by měla vypadat smlouva k danému typu produktu na trhu, a naopak co by obsahovat tato smlouva neměla. Obsahem finančního poradenství jsou i informace o jednotlivých úvěrových produktech, vhodnost těchto produktů k pořízení dané konkrétní věci a související rizika. Dnes jsou nezbytností i informace o rizicích spojených se zadlužením, procesy vymáhání a informace, jak situaci řešit či se v daný okamžik bránit nepřiměřenému vymáhání.

Procházejí pracovníci SPESu nějakým školením, kursy v oblasti dluhového poradenství?

Pracovníci sdružení jsou absolventi vysokých škol se zaměřením na sociální práci. V současné době se nejedná o pravidelné školení, ale vyhledáváme obdobná školení např. občanských poraden, kterých se pracovníci účastní. V rámci různých školení se setkáváme i s dalšími lektory, jako např. exekutor, pracovník bankovního sektoru, kde dochází k navyšování povědomí o souvisejících problematikách. Sdružení spo-

lupracuje a je v neustálém kontaktu s německou organizací SkF (Sozialdienst katholischer Frauen), ze které vycházejí zkušenosti Sdružení SPES a jsou využívány stejné metody práce.

Co je náplní informačních seminářů pro sociální pracovníky?

Semináře pro sociální pracovníky státních a nestátních neziskových organizací pořádá Sdružení SPES již třetím rokem ve všech krajích ČR. Snažíme se o navýšení finanční gramotnosti a předání takových informací, které neslouží pouze pro práci s klienty, ale i pro jejich vlastní potřebu. Finanční vzdělávání u nás zcela na školách chybí, a proto se v praxi často setkáváme s nízkou finanční gramotností i u sociálních pracovníků. V první části semináře, po představení Sdružení SPES, se především jedná o preventivní zaměření. Vysvětlujeme základní pojmy, jako je např. ručitel, spoludlužník, úrok z prodlení, nezbytností je i vysvětlení úvěrových finančních produktů, jako např. kontokorent, americká hypotéka či revolving. Následují informace, co by měla obsahovat smlouva, jaké může být zajištění ve smlouvě – ručitel, rozhodčí doložka, směnka. Dalším bodem jsou zásady zodpovědného zadlužování a odpovědný výběr věřitele. V poslední době je věnována část školení nekalým praktikám poskytovatelů úvěru a trestným činům. Následují příčiny předlužení a rizikové faktory předlužení, čímž se dostáváme do praktické části školení.

Velkou kapitolou je samotný vymáhací proces, tedy co se děje, když dlužník přestane splácet své závazky, jaké jsou nástroje věřitelů pro vymáhání, kompetence vymahačských společností a informace o registrech dlužníků. Vymáhání probíhá soudní či mimosoudní cestou, kdy jednotlivé postupy jsou odlišné a jsou i jiné možnosti, jak se bránit. Velkou kapitolou je samotný exekuční proces, tedy co může exekutor zabavit, kam všude může exekutor vstoupit, informace

KDO SE NEJČASTĚJI STANE DLUŽNÍKEM?

- Patologičtí hráči
- Závislí na alkoholu a drogách
- Lidé s poruchou osobnosti (psychopatologická struktura osobnosti)
- Lidé s duševním onemocněním (maniodepresivita)
- Lidé žijící konzumním způsobem života
- Sociálně, ekonomicky a vzdělanostně slabší

Zdroj: Prezentace Mgr. Evy Oujezské, seminář
Zadlužování v Jihomoravském kraji, Brno, 26. 5. 2009.

o přiměřenosti exekuce či nákladech exekutora. Poslední kapitolou je práce s předluženou domácností, tedy jak vypracovat plán hospodaření domácností, plán věřitelů. Práce s klienty se rozděluje na tři skupiny. Práce s nemajetným klientem (ochrana dlužníka), postupy práce s klientem s omezeným příjmem (vyjednávání s věřiteli) a informace o práci s klientem, který má dostatečný příjem (insolvenční řízení).

Jaké máte zkušenosti se soudy, exekutory?

Zkušenosti jsou různé a souvisí s každou problematikou jednotlivě. Co se týče soudu, tak rozhodování ve „starých“ věcech je jednotné a platební rozkazy či usnesení jsou konstantní. Někdy se akorát člověk pozastaví nad tím, proč soudy schválí např. neskutečně vysoké úroky z prodlení. Pokud se dlužník snaží splácet v rámci svých možností, zasílá věřiteli pravidelné platby a řeší svou situaci, tak některé soudy rozhodnou o splátkách úvěru, nikoli o vyplacení celého úvěru v jedné splátce. Je to dobrá možnost, jak se vyhnout exekučnímu řízení. Problematiku soudu vnímám v otázkách nového insolvenčního zákona, který začal platit k lednu 2008. V prvním půl roce byla situace taková, že každý soudce rozhodoval v otázce hlavy V, oddlužení, zcela jinak než jeho kolega. Neshody panovaly např. v tom, co má být přílohou k Návrhu na povolení oddlužení a jak má tato příloha vypadat. Tyto neshody a novost zákona měly za důsledek, že nám byly vráceny návrhy na povolení od jednoho soudce, ale stejný návrh jiný soudce bez problému přijal. Dnes se

situace poměrně stabilizovala, ale neustále jsou rozdíly mezi jednotlivými soudci, kteří vyžadují jednotlivé přílohy v jiných podobách.

U exekutorů existuje velký rozdíl mezi soudními a soukromými exekutory. Vyjednávání je vždy jednodušší se soudními exekutory, kteří bývají přístupnější. Jednotlivé exekutorské úřady se velmi liší především v přístupu k dlužníkům. Nicméně až na asi tři exekutorské úřady, s kterými je naprosto špatná či žádná komunikace, mám zkušenost s exekutory víceméně pozitivní. Exekutoři vykonávají svou práci a většinou je pochybení na straně dlužníka, protože vůbec nekontaktuje exekutora a nezkouší se s ním dohodnout. Když dlužník exekutora kontaktuje a informuje ho o své situaci i o svých finančních možnostech, majetku, většinou se dá s exekutory dohodnout

Jak chcete změnit přístup některých občanů, kteří si půjčují nezodpovědně a nejsou schopni své finanční závazky splácet?

Jak konkrétně zvyšujete ekonomickou gramotnost české populace?

Je velkým problémem navyšování finanční gramotnosti celé české populace, jedná se především o finanční záležitost, ale i o efektivitu takové činnosti. Samozřejmě máme informační materiály umístěny např. na krajských úřadech či obcích, což však nedostačuje. V rámci skupiny ministerstva financí pro finanční vzdělávání jsme dospěli k závěru, že je vhodné zaměřit se především na školy a sociální pracovníky, a tímto činností se sdružení věnuje. V rámci naší

KDO SE TAKÉ STANE DLUŽNÍKEM?

- Ti, kdo nedomýšlejí důsledky svých činů
- Ti, kdo se impulsivně, zkratovitě rozhodují
- Ti, kdo chtějí za každou cenu uspokojit potřeby blízkých lidí
- Ti, kdo většinu života žili v minulém režimu a stát se o ně vždy postaral
- Ti, kdo se nenaučili být samostatní a zodpovědní za svůj život

Zdroj: Prezentace Mgr. Evy Oujezské, seminář
Zadlužování v Jihomoravském kraji, Brno, 26. 5. 2009.

činnosti jsme udělali několik průzkumů finančního trhu a několik seminářů na půdě Parlamentu ČR, které jsou zajímavé pro média. Široká veřejnost tak může zaznamenat téma finanční gramotnosti a být minimálně informována o této problematice a především získat základní informace o tom, jaké možnosti pomoci u nás existují.

Snažíte se prosadit změny v legislativě? Jaké konkrétní?

Připomínkujeme zákony, které souvisí s dluhovou problematikou, např. občanský zákoník. Dostali jsme pozvání do skupiny ministerstva financí k problematice lichvy, kde se v současné době projednávají návrhy zákona o úrokových stopech či lichvě. Ministerstvo průmyslu a obchodu nás vyzvalo k připomínkování nové spotřebitelské směrnice.

Co se týká legislativy, uvítala bych dvě zásadní změny. V první řadě omezení rozhodčích doložek ve spotřebitelských smlouvách, jelikož si uvědomuji výhody rozhodčího řízení v obchodních sporech mezi rovnými partnery. Nejsme pro úplné zakázání, ale vím, jak nevýhodné postavení mají spotřebitelé, pokud podepíší smlouvu s rozhodčí doložkou, kde jsou uvedeni konkrétní rozhodci přímo ve smlouvě. Zde si myslím, že by mělo dojít k zásadní změně zákona, především ve větším dozoru a přísnosti rozhodčího zákona.

Další věcí, které by bylo dobré změnit v naší legislativě, je tzv. tabulka zabavitelnosti, kterou

mají v Německu. Jsem zastáncem exekučního zákona a pravomocí exekuce, jedná se o dobrý nástroj pro vymáhání, ale pokud se jedná o exekuci srážkami ze mzdy, vidím zde zásadní problém. Pokud dlužník pracuje a má exekuci mzdy, zůstane mu stejná částka jako v nezaměstnanosti, což vede velmi často k tomu, že dlužníci nepracují. Pracovat je pro ně absolutně nevýhodné, a hledají si práci tzv. načerno. Tabulka zabavitelnosti je stanovena tak, že čím více člověk vydělá, tím větší částka mu zůstává. Tento přístup má dva efekty, dlužníkům se vyplatí pracovat a motivuje k vyšším výdělkům. Zároveň věřitelé dostanou více svých peněz zpět, protože dlužníci mají stálý příjem a lze exekučně zabavovat vyšší částku než při nezaměstnanosti.

V čem se liší model práce s klienty, dluhového poradenství SPESu od modelu praktikovaného občanskými poradnami?

Při školení sociálních pracovníků dochází k výměně zkušeností mezi jinými organizacemi, mezi které patří občanské poradny, organizace jako Člověk v tísni či Armáda spásy. Zásadní rozdíl spočívá v tom, že pokud klient vyhledá naši poradnu, tak principem naší práce je uchopení všech dluhů, které klient má. Nepracujeme pouze s jednou pohledávkou, nezůstáváme jen u napsání jednoho splátkového kalendáře. Pokud nás klient vyhledá, chceme, aby odhalil celou situaci, veškeré závazky, se kterými poté pracujeme.

Připravil Pavel Bajer

inzerce

Katedra sociální práce a sociální politiky
Pedagogické fakulty UHK
Vás srdečně zve na odbornou konferenci
s mezinárodní účastí

VI. Hradecké dny sociální práce ETIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Termín konání: 16. a 17. října 2009

Místo konání: Univerzita Hradec Králové
Objekt společné výuky
Hradecká 1227
Hradec Králové

Tématické okruhy konference

- Etická dilemata v každodenní praxi sociálních pracovníků
- Proměny hodnot ve společnosti a jejich dopady na sociální práci
- Teorie jednání a jejich odraz v sociální práci

Termín pro podání přihlášky: 14. září 2009

Přihlášky a dotazy zasílejte prosím na adresu:
hradeckedny.sp@seznam.cz

Další informace: www.kspssp.info

Člověk v tísní realizuje terénní sociální práci jako účinnou variantu dluhového poradenství

Pojďte společně se mnou nahlédnout pod pokličku terénní práce s dlužníky tak, jak ji realizují v pražské pobočce organizace Člověk v tísní v rámci Programů sociální integrace. Zajímá vás, co vlastně obnáší řešení dluhů v terénu? Jaké jsou jeho možnosti a nástrahy? Proč mu dávají klienti přednost před poradenstvím v kanceláři? Pak neváhejte a rozečtěte si následující řádky.

Cesta k Programům sociální integrace

Na počátku stály dobré úmysly několika lidí, kteří si uvědomovali mezeru v nabídce služeb cílených na sociálně vyloučené lokality. K prvním iniciátorům, mezi které patřil i Vojtěch Lavička, hudebník z kapely Gipsy.cz, se postupně v letech 1998/99 přidali další sympatizátoři z řad terénních pracovníků. Vznik Programů sociální integrace v létě 2006 byl tak jen přirozeným vyústěním předchozí realizace služeb zaměřených na romské klienty. V současnosti prostřednictvím sociálního poradenství a asistence pomáhají programy mimo jiné řešit problémy s bydlením, nezaměstnaností a v neposlední řadě i se zadlužením, a to přímo v přirozeném prostředí potřebných občanů.

Prvotní podoba služby vycházela z domněnky, že terénní sociální pracovník by měl být Rom, který v daném prostředí vyrostl, dovede ho lépe pochopit a snadněji se ke klientům dostane. Kateřina Hůlová, ředitelka pražské pobočky Programů sociální integrace organizace Člověk v tísní, vysvětluje, proč se tato představa brzy začala jevit jako scestná: „*Časem se ukázalo, že příslušnost terénního pracovníka k romské menšině není hlavní kritérium. Potvrdilo se, že mnohem důležitější je schopnost komunikovat, učit se nové věci a orientovat se v sociálním systému i zákonech.*“ A vzápětí doplňuje další důvody: „*Romští pracovníci často čelili nařčení, že pomáhají hlavně své rodině a nejbližším příbuzným. Mnohdy se také stávalo, že klienti s nimi řešili své problémy i v jejich volném čase. To bylo dáno jednak tím, že byli pracovníci ke klientům velmi vstřícní, a také tím, že bydleli ve stejné lokalitě.*“

Realita dneška

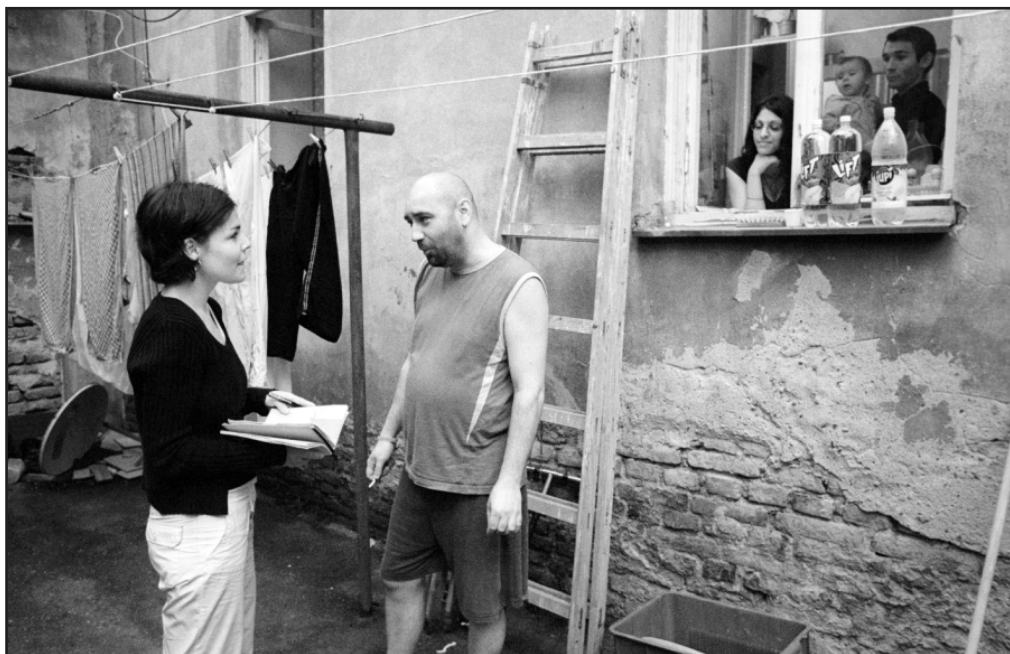
V současnosti pracují v rámci Programů sociální integrace romští i neromští terénní pracovníci, kteří si navzájem sdělují své problémy a vyměňují postřehy. V praxi to funguje tak, že nový pracovník je zaučován zkušenějším, kte-

rý mu ukazuje lokalitu, vysvětluje její specifika a snaží se osvětlit zásady práce s klienty. A jak zní hlavní rada, kterou dá ostřílený profesionál úplnému nováčkovi? „*Nikdy neodmítej pozvání na kávu,*“ s úsměvem prozrazuje Kateřina Hůlová, která má s prací v terénu bohaté zkušenosti. „*Rodina si zpočátku pracovníka testuje. Chce vědět, jak moc jste ochotni se u nich napít z jejich nádobí. Je to zkrátka významný rituál. Když ho odmítnete, pak bližší kontakt navážete jen velmi obtížně.*“

Jaký je profil klientů v Praze? „*Z osmdesáti procent se věnujeme Romům, ale chtěla bych upozornit na to, že máme mnoho klientů i v majoritě. Nemám ráda škatulkování, že dlužník musí být Rom, nejlépe nikdy nepracující, který žije se svými osmi dětmi ve špině holobytu. Rodiny, kterým pomáháme, mají často podobný životní styl jako kterákoliv jiná majoritní rodina. Bydlí v čistých, kvalitně vybavených bytech, rodiče pracují, děti chodí pravidelně do školy,*“ vyjmenovává Kateřina Hůlová. A popisuje pracovní vytíženost některých romských matek, které mnohdy mají i více zaměstnání v jednom dni, aby uživily rodinu.

Vztah oboustranné důvěry

Programy sociální integrace charakterizuje dlouhodobá spolupráce s klienty. Oproti občanským poradnám a dalším podobným subjektům se nejedná o jednorázové poradenství, a to zejména z toho důvodu, že klientovy problémy fungují na principu neustále se nabalující sněhové koule. „*Klienti nejdříve přijdou s jednou zásadní obtíží. Později se jejich životní situace začne odkrývat a vy zjistíte, že je na ni napojeno mnoho dalších věcí. Je na vás rozstrukturovat aktivity, aby klient viděl, že nejdřív vyřešíte exekuci, pak výpověď z nájmu a nakonec záškoláctví syna,*“ ilustruje postup Kateřina Hůlová. Důležité je, aby se klient ve svém problému zorientoval, znal postup a strukturu a především viděl, že se jednotlivé zakázky uzavírají. Nesmí chybět vysvětlení, co



Kateřina Hůlová řeší finanční situaci klientů přímo v prostředí, kde žijí. Foto: Martin Šimáček

se povedlo, co ne a proč a jaký bude další postup. Jedině tak lze udržet jejich motivaci do budoucna.

Přestože se jedná o terénní sociální službu, pracovníci mají možnost kombinovat poradenství v bytech klientů s kanceláří pobočky organizace. „Já chodím raději do domácností,“ říká Kateřina Hůlová. „Samozřejmě když potřebujete něco sepsat, popřípadě vytisknout, nebo najít na internetu, je lepší si je pozvat sem k nám. Myslí, že když jsou klienti z okolí kanceláře, chodí za námi docela rádi.“ Jak ale dodává, primárně se spolu s kolegy snaží vycházet z toho, že jsou terénní sociální pracovníci. „Chceme ty domácnosti navštěvovat, vidět rodiny, navazovat vztah v jejich přirozeném prostředí. Snažíme se to rozumně střídat,“ doplňuje.

V rámci komunit funguje „tichá pošta“, takže hodně klientů přijde díky doporučení známých či někoho z rodiny. „Zpočátku jsme procházeli vytipované lokality a dávali letáky do schránek. To ale nemělo velký efekt. Klienti jsou značně nedůvěřiví. Pokud jste se prokazatelně neosvědčili u někoho, koho znají, nesvěří se vám,“ popisuje situaci Kateřina Hůlová. „Zároveň se snažíme více dělat prevenci. Procházet domy, kde si myslíme, že by mohli být klienti, a upozornit je na některá rizika nebo se snažíme řešit některé hodně alarmující případy,“ objasňuje.

Hlavní překážky pomoci dlužným klientům

Paradoxní je, že největší klacky si klienti házejí pod nohy sami. Jak říká terénní sociální pracovnice pražské pobočky Programů sociální integrace organizace Člověk v tísni Gabriela Kallová, „nejtěžší je to, že často přicházejí řešit vlastní zadlužení už hodně pozdě. Dělají ‚mrtvého brouka‘ v očekávání, že to je správná taktika. Nakonec je však doženou penále, exekuce, soudní poplatky, případně finanční odměna firmě vymáhající pohledávku, což je stojí více, než kdyby problém řešili včas.“

Ke strkání hlavy do písku se přidružuje také jejich ostych a nedůvěra k oficiálním institucím. Proč mají klienti takové problémy při jednání s úřady? „Majorita je zvyklá fungovat přes psané věci, dokumentaci, smlouvy, vše mají podepsané, zatímco Romy charakterizují ústní sliby a dohody,“ vysvětluje Kateřina Hůlová a doplňuje reálnou situaci: „Klient podepíše smlouvu bez přečtení, využije finanční obnos, který ale nesplácí. Najednou přijde obsílka od soudu, klient ji odhodí a neřeší. Za rok přijde exekutor a zabere všechny věci z bytu. Nedůvěra vůči úřadům i většinové společnosti jsou bohužel zásadní bariéry.“ Jak dodává, tento fenomén je dán i chováním majority, která nerozlišuje individuální případy, škatulkuje a uplatňuje výrazné stereotypy bez ohledu na konkrétního jedince v konkrétní situaci.

„Předsudek není omluva,“ uzavírá lapidárně Kateřina Hůlová. A jak se staví ke klientům Programů sociální integrace samotné úřady, potažmo úředníci a úřednice? „To je individuální. Někdy mluví jen s terénním pracovníkem a samotného klienta přehlíží. Jindy tvoří pracovník jen takovou psychickou podporu a klient si je schopen vše vyřídit sám. Obecně se snažíme klienty podporovat k samostatnému řešení dílčích kroků,“ objasňuje způsob práce Kateřina Hůlová.

Jak už jsem naznačila, klienti si zhoršení situace bohužel často pro svoji neaktivitu způsobují sami. Chyba ale samozřejmě není jen v nich. Podhoubí pro problémy s dluhy vytváří také záměrná nízkoprahovost nebankovních půjček. „Pokud se budete orientovat na lidi, kteří jsou v nouzi a ještě ke všemu příliš nerozumějí právnímu a formálnímu jazyku, máte zajištěn skvělý výdělek. Při práci s klienty, kteří se tímto způsobem zadlužili, mi dělá velký problém, skousnout fakt, že tento druh hyenismu je z hlediska našeho práva v pořádku,“ povzddechla si Lucie Jindráková, koordinátorka služeb pracovního poradenství a podpory vzdělávání pražské pobočky Programů sociální integrace organizace Člověk v tísni. Její kolegyně Gabriela Kallová ji doplňuje: „Nejhorší je, když se podívám na to, jak rychle a snadno se člověk může zadlužit – i bez toho, aby něco podepisoval. Stačí jen aktivovat kartu v bankomatu, která je vám doručena přímo domů zrovna kolem Vánoc. Do-

konce, pokud ji neaktivujete, tak zainteresovaný subjekt nelení a rychle zvedne telefon, aby vám objasnil, jak je snadné ji použít. Následky už ale samozřejmě nikdo nevysvětlí.“

Do rozhovoru se znovu vkládá Lucie Jindráková se svými zkušenostmi: „Při práci s cílovou skupinou lidí ohrožených sociálním vyloučením musíte pracovat s tím, že si peníze půjčují a půjčovat budou. Jejich situace je k tomu donutí. Proto mi přijde smysluplné poskytovat lidem dluhové poradenství.“ Tím má na mysli asistenci při výběru společnosti, u které si peníze chtějí půjčit, kontrolu znění smlouvy s klienty, vysvětlení jejího obsahu a rizik z ní vyplývajících. Jde v první řadě o to, pomoci klientovi zorientovat se v široké škále nabídek.

Lhát se nevyplácí aneb Kdy na řadu přichází odmítnutí pomoci

Velmi tenká hranice je mezi tím, kdy je pomoc a podpora opravdu žádoucí a kdy je spíše kontraproduktivní. Kateřina Hůlová vysvětluje, na základě čeho se rozhoduje, zda spolupráci ukončit: „Záleží na typu klienta. Když děláte s matkou v rodině, která potřebuje řešit dluh na bydlení, a její partner je dealer drog, pak musíte zvážit, jestli je tato skutečnost pro vaše setrvání v případě zásadní.“ A doplňuje oblast, ve které se neangažují: „Obecně platí, že neděláme trestněprávní věci. I když ten problém znáte a orientujete se, je těžké určit, kde je pravda. V rámci

Člověk v tísni, o. p. s.

Obecně prospěšná společnost Člověk v tísni vznikla jako humanitární organizace s cílem pomáhat v krizových oblastech a podporovat dodržování lidských práv ve světě. Její počátky sahají až do května 1992, kdy její zakladatelé uskutečnili první projekty na pomoc lidem v nouzi, tehdy ještě pod názvem Nadace Lidových novin.

Společnost Člověk v tísni realizuje humanitární pomoc, dlouhodobé rozvojové projekty a podporuje snahy o demokratizaci a respektování lidských práv. Za dobu své existence dopravila stovky zásilek s přímou humanitární pomocí a uplatnila rozvojové projekty v různých zemích Evropy, Asie i Afriky. Konkrétními projekty podpořila disidenty, nezávislé novináře, obhájce lidských práv stejně jako představitele demokratické opozice ve více než 37 zemích světa.

Svými dlouhodobými projekty nezapomíná ani na Českou republiku. Již několik let fungují Programy sociální integrace, které pomocí terénní sociální práce řeší znepokojivou situaci ve stále se zvětšujících „sociálních ghettech“. Svými aktivitami Člověk v tísni podporuje toleranci a respekt k minoritním skupinám. Usiluje o zvýšení informovanosti v problematice zemí postižených válkami či totalitním režimem. Od roku 1999 každoročně pořádá festival dokumentárních filmů o lidských právech Jeden svět.

Více se o společnosti dozvíte na www.clovekvtisni.cz.

Zdroj: internetové stránky organizace

etických principů nabídneme základní radu, ale neposkytujeme obsáhlejší poradenství.“

Jak vzápětí dodává, důvodem k přerušení kontaktu s klientem jsou situace, kdy klient cíleně zatajuje podstatné skutečnosti. *„Na začátku se společně domluvíme, co musíme udělat, abychom mohli vyjednat dohodnuté cíle. Vytvoříme tedy tzv. zakázku. Jejím obsahem může být například sehnání odpovídajícího bydlení. Na zakázce soustavně několik měsíců pracujeme, abychom najednou za půl roku zjistili, že klient už pobýval ve čtyřech bytech, zničil je, měl dluh na nájmu a vůbec se nám s tím nesvěřil,“* nastiňuje podstatu problému Kateřina Hůlová a dodává, že takový rozklad zakázky vede k rozčarování a někdy i demotivaci pracovníka dál klientovi pomáhat. *„Služba je strašně snadno zneužitelná,“* myslí si.

Problémy však nezpůsobují jen lži, ale i nadužívání služby pramenící z pohodlnosti jejich uživatelů. *„Máme klienty, kteří neumějí vyplnit ani složenku. Mají problémy s tiskacím písmem, nestrefí kolonku. To nezjistíte, dokud s nimi nezačnete pracovat. Pak se ho sice snažíte zapojovat, ale současně mu musíte se vším pomáhat. Na druhé straně jsou klienti, kteří jsou šikovní a schopní, ale chtějí po nás, abychom vše vyřizovali za ně s tím, že oni to přece neumějí,“* popisuje strategii některých uživatelů služby Kateřina Hůlová. Na pracovníkovi samotném potom je odhadnout, kdy klienta brzdí jeho neznalost a kdy lenost. Klienty je třeba cíleně úkolovat. *„Musíte rozdělit povinnosti, říct udělej tohle a tohle, nesmát se, povzbudit,“* doplňuje výčet aktivit Kateřina Hůlová. Výsledky a zkušenosti jsou různé, protože každý klient je svébytná individualita.

Mezery sociální práce s dlužníky

Všechny oblasti pomáhajících profesí mají své bolístky. Podle Kateřiny Hůlové sociální práce s dlužníky nejvíce trpí absencí jednotné koncep-

ce. „Dílčích programů je přehršel, ale nejsou vzájemně propojené. Neexistuje společná komunikace. Nejvíce jednotu chybí na státní úrovni. Navíc sociálně vyloučené komunity nejsou atraktivním politickým tématem, je to jednoduše nepopulární oblast. Problém se pak přelévá z jedné strany na druhou,“ vysvětluje a jedním dechem dodává, že příkladem musí jít stát, protože obce samy nikdy nenajdou komplexní řešení.

Terénní sociální pracovnice Gabriela Kallová vnímá jako problém nedostatečnou nabídku služeb: *„Dlužným klientům chybí poradenství! Přesvědčovat je, aby si nepůjčovali, nemá cenu. Větší význam má důsledné vysvětlování, jaké má půjčování peněz následky. Je třeba klientovi nastínit, jaká půjčka je pro něj výhodná a jaká ne, a to ještě předtím, než podepíše smlouvu. Chybějí poradny telefonické i on-line poradenství.“*

Co je úspěch? Muška jenom zlatá!

Na otázku, zda může posoudit úspěšnost nabízených služeb terénní sociální práce v oblasti dluhového poradenství, reaguje Kateřina Hůlová úsměvem: *„Úspěšnost zakázek je relativní. Co je vlastně úspěšnost? Klient například potřebuje bydlení. Seženu mu pobyt v azylu a tím jakoby tato zakázka končí. Ale klient potřebuje bydlet v nájemním bytě, protože má velkou rodinu a ta dlouhodobě v rámci takového provizorního ubytování fungovat nemůže. A byt můžete třeba dva roky hledat neúspěšně. Takže kde je ten úspěch, když není žádný hmatatelný výsledek?“* A dodává, že u služby, kterou klient využívá měsíce až roky, je pozitivním výsledkem už zvýšení jeho samostatnosti a informovanosti. Terénní sociální práce s dlužníky je zkrátka běh na dlouhou trať. Má však jasný cíl – zvyšovat finanční gramotnost a soběstačnost společensky znevýhodněných skupin obyvatel.

Jana Kopřivová



OZVĚTE SE NÁM! Máte dotazy, připomínky, rady či tipy? Zkušenosti a názory našich čtenářů jsou pro nás důležité. **Vaše dopisy slosujeme a odměníme** odbornými knihami z nakladatelství Portál.

Pro více informací nalistujte stranu 3.

Žít zcela bez dluhů se jistě dá i v dnešní moderní společnosti, tvrdí ředitel poradny

Ředitel Poradny při finanční tísni **David Šmejkal** je již od pohledu velmi schopný a energický muž. V čele poradny stojí od července 2008, tedy necelý rok. V minulosti zastával funkci předsedy Spotřebitelského institutu SOS, o. p. s., a SOS – Sdružení obrany spotřebitelů, o. s. Jaké jsou jeho zkušenosti s dlužnými klienty? Jak velkým uměním je zodpovědné zadlužování? A je jedinou prevencí dluhové pastí asketismus namísto bezuzdného požívání výrobků a služeb? Na to vám, doufám, odpoví následující rozhovor.

Vaše poradna vznikla počátkem listopadu 2007. Jak se naplnila vaše očekávání za první rok a půl její existence?

Za celý rok 2008 jsme konzultovali 4 120 případů. Za první zhruba čtyři měsíce tohoto roku to již bylo asi 3 800 případů. Znamená to, že zájem o obecně prospěšné poradenské služby zadluženým či předluženým fyzickým osobám-spotřebitelům neustále roste, a tak jsme se rozrostli i my. Poradenské služby poskytujeme jak v Praze, tak od začátku roku 2008 i v Ostravě. Celkově se potvrdila naše snaha specializovat se na pomoc při vytváření klientských návrhů na oddlužení podle insolvenčního zákona. Institut osobního bankrotu se ukazuje jako výrazně prosociální opatření, jako mnohdy jediná cesta z dluhové pastí. Pak můžeme klientům-spotřebitelům nejen poradit, ale i vypracovat návrh na oddlužení a konkrétně tak pomoci.

Zaznamenáváte během současné ekonomické krize zvýšený zájem klientů o vaše služby?

Ano, registrujeme více než dvojnásobný zájem o rady a konzultace. Asi bez překvapení bude, že nejvíce se lidé ptají na exekuce. Souvisí to s tím,

že podle našeho dotazování trvají finanční problémy našich klientů velmi dlouho, nejčastěji déle než tři roky. Sledujeme také příčiny nedobré finanční situace klientů. Hned po přecenění sil splácet se jedná o ztrátu či změnu zaměstnání. Zaměstnání je zdrojem trvalého příjmu, z kterého lze splácet věřitelům. V dnešní době stoupá nezaměstnanost a projevem toho může být i větší zájem spotřebitelů o kontakt s námi.

Jakým způsobem se vyvíjí profil klientů?

Zpočátku se na nás obraceli spíše muži. Nyní se situace obrátila a 52 % našich klientů jsou ženy. 44 % klientů je ve svazku manželském, 25 % jich je rozvedených, 55 % našich klientů je ve věku 30–50 let, 17 % má základní vzdělání, respektive 31 % je vyučeno, 78 % má čisté příjmy do 20 tisíc korun měsíčně. 38 % klientů má celkový dluh do 300 tisíc korun.

Můžete zmínit hlavní příčiny platební neschopnosti dlužníků?

Vedle přecenění vlastních sil a ztráty zaměstnání patří mezi nejčastější příčiny platební neschopnosti staré závazky z podnikání, rozvod – rozchod

Poradna při finanční tísni, o. p. s.

Obecně prospěšná společnost, která byla založena v listopadu roku 2008 Sdružením českých spotřebitelů a Českou spořitelnou. Pomáhá spotřebitelům, kteří nezvládají splácet své závazky vůči bankám a úvěrovým společnostem, stejně jako lidem, kteří se chtějí zadlužovat zodpovědně. V současnosti má dvě pobočky, v Praze a v Ostravě. Náplní její činnosti je poskytování komplexního dluhového poradenství. Klientům pomáhá zanalyzovat jejich situaci, vyhodnotit možnosti jejího řešení a pomoci jim informovaně se rozhodnout. Neposkytuje žádné finanční produkty ani právní služby, klienty zastupuje naprosto nezávisle. Kromě osobních konzultací poradna každé pracovní pondělí provozuje také telefonickou linku. Všechny služby jsou poskytovány zdarma. Kromě rad klientům realizuje poradna také školení a přednášky pro odborníky i laiky. Poskytuje konzultace svým kolegům z jiných organizací. Podílí se na zvyšování finanční gramotnosti obyvatel České republiky.

Více informací na www.financnitisen.cz. Telefonická poradna: 800 722 722

s osobou blízkou, nemoc a úraz, úvěr pro třetí osobu, závazky blízkého, případně nástup na mateřskou dovolenou.

Existuje někdo, komu poradna v tíživé finanční situaci pomoci nemůže?

Takové osoby samozřejmě jsou. Budeme-li se držet oblasti, pro kterou byla naše poradna založena – dluhové poradenství, jsou takovými spotřebiteli např. dlouhodobě nezaměstnaní (tedy bez trvalého příjmu), lidé žijící z dávek státní sociální podpory (nízký příjem) nebo osoby bez jakéhokoli příjmu. Je nutné si uvědomit, že k tomu, aby dlužník mohl svoji situaci řešit, musí mít trvalý zdroj příjmu v podobě mzdy či důchodu. Opatřit si dostatečný trvalý zdroj příjmu je však výhradním úkolem spotřebitele. My pouze ukazujeme, kam by situace došla, kdyby tento „domácí úkol“ nebyl splněn.

Stává se vám, že si klient svoji situaci „přikráší“ a vy následně zjišťujete, že reálný stav věcí je zcela odlišný? Odmítnete mu kvůli porušení důvěry dále pomáhat?

Někdy klient podá zkreslené informace. Většinou se však nejedná o úmyslné klamání. Často se stává, že dlužník vyčíslí svůj „celkový“ dluh bez příslušenství (úrok z prodlení) a my poté z platebního rozkazu či rozhodčího nálezu zjistíme, že dluh je ve skutečnosti dvojnásobný.

Klienti také často uvádějí, že je proti nim již vedena exekuce. Po prohlídce dokumentů však mnohdy zjistíme, že se jedná „pouze“ o upomínku vymáhající společnosti, která umně využívá neznalosti spotřebitele a snaží se v něm vyvolat dojem, že se již jedná o exekuci klamavými pojmy jako „exekuční oddělení“ či „exekutivní pracovník“.

I kdyby spotřebitel vědomě uvedl neúplné či zkreslené informace, nemělo by to za následek odmítnutí našich služeb. Klienty však dopředu informujeme, že čím zkreslenější údaje nám poskytnou, tím nepřesnější budou naše rady a doporučení.

V čem vidíte hlavní příčinu současné zadluženosti?

Obecnou příčinou spotřebitelské zadluženosti je prostý zájem danou věc vlastnit nebo užít si



Ředitel Poradny při finanční tísni David Šmejkal při konzultaci s klientkou. Foto: Archiv Poradny při finanční tísni, o. p. s.

službu. K uvedeným konkrétnějším příčinám bych ještě připojil rostoucí přesvědčovací schopnosti marketingu poskytovatelů finančních služeb a legislativně-právní příčiny, ať se již jedná o zneužívání osobních dat k direkt marketingu, justiční rozsudky k dobrým mravům a lichvě, praktické zhmotnění principů odpovědného úvěrování či dnešní dlouho diskutovanou podobu exekučního řádu a praxe.

Kdo by se měl o osvětu v této oblasti starat? Koho je třeba vzdělávat a jak?

Zásadní prvky byly pozitivně a přínosně zpracovány ministerstvem financí, resp. expertní skupinou pro finanční vzdělávání. Jedná se např. o dokument z roku 2007, který definuje standardy finanční gramotnosti pro základní a střední vzdělávání. Nyní jsou požadavky zapracované do tzv. Rámcových vzdělávacích programů pro ZŠ a SŠ. Pokud si daná škola téma vybere v rámci předmětu občanská nauka, pomocný nástroj v ruce má.

Osvěta ve formě prevence je částečně i naším úkolem – pořádáme přednášky, máme vytvořeny informativní webové stránky a spolupracujeme na preventivních projektech s dalšími partnery.

Jak podle vaší představy vypadá „zodpovědné zadlužení“? A dá se vůbec v moderní společnosti žít zcela bez dluhů?

Žít zcela bez dluhů se jistě dá i v dnešní moderní společnosti. Ne každý musí mít tu nejdražší LCD či plazmovou televizi, nejnovější mobil, drahé auto či exotickou dovolenou. Jsou lidé,

kteří jsou schopni si na tyto věci ušetřit. Naše poradna však zadlužování neodsuzuje. Pokud je spotřebitel rozumný a zodpovědný, může si díky různým finančním produktům (úvěry, půjčky, leasing apod.) dopřát vyšší standard a věci, na které by musel měsíce, ne-li roky šetřit.

Zodpovědně se zadluhuje ten, kdo se umí dívat dopředu. Spotřebitel by měl mít záložní plán pro případ platební neschopnosti. Neměl by napínat svůj rozpočet tak, že mu po zaplacení pravidelných výdajů a splátky úvěru nezůstane ani koruna. Nejhorší situace, se kterou se bohužel setkáváme v 90 %, nastává, když si spotřebitel pořizuje další úvěr jen proto, aby měl na úhradu splátky stávajícího úvěru. To je velmi krátkozraké řešení. Peníze z nového úvěru dojdou za pár měsíců, zůstanou však splátky jak původního úvěru, tak splátky nového úvěru. A spotřebitel to v mnoha případech řeší dalším úvěrem. A tento koloběh se opakuje stále dokola. Pak se k nám dostávají spotřebitelé, kteří mají stotisícové dluhy, úvěr u jedné, dvou bank a mnoha splátkových společností, objem jejich měsíčních splátek činí klidně 20 000 až 30 000 korun a přitom se jejich příjem pohybuje kolem 15 000 korun. Takové zadlužování považujeme za nezodpovědné.

Měl by stát podle vašeho názoru regulovat podmínky, za kterých banky i nebankovní subjekty půjčují občanům peníze?

Tzv. úrokový strop funguje v Německu a lze jej bez větších problémů obejít, i když svůj přínos samozřejmě má. Spíše než na regulaci spoléhám na zvyšování finanční gramotnosti obyvatelstva a zlepšené povědomí o možnosti osobního bankrotu. Samotný fakt, že u nás může poskytovat spotřebitelský úvěr ve velkém kdokoli, by také snesl úpravu např. povolovacím režimem s průběžnou kontrolou od České národní banky.

Vašimi partnery jsou lídři českého bankovního trhu. Jak obtížné je za takové situace udržet nezávislost poradenství? Nejste obviňováni z protekcionismu?

Nezávislost praktického poradenství garantuji já osobně. Kdyby někdo z partnerů měl zájem tuto nezávislost narušovat, jistě by se se zlou potázel – jak u mne, tak u dalších zúčastněných partnerů, jakož i u dozorčí rady, ve které je zastoupeno Sdružení českých spotřebitelů jako „hlídací pes“ nezávislosti.

Jaké jsou vaše zkušenosti s bankami při řešení klientových problémů? Jsou banky ochotny přistoupit na úpravy splátkového kalendáře a podobné „úlevy“?

Je zajímavé, že jen 17 % našich klientů má mezi svými věřiteli pouze banky, oproti 28 % klientů, jejichž věřitelé jsou jen nebankovní firmy. 55 % našich klientů má jak bankovní, tak nebankovní sektor. V případě, že nalezneme možný problém ze strany banky, využíváme např. striktně veřejný institut ombudsmana. Objem takových problematických případů je však zanedbatelný oproti problémům se smlouvami nebankovního sektoru.

Z našich dosavadních poznatků vyplývá, že banky jsou vstřícnější ke klientům více než úvěrové společnosti. To však neznamená, že banka vyjde vstříc každému klientovi a úvěrová společnost nikdy. Klienti si mnohdy zoufají, že i když bance pravdivě uvedli, jaká je jejich situace a že opravdu nemohou trvale či přechodně dodržet splátky podle smlouvy, tak jim banka v jejich situaci nijak nepomohla, např. odkladem či snížením splátky. Je však nutné si uvědomit, že banka nemůže vyhovět každé žádosti klienta. Každý věřitel má právo sám určit, zda, kdy a jak klientovi pomůže.

Připravila Jana Kopřivová



Ušetřete s VĚRNOSTNÍ SLEVOU pro stálé inzerenty časopisu SP/SP!

Objednejte si inzertní plochu ve čtyřech číslech za sebou a získáte celkovou **slevu 25 %** včetně bonusu **grafického zpracování zdarma**. Více informací na <http://www.socialniprace.cz/inzerce.php>

Kontaktní osoba

Bc. Jana Kopřivová ■ jana.koprivova@socialniprace.cz, (+420) 605 081 603

Společnost Finanční gramotnost vzdělává občany jako součást prevence proti zadlužování

Mnoho profesí a zaměstnání vyzkoušel Ing. Bc. **Ivan Noveský**. V posledních letech se věnuje řešení problematiky nezaměstnanosti a zejména otázce vzdělávání finanční gramotnosti tisíců občanů ČR jako součásti prevence proti zadlužování. Založil proto organizaci Finanční gramotnost, kterou zaštiťuje jím řízená z pozice generálního ředitele a. s. Cofet. Vzdělávání a poradenství v oblasti finanční gramotnosti vnímá jako pomoc k plnohodnotnému životu v dnešní společnosti a tím zamezení devastace celých rodin, která podněcuje jejich sociální vyčlenění a vznik sociálně patologických jevů.

Co stálo za zrodem organizace Finanční gramotnost?

Při realizaci pilotního projektu Dost dobrá šance, který oslovil zhruba 12 tisíc dlouhodobě nezaměstnaných na Ostravsku a Mostecku, s cílem minimálně tisíc klientů zaměstnat, začal již v roce 2007 progresivně narůstat počet klientů, kteří se stávali nezaměstnatelnými zejména z důvodu nařízených exekucí jako přímý důsledek předlužení. Společnost Cofet, realizující projekt pro ministerstvo práce a sociálních věcí, musela již na konci roku 2007 zahájit kurzy vzdělávání a poradenství finanční gramotnosti pro klienty projektu. V regionech na kurzy finanční gramotnosti přicházeli i lidé, kteří nebyli klienty projektu. Vzhledem k zájmu těchto občanů jsme se rozhodli vytvořit, zcela mimo projekt Dost dobrá šance, nezávislého a neziskového partnera, který by vykonával poradenskou a vzdělávací činnost pro všechny občany, kteří nebyli klienty projektu. Proto jsme založili společnost Finanční gramotnost.

Jak dopadl projekt Dost dobrá šance, který inicioval vznik finanční gramotnosti, a jak pomohly znalosti finanční gramotnosti klientům projektu?

Na konci projektu Dost dobrá šance v srpnu 2008 mělo zaměstnání 1 162 dlouhodobě nezaměstnaných, kteří byli předtím šest měsíců až 17 let jako nezaměstnaní v evidenci úřadů práce. Projekt zpracovaný MPSV kombinoval zásadně individuální přístup ke klientům s činností psychologů a použitím motivačních a vzdělávacích kursů, vše s přísně individuálním přístupem, nesmírně náročným z hlediska realizace, ale velmi efektivním z hlediska výsledků. Podle nezávislého auditora bylo dosaženo výsledků podstatně lepších než u obdobných projektů v rámci celé EU. Dalším velkým přínosem pilotního projek-



Ing. Bc. Ivan Noveský

tu Dost dobrá šance je ekonomická návratnost projektu, kratší než jeden rok. Základy finanční gramotnosti získané v rámci projektu Dost dobrá šance zřejmě pomohly zajistit udržitelnost výsledků projektu. Dalších asi 1 200 klientů bylo tak kvalitně motivováno a proškoleno včetně finanční gramotnosti, že na konci roku 2008 získalo z klientů projektu Dost dobrá šance zaměstnání podle jmenovité kontroly úřadů práce na konci roku 2008 dokonce 1 368. Navýšení počtu zaměstnaných klientů projektu ESF po skončení projektu je natolik neobvyklé, že vyvolalo nedůvěru odborníků.

Jaké máte ohlasy na aktivity společnosti Finanční gramotnost?

Ze strany odborníků z MPSV a samosprávy, tedy úřadů práce, správy zaměstnanosti, přes sociální pracovníky, romské koordinátory až

Finanční gramotnost, o. p. s.

Nezisková organizace Finanční gramotnost, o. p. s., vznikla v roce 2008 s cílem poskytovat prevenci formou vzdělávání a poradenství v oblasti finanční gramotnosti občanů. U jejího založení stála potřeba společnosti zvýšit informovanost obyvatel v oblasti finanční gramotnosti. V čele organizace stojí tříčlenná správní rada, činnost kontroluje tříčlenná dozorčí rada. V současné době si společnost klade za cíl poskytovat odbornou pomoc a vzdělávání v následujících oblastech:

1. prevence předlužování
2. prevence před insolvenčí
3. ochrany občanů při insolventnosti
4. projektů ESF, případně dalších projektů státní správy, samosprávy a EU

Více na www.financnigramotnost.eu.

po ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy jednoznačně kladné ohlasy. Zájem o spolupráci, konkrétně učebnice, pracovní listy a příručky lektorů finanční gramotnosti, knihu Lucie Vrbkové Už nikdy dlužníkem i nyní vydávaný Slabikář finanční gramotnosti, je takový, že ho nestačíme uspokojovat. Na dalších materiálech, studiích a řešeních spolupracujeme s odbornými ústavy, vysokými školami i specializovanými vzdělávacími společnostmi, právními kanceláři či asociacemi. Na druhé straně nelze přehlížet kampaň vedenou proti finanční gramotnosti přímo, či prostřednictvím napadání společnosti Cofet. Zatím všechny činnosti, ve kterých jsme realizovali finanční gramotnost, byly napadeny, občas i prostřednictvím některých orgánů státní správy. Nelze se tomu divit, pokud si uvědomíme, že do všech reklamních produktů na úvěry byla pouze v roce 2008 investována více než miliarda korun. Těch několik tisíc občanů, kteří dostali základy finanční gramotnosti, už není tak jako dříve ochotno podepsat jakoukoliv úvěrovou smlouvu s jakýmkoliv podmínkami a bez přečtení. Pokud se nám tento úkol podaří naplnit, splnili jsme jeden z hlavních cílů finanční gramotnosti: chránit občany a chránit stát a jeho sociální systém před předlužováním občanů a negativními jevy z toho plynoucími, což by mohlo, resp. mělo být zájmem nás všech.

Co konkrétně společnost Finanční gramotnost v současnosti realizuje?

Společnost realizovala v průběhu podzimu a zimy školení a přednášky finanční gramotnosti pro zájemce většinou ze státní a veřejné správy. Spolupracovala s Českým rozhlasem 2 na vytvoření pořadu Ztráty a naděje a jeho programovém i personálním zajištění vlastními a dalšími odborníky. Dále realizovala proškolení finanční gramotnosti pro několik desítek zaměstnanců významné německé společnosti ohrožených předlužením. Společnost připravila a realizovala letos v březnu v Senátu ve spolupráci s výborem pro zdravotnictví a sociální politiku Senátu Parlamentu ČR odborný seminář nazvaný Finanční gramotnost jako nejlepší prevence předlužení občanů, který měl velmi pozitivní ohlasy a výstupy.

Jak vidíte situaci v oblasti finanční gramotnosti do budoucna?

Zatím všichni, kteří měli možnost se seznámit s finanční gramotností, zjistili, že jim chybějí informace z oblasti finanční gramotnosti, bez ohledu na vzdělání, věk, pohlaví či rasu. Prosazování plošné výuky finanční gramotnosti mnohdy připomíná spíše boj Davida s Goliášem než prosazování obecně prospěšné věci. Přál bych si, aby všichni občané České republiky měli možnost volně a nediskriminačně získat základy finanční gramotnosti.

Připravil Pavel Bajer

**HLASUJTE V INTERNETOVÉ ANKETĚ, o čem budete číst!**

Vytváříme časopis Sociální práce/Sociálna práca pro Vás a s Vámi. Názor čtenářů nás proto velmi zajímá. Neváhejte a vyberte si témata pro příští rok!

Více na <http://www.socialniprace.cz>

Projekt Sanace dluhů nabízí možnost postavit se zodpovědně ke svým závazkům

Sdružení pro probaci a mediaci v justici rozvíjí nové metody prevence kriminality a řešení následků trestné činnosti. Nejnovější projekt se zabývá sanací dluhů. „Ukazuje se, že téma řešení předluženosti je stále více aktuální a Sanace dluhů přináší zajímavou alternativu svým zaměřením na specifickou cílovou skupinu a možnosti sanačního fondu,“ říká Mgr. **Dagmar Doubravová**, předsedkyně Sdružení pro probaci a mediaci v justici, o. s.

Jaké jsou cíle projektu Sanace dluhů?

Služba Sanace dluhů nabízí mimosoudní řešení zadluženosti lidem, kterým byl uložen alternativní trest. Předluženost je jednou z nejvýznamnějších překážek úspěšné resocializace lidí po výkonu trestu. Společně s komplikacemi při hledání práce a se ztrátou sociálních vazeb často vede předlužení k rezignaci, demotivaci a následně k nelegální práci, případně návratu k trestné činnosti. Mezi hlavní cíle patří právě podpora při resocializaci, zejména pak v oblasti motivace k získání a udržení si legální práce. V neposlední řadě služba nabízí zajištění vyšší výnosnosti pro věřitele. Základní myšlenku sanování dluhů čerpáme z úspěšného modelu realizovaného ve švýcarském kantonu Curych, kde je tato služba nabízena 35 let a věřitelé ji vnímají jako standardní cestu vymáhání pohledávek, která jim zajišťuje u této cílové skupiny vyšší uspokojení jejich pohledávek.

Na jaké cílové skupiny se projekt zaměřuje?

Kolik klientů je do něj zapojeno?

Službu mohou využívat lidé, kterým byl uložen alternativní trest, konkrétně podmíněné odsouzení s dohledem, podmíněné propuštění s dohledem, trest obecně prospěšných prací. Všichni klienti programu jsou vytipováni probačním úředníkem. Předpokládáme, že během dvouleté pilotní fáze poskytneme bezúročnou půjčku 120 klientům ze Středočeského a Severočeského soudního kraje.

Kdy dojde k rozšíření služby do všech krajů?

Služba je nyní v pilotní fázi, která končí v říjnu 2010. Na podnět ministra spravedlnosti JUDr. Jiřího Pospíšila jsme společně s Institutem pro kriminologii a sociální prevenci vytvořili systém průběžného hodnocení projektu. Na konci pilotní fáze budeme mít k dispozici potřebná data pro celkové vyhodnocení nabízené služby. Dosažené výsledky budou hlavním argumentem pro případné další rozšiřování.



Mgr. Dagmar Doubravová

Můžete specifikovat hlavní aktivity projektu?

Služba je založena na poskytování dluhového poradenství. Jedinečnost služby spočívá v tzv. sanačním fondu, ze kterého mohou být dříve uspokojeny pohledávky věřitelů. Klient nabízí svým věřitelům volné zdroje ve třech letech, pokud s nabídkou věřitelé souhlasí, je jim částka jednorázově vyplacena ze sanačního fondu a klient stejnou částku poté tři roky splácí zpět do fondu. Mezi hlavní aktivity poskytování služby tedy patří mapování situace klienta (dluhy, finance, sociální zázemí, bydlení, práce), komunikace s věřiteli a snaha najít kompromis mezi možnostmi klienta a nároky věřitelů.

Jsou věřitelé ochotni přistoupit na částku, kterou klient vydělá za tři roky, když je dluh klienta vyšší?

Klient standardně nabízí věřitelům 36 splátek, které jsou ve výši srážek ze mzdy v režimu přednostních pohledávek. Ve Švýcarsku je tato částka

průměrně kolem 25 procent jejich celkového dluhu; očekáváme, že u nás bude nabídka velmi podobná. Myslím si, že pro věřitele je toto uspokojení pohledávky zajímavé, protože daná cílová skupina jinak není motivovaná legálně pracovat a splácet své závazky. Dlužníci ve vyhýbání se splácení většinou „umějí chodit“ a navyšování dluhu je často netrápí. Sanace dluhů jim nabízí alternativu: postavit se zodpovědně ke svým závazkům a podle svých možností je splatit. Pro věřitele je dalším výrazným motivačním prvkem rychlost vyřízení, částka je jim zaslána přibližně po roce spolupráce s klientem. Věřitel navíc obvykle nemá jistotu, že se mu podaří získat své peníze zpět, zvláště nyní, v době finanční krize. Pokud někdo bude vymáhat dluh za něj, ušetří mu to čas i peníze. V zahraničí je běžné, že tuto službu nabízejí soukromé společnosti za úplatu, my ji v rámci sociální práce v trestní justici nabízíme zdarma. Zavádění sanace dluhů do českého prostředí není jednoduché, ale věříme, že má cenu v tomto úsilí pokračovat.

Na jaké překážky narazíte při zavádění sanace dluhů?

Nejtěžší částí projektu bylo vytvořit potřebné metodické postupy, přizpůsobené naší legislativě. Překvapivě se potýkáme i s nedostatkem vhodných klientů, kteří jsou vybíráni zapojenými středisky Probační a mediační služby. V důsledku hospodářské recese ztratila řada vhodných klientů v posledních měsících zaměstnání, čímž dočasně přišli o možnost zapojit se do projektu.

Jaké máte ohlasy na projekt?

Přestože se jedná o revoluční službu, věřitelé i klienti neváhají testovat její životaschopnost v České republice účastí na pilotní fázi. Podařilo se nám oslovit nejen nejsilnější zástupce věřitelů v republice, mezi které patří bankovní i ne-

bankovní instituce, ale i stát. Podporu projektu vyjádřil bývalý ministr spravedlnosti Pospíšil. Věřím, že služba je výhodná pro všechny zúčastněné, pro věřitele, předlužené klienty i stát. Neustále je na čem pracovat, každá schůzka si vynutí další dvě. Ukazuje se, že téma řešení předluženosti je stále více aktuální a Sanace dluhů přináší zajímavou alternativu svým zaměřením na specifickou cílovou skupinu a dispozice sanačního fondu.

Jakými dalšími aktivitami se zabýváte v rámci sociální práce v trestní justici?

Mezi naše hlavní služby patří mentoring – individuální podpora a poradenství pro pachatele trestné činnosti poskytované vyškoleným laikem-mentorem. Mentoři motivují klienty k plnění podmínek uložených soudem, jsou jim podporou při návratu z vězení do běžného života, působí jako prostředníci mezi klientem a dalšími institucemi (Probační a mediační služba ČR, úřad práce, zaměstnavatelé, věřitelé). Mentoři spolupracují s rodinou klienta a jeho blízkým sociálním okolím. Výrazných úspěchů dosahují zejména naši romští mentoři.

Další aktivitou jsou speciálně vytvořené programy pro pachatele trestné činnosti, založené na principech kognitivně-behaviorální metody. Tyto programy jsou určené pro mladistvé provinilce v rámci zákona č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže, ale také pro dospělé pachatele, kterým byl uložen trest na svobodu nebo jsou krátce před propuštěním z vězení. V těchto programech se účastníci učí mít pod kontrolou své chování v rizikových situacích, získávají dovednosti pro uplatnění se na trhu práce. Obsah programů je propojován s reálnými situacemi ze života a je postaven na rozvoji pozitivních stránek klienta.

Připravil Pavel Bajer



Nepropásněte naši SLEVU inzerce pro NEZISKOVÉ ORGANIZACE!

Víme, že šetříte každou korunu. Rádi Vám pomůžeme, a to **slevou** na inzerci **25 %** včetně bonusu **grafického zpracování zdarma**. Více informací na <http://www.socialniprace.cz/inzerce.php>

Kontaktní osoba

Bc. Jana Kopřivová ▪ jana.koprivova@socialniprace.cz, (+420) 605 081 603

Dluhové nesnáze klientů občanských poraden nelze přičítat současné ekonomické krizi

Rozvojový pracovník **Ondřej Kotáb** pomáhá v Asociaci občanských poraden (AOP) mimo jiné realizovat projekt Finanční gramotnosti proti dluhové pasti. V následujících řádcích se dozvíte, jaké jsou jeho zkušenosti s dluhovým poradenstvím. Přečtete si také, co vyplývá z dluhových statistik, zda banky vítají projekty zaměřené na vzdělávání v dluhové problematice a jakým způsobem občanské poradny klientům vlastně pomáhají.

Představme si, že jsem potenciální klient vaší občanské poradny a přicházím s dotazy ke své nepříznivé finanční situaci. Co je pro mě charakteristické?

Je těžké si představit „jeden typ“ klienta nacházejícího se v dluhové problematice. Na poradny se obrací většinou klienti, kteří jsou sami v pozici dlužníka. Spíše jsou to lidé ze střední nebo nižší společenské vrstvy. Často přicházejí rodiče, kteří se obávají o svůj majetek, neboť jejich syn má dluhy, má u nich trvalý pobyt, a buď u nich žije, ale nekomunikuje, nebo nežije a oni nevědí, kde je. Na poradnu se obrací hodně ženy. Jejich manžel má a dělá dluhy, o kterých žena nemá přehled. Manžel často bývá alkoholik, hráč na automatech. V neposlední řadě se jedná o skupinu lidí z předváděcích akcí, kde vedle smlouvy kupní uzavřou úvěrovou smlouvu.



Ondřej Kotáb

Z jakého zdroje jsem se o vás mohla dozvědět?

Nejčastěji od známých, tj. od bývalých klientů poradny, na úřadě, na soudě, z internetových stránek, z tiskových zpráv či z informačních letáků.

S jakým problémem za vámi s největší pravděpodobností přicházím? Co mě trápí?

Klasičtí klienti jsou pro nás lidé, kteří nezvládají splácet závazky vzniklé vyrovnaním zaniklého společného jmění manželů po rozvodu, a též velká skupina lidí s nízkou finanční gramotností, kteří řeší uspokojování svých potřeb či tíživou životní situaci půjčkami. Nezřídka se pak stává, že se na člověka s minimálním příjmem valí korespondence od více než deseti věřitelů. V tomto směru se předluženým mohlo trochu ulevit v důsledku nového insolvenčního zákona. Zároveň je třeba říci, že tato poměrně složitá právní norma s řadou nástrah rozhodně není spásou pro všechny. Ne všichni totiž mohou podmínky oddlužení splnit.

Jaké základní informace o své osobě vám musím poskytnout k tomu, abyste mě mohli zařadit mezi své klienty?

Je možné vystupovat anonymně. Pro zpracování statistických výstupů poradny vás poprosíme alespoň o informaci, odkud přicházíte, a případně, jak jste o nás dozvěděla. Je ale zcela na zvážení klienta, jestli na ně odpoví.

A jaké informace vám musím sdělit, abyste mi byli schopni začít efektivně pomáhat?

Klienta seznámíme s tím, že pokud má být naše rada efektivní, je dobré, pokud poradce zná veškeré informace o problému, se kterým klient přichází, případně další souvislosti. Úspěšnost rady závisí pouze na informacích od klienta. Poradce v zásadě nezkoumá, zda jsou informace pravdivé či úplné. Samozřejmě záleží také na schopnosti

Asociace občanských poraden (AOP)

Hlavním impulsem vzniku AOP byla snaha rozvíjet síť občanských poraden. V roce 1998 navázala na činnost Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden. Mezi zakládající členy patřily poradny v Děčíně, v Havířově, v Praze – Jižním městě a v Brně na Anenské. Dnes AOP sdružuje třicet devět občanských poraden v padesát šesti místech České republiky. Občanské poradny AOP poskytují nezávislé, nestranné a bezplatné sociálně odborné poradenství v osmnácti stěžejních tematických oblastech, mezi které patří např. sociální dávky, sociální pomoc, bydlení, rodina a mezilidské vztahy, právní systém EU či ochrana spotřebitele. Upozorňují také příslušné státní a místní orgány na nedostatky legislativy a na neřešené problémy občanů. Za rok zodpovědí bezmála padesát tisíc dotazů od klientů. Všechny subjekty sdružené v AOP se přijímáním a předáváním cenných zkušeností podílejí na zlepšování kvality sociálně odborného poradenství v České republice. Podrobněji o AOP na www.obcanskeporadny.cz.

poradce umět se dotázat tak, aby zjistil skutečný problém, často skrytý, nebo který klient nedokáže v první fázi formulovat.

Následují po úvodní konzultaci další setkání? Jaký je jejich cíl?

Počet setkání a jejich zaměření záleží na zájmu a schopnostech klienta, ale také na spolupráci bank nebo jiných věřitelů. Nejčastěji se uskuteční jedno až dvě setkání. Další mohou následovat, vše záleží na klientově rozhodnutí, kdykoli může spolupráci s poradnou ukončit bez udání důvodu.

Cílem dalších setkání je naplňování jednotlivých kroků, nastíněných během první konzultace. Při ní se zpravidla nepodaří vyřešit vše. Často není možné sestavit úplný seznam závazků, chybějí dokumenty apod. Další kroky se často týkají tvorby rodinného rozpočtu, návrhu možných splátek či možností týkajících se vyjednávání s věřiteli.

Je možné, že můj problém společně vyřešíme během jediné konzultace?

Jediná konzultace je zcela běžná. Vzhledem k tomu, že poradna poskytuje poradenství, vyřešení znamená i zodpovězení dotazu. Zda se jedná zároveň o skutečné a úplné vyřešení problému klienta, se již většinou poradce nedozví.

V jakém případě byste mi odmítli nadále s mou situací pomáhat?

Jediným limitem pro dočasné přerušení spolupráce může být porušení některých pravidel ze strany klienta. Jedná se o chování, které ohrožuje bezpečnost poradce, tedy projevy agrese či opakované nedostavení se na domluvené konzultace. Ukončení kontaktu s klientem do jisté míry tedy závisí na klientovi samém. Poradna se ale snaží vždy, pokud je to možné, s ním vést konzultace a přispět tak k posunu v řešení jeho obtíží. Cílem poradenství je, mimo jiné, zvyšovat kompetence klientů při řešení jejich problémů.

PROČ SI PŮJČUJEME?

- Mít půjčku a dluhy je normální
 - systém
- Nápodoba okolí, běžná věc
- Vliv reklamy
 - šťastní a bezstarostní lidé
- Přílišná dostupnost
 - téměř bez omezení
- Konzumní způsob života společnosti
- Tlak na jedince
 - peníze a majetek = úspěch
- Mít, nebo být?

Zdroj: Prezentace Mgr. Evy Oujezské, seminář
Zadlužování v Jihomoravském kraji, Brno, 26. 5. 2009.

Předěme teď od práce s klienty k dluhovým statistikám, které si v rámci AOP vedete.

Z údajů, které jste zveřejnili na internetu, vyplývá, že od roku 2000 se počet dotazů na finance zvýšil ze 4 % na 11 %. Čím si takový strmý nárůst finančních problémů vysvětlujete?

Rozhodně to není tak, že by se lidé do kritické finanční situace ve vyšší míře dostávali až nyní. Jejich zadlužení je výsledkem dlouhodobé aktivity nebo spíše neaktivity při řešení závazků z předchozí doby. Plnění podmínek smluv uzavíraných občany již před mnoha lety se nyní z různých příčin stává pro některé osoby problematické a dostávají se do role dlužníků.

Situaci též ovlivňuje množství věřitelů, kteří se nyní rozhodují pro soudní vymáhání jejich neuhrazených pohledávek. Tato situace dlužníky vede k nutné aktivitě, musejí na situaci reagovat a začít se o vlastní dluhy zajímat. Další faktor, který prohlubuje zadlužování občanů, je tzv. „vytloukání klínu klínem“ – braní si dalších půjček, které mají sloužit k zaplacení již vzniklých dluhů.

Jak ovlivnila současná ekonomická krize činnost vašich poraden? Rozšířili jste nějak portfolio vašich služeb? Mají podobné významné globální události nějaký vliv na služby, které poskytujete?

V souvislosti s finanční krizí jsme zatím nezaznamenali žádné zásadní změny. Dluhové nesnáze našich klientů nelze přičítat krizi. Jejich platební neschopnost nastala už dávno před ní, hlavně z důvodu nízké finanční gramotnosti. K tomu se připojil odklad řešení na dobu pozdější, což je bohužel velmi časté a velmi nešťastné. Lze očekávat, že se počty dotazů v této oblasti v nadcházejících měsících zvýší, na což jsme připraveni.

Vaše oficiální čísla také ukazují neustále se zvyšující zájem o služby občanských poraden. Čím si tento jev vysvětlujete?

Pro zajímavost nejprve přidám čísla ze statistik: V roce 2000 navštívilo naše poradny 8 059 klientů. O pouhé dva roky později vzrostlo toto číslo na dvojnásobek a v minulém roce využilo služeb občanských poraden Asociace dokonce 34 412 občanů. Myslím, že neustále se zvyšující zájem o poradny je dán lepším obecným povědomím o jejich práci a nabídce odborných služeb. Navíc, má-li se občan rozhodnout mezi bezplatnou pomocí a placenými službami, je výsledek předvídatelný.

Vašimi partnery jsou mimo jiné ČSOB a Poštovní spořitelna. Mají banky podle vaší zkušenosti zájem na zvyšování finanční gramotnosti?

Bankovní subjekty mají velký zájem dobře poznat a vyhodnotit situaci a možnosti skupin svých potenciálních klientů. Domnívám se, že zvyšování finanční gramotnosti občanů je v jejich vlastním zájmu.

Připravila Jana Kopřivová

inzerce

M. Šerák
Zájmové vzdělávání dospělých

Publikace komplexně popisuje oblast zájmového vzdělávání dospělých a hodnotí jeho význam pro rozvoj jedince a společnosti. Text analyzuje informační materiály, které ukazují situaci této oblasti v ČR, zabývá se situací na trhu vzdělávání, charakterizuje jednotlivé typy zájmového vzdělávání a uvádí i přehled hlavních institucí, které se jím zabývají. Zvlášť se zaměřuje na vzdělávání seniorů.

brož., 208 s., 279 Kč



K. Kopřiva
Lidský vztah jako součást profese

Ve všech pomáhajících profesích hraje klíčovou roli vztah mezi pracovníkem a tím, komu je pomáháno. Zkušený psychoterapeut radí, jak lépe chápat a rozvíjet vztah ke klientům, jak se vyhnout hrozícím nebezpečím a kde nacházet a obnovovat psychickou energii pro službu druhým. Čtivě a přehledně napsaný výklad doplňuje autor mnoha příklady z praxe.

brož., 147 s., 169 Kč



Z. Rieger
Návrat k rodině a domů

Příprava klientů institucionálních služeb na návrat z odloučení. Konkrétní program určený pro zaměstnance léčeben, ústavů a věznic, jak připravit jejich pacienty, chovance a vězně na návrat „domů“, zpět do společnosti, od níž byli na delší dobu odloučení. Teoretická část knihy je ilustrována množstvím příkladů z praxe.

brož., 108 s., 199 Kč



Žádejte v knihkupectvích nebo na adrese nakladatelství:

Pro Česko: Portál s. r. o., tel. 283 028 203, e-mail: obchod@portal.cz, Knihkupectví Portál: Jindřišská 30, Praha 1, Dominikánské n. 8, Brno, Prokopova 19, Plzeň
Pro Slovensko: portalslovakia@stonline.sk, tel. 0910 995 655, www.portalslovakia.sk

portál

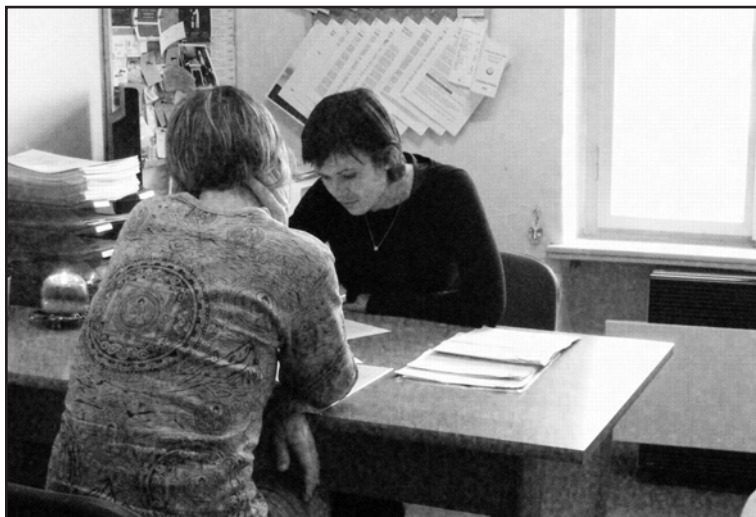
Klienti SPESu směřují své dotazy k exekucím a k osobnímu bankrotu

Typický klient sdružení SPES, které provozuje dluhovou poradnu v Olomouci, je ve věku okolo 34 let, má středoškolské vzdělání a průměrný měsíční příjem okolo 18 000 Kč. „U takového dlužníka se pohybuje výše dluhů obvykle kolem 700 000 korun. Tento závazek bývá nejčastěji rozdělen mezi 12 věřitelů,“ osvětluje poradkyně Kateřina Pavlů. Klienti často přicházejí do poradny bez všech potřebných dokumentů. „Málokterý klient je schopen doložit své závazky nějakým písemným dokladem,“ konstatuje Pavlů. Do poradny častěji přicházejí muži, ale naopak ženy mají větší přehled o tom, kde si půjčily, a také dokumenty mívají častěji v pořádku. Klienti nejčastěji směřují své dotazy k exekucím a k osobnímu bankrotu.

V poradně přivítají i klienty, kteří úvěr teprve zvažují. *„Takových klientů není mnoho. Od nás obdrží informace, jak se ,rozumně a zodpovědně zadlužit“. Tedy na co je třeba si dávat pozor v případě, že si chci vzít úvěr. Poskytneme i informace, jaká rizika jsou se zadlužeností spojena, jak se orientovat ve smlouvě a v terminologii,“* popisuje poradkyně.

V případě, že se občan chystá přijít do poradny, je třeba, aby se zamyslel nad svými příjmy a výdaji, vyhodnotil svoji finanční situaci. V poradně s ním bude sestaven plán hospodaření domácnosti a plán věřitelů. Plán hospodaření odhalí případné finanční rezervy a možnosti navýšení příjmů. Plán věřitelů má zase za úkol odhalit počet věřitelů a zbývající dobu splácení, či fázi, ve které se pohledávka nachází. *„Na základě takto získaných informací písemně zpravíme věřitele. S věřiteli vyjednáваме splátkové kalendáře, odklady splátek, či možnost snížení splátek,“* sděluje Pavlů.

Dlužníky v poradně poučí, nejen jak bude vypadat případné vymáhání, ale také o způsobech provádění exekuce. V případě soudního řízení pomohou klientům číst ve spisové dokumentaci a ozřejmí jim jejich práva a povinnosti. Mnoho klientů také přichází s otázkou týkající se osobního bankrotu. *„Jsme schopni klientům vysvětlit principy osobního bankrotu, doprovázet klienta při zpracování žádosti a samozřejmě také klientovi žádost pomůžeme vyplnit. V takovém případě usilovně pracujeme na získání veškerých podkladů, které je třeba přiložit k návrhu na povolení oddlužení,“* vysvětluje poradkyně. S klientem provedou předběžný výpočet a v případě, že klient má dostatečné příjmy, začnou pracovat na samotném návrhu. Klient si tak odnáší návrh, který předkládá soudu. *„Ovšem ani zde naše práce nekončí, kdykoliv se klient může na poradnu obrátit s otázkami či s žádostí o praktickou pomoc ve formě dopisů či doplnění návrhů, které adresujeme soudu,“* nabízí Pavlů.



Poradkyně Kateřina Pavlů (vpravo) při konzultaci s klientkou. Foto: archiv SPES

sujeme soudu,“ nabízí Pavlů.

Sdružení SPES klientům poskytuje podporu při aktivním hledání řešení jejich situace. Na této cestě klienty poradkyně doprovázejí a pomáhají jim v koordinaci komunikace mezi nimi a věřiteli. *„Snažíme se klienty motivovat v jejich úsilí, protože řešení zadlužení je dlouhodobá záležitost, která vyžaduje úsilí a vstřícnost, nejen ze strany klientů,“* zdůrazňuje poradkyně.

Pavel Bajar

Exekútor musí mať určitú výchovu a sociálny pohľad

Exekútori nie sú fenomén tejto doby. Exekútori boli aj pred rokom 1989. Za socializmu sa im hovorilo súdny vykonávatelia. Nejestvoval pojem exekúcia, ale nútený výkon súdnych rozhodnutí v tej dobe platných. „Budeme mať veľa známych, ale málo priateľov,“ takto charakterizuje svoju robotu exekútor JUDr. Albin Božek.

Exekútorov verejnosť vníma skôr ako postrach, nie ako niekoho, komu môžu dôverovať. Ako to vidíte vy?

Za mojich 13 rokov exekútorskej práce, ktorú vykonávam, je taký všeobecný názor, že ľudia za advokátom alebo na právne poradenstvo idú, až keď je zle. V prvom momente reagujú zle, lebo nie je pravda, že by exekútori robili zlú prácu.

Sú podľa vás zákony priaznivo naklonené k exekútorom?

Súdny exekútor má z právnych noriem podľa mňa v ruke jeden z najtvrdších zákonov. Kauzy sú veľmi individuálne. Podstata spočíva v tom, že súdny exekútor koná na základe návrhu. Okrem súdnych rozhodnutí to môžu byť aj notárske zápisnice alebo výmer nedoplatkov. Takéto rozhodnutia môžu vydávať aj daňové úrady, colné orgány, sociálna poisťovňa.

Podstata je v tom, že exekútor, pokiaľ nedostane poverenie na výkon konkrétnej kauzy, tak vlastne nie je činný. Každá dlžná osoba, ďaleko pred exekučným konaním, vie, že má nejaký záväzok. Má povinnosť, je niekomu niekde zaviazaná, čiže dlžná. Je to jedno, či ide o štát, lebo neplnenie obchodných či bankových záväzkov. Vždy vedia, čo ich čaká. Nie je pravdou, že dlžník nevie, že je povinný niekomu niečo zaplatiť, niečo vrátiť.

Pri exekúcii ide vždy o finančné vyrovnanie?

Nemusí to byť vždy vo finančnom vyjadrení. Môže ísť aj o výkon prác alebo odňatie vecí. Ide tam o veľa možností, ako sa exekúcia vykoná.

Je vôbec možné brániť sa proti exekúcii?

Dlžná osoba, ktorá je niekomu niečo zaviazaná, má niekoľko procesných možností, aby sa bránila. Môže ísť o splátkový kalendár, môže požiadať o odklad. A nejde len o odklad exekúcie, ale aj toho záväzku, kde je vyzvaná stranou, ktorej niečo dlží. A to ešte pred súdom. Existujú zmiery, a ak si ani vtedy neplní dlžná strana svoju povin-

nosť, príde exekúcia. Je to ale posledná možnosť, ako tomu oprávnenému pomôcť.

Prečo sa zablokuje účet? Je v tomto štádiu nejaká možnosť dohodnúť sa s exekútorom? Napríklad v prípade MHD.

Niektoré má nedoplatky na nájme alebo na splátkach. Ten človek si je vedomý tohto záväzku. Dokonca je v niekoľkých etapách vyzývaný, aby dlžobu vyrovnal.

A čo sa týka zablokovania, teda keď vojdeme do etapy exekučného konania, môže nastať aj zablokovanie účtov. Treba si uvedomiť, že táto osoba bola niekoľkokrát vyzvaná, vyrozumená o tom, že je povinná zaplatiť svoj dlh. Exekútor vstupuje do svojho výkonu v rámci procesu až na základe návrhu od oprávneného, ktorý má niekde svoju pohľadávku. S exekučným titulom podáva žiadosť na vydanie poverenia príslušnému súdu, ktorému sa potom v exekučnom konaní hovorí exekučný súd. Spravidla sú to okresné sudy, vo výnimočných prípadoch to môže byť krajský súd. Súd tento exekučný titul skontroluje, overí, prípadne si dožiada potrebné dokumenty, a pokiaľ je po právnej stránke všetko v poriadku, vydá poverenie. Až vtedy môže začať exekučný výkon. Vždy každý exekútor musí vydať upovedomenie o začatí exekúcie. Vydávajú všeobecné upovedomenie. Prvé upovedomenie môže vydať tak, že oznámi, na čo siahne ten exekútor. Ak ale vydá všeobecné upovedomenie, tak tam môže nastať plnenie akékoľvek. Príklad: ak by v tom istom exekučnom konaní išiel predávať nehnuteľnosť, tak musí vydať ďalšie upovedomenie, kde oznámi všetkým účastníkom konania, že bude predávať dlžníkovi nehnuteľnosť.

Keď ide o finančné plnenie, po vydaní upovedomenia má dlžník ďalšiu ochranu. Môže totiž do 15 dní podať odvolanie na samotnú exekúciu. Do troch dní na trovy exekúcie. Exekútor to pošle príslušnému exekučnému súdu a ten rozhodne o týchto námietkach. Dovtedy súdny exekútor nemôže vykonať exekúciu samotnú, ale môže v tomto čase hneď po vydaní upovedomenia vydať príkaz na

začatie exekúcie. A tu v tomto štádiu procesu môže zablokovať majetkové, finančné, bankové ústavy. Môže prikázať aj zablokovanie mzdy. Ide ale stále len o blokačné opatrenie. Nie je mu to odňaté, je to dané len nabok v banke, ale peniaze nie sú odpísané. Môže sa totiž stať, že námietkam súd vyhovie, a v tom prípade exekútor odblokuje účet.

Kedy môže súd vyhovieť námietkam dlžníka a exekúciu odložiť?

Keď sa v rodine narodí dieťa, alebo dlžník je dlhodobo práceneschopný.

Ako vnímate postavenie exekútora v našej spoločnosti?

Je to vec zodpovednosti a serióznosti plnenia si svojich povinností. Štát je organizovaná zložka tejto planéty, kde platia odjakživa a postupne sa upravujú pravidlá spoločenského správania sa. Keby sme nemali právny režim, tak by sme si každý mohli robiť čokoľvek. Gro spoločnosti si uvedomuje, že treba policajtov, súdov, právnikov, notárov a treba aj exekútorov. My sme tu na trhu od 1996 roku.

Negatíva tejto roboty? Viete, jeden kolega povedal vetu: Budeme mať veľa známych, ale málo priateľov. Ľudia nás budú potrebovať. Ja si myslím, že nútený výkon je potrebný, pretože ľudia niekedy zabudnú. Ale to sú tie drobotiny. Potom sú ľudia, že nestíhajú, a potom sú subjekty, že nechcú. Exekútor je v tom svojom poli v takých troch dimenziách.

Tí, čo zabudnú, sa snažia vyrovnať si svoje dlžby. Tí druhí, čo nestíhajú, tak tam sa exekútor musí trochu popasovať. Snažia sa hľadať spôsoby splatenia, napr. na splátky. Prejavia aspoň dobrú vôľu. Tá tretia kategória, tam sa musí čiastočne podieľať aj štát. Tieto osoby robia všetko, aby získali majetkový prospech, a robia všetko pre to, aby to nevrátili. A vieme dobre na Slovensku a aj inde, je veľa špekulantov. Myslím si, že exekútori sú veľmi potrební. Treba si uvedomiť jednu vec, ak budeme mať sto či tisíc kauz podľa jedného paragrafu, každá kauza bude individuálna. Sú to iní ľudia, iné sociálne prostredia.

Aký by mal byť dobrý exekútor?

Exekútor musí mať určitú výchovu a sociálny pohľad. Do akého prostredia ide, mal by byť vybavený aj zamestnancami. Zákon mu umožňuje, aby požiadal o pomoc aj políciu na ochranu napr. aj seba. Môže si na pomoc prizvať aj znalcov. Musí byť pripravený aj na rôzne podmienky. Nieke-

dy sa brodí v snehu, inokedy vykonáva exekúciu v podnikoch. Je to veľmi individuálne.

Kto platí všetky náklady, ktoré má exekútor pri výkone svojej práce?

Ten dlžník platí potom všetko. Trovy právneho zastúpenia, súdne trovy, úrok, ak bol priznaný. A to sa všetko nabaľuje. Exekútor ma presnú sumu, ktorá mu je pridelená.

Koľko to je?

Minimálna hranica je 20 %, ľudí ale zaujíma horná hranica a tá je do jedného milióna. Ale to sú ojedinelé kauzy.

Z čoho sa skladajú trovy exekúcie?

Nie je to len odmena, ale aj účelne vynaložené náklady – služobné cesty, poštovné výdavky, bankové výdavky. Všetky šetrenia v bankách sú spoplatnené. Napr. poštové výdavky sú veľmi vysoké. Treba osloviť napr. dopravný inšpektorát, daňový úrad, eventuálne zisťujete na obciach majetkové pomery. Ak dlžník preberá poštu, dá sa všetko s exekútorom dohodnúť. Veľkú chybu ľudia robia, keď nekomunikujú od začiatku s exekútorom. Lebo zo začiatku nemá dôvod si navyšovať náklady. Ale ak sa vyhybá, treba ho dohľadať, či už cez políciu, alebo zamestnancov.

Vidíte vlastne rôzne ľudské osudy...

Súdny exekútor vidí tie nešťastia ľudí, ktoré si často spôsobujú sami. Ale je pravdou, že exekútor má byť citlivý v oblasti výkonu. Nie vždy si totiž ľudia sami sebe spôsobujú budúce exekučné konanie. Často je to tak, že niekto niekomu, napr. obchodník obchodníkovi, nezaplatí a ten ďalší skrachuje, lebo mu nezaplatil tovar. Je to ako s dopravnými nehodami. Autá už máme dokonalé, ale nehody sú. A aj tu väčšinou ide o zlyhanie ľudského faktoru. Ide o to, do akej miery je to vedomé. Mne je ľúto tých ľudí, ktorí sa v nevedomosti zadlžili na nebankových subjektoch. Túto exekúciu som zatiaľ nerobil. Väčšinou len pre bankové subjekty hypotéky, lízingy...

Praktikujete individuálny prístup?

Exekútor musí naozaj veľmi individuálne pristupovať k ľuďom. Tie zážitky sú rôzne. Niekedy plač, stáva sa, že konáme v prospech dlžníka, získali sme čas na platení. Sú napríklad matky, ktoré k nám chodia veľmi lukratívne a drahobele.

Nás presviedčajú, ako rýchlo, rýchlo musíme od bývalého partnera doniesť peniaze, lebo ona nemá na obživu, takže ju upozorním, že sú to peniaze pre dieťa a nie pre ňu a že aj ona je povinná na dieťa prispievať. A potom je matka na nás nahnevaná.

Vyčerpanosť a bezmocnosť, že nemôžem ľuďom pomôcť, stáva sa to aj vám?

Určite áno, dokonca utlmujem niekedy, keď vidím prostredie oprávnených, aby ma netlačili do toho,

že hneď na začiatku mesiaca chcú peniaze. Sú sociálne vrstvy, kde napr. dvaja opití bratia narobili problémy a sestra to musí splácať. Tak si myslím, že je to lepšie, keď sa niečo spláca, ako zbytočne sa niekoľko rokov ťahať s exekúciou. Je to vždy o tom, ako je finančne silný ten oprávnený. Stalo sa mi dokonca, že solventný klient si dokázal v nedeľu na dopravnom inšpektoráte vybaviť potrebné veci...

Pripravila Radoslava Rusnáková
a Pavel Bajer

Dluhový slovníček

Dlužník: Občan – spotrebiteľ, ktorý si vypůjčil peniaze, ať už v hotovosti alebo je jimi uhrazeno zboží.

Exekuce: Nucený výkon pravomocného rozhodnutia. Povinný dlžník mnohdy nedostojí svým záväzkům a nevyrovná dlh, ani když mu jeho zaplacení uloží rozhodnutí soudu. Exekuci provádějí soudy a jejich vykonavatelé, věřitel se také může obrátit na některý z exekutorských úřadů.

Exekuce prodejem nemovitosti: Vynucené splnění povinnosti k zaplacení peněžité částky spočívající v tom, že soud (popř. exekutor) v dražbě prodá nemovitost povinného (dlžníka) a z výtěžku se uspokojí pohledávka oprávněného (věřitele).

Insolvence: Forma úpadku. Dlužník je v úpadku, jestliže má více (alespoň dva) věřitelů a není schopen po delší dobu plnit své splatné závazky, za delší dobu se podle judikatury považuje doba nejméně šesti měsíců, jestliže dlžník zastavil platby, má se za to, že není schopen po delší dobu plnit své splatné závazky.

Konkurs: Jeden ze způsobů řešení majetkového úpadku, předlužení firmy. Jde o speciální druh soudního řízení, při němž je zpeněžen majetek dlžníka a výtěžek je rozdělen mezi jeho věřitele. Dlužník, na jehož majetek byl prohlášen konkurs, se označuje jako úpadce (kridatář).

Platební rozkaz: Forma zkráceného řízení. Soud ho může vydat i bez výslovné žádosti žalobce a bez slyšení žalovaného v případě, je-li v žalobě uplatněno právo na zaplacení peněžité částky a vyplývá-li uplatněné právo ze skutečnosti uvedených žalobcem. V platebním rozkazu žalovanému soud uloží, aby do 15 dnů od doručení platebního rozkazu žalobci zaplatil uplatněnou pohledávku a ná-

klady na řízení, nebo aby v téže lhůtě podal odpor u soudu, který platební rozkaz vydal.

Prodlení: Změna obsahu právního závazku spočívající v tom, že některý z účastníků právního vztahu (dlžník, věřitel) nesplní řádně a včas svou právní povinnost.

Předlužení: Forma úpadku. Podnikající fyzická osoba o právnícká osoba je v úpadku i tehdy, jestliže má více věřitelů a jestliže její splatné závazky jsou vyšší než její majetek, do jehož ocenění se zahrne i očekávaný výnos z pokračující podnikatelské činnosti, lze-li příjem převyšující náklady při pokračování podnikatelské činnosti důvodně předpokládat.

Půjčka: Právní vztah. Předmětem smlouvy o půjčce mohou být jakékoliv druhově určené věci, včetně peněz. Půjčka může být poskytnuta s úroky i bez nich.

RPSN (roční procentní sazba nákladů): Číslo, které má umožnit spotřebiteli lépe vyhodnotit výhodnost nebo nevýhodnost poskytovaného úvěru. RPSN udává procentní podíl z dlužné částky, který musí spotřebitel zaplatit za období jednoho roku v souvislosti se splátkami, správou a dalšími výdaji spojenými a čerpáním úvěru.

Věřitel: Fyzická nebo právnícká osoba, poskytující spotřebitelský úvěr v rámci obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo sdružení takovýchto osob. Úroky z prodlení – jistý druh postihu dlžníka v případě, že nevrátí věřitel úvěr ve stanoveném termínu. Úroky z prodlení se platí v téže měně, na kterou zní peněžitý závazek.

Zdroj: Asociace občanských poraden, viz <http://dluhj.obcanskeporadny.cz/images/dokumenty/slovnicek.pdf>

Ako sa nedarí paní Blahovej splácať dlžoby a prečo je výhodnejšie pracovať „na čierno“

Počas svojho života si 44-ročná Blanka Blahová vytrpela svoje. Pred 16 rokmi sa vydala. So svojím manželom žili v jednoizbovom byte v Piešťanoch. Byt im priznal bytový podnik. Skromné bývanie rodine stačilo. Manžel pracoval na technických službách ako šofér. Ona za prácou musela vycestovať do hlavného mesta. Peniaze na nájom a domácnosť manželovi dávala. Ani vo sne ju nenapadlo, že by mohli vzniknúť nejaké problémy.

„On nebol zlý, ale potajomky pil a potom to nevládol a začal piť aj verejne. Nikdy sme nevedeli, v akom stave príde muž z roboty a čo urobí. My sme boli so synom naučení spávať v teniskách, počuli sme, ako šuchotí, a vyskakovali sme z okna a spali na ulici,“ hovorí pani Bláhová roztráseným hlasom.

A to bol začiatok konca. Manžel prestal platiť nájomné, ale aj elektrinu. *„Byt bol na neho, on mi neukazoval papiere. Pani na bytovom podniku mi hovorila, že platí, ale neplatil. Ja som sa to až potom dozvedela a pýtala som si splátkový kalendár. Ale to som už bola na materskej a to sa nedalo z tých peňazí splácať dlžoby.“*

K dlžnej sume za nájomné a elektrinu sa pridali penále. A na dvere začali búchať exekútori. Nepomáhali ani odvolania. Prišli hrozby: buď zaplatia, alebo pôjdu na ulicu. A tak pani Bláhová musela urobiť radikálne rozhodnutie. *„Právnik mi poradil, že keď súdy tak pomaly pracujú, je lepšie byt predat. Predali sme ho za 300 tisíc, a 200 tisíc sme vyplátili na dlžoby – aj právnikovi, aj za žiadosti od primátora na odkúpenie. Nemali sme inú možnosť.“*

A tak začala urputná cesta pani Bláhovej a jej syna po podnájmochoch. Sťahovali sa z jedného miesta na druhé. *„Po troch rokoch mi prišlo zo súdu, že príkaz bol vlastne neprávoplatný. Bytový podnik nemal právo ma vypovedať z bytu.“* To jej ale nikto nepovedal, ani právnik ju na to neupozornil. Peniaze ale za služby skasíroval. Pani Bláhová sa už nebránila a nechala veci plynúť. Pracovala na dohody raz ako predavačka, inokedy upratovala v hoteloch. Snažila sa so synom vyžiť. Nechcela sa znova zadlžiť. Rozviedla sa. Manžel piť neprestal a nakoniec zomrel. Novou nádejou na lepší život mal byť jej nový partner. Vyklŕal sa z neho ale tyran. *„Zmlátil ma aj na ulici, keď som išla z práce, stále ma prenasledoval. Oznámila som to na políciu a nič sa nedialo, brali to len ako priestupok.“* Keď sa násilie stupňovalo a jej partner udrel jej syna, utiekla do Bratislavy. Chvilu žili v krízovom



Blanka Blahová a Dominik Blaho v útulku Domov pre každého.

centre. Potom sa presťahovali na ubytovňu. No narobiť každý mesiac šesť tisíc na nájom bolo nad jej sily. Nepáčila sa jej ani ubytovňa. Opití a agresívni robotníci každú noc hlasite oznamovali, že sa vracajú z krčmy. Preto sa rozhodla odísť.

Čakanie na jednu robotu

Život na ulici s dieťaťom bol náročný, preto požiadala o pomoc v útulku. *„My si vážime takéto bývanie, my sme spávali aj na stanici, ako dočasné je to dobré. Syn je zlatý, je mi ho ľúto.“* Dnes už 15-ročný syn je pre mamu veľkou oporou. Napriek tomu, že izba, v ktorej dnes žijú, nie je žiadny luxus, sú radi, že majú strechu nad hlavou. Nikto z rodiny im totiž nepomáha, nemajú kam ísť. *„Mám mamu, ale ona je o barlách. Neter jej pomáha robiť nákupy. K nej vôbec nemôžeme ísť bývať, ona je už zdravotne tak, že si vybavuje domov dôchodcov, a sestry mi nepomáhajú.“*

A tak sa musí všetkým prebijať sama. Podporu od štátu nepoberá. Ich jediný pravidelný príjem je rodičovský príspevok a synov sirotsky dôchodok. Brigády či práce na dohodu nie sú zárukou, že budú mať na chleba. *„Potrebujem takú robotu, aby ma vyplatili na ruku, aby som si niečo našetřila. Ja sa uskromním, ale ten chlapec... Predávali*

sme na trhoch, sobota, nedeľa, a nevyplatili nás. Zmluvu som nemala žiadnu. "A peniaze od majiteľa stánku nevidela. A keďže nie je zmluva, nie je ani nárok na výplatu.

Dnes je opäť bez práce. Podľa nej si najprv musí našetriť a až potom sa riadne zamestnať. Preto tie brigády a práca na dobré slovo. „Najväčší problém je ten, že ak by som zajtra nastúpila, čakám mesiac na peniaze. A z čoho by sme žili ten mesiac? Nie sú úspory, nie je nič! Keď nemáte nikoho, kto by vám pomohol z rodiny, tak je to ťažké. Chlapec rastie, každé dva mesiace kupujeme topánky, nohavice. Keď príde zo školy, zje pät' chlebov alebo rožkov. A kde je ešte obed a večera?“ Peniaze, ktoré má pani Bláhová, ledva stačia na prežitie. A ešte sú tu dlžoby v sociálnej a zdravotnej poisťovni. Nemá peniaze na platenie. Je len otázka času, kedy si ju nájde exekútor. „Stále začíname na nule. Budem robiť všetko, aby som sa finančne dala hore. Človeka nebaví sťahovať sa z miesta na miesto. My nie sme povahy, že by sme sa ľutovali, aj keď je človek veľmi unavený. Nehceme plánovať, ale čakám na jednu robotu, pretože ušetrim korunu a chcem podniknúť.“

Epilog

Pani Bláhová má plány do budúcnosti, avšak vymotať sa zo súčasných problémov nevie už niekoľko rokov. Príležitostné brigády jej pomáhajú len tak-tak vyžiť. Počas nášho rozhovoru tvrdí-

JAK SE DLUŽNÍCI VYROVŇAVAJÍ S DLUHY Z HLEDISKA PROŽÍVÁNÍ?

- Vytěšňují, popírají
- Snaží se dluhy splatit další půjčkou – uspokojit sebe i toho, komu dluží
- Upadají do deprese – riziko sebevraždy
- Otupí a je jim to jedno

Zdroj: Prezentace Mgr. Evy Oujezské, seminář Zadlužování v Jihomoravském kraji, Brno, 26. 5. 2009.

la, že zadlžená nie. Nechcela priznať, že jej situácia je vážnejšia, ako sa na prvý pohľad zdá. Podľa riaditeľa útulku ju už hľadali zástupcovia rýchlych pôžičiek. Vraj im je dlžná. Rovnako si požičiava od ľudí z útulku a svojich známych. Je to pochopiteľné, že z toho mála peňazí, čo majú, nevyžijú. Pomohla by stála práca. Do nej ale pani Bláhová nenastúpi skôr, ako nebude mať našetrené. Ďalším dôvodom však môže byť aj to, že vo chvíli, keď ju zamestnávateľ prihlási do odvodového systému, začnú jej na krk dýchať exekútori. Tí hneď zablokujú účet a k peniazom sa nedostane. Preto je pre týchto ľudí zdanlivo výhodnejšie pracovať „na černo“.

Radoslava Rusnáková

inzerce



XXII. výročná konferencia CEFEC
Sociální firmy – nový rozměr podnikání
10. – 12. září 2009, Praha, Česká republika

Hlavními tématy letošní konference jsou:

- Sociální podnikání a současná ekonomická krize
- Etika podnikání
- Ekonomické a sociální přínosy zaměstnávání znevýhodněných lidí
- Diversity management
- Ekonomická udržitelnost a prosperita sociální firmy
- Práce a zaměstnávání jako cesta uzdravy pro lidi s duševním onemocněním

Registrujte se už nyní!
www.cefec2009inPrague.cz

Záštitu převzal komisař EU pro zaměstnanost, sociální věci a rovné příležitosti Vladimír Špidla a primátor hl. m. Prahy Pavel Bém.

Mediálním partnerem je Časopis Sociální práce

Organizátoři:



www.cefec.de



www.fokus-cr.cz



www.fokus-mb.cz



www.fokus-praha.cz

Wokshopy, prezentace, Social Business Market, Kino CEFEC, slavnostní předávání ocenění Evropská sociální firma roku 2009.

PŘEDPLAŤTE SI Katolický týdeník

- Zpravodajství z domova i ze světa
- Aktuální společenská a duchovní témata
- Barevné přílohy
- Kulturní a informační servis
- Rozhovory se zajímavými osobnostmi
- Odpovědi odborníků na dotazy čtenářů

Každý týden střídavě s přílohou

PERSPEKTIVY

rodinnou přílohou

Doma

a přílohou

televize – rozhlas

**Chcete mít týdeník každý týden ve schránce?
Předplatné můžete objednat na této adrese:**

Katolický týdeník, Londýnská 44, 120 00 Praha 2
tel. 224 250 395, fax: 224 257 041
e-mail: sekretariat@katyd.cz, www.katyd.cz

Nenapadlo nás včas žádat o odložení splátek aneb Jeden příběh úplně obyčejného zadlužení

Věra Langerová je zdánlivě zcela běžná poštovní doručovatelka, jaká vám den co den vzhazuje dopisy a letáky do schránky. Malý byteček, kde žije se třemi dcerami, má čistý jako klíčku, útulně zařízený a vyzdobený. Těžko uvěřit, že i ona musela využít pomocné ruky Kateřiny Hůlové, ředitelky pražské pobočky Programu sociální integrace organizace Člověk v tísni, která jí nyní pomáhá s řešením jejích vysokých dluhů. Projděte si společně se mnou cestu, která paní Langerovou přivedla do nezáviděníhodné situace jedné z mnoha zadlužených osob v České republice.

Půjčka první

Příběh dluhového kolotoče paní Langerové se začal psát přibližně před deseti lety. Šestičlenná rodina se tehdy rozhodla dopřát si komfort nového auta. Jelikož celý obnos v hotovosti neměla, půjčila si na něj u GE Money Bank. Splátky partneři rádně platili až do okamžiku, kdy došlo ke klasickému zlomu – ztráta zaměstnání jednoho z nich. „*Druh přišel o práci, tím se nám výrazně snížila životní úroveň. Nebyla jsem schopná ze svého platu dávat dohromady domácnost a ještě k tomu splátky,*“ popisuje celou situaci paní Langerová. V třech po sobě následujících měsících tak bance v řádném termínu peníze neodevzdali. Nesnažili se s ní však ani domluvit: „*Nenapadlo nás jít za nimi něco řešit a žádat o odložení splátek z důvodu finanční tísně. Měli jsme za to, že ty tři splátky se pokryjí z akontace, kterou jsme už zaplatili.*“ Bohužel tato domněnka se ukázala jako lichá.

Jedna z prvních chyb, kterou dlužníci udělají předtím, než jejich dluh vůbec vznikne, je, že se při změně finančních poměrů v rodině ihned neobrátní na banku a nesnaží se s ní domluvit. Ta poté registruje pouze nepřijaté platby od povinného, což oprávněně vnímá jako porušení dohodnuté smlouvy. A na jejím základě potom postupuje dále, včetně vysoce nasazených penále z prodlení. Zkušenost ukazuje, že banky jsou ochotny klientovi počkat s několika splátkami, pokud včas vysvětlí příčiny platební neschopnosti a své možnosti do budoucna.

Následně banka zaslala svému dlužníkovi dopisy s žádostí o uhrazení dluhu i s výpočtem penále, které paní Langerová ani její druh nevyzvedli, a tak nabyly právní moci i bez jejich přičinění. Relativně malá částka devět tisíc korun se dnes již kvůli úrokům, penalizaci, odměnám právníků a exekutorů vyšplhala na závratných 110 000

korun, tedy na cenu, za kterou by pořídili tolik potřebné auto.

Dlužníci se často domnívají, že když nepřeberou soudní obsílku, nic se nestane a jejich proces se zastaví. Není tomu tak – ať se jim to líbí, nebo ne, rozhodnutí nabude právní moci i bez toho, aniž by oni fyzicky převzali obálku. „Pštroší“ strategie v těchto věcech opravdu nemá své opodstatnění. Naopak vše ještě více vyhroť a dlužník se mnohdy ani nedozví, že proti němu již nějaké řízení bylo zahájeno, jaké úroky z prodlení mu vlastně naskakují a jaké postihy mu hrozí.

Půjčka druhá

„*Kousek odtud otevírali nový Carrefour. Rovnou u vchodu rozdávali lidem letáky s kartama, na které si hned mohli v obchodáku nakoupit. Nenapadlo mě, že by v tom mohl být nějaký zádrhel, tak jsme ji ještě ten den využili,*“ popisuje paní Langerová, jak rodina spadla do dalších dluhů. Vzhledem k tomu, že vypůjčený obnos nezačali včas splácet a opět se k obsílkám postavili zády, narostl původně několikatisícový dluh až téměř k padesáti tisícům korun. Poněkud drahý rodinný nákup.

Toto je oblíbený tah některých zprostředkovatelů financí. Jak uvádí Kateřina Hůlová z pražské pobočky Člověka v tísni, není neobvyklé, že klienti dostanou do schránky dopis, který obsahuje kreditní kartu. Ta se aktivuje při prvním vložení do bankomatu bez ohledu na to, zda klient něco podepsal, nebo ne. Pouhým použitím karty tak dává na srozuměnou, že s podmínkami „smlouvy“ souhlasí. Vybere si tedy snadno dostupný finanční obnos, čímž s téměř stoprocentní jistotou naskočil do dluhového kolotoče.

Dluh nejbezpečnější

Další, již splacené dluhy paní Langerové patří k těm běžným – za jízdu MHD „načerno“, pár



Věra Langerová ve dveřích svého bytu. Foto: Kateřina Hůlová

stovek za plyn. Jediné, za co nikdy nedlužila, je nájem.

Nejpodivnější dluh jí vznikl, když se nedostavila k soudnímu řízení pro vymáhání alimentů z otce svého dítěte. Dostala pokutu 200 korun. Na tom by nebylo nic zvláštního, kdyby právě v den soudního přelíčení nerodila v nemocnici svoji další dceru. Byť tuto skutečnost pracovníkovi soudu doložila, zřejmě kvůli pochybení z jeho strany má dnes splatit pokutu navýšenou o částky z prodlení přes 800 korun.

Mimochodem byť paní Langerová podala mnoho trestních oznámení, peníze na alimenty pro své děti nikdy nevymohla. Jak sama říká: „*Otcové mých dětí finančně přispívali velmi málo a nepravidelně s výjimkou otce poslední dcery, který jako jediný platil vždy a včas. Jsem v podstatě celý život matka samoživitelka.*“ Nutno podo-

tknout, že podobně jako mnoho jiných žen zvládá tuto roli na výbornou. Nejstarší dcera pracuje stejně jako ona na poště, syn již má vlastní rodinu a dvě nejmladší stále ještě studují – a prý velmi úspěšně.

Kdo mi zkrátí dluhy?

Paní Langerová stále hledá různé cesty, jak se vypořádat se svou zadlužeností. V současné době zvažuje přihlášení do nové série pořadu České televize Krotitelé dluhů. Domnívá se, že by jí to mohlo pomoci zviditelnit především tragickou situaci nevyhovujícího bydlení. Avšak využití možnosti insolvenčního zákona jí Kateřina Hůlová důrazně nedoporučuje: „*To je pro vás zbytečné, paní Langerová. Zatížilo by vás to. Vy nemáte dluhy tak vysoké, abyste musela vyhlásit osobní bankrot. Navíc ani nemáte žádný majetek, který byste mohla věřitelům nabídnout. Zvládnete to i tak,*“ povzbuzuje ji. Klientka souhlasně přitaká. Svoji situaci si, jak se zdá, uvědomuje a nahlíží na ni poměrně realisticky.

Pracovníci občanských poraden potvrzují, že poté, co insolvenční zákon vešel v platnost, se ze strany klientů zvedla velká vlna zájmu o toto „konečné řešení“ dluhů. Ne pro každého je však strategie „osobního bankrotu“ vhodná, naopak může spotřebitele neúměrně zatížit. Využít ji lze jen za předpokladu, že dlužník disponuje určitým majetkem, má stabilní, ne úplně nízký příjem a může tak dát věřiteli na výběr, z čeho chce splatit dluhy. A v neposlední řadě by měl být dlužník ochoten po dobu pěti let žít jen z nezabavitelného minima. Nejedná se tedy o žádný bezbolestný všelék na zadluženost.

Sloni pro štěstí

Paní Langerová se chystá k dalšímu soudu, který bude řešit její nesplacené pohledávky. Spolu s terénní sociální pracovnící sepisuje žádosti o odpuštění úroků z prodlení. Jak ale vzápětí

dodává Kateřina Hůlová, pravděpodobnost, že jí banka vyhoví, není moc vysoká. „*Od vzniku dluhu už uběhla moc dlouhá doba,*“ zpřesňuje důvody. Výsledek je proto velmi nejistý. Jakou volí paní Langerová strategii? „*Vždycky, když nás čeká něco důležitého, bereme si do kapsy slony,*“

ukazuje nám svoji sbírku keramických talismanů. „*Zatím nám vždy přinesli štěstí,*“ směje se. Ze srdce jí přeji, aby ji slůžata tentokrát pomohla obměkčit věřitele a co nejrychleji vyřešila její problémy, nejen ty finanční.

Jana Kopřivová

Post scriptum: Případ zničeného nájemního „holodomu“

Když jsem vcházela do patrového činžovního domu, kde žije paní Langerová, myslela jsem si, že mě hned tak něco nezaskočí. Přece jen jsem věděla, že jdeme do místa horšího bydlení a nižší životní úrovně. To, co jsem uviděla (a ucítila), mně však doslova vyrazilo dech. Terénní pracovnice Kateřina Hůlová z pražské pobočky Člověka v tísní zřejmě zaregistrovala mé překvapení, protože mě pod schody do prvního patra zastavila a začala vysvětlovat: „*Tento dům má poměrně nešťastnou historii. Původně ho vlastnila městská část Praha 5, ta se však rozhodla k prodeji a dům postupně vystřídal několik majitelů. V současnosti ho vlastní italská firma, která se o něj vůbec nestará. Původní nájemníci se postupně vystěhovali, nebo byli vystěhováni bez náhrady. Jednak mnoho z nich dlužilo na nájmu i energiích, jednak se podmínky pro bydlení v tomto domě neustále zhoršují.*“

Paní Langerová vždy nájem platila, i elektřinu, která je psána přímo na ni. Díky platné nájemní smlouvě na dobu neurčitou má jako jediná ze současných obyvatel domu oficiální právo nájmu. Velký problém je voda – vodoměr je jeden na celý dům, což jen zpřístupňuje tento zdroj nelegálním „nájemníkům“. „*Do domu se stahují nejrůznější živly,*“ doplňuje informaci Kateřina Hůlová a pokračuje: „*Žijí nebo žily tady celé rodiny ze Slovenska i s dětmi, ilegální imigranti, narkomani a squatterři.*“ Později jsem se od paní Langerové dozvěděla, že na chodbě před pár dní našli i mrtvého, který se předávkoval.

Procházíme domem. Vše je zničené, cítím silný zápach moči, vnímám haldy odpadků v koutech. Při výhledu z pavlače vidím dvorek přeplněný již nepoužívanými věcmi. O mnoho schodů výš klepeme na dveře paní Langerové. A já jsem šokována podruhé, snad ještě více. Najednou se ocitneme v oáze uprostřed poušti. Byt je krásně upravený, čistý, voní. Majitelé evidentně mají všechny běžné elektronické spotřebiče – zkrátka nebýt celku, do kterého je zasazen, řeknete si „úplně normální byt“.

Spolu s matkou žijí v prostorech 1+1 také její tři dcery. Syn má již vlastní rodinu a bydlí jinde. Paní Langerová k tomu dodává: „*Starší dcera se vždy schovává ve vchodě a poslouchá, jestli nejede tramvaj. Nechce, aby ji někdo viděl, že vychází zrovna z tohoto domu. A okamžitě přechází na druhou stranu. Ne vždycky se jí ale podaří být neviditelná, je z toho moc nešťastná.*“ A proč vlastně rodina ve zdevastovaném domě žije dál? „*Nejsem schopna platit komerční nájem. Tento byt mě měsíčně stojí necelých pět tisíc. Pokud bychom se s dcerami vystěhovaly, jen těžko seženeme odpovídající prostor za částku, kterou jsem schopna z našich prostředků zaplatit.*“ V minulosti se snažila přesvědčit hygienu, aby provedla kontrolu (ne)obyvatelnosti budovy. Ta však odmítla s tím, že se jedná o soukromý majetek. Cílem paní Langerové je, aby od majitele domu získala kvůli podmínkám, které se neslučují s bezpečným a zdravým životem, odpovídající náhradní byt. To je ale v tomto okamžiku hudba vzdálené budoucnosti. Bohužel.

Jana Kopřivová



KONTAKTUJTE NÁS! Máte dotazy, připomínky, rady či tipy?

Podělte se s námi o své názory a zkušenosti. **Vaše dopisy slosujeme a odměníme** odbornými knihami z nakladatelství Portál.

Pro více informací nalistujte stranu 3.

Mé zaměstnání mi pomáhá spojit teorii s praxí, říká studentka, která pracuje v občanské poradně

Čtyřicetiletá Sabina Maňková je denní studentka oboru sociální politika a sociální práce na Fakultě sociálních studií brněnské Masarykovy univerzity. Zároveň však pracuje jako poradkyně v organizaci TRIADA – Poradenské centrum, kde se věnuje sociálně-právní problematice. Svoji práci si velmi pochvaluje: „Organizace funguje naprosto skvěle. Jde cítit jednotná filozofie a profesionalita. Všichni sledují stejnou věc a z toho plynou i moc dobré vztahy, které mezi sebou máme.“

Ze studentky sociální práce poradkyní

O zaměstnání v praxi svého oboru začala Sabina poprvé uvažovat již během čtvrtého ročníku studia. Tehdy však ještě nešla žádnou odpovídající práci – většina nabídek se týkala zaměstnání mimo obor, a pokud našla něco přímo v sociální práci, jednalo se o plný úvazek, což si v té době vzhledem ke studijní vytíženosti nemohla dovolit. Štěstí se na ni usmálo až díky portálu neziskovky.cz. Na podzim minulého roku objevila vhodný inzerát, zkusila pohovor a – přestože tomu nevěřila – vyšlo to! „*Jsem za tuto příležitost hrozně ráda. To, že mě do poradny přijali, je fakt super,*“ říká nadšeně Sabina. „*S prací v občanské poradně jsem už měla maličkou zkušenost.*

Během předchozích studií v Opavě jsem dělala dva roky dobrovolnici. To mi pomohlo do problematiky alespoň trochu nahlédnout. Navíc jsem absolvovala školení práce s klientem. Proto jsem se práce tady nebála,“ vysvětluje a doplňuje, že hlavní motivací k hledání takového zaměstnání bylo získání praxe, tedy práce v oboru, ne finance.

První krůčky do praxe

V rámci pracovní náplně poradce se Sabina věnuje rozmanitým tématům, ať už je to rodinné právo, bydlení, pracovní vztahy či často se opakující úpravy práv a povinností k nezletilým dětem a rozvody. Zpočátku jí se zaučením pomohly starší kolegyně. Zapracování jí – snad i díky předchozím zkušenostem z Opavy – trvalo pouhé dva měsíce. Počátky byly ve znamení neustálého přísunu nových informací. Tak jako každý nový poradce si musela osvojit základní přehled, aby mohla práci dělat rychle a komplexně.

A co je v začátcích nejdůležitější? „*Musíš se pořád učit, vstřebávat informace. I když nejde o to, mít všechno v hlavě, protože zákony se neustále mění. Mnohem podstatnější je vědět, kam se podívat, kde potřebné informace najít,*“ vysvětluje Sa-



Poradkyně Sabina Maňková (vlevo) při konzultaci s klientkou. Foto: archiv Sabiny Maňkové

bina. A pokud se ani tak k informaci nedopátrá, může se poradit se zkušenější kolegyní. U složitějších zakázek pak raději pozve klienta na další sezení, aby se mohla připravit. „*Je mnohem lepší si případ v klidu probrat než zbrkle za každou cenu poradit,*“ doplňuje. „*Klientům nevádí přijít opakovaně. Někdy se mi zdá, že času na jednotlivá sezení je strašně málo. Občas se stane, že klient nestihne ani pořádně rozebrat svou problematickou situaci nebo se do ní zamotává. Je pak ale na mně, abych z něj dokázala dostat to, co je vzhledem k řešení situace potřebné.*“ Na otázku, zda umění řízení rozhovoru již ovládá, Sabina odpovídá: „*Vím, že na tom musím pracovat. I když je pravda, že se při práci s klienty cítím nyní mnohem jistěji než během prvních měsíců v poradně.*“

Jak nechat klienty za dveřmi

V souvislosti s pomáhajícími profesemi se často probírá syndrom vyhoření a přesprilíšná angažovanost pracovníků. Sabina se těchto problémů neobává: „*Máme pravidelné skupinové supervize a možnost individuální supervize, navíc s kolegyněmi práci hodně probíráme a vzájemně se podporujeme. Individuální supervizi jsem zatím nevyužila,*

TRIADA – Poradenské centrum, o. s.

Sídlí ve středu Brna a od roku 1999 poskytuje bezplatné odborné sociální služby v oblastech občanského, sociálně právního a rodinného poradenství a náhradní rodinné péče. Poradenské centrum zprostředkovává rady, informace a pomoc všem, kteří se na něj obrátí se svou tíživou životní situací. Provází klienty řešením jejich problémů, nabízí pomoc při jednání s úřady a zprostředkovává kontakt na další odborníky.

Organizace je zapojena do sítě Asociace občanských poraden. Spolupracuje s řadou dalších institucí i externími konzultanty. Do své činnosti zapojuje i dobrovolníky. Slouží občanům tak, aby netrpěli neznalostí svých práv a povinností, neznalostí dostupných služeb nebo neschopností vyjádřit své potřeby či hájit své oprávněné zájmy.

Více o organizaci se dozvíte na www.triada-centrum.cz.

ale uvažují o tom. “ Na otázku, zda se jí stává, že by si práci tzv. „brala domů“, se zamyslí: „Někdy ano. Ne však jen v negativním slova smyslu. Občas si z toho dne přinesu i něco příjemného. A pokud se setkám s něčím vysloveně nepříjemným nebo smutným, tak nad tím samozřejmě přemýšlím, protože to ve mně určitý pocit zanechává. “ A po chvíli dodává: „Naštěstí dokážu zas změnit náladu a navázat na svůj osobní život. Před spaním nad klienty opravdu nepřemýšlím. “

Teorie versus praxe aneb Když se studium potká s prací

Vzhledem k náročnosti pomáhajících profesí se přímo nabízí otázka, zda jsou slučitelné s denním studiem. Je vůbec přínosné pracovat a současně studovat? „*Určitě! Během práce získávám informace, které si potom dokážu lépe spojit s teorií. Fakulta sociálních studií je hodně teoretická. Nevím, jak moc mi práce pomáhá, ale je fajn, když si můžu něco z teorie zkusit aplikovat přímo v praxi,*“ vysvětluje Sabina. „*Sice jsem své magisterské studium nezvládla ukončit nyní v letním termínu a ke státnicím půjdu až v lednu, ale přesto ničeho nelituji. Práce v poradně mě naučila trpělivosti. Naučila jsem se také mnohé věci neřešit a nehroutit se,*“ doplňuje.

Zamýšlela se Sabina někdy nad tím, jestli by nemělo být více povinné praxe již v rámci studia na vysoké škole? „*Podle mého názoru jsou dvě cesty. Buď dát více praxe v rámci školy, a tím pádem nebude dost času na to, aby student normálně pracoval. Nebo – vzhledem k tomu, že na magisterském stupni není tolik předmětů, a tím pádem je více času – si můžeš sama najít práci v oboru,*“ domnívá se Sabina a dodává, že právě neziskový sektor částečnými úvazky hodně usnadňuje získávání praxe. „*Zrovna v sociální práci není velký problém práci najít, když člověk opravdu chce. Většina*

mých kamarádů má alespoň částečný úvazek v praxi. Věnují se například osobní asistenci, seniorům, handicapovaným lidem nebo organizují volnočasové aktivity pro imigranty. Hodně lidí dělá i na plný úvazek. Můj současný úvazek je 0,6 a od července budu pracovat na 0,7 úvazku,“ upřesňuje.

Nadějné vyhlídky v neziskovém sektoru

A co kontroverzní téma nízkého finančního ohodnocení sociálních pracovníků? Dá se vůbec předpokládat, že by ji tato práce uživila i v budoucnu? „*Samozřejmě nad tím přemýšlím. Doufám, že ano. Naivně si říkám, že si najdu muže, který bude zajištěný, a pak si budu moct dovolit dělat to, co mám ráda,*“ směje se Sabina. „*Určitě bych uvítala, kdyby v neziskovém sektoru byly platy vyšší. Ale je to těžké – zas by se o tuto problematiku začali zajímat lidé, kteří by to nedělali kvůli té práci samotné, ale právě kvůli penězům,*“ je přesvědčená. Zároveň vyzdvihuje, že práce v neziskových organizacích je výborná pro ženy: „*Můžeš pracovat na částečný úvazek a vrátit se do práce, i když máš ještě menší děti.*“

Jak vidí Sabina svoji budoucnost v sociální práci? „*Zatím jsem v poradně moc spokojená. Vím, že když zůstanu rok dva, tak se tu toho strašně moc naučím. I naše paní ředitelka zastává názor, že každý sociální pracovník by si měl nejprve projít občanskou poradnou, aby získal náležitý rozhled. Nedokážu však říct, jestli se vrátím do Opavy a tam budu hledat nějaké místo v oboru, nebo zůstanu v Brně.*“ Jedním dechem však dodává, že má před sebou ještě dlouhou cestu a zatím se cítí jako maximálně spokojený zaměstnanec, takže o změně pracoviště neuvažuje. Později by se ráda specializovala na sociální práci s vyloučenými romskými komunitami nebo s uprchlíky. Snad se Sabině její přání a představy splní, nakročeno má jistě dobře.

Jana Kopřivová

Otazníky dluhového poradenství

Pracovníci občanských poraden v posledních měsících statečně čelí přívalu klientů, kteří jsou naprosto pohlčeni svými dluhy. Klienti obtížnou finanční situaci často řeší dalšími půjčkami, čímž se dostávají do bludného kruhu sociální nejistoty.

Jaké jsou hlavní problémy poskytování dluhového poradenství z pohledu pracovníků občanských poraden? A v čem vidí zásadní mezeru v právní realitě a v nabídce sociálních služeb? Oslovili jsme pět zkušených poradců a vy si teď můžete přečíst jejich z každodenní praxe vycházející názory. Ačkoliv jsou velmi rozmanité, v jednom se vzácně shodují – dlužníci by potřebovali mnohem širší síť odborných zařízení, která by poskytovala dostatečně komplexní poradenství.

1. Co je pro Vás nejtěžší při práci s dlužníkem?
2. Co by podle Vás dlužní klienti nejvíce potřebovali?
3. Jaká sociální služba podle Vašeho názoru pro pomoc dlužníkům chybí?

Barbora Vyhnánková, 40 let, poradce, Občanská poradna Brno, Anenská

1. Když dlužník nepřipouští svoji odpovědnost za dluhy, nespolupracuje tak, aby bylo možno objektivně zjistit, jaké jsou jeho závazky, a přenáší odpovědnost za řešení na poradce a organizaci. Obviňuje stát a zákonodárce. Obtížné je také zpracovat pocit poradce, že dlužník je svou situací pohlčen a má pocit beznaděje a neřešitelnosti situace. Jediné východisko vidí v získání peněz z další půjčky a dostává se stále hlouběji do spirály dluhů.

2. Větší vstřícnost a spolupráci ze strany věřitelů, jejich posouzení individuální situace každého dlužníka, umožnění splátek nebo jejich snížení. Spolupráce při podání insolvenčního návrhu – rychlé předání informací o aktuální výši dluhu.

3. Rozšíření bezplatných poradenských služeb nejenom v oblasti dluhů, protože dlužníci se dostávají do dalších problémů s jejich situací souvisejících – bytová problematika, sociální dávky, pracovní právo, rodina a mezilidské vztahy. Pomohla by také terénní práce – pomoc při jednání s věřiteli.

Mgr. Tomáš Johanna, 30 let, manažer služeb, Společně – Jekhetane, o. s., Ostrava

1. Při práci s dlužníkem je velmi problematické vyjednávání s vymáhajícími společnostmi a exekutorskými úřady. Ti přistupují k dlužníkům vulgárně až agresivně a zcela bezohledně k jejich situaci. Velmi často tvoří 80 % dlužné částky pouze naúčtované náklady soudů a exekutorů, které svým způsobem dlužník žije. Při jednání s dlužníkem se setkáváme s přístupem od rezignova-

nosti až po agresivitu. Problematické je klientovi vysvětlit nehumánnost až lichvářský přístup vymahatelů k běžnému občanovi.

2. Změnu zákona, který by zaručil, že 300% úrok nebude legální. Omezení téměř neomezené moci vymáhajících společností a exekutorů, kdy se z bídy dělá velmi výnosný byznys. Pomohla by i možnost oddlužení i pro chudé, nezaměstnané či ochranný prostředek proti tomu, aby se nemohl běžný občan zadlužit na několik generací z běžných spotřebitelských úvěrů.

3. Sociální bydlení s pracovním programem. Chudí lidé, kteří jsou zadlužení v důsledku běžných spotřebitelských úvěrů a navazujících exekucí, už nemohou nastoupit do zaměstnání, neboť je jim téměř celá mzda odebrána a pracovat se jim v podstatě nevyplatí. Na tuto situaci navazuje riziko ztráty bydlení.

Tereza Ševčíková, 32 let, vedoucí Občanské poradny při o. s. Pod křídly

1. Pracovat s vědomím toho, že klienti – dlužníci zpravidla neuvádějí zcela pravdivé informace o své situaci. Je obtížné pracovat s jejich emocemi, někdy lhostejností a ignorací. Je těžké klienty motivovat. Velmi často přicházejí v situaci, kdy naše pomoc pro ně již není účinná a jejich situaci nedokážeme řešit podle jejich představ.

2. Včasné a preventivní informace o předlužení. Velmi by jim pomohlo, kdyby nedosáhli na „výhodné půjčky“. Přínosné by rovněž bylo omezení inzerce v novinách, dopravních prostředcích ve stylu: „Půjčíte Vám hned, bez ručitele, nemusíte prokazovat svůj příjem.“

3. Naše poradna velmi často pracuje s dlužníky, kterým hrozí ztráta bydlení. Řešíme potom ubytování rodin, které nemohou žít společně. Proto jedna ze služeb, které scházejí, je azylové bydlení pro rodiny. Jinak vnímáme jako nedostatečné vzdělávání ve finanční gramotnosti – toto však není sociální služba. Rovněž schází dostupnost kvalitního poradenství.

Kristýna Krušínská, 23 let, poradkyně, Remedium Praha, o. s.

1. Obtížné je, když dlužník přijde až ve chvíli, kdy už není téměř žádný prostor pro řešení situace. Klient z nejrůznějších důvodů řešení odkládal a nyní se jej chystá navštívit nebo ho již navštívil exekutor. Obtížné někdy bývá klientům vysvětlit, že dluh sám od sebe nezmizí a je na nich samotných, jak se k němu postaví.

2. Co nejsnáze dostupné a hlavně srozumitelné informace o tom, jak postupovat v případě, když se dlužníci dostanou do finančních obtíží, především jak, kdy a proč jednat s věřiteli. Informace jsou to hlavní, co dlužníci často nemají. Jsou pak překvapení, když věřitel využije svá práva a věc předá soudu.

3. Podle mého názoru je zatím pořád málo poraden, které by v této problematice poskytovaly odborné sociální poradenství. Situace se sice stále zlepšuje, ale počet klientů, kteří by rádi řešili své dluhy s pomocí odborníka, narůstá ještě rychleji.

Petra Křížová, 27 let, poradkyně, Remedium Praha, o. s.

1. Osobně jsou pro mne velmi náročné situace, kdy přijde klient tzv. za minutu dvanáct nebo spíše pět minut po dvanácté, tj. v době, kdy už jsou nařízené exekuce, penále rostou a klient nemá přehled o všech svých dluzech. Další faktor je přesouvání odpovědnosti dlužníka na jiné osoby či instituce a také dlužníkovo vyrovnání se s tím, že dluhy je nutné zaplatit!

2. Informace a někdy také podporu svých rodinných příslušníků.

3. Poradny, které by poskytovaly odborné sociální poradenství v této oblasti a kde by zároveň pracovníci poradny měli možnost některé komplikovanější situace konzultovat s právníkem.

Připravila Jana Kopřivová

inzerce

SVĚT NEZISKOVKA
zpravodaj pro neziskové organizace

SVĚT NEZISKOVKA
zpravodaj pro neziskové organizace

kurzy • kalendář akcí • aktuální zpravodajství • granty • rozhovory • poradna • a ještě mnohem víc ...

každou první středu v měsíci ke stažení zdarma na www.neziskovky.cz

Výňatky ze zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon)

§ 3

Úpadek

- (1) Dlužník je v úpadku, jestliže má
- více věřitelů a
 - peněžité závazky po dobu delší 30 dnů po lhůtě splatnosti a
 - tyto závazky není schopen plnit (dále jen „platební neschopnost“).

(2) Má se za to, že dlužník není schopen plnit své peněžité závazky, jestliže

- zastavil platby podstatné části svých peněžitých závazků, nebo
- je neplní po dobu delší 3 měsíců po lhůtě splatnosti, nebo
- není možné dosáhnout uspokojení některé ze splatných peněžitých pohledávek vůči dlužníku výkonem rozhodnutí nebo exekucí, nebo
- nesplnil povinnost předložit seznamy uvedené v § 104 odst. 1, kterou mu uložil insolvenční soud.

(3) Dlužník, který je právnickou osobou nebo fyzickou osobou – podnikatelem, je v úpadku i tehdy, je-li předlužen. O předlužení jde tehdy, má-li dlužník více věřitelů a souhrn jeho závazků převyšuje hodnotu jeho majetku. Při stanovení hodnoty dlužníkovy majetku se přihlíží také k další správě jeho majetku, případně k dalšímu provozování jeho podniku, lze-li se zřetelem ke všem okolnostem důvodně předpokládat, že dlužník bude moci ve správě majetku nebo v provozu podniku pokračovat.

(4) O hrozící úpadek jde tehdy, lze-li se zřetelem ke všem okolnostem důvodně předpokládat, že dlužník nebude schopen řádně a včas splnit podstatnou část svých peněžitých závazků.

§ 4

Způsob řešení úpadku

(1) Způsobem řešení úpadku nebo hrozícího úpadku dlužníka v insolvenčním řízení (dále jen „způsob řešení úpadku“) se rozumí

- konkurs,
- reorganizace,

c) oddlužení a

d) zvláštní způsoby řešení úpadku, které tento zákon stanoví pro určité subjekty nebo pro určité druhy případů.

(2) Rozhodnutím insolvenčního soudu o způsobu řešení úpadku se rozumí,

- jde-li o konkurs nebo o některý ze zvláštních způsobů řešení úpadku, rozhodnutí o prohlášení konkursu na majetek dlužníka (dále jen „rozhodnutí o prohlášení konkursu“),
- jde-li o reorganizaci, rozhodnutí o povolení reorganizace, a
- jde-li o oddlužení, rozhodnutí o povolení oddlužení.

§ 5

Zásady insolvenčního řízení

Insolvenční řízení spočívá zejména na těchto zásadách:

- insolvenční řízení musí být vedeno tak, aby žádný z účastníků nebyl nespravedlivě poškozen nebo nedovoleně zvýhodněn a aby se dosáhlo rychlého, hospodárného a co nejvyššího uspokojení věřitelů;
- věřitelé, kteří mají podle tohoto zákona zásadně stejné nebo obdobné postavení, mají v insolvenčním řízení rovné možnosti;
- nestanoví-li tento zákon jinak, nelze práva věřitele nabytá v dobré víře před zahájením insolvenčního řízení omezit rozhodnutím insolvenčního soudu ani postupem insolvenčního správce;
- věřitelé jsou povinni zdržet se jednání, směřujícího k uspokojení jejich pohledávek mimo insolvenční řízení, ledaže to dovoluje zákon.

§ 10

Insolvenční soud

Insolvenční soud v insolvenčním řízení

- vydává rozhodnutí, jejichž vydání zákon ukládá nebo předpokládá,
- průběžně vykonává dohled nad postupem a činností ostatních procesních subjektů a rozhoduje o záležitostech s tím souvisejících (dále jen „dohledací činnost“).

§ 11

(1) Při výkonu dohlédací činnosti insolvenčního soud rozhoduje o záležitostech, které se týkají průběhu insolvenčního řízení, činí opatření potřebná k zajištění jeho účelu a ukládá povinnosti týkající se činnosti jednotlivých subjektů řízení.

(2) Insolvenční soud je oprávněn vyžadovat od insolvenčního správce zprávy a vysvětlení o jeho postupu, nahlížet do jeho účtů a konat potřebná šetření. Je oprávněn dávat insolvenčnímu správci pokyny a uložit mu, aby si vyžádal k určitým otázkám stanovisko věřitelského výboru.

§ 12

(1) V insolvenčním řízení a v incidenčních sporech jedná a rozhoduje v prvním stupni jediný soudce (samosoudce).

(2) Zvláštní právní předpis stanoví, kdy je v insolvenčním řízení oprávněn jednat a rozhodovat vyšší soudní úředník.

§ 29

(1) Na schůzi věřitelů, která nejbližší následuje po přezkumném jednání, se mohou věřitelé usnést, že insolvenčním soudem ustanoveného insolvenčního správce odvolávají z funkce a že ustanovují nového insolvenčního správce. Toto usnesení je přijato, jestliže pro ně hlasovala nejméně polovina všech věřitelů přihlášených ke dni předcházejícímu konání schůze věřitelů, počítaná podle výše jejich pohledávek.

(2) Usnesení o ustanovení insolvenčního správce podle odstavce 1 potvrzuje insolvenční soud; nepotvrdí je pouze tehdy, nesplňuje-li insolvenční správce podmínky uvedené v § 21 až 24; § 54 odst. 1 se nepoužije.

(3) Rozhodnutí podle odstavce 2 vydá insolvenční soud do skončení schůze věřitelů, která usnesení podle odstavce 1 přijala; odvolání je přípustné, jen jestliže insolvenční soud usnesení schůze věřitelů nepotvrdí. Osobou oprávněnou k podání odvolání je pouze věřitel, který na schůzi věřitelů hlasoval pro přijetí usnesení; § 55 odst. 1 platí obdobně.

§ 30

(1) Přijme-li schůze věřitelů usnesení o odvolání ustanoveného insolvenčního správce, aniž

se usnese na ustanovení insolvenčního správce nového, nebo byl-li touto schůzí ustanovený insolvenční správce odvolán z funkce podle § 31 odst. 2, ustanoví insolvenčního správce svým rozhodnutím insolvenční soud; pro takto ustanoveného insolvenčního správce se § 29 odst. 1 nepoužije.

(2) Jestliže v důsledku rozhodnutí insolvenčního soudu o odmítnutí přihlášky pohledávky dojde k takové změně v osobách věřitelů nebo výši jejich pohledávek, která by měla vliv na výsledek usnesení schůze věřitelů podle odstavce 1, může usnesení podle § 29 odst. 1 přijmout i schůze věřitelů, která nejbližší následuje po této změně.

Díl 4

Věřitelské orgány

§ 46

Schůze věřitelů, věřitelský výbor a zástupce věřitelů

(1) Věřitelskými orgány jsou schůze věřitelů a věřitelský výbor nebo zástupce věřitelů.

(2) Schůzi věřitelů přísluší volba a odvolání členů věřitelského výboru a jeho náhradníků nebo zástupce věřitelů; rozhoduje též o tom, zda ponechá ve funkci prozatímní věřitelský výbor. Schůze věřitelů si může vyhradit cokoli, co patří do působnosti věřitelských orgánů. Není-li ustanoven věřitelský výbor ani zástupce věřitelů a není-li v tomto zákoně stanoveno jinak, vykonává schůze věřitelů i jejich působnost.

(3) Věřitelský výbor vykonává působnost věřitelských orgánů s výjimkou věcí, které patří do působnosti schůze věřitelů nebo které si schůze věřitelů vyhradila.

§ 47

Schůze věřitelů

(1) Schůzi věřitelů svolává a řídí insolvenční soud. Svolá ji z vlastní iniciativy, nebo na návrh insolvenčního správce, věřitelského výboru anebo alespoň 2 věřitelů, jejichž pohledávky počítané podle výše (§ 49 odst. 1) činí alespoň desetinu přihlášených pohledávek. Insolvenční soud svolá schůzi věřitelů tak, aby se konala do 30 dnů poté, co byl o její svolání požádán, není-li navržen pozdější termín konání.

(2) Právo zúčastnit se schůze věřitelů mají přihlášení věřitelé, dlužník, insolvenční správce

a státní zastupitelství, pokud se účastní insolvenčního řízení. Má-li dlužník zaměstnance, má právo zúčastnit se schůze věřitelů také odborová organizace, která u dlužníka působí. Působí-li u dlužníka vedle sebe více odborových organizací, má toto právo odborová organizace s největším počtem členů nebo sdružení odborových organizací s největším počtem členů, nedohodnou-li se odborové organizace působící u dlužníka jinak.

§ 48

(1) Oznámení o svolání schůze věřitelů zveřejní insolvenční soud vyhláškou (§ 71 odst. 3), v níž musí být uveden předmět jednání, jakož i místo a termín konání schůze. Svolává-li schůzi věřitelů na návrh osoby uvedené v § 47 odst. 1, označí insolvenční soud jako předmět jednání vždy i záležitost, pro kterou byl tento návrh podán.

(2) Schůzi věřitelů může být projednán jen předmět jednání, který byl uveden v oznámení o jejím svolání. Jsou-li přítomni všichni věřitelé, mohou se usnést i na dalším předmětu jednání; za přítomného se pro tento účel nepovažuje věřitel, který hlasuje písemně (§ 50 odst. 2). Předmětem jednání první schůze věřitelů je vždy volba věřitelského výboru a usnesení věřitelů podle § 29 odst. 1, byl-li ustanoven insolvenční správce a koná-li se tato schůze po přezkumném jednání, zpráva insolvenčního správce o jeho dosavadní činnosti, a byl-li ustanoven prozatímní věřitelský výbor, zpráva tohoto výboru o jeho dosavadní činnosti.

(3) Věřitel, který podal opakovaně nedůvodně návrh na svolání schůze věřitelů, je povinen uhradit ostatním věřitelům na jejich žádost náklady, které jim vznikly v souvislosti s jejich účastí na schůzi věřitelů, konané na jeho návrh; takovému věřiteli může insolvenční soud také uložit náhradu nákladů, které tento soud vynaložil na svolání a organizaci schůze věřitelů konané na jeho návrh.

§ 49

(1) Nestanoví-li tento zákon jinak, vyžaduje se k platnosti usnesení schůze věřitelů prostá většina hlasů přítomných nebo řádně zastoupených věřitelů, počítaná podle výše jejich pohledávek; přitom platí, že na každou 1 Kč pohledávky připadá jeden hlas.

(2) Náleží-li pohledávka více osobám, musí se dohodnout, kdo bude vykonávat práva s ní spo-

jená. Nedohodnou-li se, vykonávají tato práva jen ohledně svého dílu pohledávky; pro tyto účely platí, že každé z těchto osob náleží stejný díl pohledávky. Ustanovení občanského zákoníku o spoluvlastnictví se použijí obdobně.

§ 67

Účast odborové organizace ve věřitelském výboru

Má-li dlužník zaměstnance, má právo zúčastnit se jednání věřitelského výboru nebo prozatímního věřitelského výboru s hlasem poradním také odborová organizace, která u dlužníka působí. Působí-li u dlužníka vedle sebe více odborových organizací, má toto právo odborová organizace s největším počtem členů nebo sdružení odborových organizací s největším počtem členů, nedohodnou-li se odborové organizace působící u dlužníka jinak.

§ 68

Zástupce věřitelů

(1) Není-li volba věřitelského výboru povinná, může schůze věřitelů místo něho zvolit zástupce věřitelů a jeho náhradníka.

(2) Ustanovení o věřitelském výboru platí pro zástupce věřitelů a jeho náhradníka obdobně. Zástupce věřitelů a jeho náhradník však nemohou být jmenováni insolvenčním soudem a nepatří pro ně § 63 odst. 2.

Rozhodnutí o úpadku

§ 136

(1) Insolvenční soud vydá rozhodnutí o úpadku, je-li osvědčením nebo dokazováním zjištěno, že dlužník je v úpadku nebo že mu úpadek hrozí.

- (2) Rozhodnutí o úpadku musí obsahovat
- výrok o tom, že se zjišťuje úpadek dlužníka nebo jeho hrozící úpadek,
 - výrok, jímž insolvenční soud ustanovuje insolvenčního správce,
 - údaj o tom, kdy nastávají účinky rozhodnutí o úpadku,
 - výzvu, aby věřitelé, kteří dosud nepřihlásili své pohledávky, tak učinili ve stanovené lhůtě, s poučením o následcích jejího zmeškání,
 - výzvu, aby osoby, které mají závazky vůči dlužníkovi, napříště plnění neposkytovaly dlužníkovi, ale insolvenčnímu správci,

- f) výzvu, aby věřitelé insolvenčnímu správci neprodleně sdělili, jaká zajišťovací práva uplatní na dlužnickových věcech, právech, pohledávkách nebo jiných majetkových hodnotách, s poučením o následcích nesplnění této povinnosti,
- g) výrok, jímž se určí místo a termín konání schůze věřitelů a přezkumného jednání,
- h) výrok, jímž se uloží dlužníku, který tak dosud neučinil, aby ve stanovené lhůtě sestavil a odevzdal insolvenčnímu správci seznamy svého majetku a závazků s uvedením svých dlužníků a věřitelů,
- i) označení hromadných sdělovacích prostředků, ve kterých bude insolvenční soud zveřejňovat svá rozhodnutí.

(3) Lhůta k přihlášení pohledávek stanovená v rozhodnutí nesmí být kratší 30 dnů a delší 2 měsíců.

(4) Je-li s rozhodnutím o úpadku spojeno rozhodnutí o povolení oddlužení, činí lhůta k přihlášení pohledávek 30 dnů.

§ 137

(1) Schůzi věřitelů svolá insolvenční soud tak, aby se konala nejpozději do 2 měsíců od rozhodnutí o úpadku.

(2) Termín přezkumného jednání určí insolvenční soud tak, aby se konalo nejpozději do 2 měsíců po uplynutí lhůty k přihlášení pohledávek, ne však dříve než po 7 dnech od uplynutí této lhůty; z důvodů hodných zvláštního zřetele může insolvenční soud tuto lhůtu prodloužit. Je-li s rozhodnutím o úpadku spojeno rozhodnutí o povolení oddlužení, určí insolvenční soud termín prvního přezkumného jednání tak, aby se konalo nejpozději do 15 dnů po uplynutí lhůty k přihlášení pohledávek.

(3) Jestliže se první schůze věřitelů svolaná po rozhodnutí o úpadku má konat před přezkumným jednáním, svolá insolvenční soud v rozhodnutí o úpadku další schůzi věřitelů na den, kdy se má konat přezkumné jednání, a to tak, aby se konala po skončení přezkumného jednání.

§ 138

(1) Rozhodnutí o úpadku doručí insolvenční soud zvlášť dlužníkovi, insolvenčnímu správci, předběžnému správci, insolvenčnímu navrhovateli a osobám, které přistoupily k řízení; dlužníku a insolvenčnímu správci se toto rozhodnutí doručuje do vlastních rukou.

(2) Považuje-li to za vhodné, může insolvenční soud doručit rozhodnutí o úpadku nebo jeho zkrácené znění zvlášť i věřitelům dlužníka, kteří přihlásili své pohledávky před jeho vydáním.

inzerce

Diakonie ČCE - SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA nyní nabízí 5 volných míst pro nové uživatele (klienty)

Tato **BEZPLATNÁ SLUŽBA** se snaží pomoci lidem s mentálním a tělesným postižením při jejich zařazení na běžná pracoviště.

V tréninkové dílně **PODPORUJEME UŽIVATELE** při rozvoji dovedností, které jim zařazení na trh práce usnadní: nácvik sebeobsluhy, pravidelné docházky, zručností, trpělivosti, komunikativnosti ad.



Diakonie ČCE - středisko v Praze 5 - Stodůlkách
SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA
Mohylová 1965, Praha 5 – Stodůlky
Vedoucí: **Bc. Ludmila Svobodová, DiS.**

DOCHÁZKA je možná 1-5 dní v týdnu dle potřeb a možností klienta.

Pokud víte o někom, kdo přes všechny problémy, které mu jeho postižení přináší, **CHCE ZKUSIT PRACOVAT**, ale necítí se na to zcela připraven, řekněte mu o naší službě a předejte mu **KONTAKTY** na nás. Možná mu můžeme v jeho snaze pomoci. Děkujeme.

telefon: 251 622 228
731 445 534
dilna@diakonie13.cz
www.diakonie13.cz

Výňatky ze zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád)

§ 44

Nařízení exekuce a pověření exekutora

(1) Exekutor, kterému došel návrh oprávněného na nařízení exekuce, předloží tento návrh spolu s exekučním titulem nejpozději do 15 dnů soudu a požádá ho o udělení pověření k provedení exekuce. Neobsahuje-li návrh všechny stanovené náležitosti nebo je nesrozumitelný nebo neurčitý, běží lhůta k předložení návrhu soudu až ode dne doručení oprávněného nebo doplněného návrhu, popřípadě exekučního titulu exekutorovi.

(2) Soud usnesením nařídí exekuci a jejím provedením pověří exekutora do 15 dnů, jestliže jsou splněny všechny zákonem stanovené předpoklady pro nařízení exekuce, jinak návrh zamítne. Soud nařídí exekuci, aniž by stanovil, jakým způsobem má být exekuce provedena.

(3) Usnesení se doručí exekutorovi, oprávněnému, povinnému a orgánu, který je podle zvláštních právních předpisů pověřen vedením evidence zástavních práv k movitým věcem, evidence majitelů a držitelů motorových vozidel a centrální evidence exekucí, orgánům pověřeným vedením evidence (rejstříků) právnických osob, centrálnímu depozitáři a jiným osobám oprávněným k vedení evidence investičních nástrojů a katastrálnímu úřadu, v obvodu jehož územní působnosti se nachází sídlo soudu, který exekuci nařídil.

(4) Usnesení o nařízení exekuce se doručí oprávněnému a povinnému do vlastních rukou. Odepře-li povinný usnesení o nařízení exekuce přijmout, je usnesení doručeno dnem, kdy jeho přijetí bylo odepřeno; o tom musí být povinný poučen doručovatelem.

(5) Povinnému nesmí být usnesení o nařízení exekuce doručeno dříve než exekutorovi a oprávněnému.

(6) Usnesení o nařízení exekuce obsahuje označení

- a) soudu, který pověřuje exekutora provedením exekuce,
- b) exekutora, který je pověřen provedením exekuce,

- c) exekučního titulu a orgánu, který ho vydal, nebo osoby, která jej vyhotovila,
- d) oprávněného a povinného,
- e) povinnosti, která má být exekucí vymožena, včetně povinnosti k úhradě nákladů exekuce,
- f) podpis soudce, datum rozhodnutí a poučení o odvolání, o jeho náležitostech a o tom, že nebudou-li v něm uvedeny žádné skutečnosti rozhodné pro nařízení exekuce, soud odvolání odmítne.

(7) Po doručení usnesení o nařízení exekuce nesmí povinný nakládat se svým majetkem včetně nemovitostí a majetku patřícího do společného jmění manželů, vyjma běžné obchodní činnosti, uspokojování základních životních potřeb, udržování a správy majetku. Právní úkon, kterým povinný porušil tuto povinnost, je neplatný.

(8) Exekutor může požádat exekuční soud o ustanovení opatrovníka povinnému, jehož pobyt není znám, kterému se nepodařilo doručit usnesení o nařízení exekuce na adresu jeho sídla nebo na jinou známou adresu v České republice nebo v cizině, který byl stížen duševní poruchou nebo z jiných zdravotních důvodů se nemůže nikoliv jen po přechodnou dobu účastnit řízení nebo který není schopen srozumitelně se vyjadřovat.

(9) Požádá-li oprávněný soud o změnu exekutora, soud po vyjádření exekutora jej pověřením zprostí, jsou-li pro to důvody zvláštního zřetele hodné. V takovém případě pověří soud provedením exekuce exekutora, kterého navrhne oprávněný, a věc mu připisem postoupí. Účinky původního návrhu oprávněného na nařízení exekuce zůstávají zachovány. Odměna exekutora, který byl zproštěn pověření, se vypočítá tak, jako by došlo k zastavení exekuce.

(10) Proti usnesení o nařízení exekuce je přípustné odvolání, v němž nelze namítat jiné skutečnosti než ty, jež jsou rozhodné pro nařízení exekuce; k ostatním soud nepřihlédne a nařízení exekuce potvrdí. Neobsahuje-li odvolání skutečnosti rozhodné pro nařízení exekuce nebo neobsahuje-li žádné skutečnosti, soud usnesením odvolání odmítne.

Exekuční příkaz**§ 47**

(1) Exekutor poté, co mu bylo doručeno usnesení o nařízení exekuce, posoudí, jakým způsobem bude exekuce provedena, a vydá exekuční příkaz ohledně majetku, který má být exekucí postižen. Exekučním příkazem se rozumí příkaz k provedení exekuce některým ze způsobů uvedených v tomto zákoně.

(2) Exekuční příkaz má účinky nařízení výkonu rozhodnutí podle občanského soudního řádu. Podle exekučního příkazu se exekuce provede po právní moci usnesení o nařízení exekuce.

(3) Proti exekučnímu příkazu není přípustný opravný prostředek.

Díl 3*Exekuce prodejem movitých věcí a nemovitostí***§ 66**

(1) Při provedení exekuce prodejem movitých věcí povinného exekutor vždy, i bez návrhu oprávněného, zajistí movité věci, které sepsal. Zajištěné věci převezme do své úschovy nebo je uloží u vhodného schovatele.

(2) K provedení exekuce prodejem nemovitosti povinného může exekutor přistoupit, jen jestliže bude listinami vydanými nebo ověřenými státními orgány, popřípadě též veřejnými listinami notáře doloženo, že nemovitost je ve vlastnictví povinného.

(3) Při provedení exekuce prodejem nemovitosti povinného exekutor nerozhoduje o závazcích vydražitele podle § 336n odst. 2 občanského soudního řádu.

(4) Exekutor nerozhoduje podle § 337d občanského soudního řádu.

(5) Znalec oceňuje nemovitost a její příslušenství a jednotlivá práva s nemovitostí spojené obvyklou cenou podle zvláštního právního předpisu.

(6) Exekutor pověřený provedením exekuce je oprávněn podat jménem oprávněného návrh na zřízení soudcovského zástavního práva.

(7) Povinnost podle § 328a občanského soudního řádu je splněna vyvěšením veřejné vyhlášky na úřední desce exekutora a soudu; vedle tohoto zveřejnění může exekutor nabídku uveřejnit prostřednictvím hromadných sdělovacích prostředků nebo veřejně přístupné počítačové sítě. Povinnost nabídky se vztahuje na instituce, jejichž zřizovatelem je stát nebo obec.

**HLAVA VI
NÁKLADY EXEKUCE****§ 87**

(1) Náklady exekuce jsou odměna exekutora, náhrada hotových výdajů, náhrada za ztrátu času při provádění exekuce, náhrada za doručení písemností, odměna a náhrada nákladů správce podniku, a je-li exekutor nebo správce podniku plátcem daně z přidané hodnoty, je nákladem exekuce rovněž příslušná daň z přidané hodnoty podle zvláštního právního předpisu (dále jen náklady exekuce).

(2) Oprávněný má právo na náhradu nákladů účelně vynaložených k vymáhání nároku (dále jen náklady oprávněného). Náklady oprávněného hradí oprávněnému povinný.

(3) Náklady exekuce hradí exekutorovi povinný.

(4) Náklady exekuce a náklady oprávněného vymůže exekutor na základě příkazu k úhradě nákladů exekuce, a to některým ze způsobů určených k provedení exekuce ukládající zaplacení peněžité částky.

§ 88

(1) Náklady exekuce a náklady oprávněného určuje exekutor v příkazu k úhradě nákladů exekuce, který doručí oprávněnému a povinnému.

(2) Příkaz k úhradě nákladů exekuce obsahuje označení

- a) soudu, který pověřil exekutora provedením exekuce,
- b) exekutora, který je pověřen provedením exekuce,
- c) exekučního titulu a orgánu, který ho vydal, nebo osoby, která jej vyhotovila,
- d) oprávněného a povinného,
- e) povinnosti, která má být exekucí vymožena, a
- f) datum a podpis exekutora a poučení o námitkách.

(3) Účastník řízení může podat u exekutora proti příkazu námitky do 3 dnů od doručení. Pokud exekutor v plném rozsahu námitkám nevyhoví, postoupí je bez zbytečného odkladu soudu (§ 45), který o námitkách rozhodne do 15 dnů.

(4) Rozhodnutí soudu o námitkách se doručí oprávněnému, povinnému a exekutorovi. Proti rozhodnutí soudu o námitkách není přípustný opravný prostředek.

Zákon stanovil pro insolvenční řízení poměrně přísné formální náležitosti

Insolvenční zákon upravuje řešení úpadku a hrozícího úpadku dlužníka soudním řízením, aby došlo k uspokojení dlužnickových věřitelů, a také samotné oddlužení dlužníka. Jaké mají zkušenosti s uplatněním zákona v praxi, jsme se zeptali **Aleny Doubkové** a **Davida Šmejkal** z Poradny při finanční tísni v Praze.

Jaké změny přinesl insolvenční zákon pro dlužníky?

Insolvenční řízení potažmo oddlužení nebo osobní bankrot je pro řadu dlužníků jedinou možností, jak se vypořádat se svými závazky, hradit dluhy všem svým věřitelům a po splnění oddlužení mít možnost pokračovat v běžném životním režimu. Zde je zajímavé připomenout, že na rozdíl od slovenské úpravy navrhovatel u nás nemusí před oddlužením projít konkursem – nemusí tedy dojít ke zpeněžení veškerého dlužníkovy majetku.

V rámci projednávání novely insolvenčního zákona je z pohledu klientů uvažujících o oddlužení kladně hodnocena možnost soudu určit částku, kterou dlužník musí zaplatit, aby byl zachován sociální statut dlužníka. Dalším výrazným posunem je možnost zajištěných věřitelů rozhodnout, zda v oddlužení bude majetek, který slouží k zajištění jejich pohledávek, zpeněžen, či nikoliv. Přínosem pro řadu dlužníků je i zamýšlená změna ve způsobu hrazení jednotlivých splátek prostřednictvím insolvenčního správce.

Jak jste spokojen s vymezením nejen základních pojmů insolvenčního zákona, mám na mysli: insolvenční řízení, insolvenční soud, insolvenční návrh, úpadek a způsob jeho řešení?

Výklad řady nejasných pojmů používaných v insolvenčním zákoně byl ustálen praxí a dnes již nečiní problémy. Z pohledu naší poradny přetrvává problém u použitého pojmu spoludlužník. Postavení spoludlužníka a rozsah jeho povinností nejsou upraveny a v praxi institut spoludlužníka není vůbec realizován.

Jak funguje v praxi insolveční zákon?

Insolvenční zákon stanovil pro insolvenční řízení poměrně přísné formální náležitosti. Nedodržení těchto náležitostí, popř. pokud nejsou na výzvu soudu doplněny, je důvodem pro odmítnutí ná-

vrhu soudem či prohlášení konkursu na majetek dlužníka. Řádné vyhotovení návrhu a stanovených příloh není většina žadatelů schopna sama zvládnout. Z tohoto důvodu doporučuji, aby zájemce o oddlužení svůj záměr a samotné vyhotovení návrhu konzultoval s naší či obdobnou organizací, která se touto problematikou zabývá. Vhodnost tohoto postupu pro dlužníky je zřejmá i ze skutečnosti, že poradnou bylo zpracováno za první čtvrtletí tohoto roku 10 % z celkového objemu podaných návrhů na oddlužení v ČR a 20 % oddlužení soudem povolených.

Zákonné podmínky pro oddlužení, tedy poctivý záměr, situace úpadku, pětiletá beztrčnost a neexistence konkursu, žádné dluhy z podnikání, majetek (či příjmy v případě oddlužení splátkovým kalendářem) na úhradu alespoň 30 % nezajištěných závazků a nákladů insolvenčního správce (po dobu pěti let), se jeví jako celkem vyvážené nastavené.

Řada klientů si však nemůže dovolit podat návrh na oddlužení, protože stanovení výše nezabavitelné částky nepokryje ani náklady spojené s bydlením. Častým problémem pro žadatele, kterým bylo oddlužení povoleno, je i výpočet částky, kterou mají měsíčně věřitelům poukazovat.

Jaká je role insolvenčního správce? Jaké máte zkušenosti s jeho činností?

Insolvenční správce je osoba, která má po zahájení insolvenčního řízení opatřit podklady pro rozhodnutí věřitelů či soudu o způsobu povoleného oddlužení a přezkoumat přihlášky pohledávek jednotlivých věřitelů. V průběhu insolvenčního řízení dále dohlíží na plnění povinností dlužníkem a v určitých fázích řízení na ni přechází právo nakládat s majetkem dlužníka – majetkovou podstatou. O své činnosti podává zprávy soudu. Ze zkušeností klientů poradny můžeme konstatovat, že většina insolvenčních správců v rámci své činnosti je nápomocna dlužníkům, kteří tápou při plnění svých povinností.

Připravil Pavel Bajer

Co může a nemůže exekutor

Exekutor provádí:

- výkon exekučních titulů, tj. rozhodnutí soudů, notářských zápisů se svolením k vykonatelnosti a dalších rozhodnutí o exekuci
- sepisuje exekutorské zápisy
- provádí dražby movitých věcí a nemovitostí
- úschovy cenných papírů, peněžitých prostředků a věcí
- poskytuje právní pomoc oprávněnému nebo povinnému

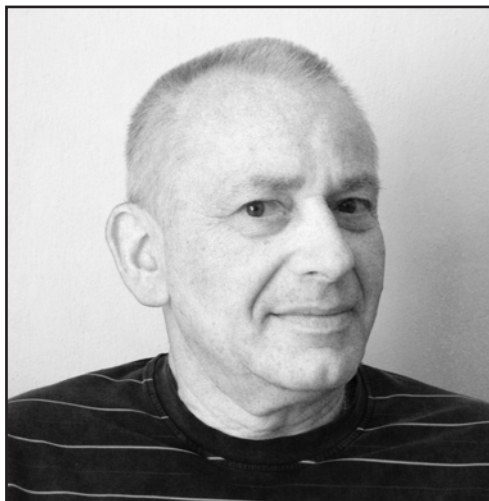
Exekučním titulem pak může být jakékoli pravomocné a vykonatelné rozhodnutí soudu, rozhodnutí vydané v rozhodčím řízení, notářský či exekutorský zápis se svolením k vykonatelnosti, u drobných živnostníků také platební výměry či výkazy nedoplatků ve věcech daní, poplatků a pojištění. Exekuční titul pak musí věřiteli přiznávat určité právo proti dlužníkovi, nejčastěji je to dlužníková povinnost uhradit dlužnou částku a její příslušenství.

Mezi způsoby provedení exekuce, ukládá-li exekuční titul zaplacení peněžitě částky, patří:

- srážky ze mzdy, příp. srážky z jiných příjmů;
- prikázání pohledávky, zejména příkazem k výplatě z účtu u peněžního ústavu;
- prodej movitých věcí a nemovitostí;
- jiné způsoby stanovené občanským soudním řádem.

Co exekutor nemůže, nebo by neměl:

Exekutor odpovídá za škodu, kterou způsobil při exekuční nebo další jím prováděné činnosti on sám nebo jeho zaměstnanci. Ze zákona je povinně pojištěn a za škodu jím způsobenou ručí i stát. Pokud v souvislosti s prováděním exekuce někomu vznikne škoda a bude schopen o tom předložit důkazy, bude odškodněn. V této chvíli se budou povinnému hodit především protokoly, svědecká



Ing. Jan Abrahánek

prohlášení, fotodokumentace atd. Exekutor je při výkonu exekuční činnosti vázán jen platnými právními předpisy a rozhodnutími soudu v exekučním řízení a o způsobu provedení exekuce rozhoduje sám. Měl by postupovat tak, aby co nejefektivnějším způsobem vymohl splnění závazku a přitom by měl přiměřeně brát ohled na zájmy povinného. Znamená to například, že pokud exekutor zajistí na bankovním účtu povinného finanční prostředky ve výši dostatečné pro úhradu dluhu i nákladů exekuce, už by neměl postihovat další majetek, např. zabavovat movité věci. Pokud jsou mu při zabavování majetku předloženy nezvratné důkazy o tom, že se jedná o majetek třetích osob, měl by to přinejmenším vzít v úvahu atd. Nelze rovněž provést exekuci na majetek ani pokračovat v již probíhající exekuci po zahájení insolvenčního řízení zveřejněním vyhlášky.

Ing. Jan Abrahánek,
člen Komory pro krizové řízení
a insolvenční v ČR



Inzerujte v časopise Sociální práce/Sociálna práca!

Nejlevnější inzerce již od **590,- Kč** včetně grafického zpracování
Více informací na <http://www.socialniprace.cz/inzerce.php>

Kontaktní osoba

Bc. Jana Kopřivová ▪ jana.koprivova@socialniprace.cz, (+420) 605 081 603

Kasuistika – dluhové poradenství

Anamnéza klienta

US (uživatel služby) je žena, 52 let, pracuje jako uklízečka na veřejných záchodech, má střední ekonomickou školu, dvě zletilé děti – syna a dceru, dcera studuje a syn má svoji rodinu. Manžel s US vůbec nekomunikuje, chtěla se s ním rozvést, ale žádost pak stáhla, neboť manžel onemocněl rakovinou. Naštěstí se vyléčil, ale špatné vztahy mezi nimi jsou stále. US je velmi sporná a zodpovědná, inteligentní žena. Její muž dělá velké dluhy, bere si půjčky – US neví, kam peníze dává, protože jejich dům chátrá a skoro padá, nemá žádnou kontrolu nad mužem. Je nešťastná a uvažuje o rozvodu, chce ho v brzké době podat. Trápí ji hlavně dluhy, o kterých neví, a manžel s ní o dlužích odmítá mluvit.

US zcela náhodou zjistila, že manžel má exekuční příkaz od exekutorského úřadu, ve kterém exekutor rozhodl o provedení exekuce prodejem nemovitosti povinného. US okamžitě zaplatila výši jistiny a výši nákladů nalézacího řízení a napsali exekutorovi o prominutí zbývajících částky ve výši asi 31 tisíc. Zatím exekutor nereagoval.

Nemovitost je z poloviny syna US a druhou polovinu vlastní US, manžel nikde psaný není. US by chtěla svoji polovinu předat svému synovi, aby měl dům celý, ale až po skončení této exekuce. Sama ví, že momentálně nemůže s nemovitostí pohybovat.

Průběh rozhovoru – návštěvy

US přišla do poradny sama, odskočila si z práce, velmi příjemné vystupování.

US nejprve vylíčila svoji osobní situaci s manželem, nejprve se s poradcem krátce bavila o manželském vztahu a možnosti rozvodu. US dobře ví, jak se návrh píše a podává. Během rozhovoru se US rozhodla, že podá návrh o rozvod tento či příští týden.

Z tématu rozvodu se přešlo na dluhovou problematiku rodiny US, kde dluhy činí manžel. US se cítí bezmocná, že o nich neví, ale přejímá za dluhy svého manžela zodpovědnost, chce najít řešení v konkrétní situaci – prodej nemovitosti povinného. US donesla exekuční příkaz – bylo jí vysvětleno, co v něm stojí, co znamená. Po zjištění, že nemovitost není manžela US – zkontrolován v katastru list vlastnictví, vlastnictví ke zmiňované nemovitosti. Zjištěno, že

jedna polovina napsaná na US a druhá na syna. US s sebou neměla a nemá kopii dopisu, který exekutorovi psali po zaplacení částky. US vysvětleno, že podle výše zaplatila jistinu, náklady nalézacího řízení. Nebyly však zaplaceny úroky a náklady exekuce. Poradce se nedomnívá, že by tuto částku exekutor prominul. US byla vysvětlena činnost exekutorů – „vymáhání“ pohledávek pro věřitele v souladu se zákonem. S US probráno, že exekutor mohl splacenou částku strhnout nejprve z nákladů exekuce, je proto potřeba zjistit momentální výši dluhu a také příčiny dluhu.

S US domluveno, že poradna navrhne dopis pro příslušný exekutorský úřad, kde popíše historii již uskutečněných gest ze strany US a požádá o vyčíslení momentální dlužné částky, kterou by splácela za svého muže formou splátkového kalendáře. Dále bude požádáno o „vyjasnění“, co vedlo k povolení prodeje nemovitosti, kde US má pouze polovinu. US se dotazovala i na dluhy – co znamenají pro jejich děti. Poradce vysvětlil některé body z dědického zákona.

Domluveno, že poradna tedy dopis navrhne pro US a US si jej druhý den vyzvedne a pošle doporučeně. Doporučeno jednat písemně, prokazatelně.

US také vysvětlén „princip“ dluhů vzniklých za doby trvání manželství.

V případě, že přijde US reakce od exekutora, domluveno, že US dá poradně vědět a podle potřeby poradnu navštíví.

Druhý den US přišla pro dopis navržený exekutorovi poradnou, se zněním souhlasila. Pro US zanechána také kopie. Dopis pošle dnes doporučeně. V případě jakékoliv potřeby se ozve.

US byla velmi vděčná, chtěla řešit hlavně konkrétní situaci – momentálně jeden exekuční příkaz.

Doporučení

Zkusit působit na manžela, pokud US cítí opravdu, že z toho nelze jinak vyjít než rozvodem – chce o něj požádat – je to určitě řešení.

US si uvědomuje, že dluhy vzniklé za trvání manželství jsou obou manželů, US v důsledku své povahy se snažila pomáhat manželovi a dětem i na úkor sebe. Doporučeno, pokud rozvod, majetkově se vypořádat.

V možnosti předat, dát polovinu nemovitosti synovi – dobré řešení, nechat si případně zřídít věcné břemeno k užívání.

Jednat písemně nebo výsledné řešení mít písemně.

Prognóza

US se dobře orientuje ve svých problémových situacích, chápe, že je vše svým způsobem propojené. Pokud se US rozvede – uzná to za vhodné, zánik manželství by jí mohl pomoci v dalších fázích života. US si je vědoma zodpovědnosti za manželství, které uzavřela, jednou je to její manžel, neomlouvá ho, ale nezlobí se na systém, že bude platit za jeho dluhy – bere to jako pomoc celé rodině, dětem.

Pokud US bude dále tak pohotová, rozumná, předpokládáme, že situace bude dobře zvládat, nepropadne bezedné beznaději.

US má šikovné děti, které ji pomáhají, a manžel na ni není zlý, problém spočívá hlavně v ko-

munikaci, kterou US velmi potřebuje. Hlavní problém je zadlužování.

Je důležité pracovat a být v kontaktu dále s rodinou, s manželem si ujasnit své potřeby, hranice – manžel nejspíš nechápe, že situace pro celou rodinu je vážná a US nebude situaci stále zachraňovat.

US nebude kontrolovat stále papíry svého manžela a jeho počínání, zda dělá dluhy, takový vztah nechce – předpoklad, že US podá návrh o rozvod a bude nadále spolupracovat s poradnou.

Pokud si US zachová stále „zdravý nadhled“ nad situací, i když je znát i její psychická únava, bude hledat další řešení a snažit se zvládnout svou situaci.

US si také uvědomuje, že manželovi nepomůže, pokud on sám nebude chtít a nezačne si uvědomovat rozvrat jejich vztahu a problémy dluhů.

Podle materiálů Občanské poradny Třebíč
upravil Pavel Bajer

inzerce



**ASOCIACE
OBČANSKÝCH
PORADEN**

Poskytuje prostřednictvím svých sedmnácti členských občanských poraden v patnácti městech ČR

BEZPLATNÉ DLUHOVÉ PORADENSTVÍ

V rámci projektu Asociace občanských poraden nabízí:

- aktivity pro veřejnost, zvlášť pro odbornou
- články o dluhové problematice
- názory na dluhy
- zajímavé odkazy
- a další informace pro profesionály i laiky v oblasti dluhové problematiky

Více informací o projektu naleznete na: **dluhy.obcanskeporadny.cz**



Projekt je realizován za laskavé podpory
ČSOB a Poštovní spořitelny, a.s.

V čísle 1/2007 jsme avizovali novou rubriku věnující se standardům kvality sociálních služeb. Do čísla 2/2007 jsme připravili úvodní dva články věnující se této problematice. V prvním Martin Bednář čtenáře seznamuje obecně s problematikou kvality, ve druhém Jaroslava Sýkorová vysvětluje základní ustanovení standardu č. 1. Ve třetím čísle se zabývá Jiří Miler standardem č. 2 – dodržování a respektování práv uživatelů služeb. V dalším čísle objasňuje Petr Matuška standard č. 3 – jednání se zájemcem o službu a č. 4 – uzavírání smlouvy. V prvním čísle roku 2008 vysvětlují standard č. 5 – individuální práce s uživatelem Milena Johnová a Antonín Plachý. V následujícím čísle komentuje Jan Michalík standard č. 6 – dokumentace o poskytování sociální služby. V čísle 3/2008 představila Martina Chlápková standard č. 7 – stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby a standard č. 8 – návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje. V předchozím čísle přibližuje Martin Bednář standard č. 9 – personální a organizační zajištění sociální služby a standard č. 10 – profesní rozvoj zaměstnanců. V současném čísle seznamuje Daniel Rychlík s kritérii tzv. provozních standardů č. 11–13. V tomto čísle představíme standard číslo 14 nouzové a havarijní situace. V dalším čísle přiblížíme poslední standard č. 15 zvyšování kvality sociální služby.

Věříme, že rubrika umožní nejenom kvalifikovanou diskusi, ale především poskytne poskytovatelům oporu v tom, že standardy kvality sociálních služeb jsou užitečné jak pro jejich uživatele, tak pro ně samotné.

Své reakce, náměty a příspěvky do diskuse posílejte na adresu socialniprace@socialniprace.cz.

Standard č. 14 nouzové a havarijní situace

Standard kvality sociálních služeb č. 14 Nouzové a havarijní situace je předposledním nejen ve skupině tzv. provozních standardů, ale také je předposledním standardem vůbec, podle přílohy č. 2 Vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., v platném znění. Ačkoliv je téměř na konci a žádné z jeho kritérií není označeno za zásadní, neznamená to, že naplňování jeho kritérií není důležité. Naopak, zpracování požadavků jednotlivých kritérií a jejich naplňování významnou měrou přispívá k pocitu bezpečí jak samotných pracovníků, tak i uživatelů služby. Poskytovatel kvalitních sociálních služeb je tak připraven na situace, jejichž vzniku se nedá vždy zabránit, které mohou v průběhu poskytování sociálních služeb nastat a určitým způsobem ovlivnit, nebo i omezit, bezpečné a plynulé poskytování služeb. Poskytovatelé sociálních služeb však musí takovým situacím předcházet, aby k nim docházelo co nejméně. A právě kritéria standardu č. 14 jsou určitou metodikou, návodem, jak se na tyto situace dobře připravit. A abychom se mohli dobře připravit, musíme vědět, na co se vůbec máme připravovat.

K tomu nás vede kritérium a): „*Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postupy pro jejich řešení.*“ Kritérium tedy požaduje, aby byly jednak pojmenovány možné *nouzové a havarijní situace* a také aby byl k nim stanoven uplatnitelný postup pro jejich řešení. Pro lepší orientaci v problematice je vhodné si na začátku vymezit, které situace budou považovány za nouzové a které za havarijní. Lze říci, že:

Nouzová situace je nebezpečná, obvykle nepředvídatelná situace, která vyžaduje bezodkladné ukončení nebo odvrácení a naplňuje charakteristiky:

- stává se náhle, není čas se na ni připravit
- působí pocity strachu, utrpení, bolesti, zmatku, bezmoci, neschopnosti měnit a kontrolovat situaci

Havarijní situace je neplánovaná, mimořádná, náhlá událost, která vznikla v souvislosti s provozem technických zařízení a která může způsobit zranění lidí, škody na majetku, životním prostředím.

Neméně důležité je vydiskutovat, co už je v dané službě považováno za nouzovou situaci a co ještě ne. Zatímco například v domově pro seniory se pracovník nedostane „do úzkých“, pokud uživatel domova dožije, protože tato situace se v těchto

zařízeních stává a řeší často, naopak v domově pro děti se zdravotním postižením (nebo ve většině dalších druhů sociálních služeb) je to situace neobvyklá a každý pracovník by měl vědět, jak má postupovat. Není však dostačující spokojit se při definování nouzových situací pouze s podobnými extrémy. V každé službě bude existovat celá řada situací, které se nestávají každý den, ale stát se čas od času mohou nebo se mohou i opakovat, avšak ne denně. Právě proto by pracovníci na ně měli být připraveni. Příčiny vzniku nouzových a havarijních situací mohou vzniknout na straně uživatele, pracovníků, technického zařízení, přírodních živlů. Nejedná se tedy o situace ze science fiction, ale o situace, se kterými se pracovníci při poskytování služeb buď již setkali, anebo je možné předpokládat, že nastanou. Jak vyplývá z výše uvedeného, množství i druhy nouzových a havarijních situací se budou lišit podle druhu poskytované služby a také podle toho, zda se jedná o službu pobytovou, ambulantní nebo terénní. S laskavým svolením několika poskytovatelů si zde můžeme uvést příklady možných nouzových a havarijních situací (nikoli vyčerpávající výčet), které si pojmenovali pracovníci:

Nízkoprahového centra pro děti a mládež

- zranění v klubu
- požár
- havárie (prasknutí vodovodního potrubí, únik vody z topení, rozbití skleněné výplně okna)
- fyzické napadení v klubu
- osoba odmítá opustit klub
- omezení provozních hodin klubu
- výskyt infekčního onemocnění přenosného pobytem ve společných prostorách
- ztracení klienta na akci

Chráněného bydlení

- nezvěstný klient
- zhoršení zdravotního stavu, krize
- kriminální čin
- úmrtí klienta
- havarijní situace a poruchy v CHB
- agresivita klienta
- těhotenství klientky
- hospitalizace klienta (dobrovolná, nedobrovolná)
- dlouhodobá hospitalizace se špatnou prognózou
- konflikt mezi spolubydlicími CHB

- konflikt s někým z okolí CHB
- snaha cizí osoby dostat se násilím do CHB

Pečovatelské služby

- zhoršení zdravotního stavu klienta (náhlá změna, špatný zdravotní stav, úraz)
- klient pracovníkovi neotevírá, ale v bytě jej slyšíme (máme klíč od bytu – klíč od bytu nelze použít – nemáme klíč od bytu)
- klient pracovníkovi neotevírá ani jej neslyšíme
- podezření na úmrtí klienta
- havárie vody
- vypuknutí požáru
- poškození majetku klienta, organizace
- úraz zaměstnance
- nedostatek zaměstnanců

Domova pro seniory

- kolega nepřijde do práce
- úraz pracovníka
- napadení (fyzické, slovní) pracovníka ze strany rodinného příslušníka
- výhrůžky pracovníkovi ze strany rodinného příslušníka
- podezření na zneužívání klienta ze strany rodinného příslušníka
- klient se nevrátí večer z vycházky
- nechtěná návštěva u klienta zcela závislého na pomoci
- podezření na krádež mezi klienty
- fyzické napadení mezi klienty
- napadení (fyzické, slovní) pracovníka ze strany klienta
- sexuální obtěžování (klient – pracovník)
- nezdrženlivé sexuální projevy klienta
- sebepoškozující jednání klienta

Z množství uvedených příkladů vyplývá, že omezení výčtu pouze na možnost požáru a situací, které jsou ošetřené obecně závaznými předpisy BOZP a PO, je nedostatečné a svědčí o nepochopení smyslu kritéria. Také argument poskytovatelů, že nemohou dopředu předpovídat situace, které nastanou, se ukazuje jako nerelevantní, protože v každém zařízení se mimořádné události dějí a každá mimořádná událost byla jistě nějakým způsobem řešena.

Pro kompetentní zásah pracovníka v nouzových a havarijních situacích je důležité správné rozpoznání a identifikace možných nouzových a havarijních situací. K tomu je zapotřebí

možnou situaci jednoznačně definovat, popsat, jak situace vypadá, popřípadě co jí předchází. Např. pojmenovaná situace „porucha elektrických rozvodů“ bez dalších poznávacích znaků je pro laika těžko identifikovatelná. To, že nesvítí světlo nebo nefunguje zásuvka, není známkou toho, že nastala porucha elektrických rozvodů. V případě např. agresivního klienta je obzvláště důležité mít zmapované, co agresí předchází, eventuálně zda lze rozpoznat nastupující agresí.

Jak poznat dobrý postup

Jak jsme v úvodu zmínili, kritérium požaduje kromě výčtu situací také *postup* pro jejich řešení. Zde se často diskutuje, co je postup. Stručné body? Podrobný popis? Do jakých detailů má postup zacházet? Určitě se shodneme na tom, že postup je možné označit jako návod. A návod říká, buď jak s nějakým předmětem zacházet, jak ho používat, anebo co konkrétně dělat, abychom dosáhli požadovaného výsledku, cíle. Důležité je, že v obou případech se jedná o praktický návod, který již nemusí další osoba vysvětlovat, upřesňovat, doplňovat atd. Jednoduchým testem, zda je dostatečně návodný a srozumitelný, je předložit postup například novému pracovníkovi, či osobě, která nepracuje ve službě. Pokud jsou schopni podle něho vzniklou situaci samostatně řešit, lze konstatovat funkčnost postupu a může být uplatňován v dané situaci. Někdy pracovníci shodně uvádějí postup: „Máme mobily, vždycky zavoláme paní vedoucí.“ Pozor, tento postup není dostačující. Někdy může jít o sekundy, kterými je plynáno, když má právě paní vedoucí obsazeno nebo se ve sluchátku ozývá „volaný účastník je nedostupný“.

Když vznikne nějaká situace a řeší se poprvé, nemusí být vyřešena tím nejlepším způsobem. Náročnost situace a tlak na rychlé řešení nutí pracovníka jednat a často mu přirozeně brání přemýšlet o dalších možných variantách. Až následně pak přijdou nápady typu „*Tohle jsem mohl udělat jinak...Tohle telefonní číslo by bylo dobré mít někde po ruce*“... Poskytovatel, který se nechce příště dostat do podobných „úzkých“, se z této své zkušenosti nejen poučí, ale pojistí se tím, že se nad dobrým řešením v klidu zamyslí a poznamená si ho. Tak vznikne pravidlo „ušité na míru“ konkrétní službě, v němž nechybí definice kompetencí určitých pracovníků – kdo a jak má co vykonat a za co je zodpovědný při řešení

nouzových a havarijních situací, a je-li potřeba, samozřejmě jsou k dispozici i konkrétní telefonní čísla, nikoliv odkaz, kde je číslo uvedeno. Při zpracovávání pravidel nesmí být opominuta základní práva a svobody osob.

V některých případech se poskytovatel nevyhne propojení popisu a postupu řešení nouzových situací s *individuálním plánem* uživatelů služeb, kde budou uvedena specifika, jak postupovat u konkrétního uživatele. Například uživatel má v individuálním plánu stanovenou možnost volně opouštět zařízení a vracet se v určité hodině. V pravidlech pro nouzové situace bylo stanoveno, že pracovník kontroluje jeho návrat ve stanovený čas, čeká půl hodiny, dále informuje opatrovníka a svého nadřízeného a zahajuje hledání (pověřený pracovník apod.). Po sjednání času je informována policie. Dalším příkladem propojení popisu a postupu řešení hned několika nouzových situací u konkrétního klienta může být z chráněného bydlení.

Protikrizový plán

„Protikrizový plán je důležitou součástí rehabilitace uživatele. Je návodem, jak postupovat při zhoršení zdravotního stavu uživatele. Klíčový pracovník ve spolupráci s uživatelem mají za povinnost sestavit protikrizový plán do jednoho měsíce ode dne nástupu uživatele do služby. Je důležité, aby uživatel pochopil význam a důležitost protikrizového plánu. Dobré je zaměřit se při sestavování plánu na poslední uskutečněnou hospitalizaci (nebo zhoršení zdravotního stavu, kdy k hospitalizaci došlo) a vybrat okolnosti, které k tomu vedly. Pokud se uživateli na plánu nepracuje dobře, jistým vodítkem může být použití pomocných materiálů (seznam stresujících životních situací, obecné varovné příznaky, test stresu, seznam denních stresujících faktorů). Po každé schůzce protikrizový plán přepíšeme a na další projdeme s uživatelem a doplníme. Konečné verzi protikrizového plánu by měly předcházet minimálně dvě schůzky s uživatelem věnované práci na plánu. Je možné zapojit také do sestavení plánu rodinné příslušníky nebo osoby blízké (znají uživatele lépe než my). Doporučuji protikrizový plán přepsat v PC, kvůli přehlednosti a čitelnosti. Konečnou verzi plánu podepíše jak uživatel, tak klíčový pracovník. Uživatel dostane originál plánu, klíčový pracovník si založí kopii do složky klienta.“

Obsah protikrizového plánu

Medikace

Všechny léky, které uživatel užívá, včetně dávkování, pokud si některý lék může uživatel v případě potřeby zvýšit sám, je třeba uvést to také.

Situace zhoršující zdravotní stav

Události nebo příčiny, které přispívají ke zhoršení zdravotního stavu uživatele, tyto situace má vypořádávány sám nebo je stanoví ve spolupráci s klíčovým pracovníkem.

Možnosti, jak předejít zhoršení zdravotního stavu

Možnosti, jak zhoršení zdravotního stavu zabránit nebo jak stav zmírnit (může se jednat o konzultaci s lékařem, o zvýšení dávky léku, procházka či jiné aktivity, které uživatele zklidní).

Příznaky zhoršení zdravotního stavu

Příznaky, které na sobě pozoruje uživatel sám, i příznaky, které může rozpoznat jeho okolí (klíčoví pracovníci).

Co dělat v případě krize

V ideálním případě je v krizovém plánu v tomto bodě uvedena možnost konzultace klíčového pracovníka s ambulantním psychiatrem, případně návštěva u lékaře s uživatelem (zde je uvedeno jméno lékaře včetně telefonického kontaktu).

Dále je důležité mít zpracován postup při hospitalizaci. Tento postup musí být důkladně rozfázován, mělo by v něm být uvedeno následující:

- **kdo zavolá sanitku** – pokud si uživatel stanoví, že sám, je třeba myslet na to, že v době krize tohoto nebude schopný – musí tedy vědět, koho má požádat o pomoc. Je možné naplánovat, aby klíčový pracovník na oddělení uživatele doprovázel;
- **kde chce být uživatel hospitalizován** (s uvedením náhradní varianty, pokud bude např. liberecká psychiatrie dočasně uzavřena);
- **kdo sbalí uživateli věci** – pokud si uživatel stanoví, že sám, je třeba myslet na to, že v době krize tohoto nebude schopný – musí tedy vědět, koho má požádat o pomoc.

Je lepší rovnou zpracovat seznam věcí (jako součást krizového plánu), abychom na něco

nezapomněli. Pokud je seznam na druhé straně plánu, uvedeme tuto skutečnost do plánu. Nebo může mít uživatel sbalenou a připravenou tašku s věcmi, které chce s sebou (místo uložení tašky pak musí být uvedeno v plánu);

- **kdo má být o hospitalizaci informován** – uživatel si sám zvolí, kdo má být o jeho hospitalizaci informován, uvedeme jména osob včetně telefonických kontaktů;
- **kdo má o hospitalizaci informovat** – uživatel si zvolí, kdo má uvedené osoby o hospitalizaci informovat.

Pokud se stane, že uživatel zcela ztratí svůj náhled na zdravotní stav, je vhodné mít v plánu popsány i situace, za kterých s hospitalizací sám souhlasí.

V krizovém plánu je třeba uvést i větu: **Jsem si vědom/a, že pokud nebudu spolupracovat podle vypracovaného protikrizového plánu, může dojít k nedobrovolné hospitalizaci.**

Někteří uživatelé sami poznají, že potřebují hospitalizaci. Chtějí řešit svůj zdravotní stav a umějí si tuto péči bez zvláštní podpory sami zajistit. Někteří uživatelé ztrácejí náhled na svůj zdravotní stav a hospitalizaci odmítají, i když jejich stav ji vyžaduje. Pokud je klíčový pracovník přesvědčen, že dotýčný uživatel je v ohrožení života nebo ohrožuje druhé, zajistí hospitalizaci i proti jeho vůli.

Aktualizace protikrizového plánu

Po každém zhoršení zdravotního stavu a hospitalizaci je nezbytné aktualizovat protikrizový plán, doplnit všechny nově vypořádované okolnosti, které zhoršení zdravotnímu stavu předcházely nebo jej provázely. Je samozřejmě také možné upravit postup při hospitalizaci.

Povinností klíčového pracovníka je procházet s uživatelem jeho protikrizový plán dvakrát ročně a případně ho aktualizovat, i pokud během této doby k hospitalizaci nedojde.

Starší verze protikrizového plánu nezhazujeme. V záhlaví krizového plánu je nutné uvádět datum poslední aktualizace. V protikrizovém plánu mohou být individuálně podle potřeb uživatele zapracována i další témata (např. těhotenství, péče o domácí zvíře během hospitalizace ...).

Při zpracování postupů pro řešení nouzových a havarijních situací je již dobré mít na zřeteli požadavek následujícího kritéria b), totiž

seznámení s uvedenými postupy také uživatele. Pokud bude postup zpracován způsobem těžko srozumitelným pro pracovníky služby, je pravděpodobné, že ani uživatel mu nebude rozumět. Naopak dobře zpracovaný, strukturovaný, co nejjednodušší, ale přitom návodný postup významně ulehčí poskytovateli práci při seznamování osob s těmito postupy.“

Kritérium b) standardu č. 14 dbá na propojení stanovených postupů s praxí: „*Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích, a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít.*“

Z uvedeného vyplývá, že definované postupy musí znát nejen zaměstnanci, ale také uživatelé služby. Je tedy nabíledni, že chce-li poskytovatel naplňovat toto kritérium, neobejde se bez přizpůsobení zpracování postupů řešení nouzových a havarijních situací, bez zvolení odpovídajícího způsobu a metod seznamování uživatelů s těmito postupy. V praxi to neznamena nic jiného než dokonalou znalost uživatelů služby, jejich schopností, možností, dovedností, a podle toho stanovit, jakým způsobem a v jakém rozsahu uživatele seznamovat s postupy. V tomto směru je nutné navázat na funkční systém individuálního plánování a „klíčových pracovníků“. Jakékoliv plošné opatření, např. vyvěšení postupů písemnou formou na chodbách v zařízení pro uživatele, kteří z nějakého důvodu nemohou číst, které neodpovídá schopnostem uživatelů, je alibistické a nefunkční. Rovněž seznámení stvrzené podpisem uživatele je často formální, bez požadovaného efektu, tj. že se uživatel cítí bezpečněji, protože ví, co má dělat, jak postupovat. Např. u seniorů se můžeme setkat s tím, že podepíše všechno, aby „sestřičky“ neměly problémy.

Rozdílné seznamování uživatelů s nouzovými a havarijními situacemi, postupy prevencí těchto situací a jejich řešení je možné uvést pravidly z nízkopražského centra (I.) a z domova se zvláštním režimem (II.):

I. V rámci prvkontaktu pracovníci seznamují klienty s nouzovými a havarijními situacemi, které by v klubu mohly nastat, informují je též o plánovaných postupech jejich řešení. Pravidla jsou též vyvěšena na nástěnce pro klienty. Minimálně dvakrát ročně se koná praktická zkouška evakuace ze zařízení. Dále vedoucí klubu minimálně dvakrát ročně pořádá akci za účelem oži-

vení znalostí klientů při řešení nouzových a havarijních situací. Do jejího průběhu se klienti aktivně zapojují, využívají se interaktivní způsoby práce s klienty.

II. Klienty s Alzheimerovou demencí nebo jiným typem demence, kteří ztratili paměť, resp. schopnost vštípit si nové informace, samozřejmě nelze učit, jak mají postupovat. Zde leží plná zodpovědnost na personálu. Pracovník musí:

1. vědět, co má dělat on sám, aby dokázal situaci řešit v co největším klidu,
2. získat takovou důvěru klienta, aby ten s pracovníkem spolupracoval i při řešení nouzové situace (pro klienta neobvyklé),
3. umět některým nouzovým situacím předcházet (rozeznat varovné signály např. v chování klienta; být pozorný k rizikovým faktorům v prostředí atp.).

Vzhledem k limitům této rubriky není možné zde podrobně uvádět další provázání těchto postupů s individuálními plány uživatelů, s pracovní náplní vedoucích pracovníků. Žádný poskytovatel nemůže zaručit, aby se každý uživatel řídil stanovenými postupy, ale každý poskytovatel musí prokázat, že pravidelně a přijatelnou formou s nimi uživatele seznamuje.

A co znamená pro zaměstnance být seznámen s postupem při nouzových a havarijních situacích? Umět si odpovědět nebo umět najít odpověď v písemných dokumentech na otázku typu: Co mám dělat, když kolega nepříjde do práce? Co mám dělat, když si rodiče nevyzvednou dítě? Co mám dělat, když se klient nevrátí z vycházky domů? Co mám dělat, když se kolegovi stane úraz, přestane téct voda, přestane svítit světlo, uživatel mě ohrožuje nebo ohrožuje druhého klienta, atp. Jednou z účinných forem „seznamování“ je, když se zapojí celý tým pracovníků do vyhledávání nouzových a havarijních situací, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, i do následného zpracovávání pravidel, jak v těchto situacích postupovat. Pracovníci se stanou v praxi vnímavější na nouzové situace, a pokud společně hledají v diskusi způsob, jak postupovat, je osvojení si vydiskutovaného postupu mnohem snazší, nenásilné a efektivnější, než pokud by ho studovali pouze z metodiky. Když poté zaměstnanci stvrdí seznámení s postupy svými podpisy, rozhodně se nejedná o formální seznámení, ale je to jejich vyjádření informovaného souhlasu.

Pro ilustraci si uveďme opět příklad možných pravidel pro školení pracovníků v řešení nouzových a havarijních situací. Rozdílnost postupů seznamování bude v jednotlivých druzích služeb spíše ve způsobu zpracování.

„Nově přijímaní pracovníci jsou proškolení v BOZP a PO a dále je v průběhu celého zaškolování jejich garant seznamuje s osvědčenými postupy řešení nouzových a jiných náročných situací. Důraz je kladen na prevenci – znalost způsobu předcházení vzniku nouzových a havarijních situací. Všichni zaměstnanci procházejí jedenkrát ročně interním auditem, kterým jsou prověřovány teoretické i praktické znalosti. Zúčastňují se pravidelně školení BOZP a PO, doplněného o konkrétní praktické ukázky. Všichni pracovníci jsou oprávněni provádět záznamy o mimořádných událostech a všichni, kterých se mimořádná událost týkala, jsou seznamováni se způsobem jejího řešení. Vedoucí pracovníci z přímé péče se podílejí na tvorbě a aktualizaci příslušných pravidel.

Nebo:

Stávající zaměstnanci se jedenkrát ročně podílejí na revizi a aktualizaci všech interních směrnic, čímž udržují metodiku v souladu s praxí a zároveň si oživují její znalost. Dále jedenkrát ročně absolvují školení v oblasti první pomoci, kde si upevňují své teoretické i praktické znalosti dovednosti.“

Závěr

Byla by chyba opomenout požadavek kritéria, že poskytovatel „vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít“. Jde o požadavek, který opět vede poskytovatele k propojení teorie s praxí, aby sepsaná pravidla nebyla pouze „papírem pro inspektory“. Například pokud budou zpracovaná pravidla a postup pro evakuaci uživatelů, kteří jsou imobilní, ale ve službě nebude dostatečný počet pracovníků, kteří by mohli evakuaci zajistit, a pravidla tuto situaci nezohlední tím, že uvedou, koho je možné požádat o spolupráci. V tomto případě jsou pravidla pouhou teorií bez praktického využití a je možné konstatovat, že poskytovatel nevytváří podmínky, aby bylo možné stanovené postupy použít.

Poslední kritérium c) stanovuje: „*Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu řešení nouzových a havarijních situací.*“

Nedílnou součástí a podmínkou kvalitní služby je vedení dokumentace o průběhu nou-

zové a havarijní situace. Znamená to, že poskytovatel o každé nouzové a havarijní situaci provádí písemný záznam. Ten by měl být prováděn přehledným, srozumitelným způsobem, aby bylo zřejmé, k jakým nouzovým a havarijním událostem a jak často ve službě dochází, a např. u agrese klienta i popis, co situaci předcházelo. Pokud se situace týká konkrétního uživatele, pak by měl být proveden záznam i do jeho osobní dokumentace. Příkladem dobré praxe je, když si služba vede nejen evidenci mimořádných událostí (tj. co se stalo), ale zapisuje si, i jakým způsobem byla tato situace vyřešena (tj. co, kdo udělal) a má nastaven systém, jak o ní informuje ostatní zaměstnance, jak tyto situace společně vyhodnocuje a v případě potřeby přijímá opatření. Při společném vyhodnocování dochází ke zvýšení kompetencí účastníků – oživují si znalosti, sdělují si praktické zkušenosti a přijímají zpětnou vazbu od nadřízeného pracovníka.

Jak už je zmíněno výše, nejedná se o pouhý sumář situací, ale o dokumentaci, která je jedním z možných východisek pro zkvalitnění služby. Na základě takovýchto záznamů je možné vyhodnotit nejenom četnost situací, ale také stanovit pravidla pro předcházení situacím či vyjednat vhodnější postup, vytvořit lepší podmínky nebo změnu poskytování služby.

I bez ohledu na požadavky standardu je chybou a nevyužitím vlastních cenných zkušeností, když ve službě sice existují záznamy o řešení nouzových situací, ale tyto opakující se situace nejsou v metodice pojmenovány a ošetřeny postupem.

Přestože ve standardu není uveden požadavek na předcházení nouzovým a havarijním situacím, poskytovatel kvalitních sociálních služeb se tímto tématem zabývá a snaží se těmto situacím co nejvíce předcházet a eliminovat jejich četnost, důsledky. Při zpracování prevence se pak nevyhne tématům jako výběr kvalitních pracovníků, maximální ohled na potřeby uživatelů, vytvoření funkčních pravidel a postupů pro řešení nouzových a havarijních situací (vhodnou metodou je benchmarking), zaškolení a nácvik, jejichž výsledkem je znalost možných rizik a schopnost jejich praktického použití, průběžná kontrola a revize. Součástí postupů pro řešení nouzových a havarijních situací by měl být přehledně vypracovaný a dostupný seznam institucí a osob, na které se mohou pracovníci obracet, včetně pracovníků téže služby.

Ilona Holková, Milena Tomášková

Uzavírání smlouvy o poskytování sociálních služeb

Od 1. 1. 2007 je poskytování sociálních služeb spojeno s uzavřením příslušné v zákoně upravené smlouvy. Tato povinnost přináší v praxi některé problémy a zejména otázky týkající se právní způsobilosti uživatelů k takovému úkonu.

Následující příspěvek se zabývá situacemi, které mohou nastat při uzavírání smlouvy o poskytování sociálních služeb, upravené v ustanovení § 91 a následujících zákona o sociálních službách (dále jen smlouva) z pohledu způsobilosti k právním úkonům uživatelů sociálních služeb (dále jen uživatel) a neplatnosti právních úkonů.

Právní řád přiznává účastníkům občanskoprávních vztahů možnost vlastními úkony nabývat práv a zavazovat se k právním povinnostem, což nazýváme způsobilostí k právním úkonům. Fyzická osoba nabývá této způsobilosti věkem postupně s tím, jak rozumově a volně vyspívá. Plné způsobilosti nabývá fyzická osoba dosažením zletilosti, což zásadně znamená dosažením věku 18 let, ale zletilosti může nabýt i osoba mladší 18 a starší 16 let uzavřením manželství.

U osob nezletilých je jejich způsobilost potřeba posuzovat individuálně s přihlédnutím k jejich věku a okolnostem daného právního úkonu.

V některých případech duševní stav i zletilých osob vyžaduje ochranu zájmů jich samých a ochranu zájmů třetích osob před následky jejich právních úkonů. Z toho důvodu Občanský zákoník umožňuje soudně provést omezení nebo zbavení způsobilosti k právním úkonům a ustanovení opatrovníka.

1. Nejčastější situace, která při uzavírání smlouvy nastává, je, že uživatel je plně způsobilý k právním úkonům, pak tedy smlouvu uzavře sám. Je i vhodná (ne nutná) přítomnost třetí osoby, která by byla v budoucnu případně schopna popsat okolnosti uzavírání smluvního vztahu, kdyby nastaly pochybnosti o tom, zda uživatel při uzavírání nejednal v duševní poruše, která jej k tomuto úkonu činila neschopným.

2. V případě, že je uživatel nezpůsobilý k právnímu úkonu uzavření smlouvy, byl této způsobilosti soudně zbaven a byl mu soudem ustanoven opatrovník. V takovém případě smlouvu za uživatele uzavře opatrovník.

Zákon o sociálních službách umožňuje, aby v těchto případech za uživatele smlouvu i uzavřel obecní úřad obce s rozšířenou působností (podle ust. § 91 odst. 6 zákona o sociálních službách). Je třeba dodat, že za nezletilého uživatele, pokud tedy jeho rozumové a volní schopnosti nebudou přiměřené tomuto úkonu, uzavírají smlouvu jeho zákonní zástupci, zejména rodiče.

3. Nejkomplikovanějším případem bývá stav, kdy uživatel je sice způsobilý k právním úkonům (nebyl zbaven způsobilosti k právním úkonům), ale zjevně nemá potřebné rozumové schopnosti. Kdyby smlouvu uzavřel, mohl by tak jednat v duševní poruše, která by jej k tomuto úkonu činila neschopným, např. případ stařecké demence.

V takovém případě je možno požádat soud, aby uživateli ustanovil opatrovníka tzv. ad hoc (podle ust. § 29, věta druhá Občanského zákoníku), ten za uživatele pak smlouvu uzavře.

Dalším řešením je, že za uživatele může smlouvu uzavřít obecní úřad obce s rozšířenou působností (podle ust. § 91 odst. 6 zákona o sociálních službách).

Jestliže uživatel opravdu není způsobilý k právním úkonům, je pro budoucnost třeba stálého opatrovníka, tedy je nutno podat návrh nebo podnět na omezení či zbavení způsobilosti k právním úkonům.

4. Asi nejméně častým případem bude situace, kdy má uživatel zmocněnce. Uživatel platně uzavřel dohodu o plné moci, jejímž potvrzením je např. písemná plná moc. Jelikož má být smlouva uzavřena písemně, musí být i písemné zmocnění, které se ke smlouvě přiloží.

5. Dalším případem je stav, že uživatel nemůže číst a psát, je však způsobilý k právním úkonům. V takovém případě písemný právní úkon (uzavření smlouvy) musí mít formu úředního zápisu (notářského zápisu podle § 40 odst. 5, věta první Občanského zákoníku).

6. Do výčtu zbývá poslední situace. U uživatele způsobilého k takovým právním úkonům je vyloučena možnost číst nebo psát, ale je schopen smlouvu vlastnoručně podepsat. V takovém případě může smlouvu uzavřít, ale musí být schopen se s obsahem právního úkonu (smlouvy) seznámit s pomocí přístrojů nebo speciálních pomůcek nebo prostřednictvím jiné osoby, kterou si zvolí (ust. § 40 odst. 5, věta druhá Občanského zákoníku).

Neplatnost právního úkonu je stav, kdy právnímu úkonu chybí některá z náležitostí, jejíž nedostatek je zákonem sankcionován právě neplat-

ností. Neplatný je právní úkon, pokud ten, kdo jej činil, nemá způsobilost k právním úkonům (ust. § 378 odst. 1 Občanského zákoníku). Neplatnost pak znamená, že právní úkon vznikl (považuje se za existující), ale pro postižení vadou je neplatný. Zamýšlené následky tedy nenastanou.

Výše uvedené by mělo pomoci zvláště sociálním pracovníkům, ale i dalším v sociálních službách, aby uzavřené smlouvy byly z pohledu právní způsobilosti v pořádku.

Ing. Mgr. Jiří Špelda,
právník a ředitel poskytovatele
sociálních služeb

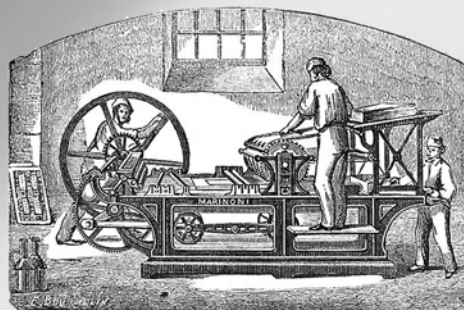
inzerce



Polygrafická výroba – Brno

IČ: 66589711 DIČ: CZ6607052507

Nabízíme Vám kompletní tiskařské služby včetně předtiskové přípravy, sazby dokumentů a grafického zpracování předloh



Aleš Hart, Křižíkova 70
612 00 Brno-Královo Pole
ales.hart@agja.cz
tel.: 603 422 880; 604 932 479

www.polygrafik.cz

- tisk vizitek
- letáků
- samoprůpisových bloků
- lepených i spirálových bloků
- kalendářů stolních i závěsných
- časopisů
- brožur
- tisk a výsek sloh
- samolepících etiket
- plakátů

a další druhy tiskovin. Nabízíme také velkoplošný tisk, řezání plotterem, výrobu světelných reklam na míru a ostatní reklamní činnost



Využijte VÝHODNOU NABÍDKU pro nové inzerenty časopisu SP/SP!

Pokud jste v roce 2009 ještě neinzerovali, získáte **slevu 10 %** na první inzerát a jako bonus **grafické zpracování zdarma**.

Více informací na <http://www.socialniprace.cz/inzerce.php>

Kontaktní osoba

Bc. Jana Kopřivová ▪ jana.koprivova@socialniprace.cz, (+420) 605 081 603

Sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách se zaměřením na prevenci sociálních patologií v praxi – České Budějovice

David Urban, Alena Kajanová

Mgr. David Urban je studentem kombinované formy doktorského studia na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích a odborným asistentem na katedře supervize a odborné praxe Zdravotně sociální fakulty a na katedře praktické teologie Teologické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Zabývá se především problematikou romské menšiny. Kontakt: Kanovnická 12, 370 01 České Budějovice, e-mail: durban@zsf.jcu.cz

Mgr. Alena Kajanová je studentkou prezenční formy doktorského studia na katedře sociální práce a sociální politiky Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Zabývá se především problematikou romské menšiny, subkultur a sociální antropologii. Kontakt: Břilice 175, 379 01 Třeboň, e-mail: ali.kajanova@email.cz

Oba autoři jsou spoluřešiteli projektu GAČR č. 403/07/03356 „Kvalita života, střední a zdravá délka života z aspektu determinant zdraví u romského obyvatelstva v České a Slovenské republice“.

Abstrakt

Článek se zabývá aktuální situací sociálně vyloučené romské lokality v Českých Budějovicích. Sociální vyloučení je v současné době jedním z nejdiskutovanějších témat na poli sociální práce s romskou menšinou a sociální práce vůbec. Článek reflektuje problematiku z několika pohledů, včetně samotných vyloučených osob. Snaží se zachytit a konkrétně popsat jednotlivé aspekty sociální exkluze a dalších jevů typických pro popisovanou lokalitu.

Klíčová slova

sociální exkluze – sociálně vyloučené lokality – Romové – sociální práce – sociální patologie

Abstract

The article deals with the current situation at an excluded Romani site in České Budějovice. Social exclusion is currently one of the most discussed topics in the field of social working with the Romani minority and social work at all. The article reflects the issue from several perspectives, including those of excluded individuals. It is aimed at capturing and specifically describing the individual aspects of social exclusion and other phenomena typical of the concerned location.

Keywords

social exclusion – social excluded localities – Romany people – social work

Úvod

Sociální exkluze je (především v souvislosti s romskou menšinou) termínem v českých odborných statích, ale i masmédiích neustále diskutovaným, neboť její problematika se bezprostředně dotýká nejen osob jí postižených, ale celé společnosti.

Na poli sociální práce se sociální exkluze týká především preventivních programů a obecně způsobů řešení, které jsou obvykle v kompetenci nestátních subjektů. Ty se zaměřují nejčastěji na

oblast nezaměstnanosti, vzdělání a dále sociálně patologických jevů.

Cílem našeho článku je popsat roli těchto organizací v konkrétním případě sociálně vyloučených lokalit ve městě České Budějovice a pokusit se tak definovat možné nedostatky institucionálního zabezpečení. Město České Budějovice jsme zvolili jednak z důvodu, že zde působíme, tudíž máme lepší povědomí o situaci, jednak z důvodu zahrnutí tohoto krajského

města do výzkumného projektu Kvalita života, střední a zdravá délka života z aspektu determinant zdraví u romského obyvatelstva v České a Slovenské republice, kde jsme při získávání dat působili jako terénní tazatelé přímo v sociálně vyloučených rodinách. Data byla získána metodou strukturovaného interview s obyvateli sociálně vyloučených lokalit a pracovníky organizací, které zde působí, včetně vedoucích pracovníků ve státní správě, kteří se na romskou cílovou skupinu orientují, dále pak doplňkovou metodou pozorování.

Vzhledem k obsáhlosti problematiky sociální exkluze se zaměřujeme především na oblast sociálně patologického chování, které zasahuje do příčin i následků tohoto jevu.

1. Problematika sociální exkluze a sociálně vyloučených lokalit

Evropská unie definuje sociální exkluzi (sociální vyloučení) jako „proces (případně stav), který určité jednotlivce, rodiny, případně skupiny či celá lokální společenství (komunity) omezuje v přístupu ke zdrojům, které jsou potřebné pro participaci na sociálním, ekonomickém i politickém životě společnosti“ (Navrátil, 2003: 6). Mezi multidimenzionální příčiny sociálního vyloučení patří především chudoba (nízký příjem a závislost na sociálních dávkách), nízká míra vzdělanosti, dlouhodobá nebo opakovaná nezaměstnanost, závislosti, zdevastované životní prostředí a často také etnická příslušnost a s ní spojená diskriminace (Mareš, 2003).

Riziko sociálního vyloučení se zvyšuje v případě jedinců a skupin, u kterých se kumulují výše uvedené (popř. některé další) faktory (Marada, 2000). To se týká v České republice především romské menšiny.

Sociální vyloučení je devastující jak pro jím postiženou skupinu obyvatel, tak pro společnost, v níž k němu dochází. Je jednak důkazem neúčinné solidarity, jednak představuje potenciál ohrožení výbušnou situací, poněvadž lidé, které označujeme jako sociálně vyloučené, jsou obvykle náchylní k nezvládnutí krizových situací (Navrátil, 2003: 34–35).

V České republice existuje podle expertních odhadů okolo 300 sociálně vyloučených romských lokalit, v nichž žije více než 80 000 obyvatel (Gabal, 2006). Řešení problematiky znesnadňuje dynamika rozrůstajícího se potenciálu těchto lokalit a jejich různorodost.

2.1. Sociálně vyloučené lokality v Českých Budějovicích

V Českých Budějovicích žijí podle expertních odhadů asi 3 000 Romů převážně z východního Slovenska, ale také několik rodin z Ukrajiny a Maďarska (Kostohryz, pers. 2007).

Podle Analýzy sociálně vyloučených romských lokalit (Gabal, 2006) se ve městě nacházejí tři tyto lokality s naprosto odlišnou strukturou a mechanismem vzniku. První z nich je tvořena ulicí V. Volfa na sídlišti Máj, kde je romská menšina celkově ve větší míře zastoupena v důsledku přirozeného sestěhování za cenově dostupnějším bydlením. Sídliště je dobře institucionálně zabezpečeno, domy jsou čerstvě renovované, přesto však, především z hlediska výskytu sociálních patologií, synonymizuje jednu z nejproblémovějších lokalit ve městě. Druhou popisovanou lokalitu představuje městská ubytovna pro neplatiče na Okružní ulici na periférii města. Poslední lokalita, uvedená ve zmiňované zprávě, se nachází ve Vrbenské ulici a čítá sociální byty ve starším městském panelovém domě, cca 15 min. jízdy MHD od centra města¹.

3. Sociálně vyloučené lokality v Českých Budějovicích s ohledem na výskyt sociálně patologického chování

Pojem sociální patologie bývá užíván jako shrnující pojem pro nezdravé, nenormální, obecně nežádoucí společenské jevy, tzn. společensky nebezpečné, negativně sankcionované formy deviantního chování (alkoholismus, prostituce, gamblerství, nadměrné užívání léků, kriminalita).

„Patologičnost“ těchto jevů je však nutno chápat relativně. Názory na to, co je ještě „normami“ a co už není, jsou silně kulturně a historicky determinovány (podmíněny). Svoboda (2008) podobně zmiňuje fakt, že co je v jedné společnosti označováno za patologické, nemusí být ve druhé takto vůbec chápáno.

U většiny obyvatel sociálně vyloučených lokalit dochází ke kumulaci sociálně patologických jevů (gamblerství, užívání drog mládeží, prostituce, lichva, krádeže).

3.1. Sociálně vyloučená lokalita ulice V. Volfa, sídliště Máj

„V Českých Budějovicích je za nejproblématičtější považováno sídliště Máj, neboť je zde koncentrováno velké množství drogově závislých obyvatel.“ (Slivka, pers. 2008.)

Sídlíště Máj bylo předmětem výzkumu Se-gregace v České republice: stav a vývoj, příčiny a důsledky, prevence a náprava (2006), v jehož závěrečné zprávě je uvedeno, že k narůstající koncentraci sociálně slabých, především Romů, dochází na sídlíšti Máj v 90. letech, a to zejména do domů v ulici V. Volfa. Důležitým mechanismem koncentrace sociálně slabých a Romů je postupné snižování hodnoty zdejších bytů. V některých domech je cena bytů nižší než 500 tis. Kč. Toho využívají majitelé a restituenti bytů v centrálních částech města a dávají sociálně slabším náhradní byty na sídlíšti Máj. Byty v lokalitě V. Volfa jsou téměř neprodejné.

Podle tazatelů zmiňovaného projektu je sociální soudržnost uvnitř komunity velmi slabá. Anonymita a neochota se projeví i v terénním šetření v rámci „našeho“ projektu, kdy jsme se setkali s největším počtem odmítnutých rozhovorů právě na sídlíšti Máj.

Lokalitu sužuje ve větší míře tradiční sídlíštní kriminalita (především jde o vykrádání aut a skleпů). Je zde dvakrát vyšší nezaměstnanost, než je průměr Českých Budějovic. To je možná jeden z důvodů, kterým lze vysvětlit velké zastoupení drogových závislostí v lokalitě. „*Na sídlíšti Máj chodí ještě dnes romské děti s lahvi toluenu, ani ji nějak neskrývají, už to není takový trend jako dříve, ale pořád se hojně vyskytuje.*“ (Mařáčková, pers. 2008.) Podle pracovníků Jihočeského streetworku (Brejcha, 2006) je v popisované lokalitě mezi Romy rozšířen pervitin, přičemž není ze strany uživatelů přílišný zájem o služby organizací nabízené.

Samotní Romové hodnotí lokalitu jako nebezpečnou: „*Nechci, aby tam syn chodil uklízet, vždyť se tam všude povalujou střičkačky.*“²⁴

Snahou Jihočeského kraje v nedávné době bylo zřídit v lokalitě místo romského asistenta policie, to však ztroskotalo na nedostatku zájemců o toto místo (Slivka, pers. 2008).

3.2. Sociálně vyloučená lokalita Okružní, Trival Trival je městská ubytovna pro neplatiče, její název je nicméně zavádějící, neboť obyvatelstvo se rekrutuje rovněž z řad sociálně slabých čekatelů na byt. Paradoxně, ačkoli někteří čekatelé na byt mají problémy s drogami a zadlužeností a dostávají se tak do problémů přerůstajících problémy neplatičů, zůstává vzájemný odstup obou skupin stále stejný, naopak, jistá „vztahová hierarchie“ se jeví o to markantnější.

Nastěhování příbuzných je omezeno kontrolami ostrahy objektu. Během výzkumu jsme se ale setkali s případy, kdy v domácnosti osoby na černo i pobývaly.

V Trivalu dochází ve značné míře k nadkonsumaci alkoholu a tabákových výrobků. Velmi problematické je, když je na alkoholu závislá žena-matka. Často se kouří před dětmi, které též velmi brzy začínají s kouřením experimentovat a v nízkém věku se z nich též stávají trvalí kuřáci. Dalším faktorem jsou lehké drogy (marihuana) a v poslední době též pervitin. Vzhledem k tomu, že se objevily injekční střičkačky na společných chodbách, jedná se o tom, že by do ubytovny začal docházet kontaktní pracovník K-centra.

Několik mužů, ale především žen je závislých na herních automatech. Stává se běžným, že prohrají za jediný den sociální dávky pro celou rodinu a nezbyvají jim peníze na jídlo pro děti.

V lokalitě se také vyskytuje lichva a podle slov sociálních pracovníků též prostituce, ta je ale oficiálně neprokázána.

3.3. Sociálně vyloučená lokalita Vrbenská

Lokalitu tvoří starší městský panelový dům s 29 malometrážními byty (24 m²) pro sociálně slabé (Gabal, 2006). V budově funguje iniciativa obyvatel, kteří se sami snaží o udržování dobrých bytových podmínek v domě a jeho okolí:

„Tady venku nesmí zůstat ležet ani nedopalek cigarety, ti mladí jsou naučení, že to hodí do popelnice.“³⁴

Situace z hlediska sociálně patologických jevů se zde nejeví, ve srovnání s ostatními budějovickými vyloučenými lokalitami, tak dramatická – mezi obyvateli se vyskytuje užívání marihuany u mladší generace, nezaznamenali jsme ale abusivní tvrdých drog stejně jako žádné závažnější kriminální delikty (ponecháme-li stranou dluhy za popelnice a jízdu na černo v MHD). Několik obyvatel si stěžovalo na odběr elektřiny ze strany jiných obyvatel na jejich úkor.

4. Institucionální zabezpečení práce s romskými komunitami v Českých Budějovicích

Prvním předpokladem pro sociální práci s Romy je podle Realizačního plánu naplňování Konceptu romské integrace v letech 2006 až 2009 vycházet z komplexnosti problematické situace a jako komplexní ji také řešit. Práce se sociálně vyloučenými romskými komunitami nespádá pouze do

gesce MPSV, jedná se o meziresortní záležitost. Významnými iniciačními a poradními orgány jsou Rada vlády pro záležitosti romské komunity a Rada vlády pro národnostní menšiny. Podmínkou úspěšnosti veškerých podnikaných kroků je vzájemná spolupráce na všech úrovních, což bohužel v praxi není dobrým zvykem.

V rámci sociální práce s romským etnikem je stále více kladen důraz na terénní sociální práci, která umožňuje přímou, konkrétní a individuálně zaměřenou intervenci stejně jako preventivní činnost. Významnou roli v tomto směru splňují organizace v rámci nestátního neziskového sektoru.

Magistrát města České Budějovice zřizuje od roku 2004 funkci romského koordinátora (Mgr. David Kostohryz). V komunitním plánu města pro následující 4 roky je jako jedna z priorit stanovena pomoc romské menšině, především prostřednictvím intervenčních programů.

Podle slov D. Kostohryza (pers. 2007) město nemá žádného partnera – organizaci, která by byla z více než 50 % tvořena Romy. Město ale podporuje činnost NNO, které se sociální prací s Romy zabývají. Jedná se o Salesiánské středisko mládeže a Městskou charitu. Zmíněné dvě instituce se věnují práci s dětmi a mládeží ze sociálně slabých rodin a rodin ohrožených sociální exkluzí, což v realu představuje převážně děti romské.

Salesiánským střediskem mládeže (dále SaSM) se zabýval autor článku ve spojitosti s projektem Motivační faktory v práci salesiánů s romskou mládeží (hl. řešitel), kdy byla mimo jiné zmapována nabídka aktivit střediska, dále otázka motivace Romů k participaci na programu SaSM.

Městská charita dále provozuje poradnu pro ženy a dívky v nouzi – Eva, jejíž klientky se podle slov L. Kolářové (pers. 2007) rekrutují rovněž velmi často z řad romských žen.

Jihočeský kraj zřizuje funkci romského poradce (Bc. Roman Slivka). Ten zároveň figuruje v romském občanském sdružení Nevo dživipen, orientujícím se jednak na akce pro děti, vydávání romského občasníku a také např. projekt „půjčit můžeš, vrátit musíš“, který působil preventivně v otázkách vysokoúrokových půjček a lichvy.

Na základní škole Máj, která má díky vysokému podílu romských dětí nálepku „romské školy“, fungují tři asistenti pedagoga, kteří zajišťují doučování. Škola proběhla před časem médií po zavedení programu „Škola na míru“, jenž dělí žáky podle vzdělávacích schopností.

4.1. Salesiánské středisko mládeže – dům dětí a mládeže České Budějovice

Salesiánské středisko oficiálně⁴ funguje ve farnosti Čtyři Dvory od roku 1995, od roku 2006 je zapsáno do rejstříku školských právnických osob MŠMT. Personál sestává z pedagogických a dobrovolných pracovníků (většinou z řad studentů VŠ). Středisko nabízí různé volnočasové programy především pro neorganizované skupiny sociálně znevýhodněných či ohrožených dětí i mládeže a zároveň pro zájmové organizované skupiny. Velká část nabízených aktivit je zaměřena právě na romskou cílovou skupinu. Původní záměr nabídky společných programů pro neromské a romské děti se neosvědčil, proto všechny zájmové kroužky stejně jako klub fungují paralelně.

Nízkoprahovost zařízení poskytuje dětem a mladým lidem bezpečné prostředí, ve kterém mohou strávit volný čas, a zároveň působí preventivně v oblasti sociálně patologických jevů (závislosti, kriminalita atd.).

Posláním organizace je „přispívat prostřednictvím preventivního výchovného systému Dona Boska, volnočasových aktivit a sociální práce k celostnímu rozvoji dětí a mládeže“. (Výroční zpráva SaSM, 2006.)

4.2. Romská sekce

Romská sekce se věnuje romským dětem a mládeži ve věku od 6 do 18 let převážně z lokality sídliště Máj. Činnost romské sekce je pro děti a mládež dělena na doučování, romskou oratoř (v prostorách střediska i na sídlišti Máj) a romský klub, kterou zajišťují 4 zaměstnanci střediska a 9 stálých dobrovolníků.

Podmínkou vstupu je věk dítěte, dodržování řádu SaSM a poplatek za poskytované služby, který činí 100 korun na osobu na celý školní rok. V loňském roce se programu zúčastnilo 91 klientů.

Doučování je realizováno dvakrát týdně, pro děti ZŠ včetně přípravné třídy. Doučování většinou neprobíhá jako vyučování ve škole, ale spíše formou hry (slovní, početní, pohybové, aj.). Důraz je kladen na rozvoj slovní zásoby českého jazyka a matematiku.

Romská oratoř a romský klub nabízejí dvě odpoledne v týdnu vyplnění volného času širokou nabídkou aktivit, jako jsou různé sportovní aktivity, keramická a výtvarná dílna, dvě hudební kapely či práce na PC. Další činnosti jsou realizovány nárazově (sportovní turnaje, karneval, vánoční besídka atp.).

Zpravidla 1x za měsíc jsou realizovány víkendové akce (např. výlety či filmové představení) a dále prázdninové aktivity formou příměstského tábora a tábora.

Od roku 2005 je provozována terénní sociální práce, která se dělí na terénní práci a volnočasové aktivity s dětmi. Při práci s romskou komunitou nelze oddělit děti a jejich zázemí, tzn. rodiče, širší příbuzenstvo. Středisko tedy spolupracuje s rodinami romských dětí, ale také s učiteli a úřady.

Od října 2008 do lokality sídliště Máj docházejí terénní pracovníci streetworku ve spolupráci se Salesiánským střediskem mládeže. V tutéž dobu zde středisko zřídilo nízkoprahový klub pro (romské) děti a mládež Maják, který by měl splňovat především preventivní funkci.

4.3. Nízkoprahové centrum pro děti a mládež Srdíčko – Jiloro

Nízkoprahový klub pro děti a mládež zřizovaný Městskou charitou České Budějovice⁵, fungující od října 2005, se nachází přímo v prostorách ubytovny pro neplatiče na Okružní ulici. Ubytovna představuje jakýsi stupeň před azylovým domem či ulicí.

Posláním projektu je umožnit dětem a mládeži ze sociálně znevýhodněného prostředí získat chybějící zkušenosti a korektivní modely sociálního chování a zároveň podpořit získané pozitivní modely z rodiny. Práce se však neomezuje pouze na činnosti s dětmi, naopak – snaží se podle možnosti pracovat s celou rodinou. Rodiče mohou využít sociálně právní poradenství.

Cílovou skupinu klientů tvoří děti a mládež žijící na ubytovně, v současné době se jedná o 35 klientů, což jsou téměř všichni dětští obyvatelé lokality.

Program klubu je rozdělen na dopolední a odpolední část. Dopolední část slouží jako školka zaměřená na předškolní přípravu. Vedle odpoledního klubu s volnou činností mohou děti využít také školní přípravu, výtvarnou dílnu, taneční a divadelní kroužek či různé sportovní aktivity (tělocvična, box, fotbal). Pravidelně se pořádají akce na Velikonoce, Vánoce, Mikuláše atd. V současné době je aktuální výstavba hřiště na zahradě pozemku.

Klub je tvořen velkou místností sloužící jako herna, kuchyňkou a v suterénu tělocvičnou a keramickou dílnou. Herna je vybavena počítači s výukovými programy, hračkami, výtvarnými pomůckami.

Vedle stálých klientů se v zařízení nepravdělně střídají romské děti z jiných částí města, které jsou s obyvateli ubytovny v příbuzenském poměru a navštěvují je.

Zařízení je financováno převážně z MPSV – EU, intervenčních programů, grantů Jihočeského kraje a Magistrátu města České Budějovice. Zaměstnává 5 pracovníků, včetně romského.

4.4. Poradna pro ženy a dívky v nouzi Eva
Poradna Eva je projektem Diecézní charity České Budějovice. Vedle pomoci obětem domácího násilí se zaměřuje v hlavní míře rovněž na sociálně slabé ženy a romské ženy z výše popsaných lokalit patří mezi klientky poradny.

5. Závěr

České Budějovice představují celorepublikově město s poměrně malým podílem romské menšiny. Společnému soužití se vyhnuly výraznější projevy extremismu, nicméně i zde existují sociálně vyloučené lokality, spojené s návaznými problémy, jev, který si žádá komplexního řešení.

Jak bylo nastíněno výše, českobudějovické organizace orientované na romskou cílovou skupinu pracují především s dětmi a mládeží a působí především na poli prevence a organizování volnočasových aktivit pro cílovou skupinu.

Z rozhovorů se zaměstnanci organizací i se zaměstnanci státní správy vyplynulo, že pokrytí a nabídka služeb je dostatečná v oblasti organizování volného času. Na druhou stranu bylo uvedeno, že v Českých Budějovicích chybí např. romský asistent policie a také asistenti na školách.

Další nedostatek je patrný v nízké motivaci romských uživatelů drog k návštěvě K-centra. Diskutabilní je, zda by situaci pomohl řešit např. romský terénní pracovník.

Všichni oslovení odborníci se shodli na tom, že České Budějovice se potýkají s problémem v oblasti sociálních patologií a nedostatku pracovníků, avšak při srovnání s jinými městy (Ostrava, Teplice, atp.) je situace v tomto regionu mnohem lepší.

Poznámky

1 Autoři článku se na základě terénních poznatků při řešení projektu Kvalita života, střední a zdravá délka života z aspektu determinant zdraví u romského obyvatelstva v České a Slovenské republice a na základě rozhovorů s lokálními odborníky domnívají, že v Českých Bu-

dějovicích lze považovat za sociálně vyloučenou lokalitu rovněž dům v ulici Pekárenská.

- 2 Výpovědi respondentů získané v rámci tazatelské činnosti k projektu Kvalita života, střední a zdravá délka života z aspektu determinant zdraví u romského obyvatelstva v České a Slovenské republice.
- 3 Výpovědi respondentů získané v rámci tazatelské činnosti k projektu Kvalita života, střední a zdravá délka života z aspektu determinant zdraví u romského obyvatelstva v České a Slovenské republice.
- 4 Salesiáni působili v Českých Budějovicích nevějně již od roku 1980.
- 5 Městská charita dále provozuje nízkoprahový klub pro děti a mládež V. I. P., Jírovceva ulice, kam chodí převážně děti z romských rodin žijících v okolí Palackého náměstí (pozn. autorů).

Seznam literatury:

- GABAL ANALYSIS & CONSULTING. **Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti.** Praha: MPSV ČR, 2006.
- GA JU, 21/2006/H-ZSF. **Motivační faktory v práci salesiánů s romskou mládeží.** Hlavní řešitel David Urban.
- KOLÁŘOVÁ, L., sociální pracovnice, poradna pro ženy a dívky v nouzi Eva, projekt SW šance, pers. 2007.
- KOSTOHRÝZ, D., romský koordinátor, Magistrát města České Budějovice, pers. leden 2007.
- MAREŠ, P. **Romové: Sociální exkluze a inkluze.** *Sociální práce/Sociálna práca*, 4/2003.
- MARÁČKOVÁ, E., PR pracovník Salesiánského střediska České Budějovice, pers. listopad 2008.
- NAVRÁTIL, P. a kol. **Romové v české společnosti.** Praha: Portál, 2002.
- Projekt Segregace v České republice: stav a vývoj, příčiny a důsledky, prevence a náprava**

WA-014-05-Z01. Ministerstvo pro místní rozvoj, Výzkumný program WA – Výzkum a vývoj pro potřeby státní správy MMR 2004–2006. Univerzita Karlova v Praze, Přírodovědecká fakulta, katedra sociální geografie a regionálního rozvoje, Centrum pro výzkum měst a regionů. Realizace: 1. září 2005 – 31. prosinec 2006.

Projekt Kvalita života, střední a zdravá délka života z aspektu determinant zdraví u romského obyvatelstva v České a Slovenské republice. GAČR č. 403/07/0336. Doba řešení: 2007 až 2009. Hl. řešitel: PhDr. Eva Davidová, PhD.

MARADA, R. **Sociální exkluze. V průsečíku myšlenkových tradic.** In *Sociální exkluze a nové třídy. Sociální studia*, 5, 2000, s. 9–16.

SLIVKA, R., romský krajský koordinátor pro Jihočeský kraj, pers. září 2008.

SVOBODA, Z. **Koncept nízkoprahové předškolní přípravy pro děti ze sociálně vyloučeného prostředí.** In *Vzdělávání v sociokulturním kontextu: Diverzita a bariéry.* Ústí nad Labem: PF UJEP, 2008.

WILKINSON R., MARMOT, M. **Sociální determinanty zdraví – Fakta a souvislosti.** Kostelec nad Černými lesy: Institut zdravotní politiky a ekonomiky, 2005.

www.cestazghetta.cz [online] [14. 3. 2005]

http://mujweb.cz/www/pedagogika/5_rocnik/deviace.htm [online] [15. 7. 2005] www.vlada.cz/assets/cs/rvk/rzrk/dokumenty/ [online] [14. 8. 2005]

http://cs.wikipedia.org/wiki/Soci%C3%A1ln%C3%AD_patologie [online] [13. 1. 2007]

<http://www.migraceonline.cz/e-knihovna/?x=1957003> [online] [19. 6. 2006]

http://mujweb.cz/www/pedagogika/5_rocnik/deviace.htm [online] [21. 8. 2007]

<http://www.iqrs.cz/cz/dokumenty.phtml?kid=109> [online] [21. 10. 2007]

http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=538 [online] [9. 12. 2006]



NAPIŠTE NÁM! Máte dotazy, připomínky, rady či tipy? Chcete se s námi podělit o své názory a zkušenosti? **Vaše dopisy slosujeme a odměníme** odbornými knihami z nakladatelství Portál.

Pro více informací nalistujte stranu 3.

Social Work in Socially Excluded Areas Aimed at the Practical Prevention of Social Pathology – České Budějovice

David Urban, Alena Kajanová

David Urban is a doctorate student in a combined program at the Faculty of Health and Social Studies at the University of South Bohemia in Ceske Budejovice. He is an assistant professor at the Department of Supervision and Practical Training at the Faculty of Health and Social Studies, as well as in the Department of Practical Theology at the Theological Faculty at the University of South Bohemia in Ceske Budejovice. He predominantly deals with problematics of the Roma minority. Contact details: Kanovnicka 12, 370 01 Ceske Budejovice, e-mail: durban@zsf.jcu.cz

Alena Kajanová is enrolled in doctorate studies in the department of Social Work and Social Policy at the Faculty of Health and Social Studies at the University of South Bohemia in Ceske Budejovice. She deals in particular with Roma minority issues, subculture and social anthropology. Contact details: Brilice 175, 379 01 Trebon, e-mail: ali.kajanova@email.cz

Both authors are members of the research team of the GACR project #403/07/03356, "Quality of life, life expectancy and health from determinants of health for Roma residents in the Czech and Slovak Republic."

Abstract

This article deals with the present situation at socially excluded Roma sites in Ceske Budejovice. Social exclusion is currently one of the most discussed topics in the field of social work with the Roma minority, and in social work in general.

The article presents the issues from several perspectives, including those of the excluded individuals. It attempts to capture and concretely describe individual aspects of social exclusion and other phenomena typical of the described locales.

Keywords

social exclusion, socially excluded localities, Roma people, social work

1. Introduction

Social exclusion (particularly in connection with the Roma minority) is a term in Czech professional discourse. However, even in the media it is continually discussed, as its problems directly concern not only the affected individuals but also society at large.

In the field of social work, social exclusion pertains particularly to preventative programs, as well as wider methods to resolve the issues, which are often in the jurisdiction of non-governmental bodies. These are most commonly aimed at the areas of unemployment, education and other social pathological phenomena.

The aim of our article is to describe the role of these organizations in specific cases in socially

excluded sites in Ceske Budejovice. In doing so, we attempt to define possible inadequacies in institutional provisions. We selected Ceske Budejovice in part because we are based here, thus we have a greater awareness of the situation. Another reason was to include this regional capital city into the research project "Quality of life, life expectancy and health as determiners in the health of Roma residents in the Czech and Slovak Republic", in which we worked, as field researchers in the collection of data, directly with socially excluded families. The data was collected through the method of a structured interview with residents of socially excluded localities and workers from organizations based there. This included public administration officials, which had Roma

as their target group. Further, we used the complementary method of observation.

Owing to the scope of the problem of social exclusion, we focus especially on the area of social pathological behaviour, which impacts on the cause and effect of this phenomenon.

1. The problem of social exclusion and socially excluded localities

The European Union defines social exclusion as “the process (in some cases a state) where certain individuals, families, in some cases groups or an entire area (communities) are limited in their access to resources that are necessary for participating in the social, economic and political life of the society” (Navrátil, 2003: 6). Among the multi-dimensional causes of social exclusion, poverty is foremost (low income and dependence on social benefits), low level of education, long-term or repeated unemployment, dependence, derelict environment and often also ethnic classification and the connected discrimination (Mareš, 2003).

The risk of social exclusion increases in cases of individuals and groups that have a combination of the above mentioned (i.e. additional) factors (Marada, 2000). In the Czech Republic, this especially affects the Roma minority.

Social exclusion is devastating as much to the affected group of residents, as it is for society at large. On the one hand, it is evidence of inefficient solidarity, as well as presents a potentially threatening and explosive situation. People, who we identify as socially excluded, are often susceptible to mismanaged crisis situations (Navrátil, 2003: 34–35).

According to official estimates there are about 300 socially excluded Roma localities in the Czech Republic, with more than 80,000 people living there (Gabal, 2006). Resolving the problems are complicated by the dynamic proliferating potential of these localities, as well as their diversity.

2.1 Socially excluded sites in Ceske Budejovice

According to official estimates, about 3,000 Roma, predominantly from eastern Slovakia, live in Ceske Budejovice. There are also several families from Ukraine and Hungary (Kostohryz, pers. 2007).

From the analysis of socially excluded Roma sites (Gabal, 2006), three sites with entirely distinct structures and arrangements emerge from

within these city localities. The first of these is made up of V. Volf Street in the Máj housing estate, where the Roma minority is generally represented to a greater degree due to natural placement together because of the more affordable housing. The housing estate is institutionally well secured. The buildings are newly renovated; nevertheless, particularly from the view of social pathological phenomena, it is known as one of the most problematic locales of the city. The second site is the city-lodging house for rent dodgers on Okružní Street in the city outskirts. The last site described in the report is located on Vrbenská Street. It contains social housing in old panel buildings, approximately a 15 minute ride on public transportation from the city centre¹.

3. Socially excluded sites in Ceske Budejovice from the perspective of the occurrence of social pathological behaviour

The term social pathology is often used as a descriptive concept for unhealthy, abnormal, generally unacceptable behaviour, known as being a danger to society or negatively sanctioned forms of deviant behaviour (alcoholism, prostitution, gambling, excessive use of drugs, criminality).

However, it is necessary to understand the “pathology” of these behaviours as relative. Opinions about what can still be considered “normal” and what cannot are deeply cultural and historically determined (conditional). Further, Svoboda (2008) mentions the fact that what in one culture is recognized as pathologic, need not be understood as such in another.

For most residents of socially excluded sites it reaches a cumulation of socially pathologic behaviour (gambling, youth drug use, prostitution, extortion, theft).

3.1 Socially excluded sites of V. Volf Street, Housing Estate Máj

“In Ceske Budejovice, the Máj housing estate is considered the most problematic, as there is a high concentration of drug addicted residents” (Slivka, pers. 2008).

The Máj housing estate was the subject of the research project, “Segregation in the Czech Republic: status and development, causes and consequences, prevention and correction” (2006). In

its final report, it states that a growing concentration of socially disadvantaged residents, mainly Roma, came to the Máj housing estate in the 1990s, particularly to the buildings on Volf Street. An important mechanism to the concentration of socially disadvantaged and Roma is the progressive decrease in the value of buildings in the area. In certain buildings, the price of an apartment is less than 500,000 Czech crowns. Central city homeowners, including those who were given their property back in the process of restitution, take advantage of the price difference and offer socially disadvantaged residents flats in Máj as compensation. In this way, landlords move current tenants out of their houses. The flats located on V. Volf Street are practically unsellable.

According to the researchers of the aforementioned project, social solidarity within the community is very weak. Anonymity and unwillingness was also expressed in the course of the field work of "our" project. The greatest number of interview refusals we received was from the Máj housing estate residents.

The locale has mainly traditional housing estate criminality (primarily auto and cellar theft). Unemployment is twice as high here than the average in Ceske Budejovice. This is possibly one of the reasons, which can explain the large amount of drug addicts in the area. *"In the Máj housing estate even today, Roma children walk around with bottles of toluene, they don't even try to hide it. It isn't such a trend as before, but it still frequently occurs"* (Mařáčková, pers. 2008). According to social workers from the organization South Bohemian Streetwork (Brejcha, 2006), the use of pervitin amongst Roma is widespread in the area, and as a result there is little interest from the users for the services that the organization offers.

Roma themselves, judge the area as unsafe: *"I don't want my son to go clean there. There are needles everywhere."*²³

Recently, the South Bohemian region attempted to control the area with the help of Roma police assistants. However, it was unsuccessful due to a lack of applicants for the posts (Slivka, pers. 2008).

3.2 Socially excluded site Okružní, Trival

Trival is a city lodging house for rent dodgers. Its name is nevertheless misleading, as the residents that are processed here come directly from

a number of socially disadvantaged individuals waiting for a flat. Paradoxically, while some of those individuals have drug problems and are in debt, and in this way they get into problems that grow into delinquency issues, there remains a mutual distance between both groups, rather a definite "relationship hierarchy" occurs even more markedly.

Accommodating family members is restricted by the barred control of a security guard. However, during the research we came across cases where individuals in the household were staying illegally.

In Trival, there is a high degree of overconsumption of alcohol and tobacco products. What is very problematic, are cases when a mother is also an alcoholic. Often they smoke in front of children, who from a very early age experiment with smoking and at a young age become chronic smokers. Another factor is light drugs (marijuana) and more recently also pervitin. As injection needles were found in the communal hallways, a discussion is underway for having social workers from the K-centre come to the boarding house.

Several men, but mostly women, are addicted to automat gambling. A common occurrence is that in one day an individual will lose all the social support money meant for the entire family, leaving no money for food for the children.

In the area, there is also extortion and according to social workers also prostitution; however, it is unsubstantiated.

3.3 Socially excluded site Vrbenska

The site is comprised of panel buildings with small-sized apartments measuring 29 square feet (24 m²) for the socially disadvantaged (Gabal, 2006). There is a resident initiative, for residents on their own, to maintain good housing standards in the building and the neighbourhood:

*"Outside here, there mustn't remain even a cigarette stub. The young are taught to put it in the rubbish bin."*²⁴

From the point of view of social pathological phenomena, they do not seem to manifest here. It is not as dramatic as in comparison to other buildings in socially excluded sites. There are incidents amongst residents of marijuana use in the younger generation; yet, we did not record any abuse of hard drugs, nor serious criminal

offenses (leaving aside outstanding payments for rubbish tax and fare dodging on public transportation). Several residents complained about meter theft, claiming that some other residents were stealing other residents' electricity.

4. Institutional framework in the work with the Roma community in Ceske Budejovice

The first condition for social work with Roma is, according to the "Implementation Plan", to fulfil the "Concept for Roma integration 2006 –2009", with a view taking in the complexity of the problematic situation and also how to comprehensively try and resolve it. Work with the socially excluded Roma community exceeds the competence of the Ministry of Labour and Social Affairs. Rather, it is an inter-departmental affair. Prominent initiatives and advisory boards are the Inter-ministerial Commission for Roma Community Affairs and the Government Council for National Minorities. The condition for the success of all steps undertaken is mutual cooperation at all levels; unfortunately, is not a well-established practice.

Within the scope of social work with Roma ethnic minority, there is invariably more affirmative emphasis for field social work. It enables direct, concrete and individually aimed intervention, as well as preventative action. For this, organizations within the framework of the non-governmental and non-profit sector fill an important role.

The town council of Ceske Budejovice established in 2004 the function of Roma coordinator (David Kostohryz). In the city community plan for the 4 years following its inception, one of the given priorities was assisting the Roma minority, particularly through intervention programs.

According to David Kostohryz (pers. 2007), the city does not have any partner – i.e. an organization, which is comprised of more than 50% Roma. However, the city supports the activities of non-profit organizations engaged in working with Roma. These are the Salesian Youth Centre and the City Charity. The two institutions mentioned are dedicated to working with children and adolescents from disadvantaged families and families at risk of social exclusion, mainly Roma children.

The author of this article worked with the Salesian Youth Centre (SaSM) within the

project "Motivational factors in Salesian work with Roma youth" (Project coordinator), which mapped a variety of activities offered by the centre and investigated the motivation of Roma to participate in the program of SaSM. There were a variety of possible activities at the centre, further to the question of motivating Roma to participate in the program of SaSM.

The City Charity further offers counselling for women and girls in distress. According to L. Kolářová (pers. 2007), the clients are very often Roma women.

The southern Bohemian region established the function of a Roma advisory officer (Roman Slivka). This person is also involved in the Roma civic association *Nevo Dživipen*, which is orientated both on activities for children, the publication of a Roma newsletter, and projects such as "You can borrow, but you must return," which works on preventative issues such as the question of high interest loans and extortion.

At the primary school Máj, which due to the high proportion of Roma children, is labelled a "Roma school". There are three assistant teachers who provide tutoring. Some time ago, the school was put in the media spotlight for implementing a tailor-made programme, which divides students according to learning abilities.

4.1 The Salesian Youth Centre – home for children and adolescents Ceske Budejovice
The Salesian Youth Centre has officially⁵ operated in the Ctýri Dvory parish since 1995. From 2006, it was registered into the school register as a legal entity within the Ministry of Education, Youth and Sports. The personnel consist of teachers and volunteers (the majority of them university students).

The centre offers various leisure programs, particularly for informal groups of socially disadvantaged or children and adolescents at risk, and also for organized leisure-activity groups. A large portion of the offered activities are aimed at Roma as the target group. Initially, the planned collective programmes was for non-Roma and Roma children, however it did not prove successful. Therefore, all leisure-time activities, as well as the club, function in parallel.

Low-threshold provisions provide children and adolescents a safe environment, where they can spend their free time. At the same time, it

functions as preventative in the realm of socially pathological phenomenon (addiction, criminality, etc.).

The organization's mission is "to contribute to the entire development of children and adolescents by means of the preventative system of Don Bosko, leisure time activities and social work" (Annual Report, SaSM, 2006).

4.2 Section on Roma

The Section on Roma is dedicated to Roma children and adolescents between the ages of 6 and 18, predominantly from site of the housing estate Máj. The activities of the Section on Roma are divided into tutoring, Roma oratory (within the centre and the housing estate Máj) and a Roma club, which has 4 employees from the centre and 9 full-time volunteers.

The terms for admission are based on the age of the child, observance of SaSM rules and a service fee of 100 CzK per person for the entire school year. Last year, 91 clients participated in the programme.

Tutoring takes place twice a week for primary school children, including preparatory classes. For the most part, tutoring does not operate as it does in school, rather in the form of games (word games, counting games, active games, etc.). Emphasis is placed on the development of Czech vocabulary and maths.

Roma oratory and the Roma club every week offer two afternoons filled with a wide variety of leisure time activities, such as various sporting activities, ceramics and arts and crafts, two music groups and computer activities. Other activities occur intermittently (sporting tournament, carnival, Christmas festival, and so forth).

Once a month on a regular basis, weekend activities take place (for example, trips or film screenings). Furthermore, holiday activities include urban camps and camps in the countryside.

From 2005, social work has been conducted in the field and is divided in street work and the leisure activities with children. In working with the Roma community, it is not possible to separate the children from their background, i.e. their family, relatives. Thus, the centre cooperates with the families of Roma children, as well as with teachers and the authorities.

From November 2008, field workers from *Streetwork* have come into the Máj housing estate, in cooperation with the Salesian Youth Centre. At

this time, the centre established the low-threshold club for Roma children and adolescents, which should mainly fulfil a preventative function.

4.3 Low-threshold Centre for Children and Adolescents Srdíčko – Jiloro

The low-threshold club for children and adolescents, led by the České Budějovice's City Charity⁶, has been in operation since November 2005. It operates directly in the lodging house for rent dodgers on Okružní Street. The lodging house functions as a sort of a step before asylum or life on the street.

The mission of the project is to enable children and adolescents from socially disadvantaged environments to acquire the experiences and corrective models of social behaviour that they lack, while trying to support the acquirement of positive models from within the family. The work is not limited only to activities with children, but the opposite. In as much as possible, it attempts to work with the entire family. Further, the parents have access to social-legal counselling.

The client target group consist of children and adolescents that live in the lodging house. At present, there are 35 clients, nearly all the child residents of the locality.

The club's program is divided into morning and afternoon sections. The morning section functions as a kindergarten, aimed at class preparation. In the afternoon, alongside free time activities, children may also select from class preparation, arts and crafts, dance and theatre circles or various sporting activities (gymnastics, boxing, football). There are regular organized events at Easter, Christmas, St Nicholas, etc. Presently, a playground is to be built in the garden.

The club is comprised of a large room, which functions as a play room, kitchenette and a gym and ceramics studio, which are in the basement. The game room is equipped with computers with educational programs, games, and creative tools.

Besides the long-term clients, Roma children from other parts of the city also use the facility at times. They come to the centre to visit their relatives, who reside at the lodging house.

The lodging house is mainly financed by the Ministry of Labour and Social Affairs – EU, intervention programs, grants from the southern Bohemian region and the Ceske Budejovice city council. It employs 5 workers, including Roma.

4.4 Eva Counselling Services for Women and Girls in Distress

Eva counselling services is a project by the Diocese charity of Ceske Budejovice. Besides helping victims of domestic violence, it is mainly aimed at socially disadvantaged women and Roma women. Women from the above mentioned sites are clients of the counselling service.

5. Conclusion

Ceske Budejovice has a relatively small share of the national Roma minority. It has avoided severe manifestations of extremism, however, there are socially excluded sites that have the associated problems, which call for a comprehensive solution.

As was mentioned above, Ceske Budejovice's organizations oriented at Roma as their target groups work mainly with children and adolescents and operate predominantly in the field of prevention and organizing leisure-time activities for the target group.

Interviews with employees of the organizations and civil servant employees show, that the coverage and offer of services is sufficient in the area of organizing leisure time. On the other hand, it was stated that Ceske Budejovice is lacking in, for example, assistant Roma police and also assistants in the schools.

A further shortcoming is evident in the low motivation of Roma drug users in visiting the K-centre. It is debatable whether, for example Roma field workers, would help address the situation.

All of the experts that were contacted agreed that Ceske Budejovice faces problems in the area of social pathology and a lack of staff, but when compared to other cities (Ostrava, Teplice, etc.), the situation in this region is much better.

Footnotes

- 1 On the basis of the field findings through the project, "The Quality of Life, life and health expectancy from the perspective of health determinants in the Roma population in the Czech and Slovak Republics", and on the basis of interviews with local experts, the building on Pekárenská Street in Česke Budějovice may also be considered a socially excluded site.
- 2 Statement based on testimony of the respondents obtained in the course of research for the project, "The Quality of Life, life and health expectancy

from the perspective of health determinants in the Roma population in the Czech and Slovak Republics".

- 3 Statement based on testimony of the respondents obtained in the course of research for the project, "The Quality of Life, life and health expectancy from the perspective of health determinants in the Roma population in the Czech and Slovak Republics".
- 4 The Salesian Centre has operated privately in Ceske Budejovice from 1980.
- 5 The City Charity also runs a low-threshold club for children and adolescents on Jirovcova Street. The children visitors come mainly from Roma families living in the vicinity of Palacky Square (authors note).

Bibliography:

- GABAL ANALYSIS & CONSULTING. **Analysis of socially excluded Roma localities and absorptive capacity of organizations involved in this area.** Prague: MoLSA, 2006.
- GA JU, 21/2006/H-ZSF. **Motivation factors in Salesian work with the Roma youth.** Project manager, David Urban.
- KOLÁŘOVÁ, L. Social worker, Eva counseling for women and girls in distress, SW Project Chance. pers. 2007.
- KOSTOHRYZ, D. Romani coordinator, Ceske Budejovice, pers. January 2007.
- MAREŠ, P. **Roma: Social exclusion and inclusion.** *Czech and Slovak Social Work*, 2003, No. 4, p. 66–67.
- MAŘÁČKOVÁ, E. PR worker Salesian Centre Ceske Budejovice, pers. November 2008.
- NAVRÁTIL, P. et al. **Roma in Czech society.** Prague: Portál, 2002.
- Project Segregation in the Czech Republic: status and development, causes and consequences, prevention and correction, WA-014-05-Z01.** Ministry for Regional Development, WA Research Program – Research and development for the needs of government, MMR 2004-2006. Charles University in Prague, Faculty of Science, Department of Social Geography and Regional Development, Centre for Urban Research and Implementation of the Regions: 1 September 2005–31 December 2006.
- Project The Quality of Life, life and health expectancy from the perspective of health**

- determinants in the Roma population in the Czech and Slovak Republics. GACR No. 403/07/0336.** Duration: 2007–2009. Hl. Project Manager: Eva Davidová, PhD.
- MARADA, R. **Social exclusion. The intersection of intellectual traditions In Social exclusion and the new class.** *Social studies 5, 2000*, p. 9-16.
- SLIVKA, R. Romani Regional Coordinator for the South Bohemia region, pers. September 2008.
- SVOBODA, Z. **Low-threshold concept of pre-school training for children from socially excluded environments In Training in socio-cultural context: Diversity and barriers.** Usti nad Labem: PF UJEP, 2008.
- WILKINSON R., MARMOT, M. **Social determinants of health – facts and context.** Ko-
stelec nad Černými lesy: Institute of Health Policy and Economics, 2005.
- www.cestazghetta.cz [online] [14. 3. 2005]
- http://mujweb.cz/www/pedagogika/5_rocnik/deviace.htm [online] [15. 7. 2005]
- www.vlada.cz/assets/cs/rvk/rzrk/dokumenty/ [online] [14. 8. 2005]
- http://cs.wikipedia.org/wiki/Soci%C3%A1ln%C3%AD_patologie [online] [13. 1. 2007]
- <http://www.migraceonline.cz/e-knihovna/?x=1957003> [online] [19. 6. 2006]
- http://mujweb.cz/www/pedagogika/5_rocnik/deviace.htm [online] [21. 8. 2007]
- <http://www.iqrs.cz/cz/dokumenty.phtml?kid=109> [online] [21. 10. 2007]
- http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=538 [online] [9. 12. 2006]



Dovolujeme si upozornit autory akademických statí, že od čísla 1/2009 mají možnost publikovat své články v časopise Sociální práce/Sociálna práca ve dvojjazyčné mutaci - v angličtině a češtině, popř. slovenštině. Těšíme se na Vaše příspěvky.

Bližší informace Vám poskytne editorka akademické části časopisu

Mgr. Zdenka Dohnalová ▪ zdenka.dohnalova@socialniprace.cz

Zadlženosť a psycho-sociálna pomoc rodinám so sociálno-ekonomickými problémami

Indebtedness and Psycho-social Help for Families in Social-economic Problems

Milan Schavel, Barbora Drexlerová, Lucia Lekárová¹

Prof. PaedDr. Milan Schavel, PhD., pôsobí na Fakulte zdravotníctva a sociálnej práce TU v Trnave, Katedra sociálnej práce. Zaoberá sa problematikou sociálneho poradenstva, najmä v súvislosti s jeho aplikáciou pre konkrétne cieľové skupiny klientov. V teoretickej a praktickej oblasti sa venuje teoretickému rozpracovaniu sociálneho poradenstva a supervízie a ich uplatneniu v praxi. V oblasti sociálnej prevencie upozorňuje na sociálno-ekonomické problémy klientov a ich rodín.

PhDr. Barbora Drexlerová je internou doktorandkou na Katedre sociálnej práce FZaSP TU v Trnave, oblasť sociálneho poradenstva a problematika sociálnej práce s rodinou je súčasťou jej doktorandskej prípravy.

PhDr. Lucia Lekárová je internou doktorandkou na Katedre sociálnej práce FZaSP TU v Trnave, oblasť onkologických ochorení a otázok kvality života sú súčasťou jej doktorandskej prípravy.

Abstrakt

V sociálnej práci sa stále častejšie stretávame s riešením sociálnych problémov klientov, ktorí sa primárne nachádzajú v zložitých a nepriaznivých ekonomických situáciách. Môžeme aj konštatovať, že nepriaznivé ekonomické zázemie rodiny je predispozíciou vzniku ďalších, napríklad aj sociálno-patologických javov, alebo sa táto situácia prinajmenšom podieľa na vzniku nefunkčných sociálnych väzieb a rozpade rodiny. Príspevok z tohto dôvodu naznačuje najmä niektoré kolízie vzniku nepriaznivej ekonomickej situácie rodiny často aj vplyvom zadlženia a zároveň naznačuje špecifiká v obsahu sociálneho poradenstva pre rodiny so zadlžením a so sociálno-ekonomickými problémami.

Kľúčové slová

zadlženie, sociálno-ekonomické problémy, sociálne poradenstvo, rodina, preventívne pôsobenie

Abstract

In casework we often encounter social problems of clients, who are in complicated and precarious economic situations. We can also observe, that difficult economic background of the family is predisposition to formation of other, e.g. social-pathological effects, or at least this situation participates on non-functional social relations and family breakdown. In this regard the grant indicates especially some collisions and formation of precarious economic situation of the family also because of the indebtedness and at the same time it indicates some particularities concerned with the social counseling for families in debt and with social-economic problems.

Keywords

indebtedness, social-economic problems, social counseling, family, preventive acting

Úvod

V súčasnosti sa čoraz častejšie stretávame s fenoménom zadlženia rodín. Tento problém sa stáva zložitým najmä v tom prípade, ak rodi-

na nie je schopná zvládnuť ekonomickú závislosť na finančnom subjekte. Sekundárnym javom sú následne problémy v rodine, prípadne aj rozpad rodiny, prítomnosť prezentovaných

sociálno-patologických javov, rôzne typy reakcií, ktoré súvisia so zmenami v štruktúre osobnosti. Je pravdou, že uvedenou problematikou sa doposiaľ na Slovensku nikto nezaoberal. Za prvý pokus v hľadaní spojitostí, ktoré sú podložené aj výskumnými zisteniami, môžeme považovať realizovanie výskumu doktorandky FZa-SP TU v Trnave Barbory Drexlerovej. Niektoré zistenia nás len utvrdzujú v konštatovaní, že v našom sociálnom systéme okrem podpory rodín v hmotnej núdzi neexistujú mechanizmy, ktoré by napomohli zmierňovaniu tejto nepriaznivej situácie a preventívne pôsobili ako faktory zamedzenia prehlbovania následne aj sociálnych problémov rodín so zadlžením.

Indikátory zadlženia rodín a možnosti preventívneho pôsobenia

Určiť presné príčiny, ktoré vedú k zadlženiu rodín, je veľmi náročnou úlohou. Mnohí odborníci poukazujú na skutočnosť, že pre takéto rodiny je charakteristická na jednej strane veľká zadlženosť, paradoxom však ostáva, že na druhej strane u týchto rodín nie je vidieť žiaden nahonobený majetok. Preto pri hľadaní príčin narážame najčastejšie na nasledujúce možné dôvody, ako sú: strata zamestnania, strata (úmrtie) partnera, rozvod, väčší počet detí a iné.

Ako uvádza Maly (2002), zďaleka to nie sú všetky dôvody, ktoré majú za následok zvyšujúci sa počet zadlžených rodín. Belardi (1996) k nim ešte pridáva: predčasný odchod do dôchodku, neplánovaný príchod dieťaťa na svet, choroby a závislosti, nie vhodný spôsob plánovania rodinného rozpočtu a pod.

Tu sa dostáva do popredia jedna podstatná otázka, a síce, ako je možné, že mnohé mnohopočetné rodiny, či rodiny neúplné, napr. kde jeden z rodičov umrel a pod., sa vôbec nemusia dostať do kolobehu dlhov. Odpoveď sa zdá na prvý pohľad jasná. Z pomedzi mnohých vyššie spomínaných príčin práve tá posledná býva najrozhodujúcejšou. Dôležité totižto je, či rodina dokáže efektívne hospodáriť s finančným obnosom, ktorý má k dispozícii. A práve táto neschopnosť býva mnohokrát kameňom úrazu. Výdavky mnohých rodín ďaleko viac presahujú výšku ich príjmov. V praxi sa zvyknú príčiny zadlženia deliť na **štrukturálne** a **individuálne**. Oba typy sa navzájom podmieňujú. Z pomedzi **štrukturálnych príčin** zadlženia je práve najčastejšou nezamestnanosť. Ďalej nasledujú

v tomto poradí: problémy s vedením domácností, nízky príjem, nedostatočné vzdelanie, rozvod, založenie rodiny, závislosť, úrazy a choroby, nemožnosť poberať sociálne dávky a neplánované tehotenstvo. Okrem prevažne štrukturálnych príčin zadlženia rodín sa stretávame vo veľkej miere aj s **individuálnymi príčinami**. Ide o problémy ležiace prezentované v samotnej rodine. Máme tým na mysli najmä neschopnosť efektívne hospodáriť so svojimi finančnými prostriedkami, kolísanie príjmu, bezhotovostné platby a pod. Rodina nedokáže dlhodobo plánovať svoje výdavky. Často bez akéhokoľvek racionálneho uváženia uskutočňuje svoje nákupy. Ojedinelé nie sú nákupy, ktoré majú emocionálny podtón a slúžia ako kompenzácia. Niektorí z členov rodiny takto radi kompenzujú svoje pocity menejcennosti, manželské problémy a iné. Okrem kompenzačného charakteru môžu mať mnohé nákupy aj demonštratívny charakter, keď sa člen rodiny snaží takýmto spôsobom dosiahnuť určitý status. K ďalším individuálnym príčinám by sme mohli zaradiť zdravotné problémy, ktoré vedú k zvýšeným výdavkom napr. na lieky, či problémy so závislosťou na alkohole, drogách a pod. Na druhej strane môže sociálno-ekonomickú situáciu rodiny zhoršiť aj niekoľko závažných faktorov, ktorých riešenie je často práve v kompetencii sociálneho pracovníka. Medzi najčastejšie patria rozpad rodiny, agresívne správanie partnerov a nízka kvalita vzťahov. Ďalším problémom je prítomnosť sociálno-patologických javov, medzi najčastejšie patrí najmä závislosť na alkohole a iné druhy závislosti. Časté a menej identifikované je gamblerstvo alebo tipovanie v stávkových kanceláriách, ktoré je legálne, štátom tolerované. Tieto druhy závislosti sú častými príčinami rozpadu rodiny a hlavne príčinou zhoršenia ekonomickej situácie rodín. Ekonomickú situáciu rodiny ovplyvňuje aj prítomnosť zdravotne znevýhodneného člena domácnosti alebo prítomnosť člena rodiny so zdravotnými problémami (nevyliečiteľne chorý, člen rodiny s psychiatrickou diagnózou a pod.). Zaujímavým fenoménom zhoršovania ekonomickej situácie rodiny a narastajúceho zadlženia je aj jav, ktorý odráža problémy v partnerských vzťahoch, kedy jeden z partnerov svoju nespokojnosť a dominantnosť prezentuje demonštratívnymi nákupmi. Nezohľadňuje pri tom potreby rodiny a ich členov, egoisticky preferuje svoje vlastné

záujmy a predstavy uspokojovania potrieb. Častým javom v súčasných, menej ekonomicky stabilných rodinách je aj nakupovanie v hypermarketoch, za podpory lákavých ponúk (tovar na splátky) z dôvodu kompenzácie pocitov menejcennosti a snahy vyrovnat sa ostatným. Nákupy majú často aj emocionálny podtón (aj my si chceme spraviť radosť, moje deti to tiež môžu mať, keď som nemala ja, tak nech majú aspoň moje deti a pod.). Ďalším problémom zadlženia je aj samotná neschopnosť rodiny vedieť efektívne hospodáriť. Tento problém ovplyvňuje často nižšia intelektová úroveň rodičov alebo už vyššie spomínané faktory. Okrem spomínaných dôsledkov sociálno-ekonomických problémov je potrebné upozorniť na nepriaznivý vplyv tejto situácie na dieťa v rodine. Dôsledky sú jednak materiálneho charakteru (nedostatky v stravovaní, ošatení, hygiene, podmienkach na bývanie, učebných pomôckach, podpore voľnočasových aktivít). Stáva sa, že dieťa sa izoluje od svojich rovesníkov, má obmedzené sociálne kontakty alebo naopak identifikuje sa s rovesníkmi s podobnými problémami, pričom sa kumulujú predispozičné sociálne podmienené asociálne prejavy v správaní. Ekonomickú nestabilitu rodín ovplyvňuje taktiež práca za minimálnu mzdu, neistá práca alebo práca v zahraničí a s tým súvisiace problémy, neúplná rodina alebo žena samoživiteľka – odkázaná len na svoj vlastný príjem alebo pomoc štátu prostredníctvom dávok a príspevkov.

Jedným z možných riešení je poskytnúť rodinám so zadlžením pomoc prostredníctvom dobre štrukturovaného sociálneho poradenstva za účasti viacerých odborníkov poradenského tímu. Poradenstvo by mohlo v tomto prípade zahŕňať okrem psycho-sociálnej pomoci aj poradenstvo v oblasti ekonomických a finančných problémov. Sociálny poradca by mal byť v pozícii koordinátora, ktorý v konečnom dôsledku zabezpečí minimálnu stabilitu rodiny a postupné zbavovanie sa dlhov.

Sociálne poradenstvo

Všeobecne môžeme konštatovať, že sociálne poradenstvo má v sociálnej praxi nezastupiteľné miesto. Oblasti využitia sociálneho poradenstva sú veľmi rozmanité. Ak by sme mali analyzovať aj širšie okolnosti súvisiace s nepriaznivou ekonomickou situáciou rodiny, potom by sme mohli tvrdiť, že sociálne poradenstvo sa v tomto prípade

zameriava najmä na problémy v sociálnych vzťahoch, problémy so zvládnutím sociálnych zmien (napr. keď sa stáva živiteľ rodiny nezamestnaným) alebo, ako tvrdí Gabura (2005), na problémy súvisiace so sociálnymi insuficienciami (napr. chýbajúce peniaze). Pre riešenie spomínaných problémov je nevyhnutné vnímať aj potrebu kvalifikovaného poskytovania sociálneho poradenstva, čo odvodzujeme najmä od vedomostí, zručností a osobnostných predpokladov sociálneho poradcu a taktiež, a to považujeme z hľadiska súčasného stavu za mimoriadne dôležité, aj od charakteru inštitúcie, ktorá vytvára rámec pre poskytovanie sociálneho poradenstva (poznáme subjekty štátnej správy, samosprávy a neziskové organizácie v rámci tretieho sektora). V aplikácii na primárne riešenie sociálno-ekonomických problémov rodín však musíme konštatovať, že pripravenosť našich sociálnych poradcov, ako aj jednotlivých subjektov, ktoré by mali vytvárať pre jeho uplatnenie širší rámec, nie je dostatočná. Ukazuje sa, že týmto otázkam sa nevenuje ani z hľadiska sekundárnej alebo terciárnej prevencie skoro žiadna pozornosť. Systematická a dlhodobá práca s rodinou jednoducho v našich podmienkach absentuje. Ojedinelé sú aktivity Evy Mydlíkovej z Asociácie supervízorov a sociálnych poradcov, ktorá spolu s tímom dobrovoľníkov dlhodobo sprevádza rodiny s ekonomickými problémami.

Obsah sociálneho poradenstva pre rodiny so sociálno-ekonomickými problémami

Sociálne poradenstvo musí byť v svojom obsahu zamerané na zistenie rozsahu, charakteru a príčin hmotnej núdze. To znamená, že v iniciálnej fáze sociálneho poradenstva sa sociálny poradca orientuje na identifikovanie primárnych príčin zadlženia, pričom využíva najmä metódy sociálneho poradenstva, ktoré sú charakteristické pre základnú úroveň sociálneho poradenstva. Sociálny poradca musí prostredníctvom svojich poradenských zručností a zručností komunikácie získať klienta pre spoluprácu a mobilizovať ho k podielu na riešení svojej nepriaznivej situácie. V procese práce s klientom potom dbá na poskytovanie relevantných informácií s prezentovaním návrhov na riešenie situácie, na jeho usmerňovanie, podporovanie a sprevádzanie pri odhaľovaní možných zdrojov ovplyvňujúcich riešenie zložitých sociálno-ekonomických problémov klienta. Sociálny poradca teda po zistení ekonomickej situácie rodiny orientuje

svoj odborný potenciál na ekonomické poradenstvo a poradenstvo psychosociálne (s hľadaním možných partnerov pre spoluprácu v tíme, napr. psychológa).

Cieľom sociálneho poradenstva pre rodiny so sociálno-ekonomickými problémami sú obsahové rámce, ktoré sú zamerané na to, aby sme: rodinu zbavili dlhov, naučili rodinu hospodáriť, zamedzili vytváraniu nových dlhov, vytvorili optimálne podmienky pre sociálne väzby členov rodiny, zaangažovali všetkých členov rodiny na pripravovaných zmenách a postupoch.

V našom sociálnom systéme existujú mechanizmy, ktoré by mohli prispieť k riešeniu nepriaznivej situácie rodín. K tomuto účelu máme sieť sociálnych subjektov v rámci samosprávy, právne predpisy umožňujú napr. poskytnúť sociálnu pôžičku, jednorázovú dávku pomoci v hmotnej núdzi. Na úrovni štátnej správy v oblasti sociálnych vecí sú to dávky pomoci v hmotnej núdzi, štátna sociálna podpora formou príspevkov (napr. dotácia na stravu, školské potreby, motivačný príspevok pre deti predškolského a školského veku). Aj keď existuje sieť občianskych združení, ktoré pracujú s rodinou, problémom je, že sa pomerne málo angažujú pri vyjednávaní zadlžených s inými subjektami, rodinu by mali dlhodobo sprevádzať. Pre skvalitnenie tejto špecifickej poradenskej činnosti orientovanej na sociálno-ekonomické problémy rodiny považujeme za potrebné preferovať a zabezpečiť:

- systematickú a dlhodobú prácu s rodinou ako celkom,
- terénnu sociálnu prácu (návštevy v rodinách a ich sprevádzanie),
- komunikáciu s ekonomickými a finančnými subjektami,

- zainteresovanie ďalších odborníkov, ako napr. právnik, lekár, psychológ, kňaz, finančný poradca a samozrejme sociálny pracovník na rôznych úrovniach.

Otázka spolupráce jednotlivých odborníkov, ako aj dlhodobá a systematická sociálna práca s celou rodinou je pri riešení sociálno-ekonomických problémov rodín nevyhnutná. Ďalšou dôležitou podmienkou zintenzívnenia poradenskej pomoci pri riešení uvedených problémov je väčšia angažovanosť nositeľov intervenčných poradenských činností, dôležitou podmienkou je aj záujem a ochota zainteresovaných sociálnych subjektov prispôbiť svoje zameranie novým špecifickým problémom.

Poznámky

- 1 Milan Schavel, mschavel@truni.sk, Barbora Drexlerová, barbora.drexlerova@truni.sk, Lucia Lekárová, lucia.lekarova@post.sk, Fakulta zdravotníctva a sociálnej práce TU v Trnave, Katedra sociálnej práce, Univerzitné námestie 1, 917 00 Trnava.

Zoznam literatúry:

- BELARDI, N. et al. **Beratung. Eine sozialpädagogische Einführung.** Beltz: Weinheim und Basel, 1996.
- GABURA, J. **Sociálne poradenstvo.** Bratislava: OZ Sociálna práca, 2005.
- MALY, A. A. **Tatort Banken. Österreich, Schuldenfalle Europas. Eine Tatsachenverdichtung.** Wien: Map Mac, 2002.
- SCHAVEL, M., OLÁH, M. **Sociálne poradenstvo a komunikácia.** Bratislava: VŠ ZaSP, 2008.

Možné deficit v oblasti funkční gramotnosti a občanské orientovanosti jako rizikový faktor i potenciální spouštěč zadlužování občanů se zdravotním postižením

Teoretická východiska a shrnutí zkušeností z poradenské praxe

Possible Deficits in the Field of Functional Literacy and Citizens Orientation as a Risk Factor and Potential Starter Indebtedness of Citizens with Disabilities

Theoretical Background and Summary of Experience from a Consultancy Practice

Libor Novosad¹, Marcela Novosádová²

PhDr. Mgr. Libor Novosad, Ph.D. poradenský speciální pedagog a sociální pracovník; vysokoškolský učitel; nezávislý konzultant. Vede Akademickou poradnu při TU v Liberci, externě přednáší na KSPSP FSS MU, člen vědecké rady FSS OU. Působí ve výboru Společnosti sociálních pracovníků ČR a v radě Asociace vysokoškolských poradců, je předsedou Asociace poraden pro osoby se zdravotním postižením. Spolupracuje s několika NNO, poskytujícími odborné sociální poradenství.

Bc. Marcela Novosádová vystudovala sociální práci a doplňující pedagogické studium na Fakultě pedagogické TU v Liberci, dokončuje magisterské studium sociální pedagogiky na FF UK v Praze. Pracuje v neziskovém sektoru.

Abstrakt

Příspěvek se tematicky zaměřuje na specifika osob se zdravotním postižením a možné omezení jejich funkční gramotnosti. V této souvislosti upozorňuje jak na obecné příčiny zadlužování občanů, tak na rizikové postavení lidí s postižením ve spotřebitelském světě a vztazích. Nabízí realizovatelná řešení v oblasti prevence zadlužování lidí s postižením i řešení jejich finančních problémů. Autoři textu kombinují bohaté zkušenosti z poradenské praxe s teoretickými východisky tématu, k nimž však není dostatek tematicky relevantní literatury.

Klíčová slova

specifika lidí s postižením, funkční gramotnost, příčiny zadlužování, prevence zadlužování

Abstract

The text focuses on the specifics of people with disabilities and to restrict their functional literacy. It draws attention to the general causes of indebtedness and the risk position of people with disabilities in the consumer world. It offers possible solutions in the field of prevention of indebtedness people with disabilities and address their financial problems. Authors combine more experiences of the consulting practice with the theoretical background topic.

Keywords

specifics of disabled persons, functional literacy, causes of indebtedness, prevention of indebtedness

Uvedení do tématu

Osoby se zdravotním postižením dnes představují více než 15 % obyvatel EU, v ČR je to podle šetření ČSÚ, zveřejněného v roce 2008, cca 10 % populace. Jedním z významných limitujících faktorů může být u osob se zdravotním postižením (OZP) omezení či snížení jejich pohybových i orientačních schopností a negativní ovlivnění podmínek k získávání poznatků a zkušeností nezbytných pro samostatný a bezpečný (i pokud možno „bezdlužný“) život ve společnosti.

Život s postižením však neznamená jenom možný informační deficit a znesnadnění určitých činností či dosahování v daném referenčním rámci běžných cílů, ale může také znamenat narušení rozvoje přirozených sociálních vztahů a dovedností i občanských a osobních funkcí jedince s postižením. Právě předejití i zmírnění působení uvedených nepříznivých okolností patří k základním cílům komplexní a adresné podpory lidí s postižením, kterou na poli sociální práce reprezentují aktivity ve prospěch zlepšování podmínek pro emancipaci a sebeurčující život i sociální začlenění těchto občanů. (Novosad, 2008.) Sociální práce se tak ještě více stává **nástrojem „dobře“ změny** v životě znevýhodněného či sociálně potřebného člověka se zdravotním postižením. (Novosad, 2009 – v tisku.)

Hodnotová orientace vs. riziko zadlužení

Úspěch, „hmotné statky“, zdraví, pracovní a fyzická výkonnost, vzhled i schopnost sebeprosazení bývají veřejností spojovány s normalitou a spíše povrchně nazíranou společenskou akceptovatelností jedince. Synonymem lidského života se v mnoha ohledech stává „mít“ namísto dosavadního „být“. (Novosad, 2002.) Trendy preferující pragmatický a vlastnicko-materialistický kontext lidské existence vedou až k tomu, že pokud jedinec nemá něco, co podmiňuje jeho příslušnost k určité sociální skupině, pak vlastně z pohledu této sociální skupiny není normální (je jiný, odlišný), a tudíž jí není přijímán. To samozřejmě nahrává komerčně spotřebitelským tendencím, významně ovlivňuje lidské chování a je mj. i příčinou toho, proč jsou občané, zmanipulovaní reklamou, dostupností nákupů na půjčky s odkladem splátek a tendenčně prezentovanými přísliby společností poskytujících nebankovní půjčky, stále více ohroženi zadlužením. (Upraveno podle Novosad, 2007.) Rizika

života na dluh, charakterizovaného rozdílem mezi lidskými potřebami, spotřebou i touhou vlastnit něco „normálního“ či moderního (co mají ostatní), a osobními příjmy, resp. finančními zdroji, se mohou ve zvýšené míře týkat i osob s postižením.

Funkční gramotnost a orientovanost

Aby člověk mohl být v rovnoprávném postavení a mohl se stát sociálně integrovaným, participujícím občanem, musí být občanem funkčně gramotným. V této souvislosti chápeme **funkční gramotnost** jako dovednost nejen číst, psát a počítat (trivium), ale také se orientovat ve společnosti a jejích institucích, ovládat normy mezilidského soužití, chápat legislativní rámec i sociální kontext občanství, dokázat si vyřídit osobní záležitosti na úřadech – mj. s porozuměním vyplnit formulář, znát a umět uplatnit svá práva, napsat „úřední“ dopis (žádost, oznámení, stížnost, výpověď smlouvy, reklamaci ap.), pochopit smluvní ujednání aj. To pak vytváří širší předpoklady pro sociální a ekonomickou integraci člověka do rozvinuté civilizace – do společnosti, v níž žije. (Kol., 2005; Novosad, 2004, 2006.)

Rysy **snížené funkční gramotnosti**, zahrnující i „gramotnost finanční“, **mohou v různé míře vykazovat** zejména ti, kteří:

- dlouhodobě žijí, resp. žili v ústavní (reziidenční) péči,
- jsou zakotveni nebo žili v ochranných či „zapouzdřených“ pečujících rodinách,
- žijí v bariérách a dalšími okolnostmi způsobené osamělosti a „podnětové chudobě“.

Např. mladí lidé se zdravotním postižením odcházející ze „skleníkové“ rezidenční péče (kupř. internátních škol nebo domovů) do samostatného života mívají potíže s orientací v sociálním prostředí i zvládáním a pravidly občanské interakce, jednáním s institucemi a pochopením pravomocí jednotlivých orgánů, hospodařením s penězi, vedením vlastní domácnosti, přílišnou důvěřivostí, porozuměním v občanskoprávních záležitostech ap. Obdobné problémy mívají lidé se sociokulturním znevýhodněním, vzdělanostními deficity nebo poruchami sociální komunikace a může se to týkat i těch mladých jedinců, kteří opouštějí dětské domovy nebo pěstounské rodiny.

Funkční gramotnost je tedy – jak již bylo naznačeno výše – „vybavenost“ člověka pro

zvládání běžných životních úkolů, uspokojování standardních lidských potřeb i realizaci různých aktivit vyžadovaných jeho existencí v současné civilizaci a předpokládá jeho zplnomocnění ve vztahu k zacházení s vlastním životem. (Novosad, 2008, 2009.)

Funkční (též sociální) gramotnost je úzce – u OZP zejména – provázána se **zdravotní gramotností**, jež (upraveno podle WHO) představuje poznávací a společenské dovednosti, které určují motivaci a schopnost lidí získat a pochopit zdravotní informace i následně je využívat k podpoře svého zdraví. **Znamená to umět zacházet se zdravotnickými poznatky a informacemi, orientovat se v systému zdravotní péče, projevovat aktivní zájem o svůj zdravotní stav a kooperovat při ochraně** (tj. i nezhoršování) **vlastního zdraví**, resp. podpoře přijatelného zdravotního stavu. (Novosad, 2008, 2009.)

S oběma zde uvedenými gramotnostmi přímo souvisí „kompetence“ a „kompetentnost“. **Kompetence** je spojena s pravomocí, oprávněností či působností, kdežto **kompetentnost** je třeba chápat spíše jako schopnost, způsobilost a soudnost. (Volně podle Krhutové, 2006.) Z toho vyplývá, že jen přiměřeně „gramotní“ či orientovaní lidé s postižením mohou rovnoprávně komunikovat s profesionály (prodejci, bankovní úředníci, pracovníci leasingových a úvěrových společností, úředníci veřejné správy, právníci aj.), být názorově akceptováni a čelit tak reálnému nebo hrozícímu nerovnému postavení při získávání potřebných informací i samotném výběru a nákupu zboží i služeb a zejména při uzavírání kupních, spotřebitelských nebo úvěrových smluv. **Jen rozumějící, informovaní a v pravomocích se orientující OZP mohou být v plnohodnotném, neznevýhodněném postavení uživatelů služeb, zákazníků a spotřebitelů.**

Příčiny zadlužování

Obecné příčiny jsou známy – člověk špatně odhadne svou reálnou situaci, své finanční zázemí a rezervy i příjmové možnosti a jeho náklady přerostou možností jejich pokrytí běžnými zdroji, což se vyřeší půjčkou, kterou však posléze není možné splácet. To souvisí i s omezenou schopností rozlišit:

- náklady nezbytné, k nimž patří zabezpečení potravy a ubytování, chod domácnosti, péče o vlastní osobu (hygiena, zdravotní opatření

aj.), oblečení, „povinné“ platby typu zdravotního a sociálního pojištění (kromě případů, kdy je ze zákona hrazeno státem), splátek, úhrad za služby spojené s bydlením ap.;

- náklady ostatní, nadstandardní, které zahrnují pořízení nákladných věcí, které nejsou k životu nezbytné (spotřební elektronika, automobil, luxusní vybavení bytu, rekreační objekt aj.), nebo služeb, na nichž nezávisí existence člověka (dovolená, sportovní a volnočasové aktivity ap.).

Samozřejmě, že u OZP je tato základní charakteristika variována specifiky a potřebami, které plynou z typu postižení a osobní situace člověka. Znamená to například, že automobil může být pro člověka s postižením nezbytnou pomůckou, bezbariérová přestavba bytu je pro těžce tělesně postižené nutností, vybavení domácnosti musí respektovat potřeby a funkční omezení obyvatel s postižením. Byty OZP musí splňovat určitá kritéria (prostornost, výtah, místo k parkování, klidná a exhalacemi méně zatížená oblast, pokrytí potřebnými službami ap.) a nacházet se v dostupné lokalitě, jež nemusí patřit k těm levnějším. Různé služby, které člověk s postižením pravidelně i občas využívá ke kompenzaci úkonů, které nemůže dělat sám, jsou pro něho životně důležité a nejsou „luxusem“. Také ne všechny potraviny na trhu jsou pro některé OZP vhodné – potraviny pro lidi s nejrůznějšími druhy diet patří k těm nákladnějším. K tomu je třeba připočíst náklady na léčiva, zdravotnické pomůcky, léčebné rehabilitační a sociální služby, které musí člověk s postižením hradit nebo na ně přispívat. Tím je ještě více finančně znevýhodněn oproti lidem bez postižení, neboť průměrná výše plného invalidního důchodu v ČR dosahuje necelé třetiny průměrné mzdy, ačkoliv životní náklady OZP jsou nepochybně vyšší oproti ostatní populaci. To vše vlastně omezuje, zužuje prostor pro snižování výdajů a řešení případných dluhů OZP.

Co vzniku platební neschopnosti a zadlužení napomáhá:

- sezónní prodejní kampaně = vánoční aj. svátky, sezónní výprodeje atd. jsou pobídkou k nákupu nejen toho, co člověk akutně potřebuje a na co mu stačí jeho finanční zdroje, ale i dárků pro blízké nebo něčeho, po čem člověk touží;

- prodej na splátky = příslib snadného získání úvěru či půjčky s možným odkladem splátek o několik měsíců činí výše zmíněné i jiné nákupy (posezónní výprodeje, slevové akce) atraktivnějšími a jen skutečně zralý, informovaný a soudný člověk se v dané chvíli zabývá tím, zda bude v budoucnu opravdu schopen půjčku splácet;
- „lokální“ prodejní akce = prezentace výrobků i služeb, odehrávající se v místě bydliště nebo v lécebnách či domovech, avizují supervýhodné ceny a bonusy, které však platí jen v případě uzavření smlouvy či objednávky přímo během akce. Potenciální zákazník nemá čas si vše promyslet, důkladně prostudovat všechny podmínky, nemůže si zboží dostatečně prohlédnout či vyzkoušet, nemá možnost si ověřit deklarovanou cenovou výhodnost a často vstupuje do smluvního vztahu za nápadně nevýhodných podmínek. Na podobném principu fungují i zájezdy spojené s prezentací a prodejem zboží. Zákazníci nebývají informováni o zákonné možnosti odstoupit od smlouvy do 14 dnů, pokud se prodej uskutečnil mimo běžné prostory, určené k prodeji (bohužel se tato možnost netýká smluv uzavřených v bytě zákazníka). I v případech, že občan chce a může v zákonné lhůtě od smlouvy odstoupit, stává se, že prodejce nereaguje na dopisy, nezvedá telefon atd. nebo odstoupení od smlouvy zatíží penalizací ve výši až 30 % z ceny zboží;
- „výherní“ manipulace = člověku přijde poštou či e-mailem oznámení o tom, že se dostal do slosování, nebo že dokonce už vyhrál (peníze, zboží, zájezd ap.). Oslovený však pro to, aby se mohl opravdu slosování zúčastnit, popř. převzít výhru, musí ještě něco udělat – např. někam zatelefonovat, vyžádat si další „informace“, objednat si zboží a samozřejmě sdělit své osobní údaje. To představuje mnohá rizika a následně přináší zklamání, neboť výhra je podmíněna drobně tištěnými smluvními dodatky, jímž účastník-potenciální výherce nevěnoval pozornost, a tudíž nesplnil často absurdní podmínky (kupř. dlouhodobější odběr zboží bez ohledu na to, zda o něj člověk stojí, nebo nákup předraženého produktu);
- široká nabídka kreditních karet nebo platební karty s tzv. předschváleným úvěrem, nabízené klientům bankami, pojišťovnami či penzijními fondy = využití těchto finančních služeb znamená počítat s vyšším úrokem, což se výrazně promítá ve výši splátek, které mohou časem přesáhnout platební možnosti „dlužníka“;
- nebankovní půjčky od různých společností = jsou lákavé svou rychlostí a dostupností – poskytovatel nepožaduje ručitele ani doklady o příjmech, majetkových poměrech a závazcích zájemce, nezajímají ho registry dlužníků. To činí nebankovní půjčky zdánlivě snadným řešením finančních potíží, pomohou jak při nákupech nebo krytí neplánovaných (neočekávaných, krizovou situací vyvolaných) výdajů, tak i při úhradě běžných životních nákladů nebo dokonce splácení dluhů. Smlouvy na takové půjčky člověk mnohdy uzavírá ve stresu, v časové, osobní a existenční tísní, nebývá kompletně informován a nedomýšlí, co všechno se může stát (nemoc, ztráta příjmu, předlužení, neplánované výdaje atd.). Plně si neuvědomuje celkovou částku, kterou nakonec uhradí, a dopady případných sankcí při nesplacení. Okolnostmi je tlačení k uzavření smlouvy za nevýhodných, „dobrým mravům“ se přičítaných podmínek. Termínář splátek a vysoké úroky společně s nízkou schopností tyto závazky splácet dostávají řadu dlužníků do dluhové pasti;
- zneužití osobních údajů = odcizený či ztracený občanský průkaz nebo i dobrovolné ručitelství někomu známému či blízkému může přivést občana až k životu bez domova, neboť při exekuci přijde o všechno (exekuční příkaz může přijít rychleji, než se občanovi podaří prokázat nevinu). Ještě horší situace může nastat, dostane-li se člověk s postižením do pozice tzv. „bílého koně“, tedy toho, na něhož třetí osoba objednává zboží, se kterým obchoduje, avšak faktury za zboží neuhradí (Novosad, 2001);
- nezvládnutí nákladů na telekomunikační služby = tím, že lidé s postižením mohou mít ztížené navazování kontaktů s druhými a někteří se kvůli překážkám v mobilitě i komunikaci obtížněji zapojují do každodenních aktivit, patřících k životu mezi lidmi, stává se pro ně komunikace pomocí internetu a mobilního telefonu atraktivní možností, smazávající dosavadní bariéry. Z objevení této v mnohém osvobozující a poznatkově obohacující příležitosti se však v některých případech může

stát až patologická závislost na elektronickém kontaktu a virtuální realitě, což přináší závislému člověku jak problémy osobní a vztahové, tak problémy finanční;

- u zdravotně postižených nebo chronicky nemocných občanů se bohužel ze strany prodejců využívá ještě jeden specifický moment. Všichni tito lidé jistě touží po tom, aby se jejich obtíže zmírnily, aby se cítili lépe, byli zdravější nebo aby jim nehrozilo zhoršení jejich stavu. Prostě jim přirozeně záleží na tom, aby jim nabízená pomůcka, léčebný prostředek či preparát jakkoliv pomohly. Pokud se tato priorita skloubí s výmluvností prodejce a pseudovýhodností nákupu, získávají často lidé zboží, které je k ničemu, nemohou je v rámci běžného reklamačního řízení vrátit (podepsali přece smlouvu, v níž mj. prohlašují, že byli se zbožím seznámeni, zboží jim vyhovuje a jsou srozuměni s podmínkami jeho odběru), a nezbyvá jim než platit za něco, co by třeba v běžném obchodě pořídili ve vyšší kvalitě a za zlomek ceny. Těto situace napomáhá jak nízká pozornost, důvěřivost, nedostatečná informovanost i podceňování možných následků, tak nedostatek zkušeností a příležitostí kupujících – kvůli pohybovým, komunikačním aj. bariérám se do mnoha obchodů nedostanou nebo se jim nedaří v „nákupních“ situacích, nemají tedy srovnání ani obvyklé zkušenosti s nakupováním.

Co s tím aneb možnosti řešení

Prevence a řešení hrozícího zadlužování i prohlubování svízelné životní situace OZP spočívá mj. v zohlednění možného snížení jejich funkční gramotnosti a následně v podněcování průběžného zlepšování této složky jejich gramotnosti i rozvíjení potřebných sociálních dovedností tak, aby mohli přiměřeně participovat na společenském životě, bezpečně žít ve spotřebitelském prostředí a „řídít“ svůj život.

Vedle veřejností preferovaného etického, nediskriminujícího a transparentního chování podnikatelských subjektů a posilování kompetentnosti spotřebitelů lze řešení předmětné problematiky spatřovat ve:

- využití rezerv v oblasti **školního vzdělávání**, kde v rámci předmětů typu *občanská výchova*, *rodinná výchova* nebo *základy společenských věd* je třeba věnovat více pozornosti tomu, aby se žáci a studenti dokázali orientovat ve spo-

třebitelském světě, uměli hospodařit i zvažovat svá rozhodnutí, znali základní legislativní opory a dokázali se efektivně bránit, pokud budou jejich práva porušena;

- sféře **celoživotního učení dospělých**, které chápeme jako kontinuální proces často neformálního a „neřízeného“ získávání poznatků i zkušeností a interaktivního využívání nabytých vědomostí či impulsů k orientaci ve světě i existenci v lidské společnosti. Jako velmi žádoucí se jeví kursy či nácvikové aktivity zahrnující **aplikační rovinu učení**, jež mají přispět ke zlepšení sociální orientace, osobního postavení i bezpečí lidí s postižením a eliminovat tak rizika jejich snížené adaptace na „kompetentní“ život ve společnosti i na proměny světa kolem nich. K takovým vzdělávacím aktivitám patří např. kursy: *Finance a domácnost; hospodaření s energiemi; občan v právním státě; občan jako uživatel sociálních služeb; bezpečnost v domácnosti; počítačová gramotnost a elektronická komunikace; zdravý životní styl; užitá psychologie a mezilidské vztahy; kde mi mohou pomoci v existenčních a osobních nesnázích?*; *známe svá občanská práva i povinnosti?* atd. Tematicky sem ve vztahu k dluhové problematice patří i *odpovědné spotřebitelské chování, orientace ve smluvních vztazích, občanský i obchodní zákoník a práva spotřebitelů, schopnost asertivního jednání, mám dluhy – co mám dělat?* aj. (Novosad, 2006, 2009; Novosádová, 2008);
- využití **poradenství a mediace**. Dluhové poradenství představuje v současné době jednu z hlavních činností občanských poraden, sdružených v Asociaci občanských poraden (AOP). Radí lidem, kteří jsou zadlužení, i těm, jimž hrozí dluhová past nebo se v ní už ocitli, popř. se snaží legální cestou zabránit exekučnímu výkonu. Zadluženým, kteří si nevědí rady, se snaží pomoci tím, že jednájí s věřiteli o splátkovém kalendáři nebo o snížení splátek. Pracovníci poraden jsou zadluženým klientům nápomocni i v případech, že se rozhodnou vyhlásit osobní bankrot. Dluhy klientů se obvykle pohybují v řádech desítek či stovek tisíc korun. Také poradny pro osoby se zdravotním postižením (APZP) zahrnují do rámce poskytovaného odborného sociálního poradenství i poradenství pro zadlužené nebo zadlužením ohrožené občany a též

poradenství pro uživatele sociálních služeb, protože i v tomto ohledu mohou být OZP znevýhodněny (smluvní vztahy, platby za služby, řešení nespokojenosti se službou, svobodná volba poskytovatele služeb, efektivní využití příspěvku na péči atd.). AOP i APZP patří do Asociace sociálního poradenství a klientům poskytují bezplatné poradenství také v oblasti rodiny a mezilidských vztahů, sociálních dávek a služeb, pracovníprávních a občanskoprávních záležitostí, ochrany spotřebitele, bydlení či soudních řízení (doplněno podle Novosad, 2008, a www.obcanske-poradny.cz).

Z výše nastíněných možností vyplývá jeden základní předpoklad. Efektivní prevence i řešení zadluženosti OZP musí být založeno na mezioborové a systematické spolupráci všech, kteří mohou přispět k eliminaci rizika zadlužení těchto občanů jak v oblasti primární prevence (vzdělávání, informační kampaně, podpora rozvoje kompetencí), tak sekundárního řešení již nastalých problémů (poradenství, mediace, advokace). Na takové spolupráci, kde OZP zaujímají pozici partnera, aktivního účastníka podpůrného procesu, by se měli mj. podílet učitelé a speciální pedagogové, sociální pracovníci, pracovníci poraden, sociální andragogové i příslušným směrem orientovaní právníci a ekonomové.

Závěr

Moderní, adresná a flexibilní podpora OZP je založena na minimalizaci znevýhodňujících omezení daných postižením, uplatnění principu zplnomocnění, respektu k individuálním možnostem i potřebám každého člověka s postižením a zřetelné perspektivě směrem k lepší kvalitě jeho života. Koneckonců „The EU Disability Action Plan“ (viz DAP) na léta 2008 až 2009 se zaměřuje na přístupnost a reaguje na nedostatky v oblasti rovného zacházení, kterým čelí lidé se zdravotním postižením. Klade důraz na odstraňování znevýhodnění a zvyšování dostupnosti zboží i služeb (**vč. transparentního a dostupného finančního servisu i kvalitních služeb ochrany spotřebitelů**).

V osobní, „case work“ rovině je současně vhodné aplikovat holistický přístup, tzn. že jevy, události a okolnosti jsou provázané do sítě, v níž všechno souvisí se vším a jedna složka lidské existence přímo i nepřímo ovlivňuje složku jinou. To v praxi znamená vnímat klientovu obtíž-

nou situaci v širším kontextu jeho životního příběhu a nepracovat s izolovaným problémem, ale s celým, „do sítě zakotveným“ člověkem (volně podle Novosad, 2008)

Konstituování evropské společnosti pro všechny předpokládá připravenost a ochotu společnosti k rovnoprávnému přijetí lidí se zdravotním postižením jako běžné součásti občanských komunit a současně je nemyslitelné bez připravenosti lidí se zdravotním postižením na jejich emancipaci a „otevřený“ vstup do života společnosti. (Novosad, 2009.)

O tom hovoří i článek 26 Listiny základních práv EU. Uznává právo zdravotně postižených „na opatření, jejichž cílem je zajistit jejich nezávislost, sociální a profesní začlenění a jejich účast na životě společnosti“. Zdravotně postižení mají stejná práva jako všichni ostatní občané. Evropská unie si je vědoma potřeby věnovat četným otázkám týkajícím se zdravotně postižených zvláštní pozornost, aby mohli tato práva využívat. Hlavním cílem musí být umožnit zdravotně postiženým plnit svou občanskou úlohu, přijímat občanskou odpovědnost a mít stejné možnosti a kontrolu nad svým životem jako lidé bez zdravotního postižení. Přijímaná opatření by měla být vedena potřebou zajistit stejný přístup, přístupnost a začleňování jako u ostatních občanů. V této souvislosti má vysokou prioritu přístup k dlouhodobé péči a podpůrným službám. Je nutno zvažovat kompenzaci postižení, zajištění rehabilitace a rehabilitace, minimalizaci ekonomických a sociálních dopadů postižení, odstranění nerovností v oblasti zdraví. Hlavními cíli v této oblasti je omezení sociálního vyloučení, odstranění překážek a bariér, usnadnění mobility a využívání informačních technologií (www.ec.europa.eu/health-eu/my_health/people_with_disabilities/index_cs.htm). Principy obsažené v citovaném čl. 26 jsou reflektovány a rozpracovány i v českém Národním plánu podpory a integrace občanů se zdravotním postižením (www.nrzp.cz).

Poznámky

- 1 Kontakt: libor.novosad@tul.cz.
- 2 Kontakt: marcela.novosad@seznam.cz.

Literatura k tématu:

DAP – www.ec.europa.eu/health-eu/my_health/people_with_disabilities [on-line] [26. 5. 2009]

- KOL. (KRHUTOVÁ, MICHALÍK, NOVOSAD, POTMĚŠIL, VALENTA). **Občané se zdravotním postižením a veřejná správa.** Olomouc: UPOL a VCIZP. 2005.
- KRHUTOVÁ, L. **Prosociální gramotnost lidí se zdravotním postižením se zaměřením na jednání s úřady.** In Sborník z mezinárodní konference. Handicap 2005. Liberec: TUL. 2006.
- Národní plán podpory a integrace občanů se zdravotním postižením na období 2006 až 2009.** Praha: NRZP ČR. 2005.
- NOVOSAD, L. **Formy a zdroje násilí páchaného na lidech s postižením.** *Speciální pedagogika* č. 3/2001. Praha: PedF UK. 2001.
- NOVOSAD, L. **Člověk, výchova a tělo, tělesnost, tělesné postižení.** In **Problém tělesnosti u hendikepovaných osob z hlediska filozofie výchovy – Příspěvky k filozofii výchovy v pomáhajících profesích.** Praha: PdF UK – Karolinum. 2002.
- NOVOSAD, L. **Základy teorie a metod sociální práce. II. díl. Vybrané problémy, přístupy a metody sociální práce.** Liberec: PedF TU. 2004.
- NOVOSAD, L. **Celoživotní vzdělávání jako nástroj podpory sociální inkluze lidí se zdravotním postižením.** *Sociální práce/Sociální práce* č. 3/2006. Brno: ASVSP – FSS MU. 2006.
- NOVOSAD, L. **Life conditions and the problematic in education and employment of people with disabilities in the Czech Republic.** In „Education, Employment, Europe.“ Krakow: Jagielonian university. 2007.
- NOVOSAD, L. **Východiska a principy poskytování odborného sociálního poradenství osobám se zdravotním postižením.** Praha: APZP. 2008.
- NOVOSAD, L.: **Vybrané sociální a edukační aspekty ucelené rehabilitace dospělých osob s tělesným postižením.** In FRANIOK P., KOVÁŘOVÁ R. (ed.). **Rovné příležitosti v edukaci osob se speciálními potřebami.** Ostrava: PdF Ostravské univerzity v Ostravě. 2009.
- NOVOSAD, L. **Sociální práce, management a ekonomika – nesourodost jen zdánlivá.** In **Sociální práce, manažment a ekonomia – prepojenie a spolupráca.** Ústav sociálnych vied Pedagogickej fakulty KU v Ružomberoku: Ružomberok. 2009 (v tisku).
- NOVOSÁDOVÁ, M. **Občan jako uživatel sociálních služeb (tematická práce, návrh vzdělávacího kurzu s využitím metakognice).** Praha: Katedra pedagogiky FF UK. 2008.
- www.obcanske-poradny.cz [on-line] [20. 5. 2009]
- www.apzp.cz [on-line] [20. 5. 2009]

Cílové skupiny osob zakoušejících extrémní sociální vyloučení a jejich reflexe v krajských střednědobých plánech rozvoje sociálních služeb¹

Target Groups of Persons Experiencing Extreme Social Exclusion and their Reflection in Regional Mid-term Social Services Development Plans

Pavel Bareš

Mgr. Pavel Bareš² působí ve Výzkumném ústavu práce a sociálních věcí, v. v. i. Jeho odborným zájmem jsou fungování systému sociálních služeb v ČR a otázky integrace a sociálního začlenění marginalizovaných osob.

Abstrakt

Cenným zdrojem informací o situaci, potřebách a možnostech podpory skupinám osob se specifickými potřebami, jejichž situaci mohou ulehčit nebo k jejímuž řešení mohou přispět sociální služby podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, jsou krajské střednědobé plány rozvoje sociálních služeb. Ty obsahují informace převážně platné pouze pro území příslušného kraje, určité informace však mají obecnější platnost. Dokonce ani v případě regionálních charakteristik není informace o skupinách osob sledovaných v krajských plánech cenná pouze pro území příslušného kraje, respektive pro pracovníky, kteří se na území tohoto kraje situaci příslušné skupiny osob věnují. Je proto důležité vyhodnotit, jakým způsobem je situace různých skupin osob se specifickými potřebami nahlížena i v jiných krajích.

Příspěvek se nejprve věnuje souvislostem týkajícím se střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb, komunitního plánování a problematice vymezení cílových skupin všeobecně. Dále se zaměřuje na pojem sociální vyloučení, jeho extrémní formy a diskutuje okruh cílových skupin zakoušejících extrémní sociální vyloučení. Následně se soustřeďuje na způsob vymezení těchto cílových skupin osob v krajských střednědobých plánech rozvoje sociálních služeb.

Klíčová slova

sociální služby, uživatel, cílová skupina, komunitní plánování, střednědobý plán rozvoje sociálních služeb, krajská samospráva

Abstract

Important information on groups of persons with specific needs, their situation and support measures designed for them under the conditions of Act No. 108/2006 Coll., on social services at the regional level can be found in regional mid-term social services development plans. This information is, on the whole, restricted to the respective region. However the validity of some of the information contained in such plans is more general. Regionally restricted information is not worth noting solely for the respective plan or the staff responsible for drafting and implementing the plan. Therefore it is vital that an analysis be made of the ways in which the situation of such groups of persons is considered in other regional plans.

This contribution describes all the relevant factors involved including the legal background of regional mid-term social services development plans, their importance for users of social services, community planning and problems related to the definition of a target group which consists of users of social services in general. The study goes on to discuss the term social inclusion, its

extreme forms and related target groups and concludes with an analysis of the way in which these groups are considered in the afore-mentioned documents.

Keywords

social services, user, target group, community planning, mid-term social services development plan, regions

1 Úvod

Ve **střednědobých plánech rozvoje sociálních služeb** (dále též „SPRSS“, v případě krajských SPRSS pak také „krajské plány“) jsou stanoveny priority obcí či krajů pro oblast sociálních služeb. Pro uspořádání sociálních služeb na určitém území mají proto stěžejní význam. S ohledem na tuto skutečnost je potřebné, aby byly priority v dokumentu formulovány s ohledem na potřeby občanů žijících na daném území, kteří se ocitnou v nepříznivé sociální situaci. Jejich mapování je často velmi komplikované. Z tohoto důvodu a také proto, že o prioritách v oblasti sociálních služeb nelze rozhodovat čistě technokraticky, je pro zpracování plánů doporučována metoda komunitního plánování. Ta posouvá důraz od sociálních služeb k potřebám těch, jimž jsou určeny (jejich uživatelům a potenciálním uživatelům).

Výsledný dokument by měl pokrýt široké spektrum sociálních služeb reagující na potřeby různých skupin obyvatel. Opomenutí určitého okruhu sociálních služeb, respektive opomenutí určité významné skupiny osob v nepříznivé sociální situaci, představuje podstatný nedostatek SPRSS.

Kromě otázky, pokrývá-li SPRSS hlavní skupiny osob v nepříznivé sociální situaci, je potřeba věnovat pozornost také otázce, jakým způsobem jsou jednotlivé skupiny vymezeny: rozlišení a vymezení skupin osob v nepříznivé sociální situaci, dokonce i v případě použití jejich shodného označení, se totiž může mezi SPRSS výrazně lišit. To dále komplikuje možnost srovnání situace různých skupin osob v nepříznivé sociální situaci a nabídky sociálních služeb, které jsou jim k dispozici, na základě informací dostupných v různých SPRSS. Toto omezení je zvláště citelné v případě krajských SPRSS, kdy tyto dokumenty lze, i po důkladném obeznámení se s nimi, vzájemně komparovat jen v omezené míře. Je přitom zřejmé, že krajská úroveň (NUTS III) je pro potřeby komparativních analýz vedle úrovně tzv. regionů soudržnosti (NUTS II) a okresů (NUTS IV) naprosto zásadní.

Hlavním cílem tohoto článku je přiblížit vymezení skupin(y) osob zakoušejících extrémní sociální vyloučení v těch krajských plánech zpracovaných v období 2006 až 2007, ve kterých bylo při analýze situace v oblasti sociálních služeb zohledněno hledisko skupin osob, které jsou v těchto dokumentech označovány jako „cílové skupiny“. Tento záměr přitom zakládá potřebu zmapovat nejdůležitější okolnosti promítající se do způsobu vymezení „cílových skupin“, a to nejprve obecně a posléze konkrétně do vymezení skupiny osob zakoušejících extrémní sociální vyloučení.

Článek se nejprve věnuje souvislostem týkajícím se střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb, komunitního plánování a problematice vymezení cílových skupin všeobecně. Dále se zaměřuje na pojem sociální vyloučení, jeho extrémní formy a diskutuje okruh cílových skupin zakoušejících extrémní sociální vyloučení. Následně se soustřeďuje na způsob vymezení těchto cílových skupin osob v krajských střednědobých plánech rozvoje sociálních služeb.

2 Metody

Tento článek vychází z analýzy všech 14 krajských střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb, které byly zpracovány v období 2006 až 2007. Při jejich analýze byly sledovány tyto aspekty:

- období, pro něž byl SPRSS zpracován,
- celková koncepce dokumentu – tj. zdali se jedná spíše o výchozí analytický podklad (strategie nenavržena), dokument formulující přechodná opatření, dokument stanovující kroky pro plánování rozvoje sociálních služeb v dalším období, koncepční materiál, či strategii stanovující priority a navrhuující opatření vztahující se k jednotlivým typům sociálních služeb a případně také k rozvoji sociálních služeb obecně,
- otázka, zdali jsou v plánu specifikovány kroky pro období následující po období, pro něž byl SPRSS zpracován,

- využití metody komunitního plánování při zpracování dokumentu a míra zohlednění obecních komunitních plánů v dokumentu,
- tematizace „cílových skupin“ (jejich počet, jejich význam v dokumentu, jejich vymezení, přiřazené relevantní sociální služby, vazba cílů, priorit a opatření k jejich situaci),
- přesahy mimo sociální služby podle zákona o sociálních službách.

Tento text se zaměřil již pouze na krajské plány, ve kterých bylo při analýze situace v oblasti sociálních služeb zohledněno hledisko cílových skupin. Tento přístup byl aplikován pouze v sedmi ze čtrnácti sledovaných krajských plánů. Z širokého okruhu sledovaných cílových skupin se tento článek omezil na srovnání způsobu rozlišení a definice cílových skupin osob zakoušejících extrémní sociální vyloučení ve smyslu, který byl nejprve přesně specifikován.

Důvodem zaměření právě na tyto skupiny osob bylo, že právě u skupin osob nejvíce ohrožených či postižených situací sociálního vyloučení existuje řada nejasností ohledně používání pojmů, od nichž se má jejich definice odvíjet. V následujícím textu je proto nejprve věnována značná pozornost okolnostem promítajícím se do způsobu vymezení „cílové skupiny“, nejprve obecně a posléze při vymezení skupiny osob zakoušejících extrémní sociální vyloučení.

3 Uživatelé sociálních služeb

Typy sociálních služeb jsou zákonem o sociálních službách vymezeny taxativně. Jedinec, kterému je poskytnuta určitá sociální služba, se tedy stává uživatelem této služby. Tato implikace je logická, ale o *uživateli sociálních služeb* je vhodné hovořit spíše v případech, zabýváme-li se situací v sociálních službách z hlediska např. kapacit poskytovatelů apod. Nikoliv již tehdy, zajímá-li nás situace uživatelů sociálních služeb samotných. Označení osoba bez přístřeší, případně bezdomovec³ budou čtenáři patrně znít daleko přirozeněji než například spojení „uživatel noclehárny“. To nejenže zní uměle a působí značně dehumanizujícím dojmem („definčním znakem“ je v tomto spojení poskytovaná služba, tj. noclehárna, nikoliv některá z charakteristik jejího uživatele), ale použití takového či podobného spojení rovněž situaci dotýčné osoby redukuje pouze na jeden z mnoha aspektů jeho potíží a jen těžko si pod ním lze představit konkrétní osobu nacházející se v určité obtížné situaci.

Potřeby jedince může jen zřídka kdy uspokojit pouze jeden typ služeb. Potřeby momentálního uživatele služby se v čase dynamicky mění a vždy jsou vysoce individuální. Významné je také to, že různé typy sociálních služeb se mohou v různých ohledech doplňovat a klientům mohou nabízet alternativní postupy k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Osoba v nepříznivé sociální situaci tak může k jejímu vyřešení využít více různých typů služeb, nelze ji „přiřadit“ pouze k určitému typu sociálních služeb.

Pojem „nepříznivá sociální situace“ uvedený v zákoně o sociálních službách (§ 3, písmeno b)) také pokrývá široké spektrum různých sociálních situací a potřeby osob v nepříznivé sociální situaci se mohou výrazně lišit. Je proto účelné rozlišit určité širší skupiny uživatelů sociálních služeb. To vzbuzuje otázku, **jak skupiny uživatelů sociálních služeb rozlišit**. Potřeby uživatelů některých typů služeb jsou si navzájem bližší (potom je smysluplné zabývat se jimi společně, byť s nezbytnou reflexí případných rozdílů). Potřeby uživatelů některých typů služeb se však liší diametrálně. Proto je potřebné uvažovat o určité širší skupině osob, které mohou využívat určité typy sociálních služeb. Ani v tomto případě však nelze skupiny uživatelů odvozovat jednoduše od typů sociálních služeb uspokojujících určité podobné potřeby, ale od samotných potřeb uživatele služby.⁴

4 Cílové skupiny a jejich vymezení

Plánování rozvoje sociálních služeb podle zákona se opírá o metodu *komunitního plánování*. Při komunitním plánování jsou vyhodnoceny potřeby, je zmapováno existující zázemí (síť organizací, jejich spolupráce, finanční zdroje apod.), jsou stanoveny nejvýznamnější priority a analyzovány možnosti dalšího rozvoje (nemusí se přitom jednat pouze o oblast sociálních služeb). Komunitní plánování má přitom řadu specifických charakteristik. Podstatným rysem je zapojení a úzká spolupráce tří hlavních skupin aktérů (tzv. „triády“) – zadavatele zodpovědného za zajištění (sociálních) služeb na určitém území (obec, kraj), poskytovatelé služeb a zástupci jejich uživatelů. (MPSV, 2004; Skříčková, 2007.) Důvodem je snaha soustředit se na potřeby uživatele.⁵

Přípravu komunitních plánů může *přímo* ovlivnit pouze omezený počet uživatelů. Zájmy reprezentované zúčastněnými zástupci uživatelů tak

nelze mechanicky ztotožnit s veškerými potřebami uživatelů sociálních služeb či osob se specifickými potřebami relevantními pro oblast sociálních služeb na daném území. Zástupci uživatelů účastníci se komunitního plánování by tedy při jeho realizaci neměli reprezentovat pouze **zájmy** uživatelů určité služby, ale spíše širšího spektra **osob** s podobnými **specifickými potřebami**. Tyto širší skupiny osob s určitými podobnými potřebami jsou v procesu komunitního plánování označovány jako **cílové skupiny** a jejich situaci se věnují **pracovní skupiny** složené ze zástupců uživatelů, poskytovatelů a zadavatele, kteří reprezentují danou skupinu uživatelů, profesně se jí věnují, nebo mají na starosti služby určené právě této skupině uživatelů.

Při **vymezení cílových skupin** je otázkou, které skupiny osob se specifickými potřebami zařadit do téže kategorie. I nyní vyvstává obdobné dilemma jako v případě snah o rozřazení uživatelů sociálních služeb do několika skupin. Nicméně v případě cílových skupin je již patrné zaměření spíše na potřeby specifických skupin osob než na to, jaký typ sociální služby využívají. Vzhledem ke snaze předejít tomu, aby se komunitní plánování zcela zadrhlo kvůli příliš komplikovaným vyjednávacím procesům, je také omezen počet pracovních skupin, respektive cílových skupin, jejichž situaci se pracovní skupiny zabývají.⁶

Určité cílové skupiny jsou poměrně jasně oddělitelné a není obtížné přiřadit určitou osobu využívající sociální službu do té či oné kategorie – například cílové skupiny „rodiny s dětmi“ a „senioři“. Obě tyto cílové skupiny jsou sice snadno oddělitelné od sebe navzájem, nicméně mohou se prolínat s některými jinými cílovými skupinami. Nejde jen o to, že hranice mezi cílovými skupinami může být nejasná proto, že charakteristiky či potřeby některých osob se specifickými potřebami mohou zároveň odpovídat dvěma či více cílovým skupinám (senioři se zdravotním postižením, senioři bez střechy nad hlavou apod.). Kromě osob „na pomezí“ různých cílových skupin může být důvodem také to, že existuje více obecných kategorií, které postihují vždy pouze určitou charakteristiku či potřebu určité skupiny osob se specifickými potřebami a navzájem se nevylučují: členové „rodiny v obtížné situaci“ mohou být přiřazeni jak k cílové skupině „osob v krizi“, tak k cílové skupině „rodiny s dětmi“ – není-li tedy tato dru-

há kategorie vztažena úzce k bezproblémovým rodinám s dětmi. Kategorie zvolené v jednom SPRSS (např. „rodiny s dětmi“ a „mládež“) také mohou být v jiném SPRSS sjednoceny do jedné cílové skupiny („rodina, děti a mládež“).

5 Cílové skupiny v krajských střednědobých plánech rozvoje sociálních služeb zpracovaných v období 2006 až 2007

První krajské střednědobé plány rozvoje sociálních služeb⁷ byly zpracovány v období 2006 až 2007. Hledisko uživatele, respektive cílových skupin bylo uplatněno pouze v sedmi ze 14 krajských plánů. Je přitom nezbytné reflektovat specifický kontext vzniku krajských plánů v tomto období (schválení zákona o sociálních službách, neexistence předchozích zkušeností s plánováním rozvoje sociálních služeb na krajské úrovni, řada odlišností v jednotlivých krajích atd.). Zpracované krajské plány se tak odlišují nejen v tom, zdali byla tato tematika zahrnuta, ale v celkové koncepci zpracování, období platnosti, rozsahu a metodách analýzy atd. Zahrnutí cílových skupin, respektive jejich uchopení je proto pouze jednou z řady odlišností mezi krajskými plány a zároveň se v různých ohledech odlišuje kontext, do kterého je jejich analýza zasazena.

Počet sledovaných cílových skupin se v krajských plánech, které se rozhodly situaci cílových skupin analyzovat, liší (5–8 cílových skupin, respektive okruhů služeb). Stejně tak se liší i jejich **vymezení**. Rozdíl se týká samotné volby sledovaných skupin, jejich definice. V některých krajských plánech jsou namísto obecné definice cílové skupiny řešené příslušnou pracovní skupinou explicitně vyjmenovány skupiny osob se specifickými potřebami, které jsou do ní zahrnuty.

6 Sociální vyloučení a cílová skupina osob zakoušejících extrémní sociální vyloučení

V zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se **sociálním vyloučením** rozumí „vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace“. Poněkud jasnější představu o významu pojmu si lze učinit ze zprávy Evropské komise o sociálním začleňování z roku 2005, v níž je sociální vyloučení vymezeno jako „proces, díky němuž je určitý jedinec vytlačen na okraj společnosti a při němž nelze dosáhnout

plné participace v důsledku působení chudoby, nedostatku základních kompetencí a příležitosti k celoživotnímu učení, nebo následkem jeho diskriminace. V této situaci se dále zhoršuje přístup těchto osob k práci, příjmům, příležitostem ke vzdělání a možnostem rozvoje kvalifikace, stejně jako možnosti jejich zapojení do aktivit a vztahových sítí společnosti a komunity. Mají omezený přístup k institucím disponujícím mocí rozhodovat, a často se proto cítí bezmocné a neschopné činit rozhodnutí, která je denně ovlivňují.“ (European Commission: 10.)

Uvedené charakteristiky definující situaci sociálního vyloučení lze zaznamenat u zástupců rozličných cílových skupin analyzovaných v krajských plánech rozvoje sociálních služeb. U většiny cílových skupin však neplatí, že by se v situaci sociálního vyloučení nacházeli či byli touto situací ohroženi všichni její reprezentanti – osoby náležející do určité cílové skupiny jsou rozlišeny podle řady různých kritérií (věk, rodinný život, zdravotní handicap, ztráta střechy nad hlavou, aktuální situace jedince apod.), ocitnutí se v situaci sociálního vyloučení (či ohrožení sociálním vyloučením) samotné většinou není takovýmto kritériem, byť některá z těchto kritérií s ním velmi úzce souvisejí (ztráta střechy nad hlavou), nebo mohou být v tomto ohledu rizikové (rizikové chování nebo rizikový životní styl, zdravotní postižení, etnická příslušnost). Průnik mezi definicí cílové skupiny a situací sociálního vyloučení se tak u různých cílových skupin značně liší, a odlišný je tedy i počet osob reprezentantů té které cílové skupiny postižených či ohrožených sociálním vyloučením. V případě některých extrémních forem, jakou je např. ztráta střechy nad hlavou, lze ovšem bezpochyby předpokládat, že překryv mezi oběma kategoriemi je úplný či alespoň téměř úplný.

Pouze u **cílových skupin „osob ohrožených sociálním vyloučením“**, „osob ocitajících se v situaci sociálního vyloučení“ a obdobně definovaných cílových skupin jsou situace sociálního vyloučení či ohrožení touto situací chápány jako definiční znak cílové skupiny a předpokládá se, že sociální vyloučení ohrožuje nebo postihuje všechny její příslušníky. Je přitom zřejmé, že kategorie „sociální vyloučení“ může být definována různými způsoby (Percy-Smith 2000; Mareš 2006), a může proto pokaždé zahrnovat lišící se skupiny osob. Také mezi jednotlivými podskupinami přiřazenými k této cílové skupi-

ně mohou existovat výrazné rozdíly, pokud jde o riziko, povahu a míru sociálního vyloučení.

V důsledku uvedené skutečnosti může např. kategorie „osob bez přístřeší“ (definičním znakem je ztráta střechy nad hlavou)⁸ reprezentovat osoby daleko výrazněji ohrožené či postižené „sociálním vyloučením“ než cílová skupina „osob ohrožených sociálním vyloučením“. Obzvláště patrné je to především v tom případě, jsou-li do takto pojmenované cílové skupiny zahrnuty mimo jiné například etnické menšiny (Pardubický kraj, Středočeský kraj): definičním znakem celé skupiny je sice situace sociálního vyloučení, ale v případě jedné z významných podskupin zahrnutých do kategorie se riziko či situace sociálního vyloučení patrně bude bezprostředně týkat pouze omezeného počtu jejích reprezentantů nebo tato situace či toto riziko alespoň nebudou tak závažné jako v případě jiných podskupin (např. osob bez střechy nad hlavou).

Také **kategorie „obyvatelé sociálně vyloučených lokalit“** automaticky působí dojmem, že zahrnuje *pouze* osoby postižené či ohrožené sociálním vyloučením velmi závažně. Je přitom zřejmé, že efekt sociálního vyloučení pociťují obyvatelé různých lokalit v různé míře a dotýká se různých sfér jejich života také v odlišném rozsahu (např. možnosti zaměstnání, přístupu ke zdravotní péči, přístupu ke vzdělání). (Srov. Gabal, 2007.) Ačkoli se všeobecně bezpochyby jedná o cílovou skupinu osob velmi výrazně postižených či ohrožených sociálním vyloučením, je tato kategorie (na rozdíl od „osob bez přístřeší“) poměrně široká, a je proto také značně nesourodá, pokud jde o riziko, povahu a míru sociálního vyloučení.

U různých cílových skupin (a také u shodně pojmenovaných, ovšem odlišně definovaných cílových skupin) se tak liší míra sociálního vyloučení, forma sociálního vyloučení (případně státek, z jehož spotřeby je dotýčná/dotýčný vyloučen), faktory, které ho způsobují, délka jeho trvání (období přechodné akutní krize / dlouhodobý stav) i okruh účinných intervencí (Percy-Smith, 2000; Mareš, 2006; Sirovátka, 2006). Má-li se další text – jak ostatně napovídá i název tohoto článku – zaměřit na „**extrémní sociální vyloučení**“, je potřebné mít na paměti, že patrně neexistuje žádné jasně definovatelné měřítko toho, od jakého momentu lze sociální vyloučení za takové považovat. Spíše lze uvažovat o různých

odstínech spektra. Tím spíše, že definice cílových skupin mohou být velmi různorodé a na nich, nikoli na označení cílové skupiny často záleží, zda příslušná cílová skupina zahrnuje více či méně početnou skupinu osob ohrožených extrémním sociálním vyloučením.

V následujícím textu proto budeme s vědomím všech výše uvedených souvislostí jako reprezentanty **skupiny osob zakoušejících extrémní sociální vyloučení** chápat především skupiny, které jsou nejčastěji přiřazovány do cílové skupiny „osoby ohrožené sociálním vyloučením“. Pracovně je lze diferencovat na tyto podskupiny:

- „bezdomovci“,
- „obyvatelé sociálně vyloučených lokalit“,
- „osoby vracející se z výkonu trestu odnětí svobody“,
- „osoby vracející se ze školských zařízení pro výkon ústavní péče“ a
- „osoby vracející se ze zdravotnického zařízení poskytujícího psychiatrickou péči nebo po dlouhodobé hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení a s narušeným nebo neexistujícím sociálním zázemím“ (dále jen „osoby vracející se ze zdravotnického zařízení“).

Do kategorie „osoby ohrožené sociálním vyloučením“ bývají řazeni také příslušníci etnických menšin, osoby v okamžité nebo dlouhodobé krizi či nepříznivé situaci, dlouhodobě nezaměstnaní, nízkopříjmové skupiny, migranti a uprchlíci nebo osoby ohrožené trestnými činy či domácím násilím. Tyto skupiny osob nebyly ke zde sledované skupině osob přiřazeny. Důvodem ovšem není, že by se snad mezi osobami spadajícími do těchto skupin nenacházely osoby ohrožené či postižené sociálním vyloučením v jeho extrémní formě, ale spíše to, že extrémní podobu sociálního vyloučení tyto kategorie již na rozdíl od uvedených skupin neobsahují implicitně. U většiny z uvedených skupin může stávající situace osoby být předpokladem pro vznik ještě závažnější formy sociálního vyloučení, zatímco v předchozích případech je extrémní forma sociálního vyloučení či značné riziko jejího vzniku již přítomné. V případě obětí trestných činů a domácího násilí je definičním znakem cílové skupiny především porušování práv jedince jinou osobou. Sociální vyloučení (respektive jeho extrémní forma) ovšem přirozeně může v některých případech být důsledkem této situace. Ten-

to výčet skupin, které i přes určitou relevanci sledovány primárně nebudou, je uveden především pro ilustraci toho, jak široký je okruh osob, které mohou být chápány jako osoby sociálním vyloučením ohrožené či sociální vyloučení zakoušející. V krajských plánech jsou tyto skupiny osob tematizovány také spíše výjimečně.

Mezi těmito skupinami jsou také výrazné rozdíly (diametrální rozdíl takových charakteristik je patrný při srovnání skupiny „osob ohrožených trestnými činy“ s „příslušníky etnických menšin“). Posledním významným důvodem „záměrného opomenutí“ skupin uvedených v předešlém odstavci je potřeba obsírněji vyjasnit některé metodologické otázky týkající se specifického vztahu mezi sociálním vyloučením a dotýcnou skupinou osob. Značná naléhavost těchto otázek a zároveň velice specifický charakter odpovědí na ně je zřejmý především u cílové skupiny „příslušníci etnických menšin“⁹. V rámci tohoto příspěvku bohužel není prostor pro samostatnou diskusi těchto otázek zvláště pro každou uvedenou skupinu osob.

Okruh dále sledovaných skupin osob ohrožených sociálním vyloučením je tedy zúžen na skupiny osob, u nichž lze extrémní formu sociálního vyloučení vysoce přepokládat a tento předpoklad není rozměňován dalšími okolnostmi (srov. Hradecká, Hradecký, 1996; Gabal, 2007; Průdková, Novotný, 2007). To však rozhodně neznamená, že by extrémní formou sociálního vyloučení byly ohroženy či postiženy pouze tyto skupiny. Naopak je potřebné mít na vědomí relevanci extrémních forem sociálního vyloučení u dalších cílových skupin.

7 Situace a potřeby vybraných skupin osob v krajských střednědobých plánech rozvoje sociálních služeb

V krajských střednědobých plánech rozvoje sociálních služeb, které tematizovaly problematiku cílových skupin, je kategorizace jednotlivých skupin značně nesourodá, pokud jde o jejich označení i definici. V některých plánech jsou vybrané skupiny osob tematizovány samostatně, v jiných jsou naopak zahrnuty do širší kategorie. Ani obecnější kategorie se přitom nepřekrývají, neboť do obecnější kategorie jsou v různých plánech zahrnovány odlišné skupiny zde sledovaných osob.

Kromě faktu, že obecnější kategorie se shodným nebo obdobným označením reprezentují v jednotlivých krajských plánech fakticky odlišné

cílové skupiny, dochází zároveň k „přelévání“ jednotlivých tematizovaných podskupin mezi kategoriemi: určitá podskupina je tematizována jednou zcela odděleně (někdy přitom dokonce paralelně k obecné kategorii osob ohrožených sociálním vyloučením), jindy může být podřazena různým obecnějším kategoriím (ať už samotný název obecnější kategorie naznačuje, že jde o odlišné skupiny, nebo je navzdory shodnému či obdobnému názvu z definice či okruhu podřazených skupin patrná zřetelná odlišnost kategorie).

Velmi výrazně je variabilita způsobů vymezení patrná např. u cílové skupiny osob v krizi. Ta je někdy podskupinou osob ohrožených sociálním vyloučením, jindy jde o samostatnou cílovou skupinu. Ve druhém uvedeném případě tato skupina může být spíše alternativním označením pro cílovou skupinu osob ohrožených sociálním vyloučením i existovat zároveň s touto skupinou, může též zahrnovat různé skupiny osob tematizované jinde v souvislosti se sociálním vyloučením.

V plánech jsou používána rozličná označení pro obecnější kategorie. V některých případech nejsou tematizovány cílové skupiny, ale problémové okruhy či relevantní typy služeb a forem pomoci. Některé z těchto kategorií souvislost se sociálním vyloučením naznačují přímo v názvu explicitně, v jiných ji název pouze implikuje, v některých však souvislost se sociálním vyloučením z označení kategorie nijak nevyplývá a teprve přiřazení více skupin osob ohrožených či zakoušejících sociální vyloučení velmi výrazně naznačuje, že kategorie představuje alternativu ke kategorii „osob ohrožených sociálním vyloučením“, jak ji tematizují jiné krajské plány. V krajských plánech se objevují tyto obecné kategorie, jež některým z uvedených způsobů odkazují na situaci extrémního sociálního vyloučení:

- „osoby v (přechodné) krizi“,
- „osoby v akutně nepříznivé sociální situaci“,
- „dlouhodobá sociální exkluze a krize“,
- „osoby ohrožené sociálním vyloučením“,
- „osoby ohrožené sociálněpatologickými jevy“,
- „oblast služeb sociální prevence“ a poněkud překvapivě také
- „dětí a mládež“.

Krajský plán Jihočeského kraje (Krajský úřad Jihočeského kraje) předkládá nejprve výsledky šetření mezi poskytovateli, kde rozlišuje mj.

„osoby HIV pozitivní a nemocní AIDS“, „osoby bez přístřeší“ a „pachatele trestné činnosti, osoby propuštěné ze školských zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy po dosažení zletilosti“. Samostatně pak analyzuje situaci **cílové skupiny „osob v akutně nepříznivé sociální situaci“**. K té přiřazuje mj. „osoby bez přístřeší“, „osoby opouštějící zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy po dosažení zletilosti“, „osoby opouštějící výkon trestu odnětí svobody“ a „osoby propuštěné z ochranné léčby“.

Krajský plán Libereckého kraje (Krajský úřad Libereckého kraje) do **cílové skupiny „osob ohrožených sociálním vyloučením“** řadí mj. tyto podskupiny:

- „osoby propuštěné z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody“,
- „osoby po ukončení léčby chronických závislostí propuštěné ze zdravotnického zařízení, psychiatrické léčebny nebo léčebného zařízení pro chorobné závislosti“,
- „osoby propuštěné ze školského zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy nebo z pěstounské péče po dosažení zletilosti, respektive v 19 letech“ či
- „osoby, které nemají uspokojivě naplněny životně důležité potřeby vzhledem k tomu, že jsou osobou bez přístřeší“.

Krajský plán Moravskoslezského kraje (Krajský úřad Moravskoslezského kraje a, b) se analýze situace cílových skupin ve vazbě na sociální služby nevěnuje, nicméně v jeho příloze je zpracováno vymezení cílových skupin. V rámci **cílové skupiny „dětí a mládež (rizikové a ohrožené skupiny dětí a mládeže)“** je tematizována skupina „mladí lidé opouštějící ústavní zařízení“. Dále jsou rozlišeny **cílové skupiny „osob bez přístřeší“, „osob v postpenitenciární péči“** a **„osob ohrožených sociálním vyloučením“**.

V krajském plánu Pardubického kraje (Krajský úřad Pardubického kraje) byla zpracována **tematika „dlouhodobé sociální exkluze a krize“**. V rámci ní se pracovní skupina věnovala mj. skupinám

- „osob bez přístřeší“ a
- „osob jinak sociálně vyloučených nebo sociálním vyloučením ohrožených“.

Krajský plán Středočeského kraje (Krajský úřad Středočeského kraje) tematizuje **cílovou skupinu „osoby ohrožené sociálním vyloučením“**. Do této skupiny jsou přiřazeny mj.:

- „osoby vracející se z výkonu trestu odnětí svobody“,
- „osoby, jejichž způsob života a životní návyky vedou ke konfliktu se společností – osoby bez přístřeší, osoby živící se prostitucí“,
- „osoby žijící v sociálně vyloučených romských lokalitách“ či
- „osoby zletilé po ukončení ústavní výchovy (dětské domovy, diagnostické ústavy...) a pěstounské péče“.

Krajský plán Ústeckého kraje (Krajský úřad Ústeckého kraje) do **cílové skupiny „osob ohrožených sociálním vyloučením“** (cílová skupina, jíž se věnovala pracovní skupina zaměřená na oblast služeb sociální prevence) řadí:

- „osoby, které jsou propuštěny z výkonu vazby nebo výkonu trestu odnětí svobody“,
- „osoby po ukončení léčby chronických závislostí propuštěné ze zdravotnického zařízení, psychiatrické léčebny nebo léčebného zařízení pro chorobné závislosti“,
- „osoby propuštěné ze školského zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy nebo z pěstounské péče po dosažení zletilosti, respektive v 19 letech“,
- a „osoby, které nemají uspokojivě naplněny životní potřeby – osoby bez přístřeší“.

Krajský plán Zlínského kraje (Krajský úřad Zlínského kraje a, b) rozlišuje **cílovou skupinu „osob ohrožených sociálněpatologickými jevy“**, do které řadí „mladé lidi, jejichž sociální situace je ovlivněna rizikovými faktory – jsou to zejména uživatelé návykových látek, tzv. děti ulice nebo děti bez rodinného zázemí (po skončení ústavní výchovy)“, a **cílovou skupinu „osob v krizi“**, jíž tvoří „lidé bez domova, lidé v akutní nouzi, lidé nezaměstnaní, lidé trpící chudobou, ale také osoby v psychické krizi“.

8 Závěry

Jednotlivé krajské plány, které se věnovaly tematizaci cílových skupin (zahrnuta byla do sedmi ze čtrnácti krajských plánů – následující řádky se tak stejně jako předchozí kapitola týkají pouze těchto sedmi krajských plánů), se obecně velmi lišily ve způsobu uchopení cílových skupin.

V případě cílových skupin zahrnujících zde sledované skupiny osob se zvolené přístupy často lišily zcela zásadním způsobem.

Skupina „osob bez přístřeší“ byla zahrnuta do analýzy všemi krajskými plány (budto byla použita tomuto pojmu odpovídající kategorie, nebo bylo explicitně vyjádřeno, že skupina je zahrnuta do určité obecnější kategorie). Stejně tak tomu bylo také v případě „osob opouštějících školská zařízení pro výkon ústavní péče“, nicméně v některých plánech nebyla specifikována věková hranice osob, které jsou do této skupiny zahrnuty. Mezi plány, ve kterých byla věková hranice specifikována, nepanovala shoda (dosažení zletilosti, 19 let či 26 let). Osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách a osoby vracející se z výkonu trestu odnětí svobody byly explicitně tematizovány většinou krajských plánů. V plánech Ústeckého kraje a Zlínského kraje, ve kterých skupina osob žijících v sociálně vyloučených lokalitách sledována nebyla, byly sociální služby týkající se této skupiny osob tematizovány v souvislosti s jinými cílovými skupinami (v Ústeckém kraji příslušníci etnických menšin), či odděleně od analýzy cílových skupin (Zlínský kraj). Další relevantní skupiny osob (osoby vracející se ze zdravotnických zařízení, osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy) byly zařazeny pouze do některých krajských plánů. Všechny tyto skupiny osob byly nejčastěji tematizovány v rámci cílové skupiny „osob ohrožených sociálním vyloučením“.

Zjištěné rozdíly přirozeně nelze chápat jako nedostatek krajských plánů, jsou-li krajské plány koncipovány s ohledem na specifické podmínky příslušného kraje. Metoda komunitního plánování uplatňovaná při plánování rozvoje sociálních služeb¹⁰ není administrativním, ale participativním procesem – komunitní plánování probíhá za účasti organizací, které poskytují sociální služby, uživatelů sociálních služeb, veřejnosti či jiných významných subjektů. Záleží tedy především na shodě zúčastněných aktérů na tom, jakým způsobem bude uchopena problematika potřeb osob, kterým jsou sociální služby určeny. Kromě pohledu zúčastněných aktérů bývá významné také to, že některé skupiny osob uživatelů sociálních služeb (např. bezdomovci, uživatelé drog) se plánování rozvoje sociálních služeb neúčastní.¹¹

Na druhou stranu je zřejmé, že komunitní plánování by nemělo probíhat živelně a organizační

struktura pro jeho realizaci by měla být navržena tak, aby celý proces byl účelně koordinován. V takovém případě je možné volit takové definice cílových skupin, které budou nejméně zatíženy metodologickými problémy.

Jak ovšem vyplynulo z analýzy, zvláště v případě cílové skupiny „osob ohrožených sociálním vyloučením“ i jejích různých variant je takových problémů celá řada. Tyto problémy zakládá již široké významové rozpětí pojmu sociální vyloučení, a tedy i množství skupin, jež lze do této kategorie přiřadit.

Pro jasné vymezení této cílové skupiny je zapotřebí opřít se nejen o explicitní výčet skupin osob, které jsou do kategorie zahrnuty, ale také zvolit vhodnou definici této kategorie. Pouhé uvedení výčtu skupin nezaručuje, že bude existovat jasný „organizační princip“ pro jejich výběr (např. intenzita sociálního vyloučení, jeho povaha, příčiny, důsledky, délka trvání atd.). Naproti tomu ze samotné definice jen málokdy může dostatečně jasně vyplynout, které konkrétní skupiny osob byly do kategorie zahrnuty.

Neméně významnou otázkou je rozlišení mezi skupinou „osob ohrožených sociálním vyloučením“ a „osobami v (přechodné) krizi“. Délka trvání nepříznivé životní situace je bezpochyby klíčovým rozlišujícím znakem ve vztahu k potřebám osob z cílové skupiny, při rozlišení těchto dvou kategorií ovšem přirozeně vyvstává otázka, jakým způsobem mezi nimi vymezit jasné dělítko. Rozhodnutí tedy ve výsledku vždy tak jak tak závisí na okruhu skupin osob přiřazených do společné nebo naopak oddělených kategorií a samozřejmě také na průběhu plánování rozvoje sociálních služeb.

Poslední okolnost se týká v zásadě všech výše nastíněných dilemat ohledně vhodné definice, a to nejen pokud jde o osoby zakoušející extrémní sociální vyloučení. Fakt, že není možné na tomto místě dát jasné doporučení, jaké vymezení cílové skupiny preferovat, ovšem neznamená, že vymezení cílových skupin má bez jakýchkoliv korektivů vyplynout pouze z průběhu plánování rozvoje sociálních služeb. Při přípravě SPRSS by naopak měly být zohledněny veškeré problematické okolnosti spojené s vymezením cílových skupin, z nichž mnohé zde byly diskutovány. Stávající rozdíly mezi krajskými plány totiž bezpochyby představují značnou komplikaci například při snaze o vyhodnocení skutečných dopadů krajských plánů

na situaci v sociálních službách v jednotlivých krajích (respektive není jasná vazba mezi plány a výší dotace MPSV krajům).

Z analýzy zároveň vyplynul obecnější pozitivní dopad zahrnutí tematiky cílových skupin na celkovou úroveň krajského plánu. Přestože vysoké úrovně zpracování dosáhly také některé krajské plány, ve kterých tato tematika na krajské úrovni zpracována nebyla (Královéhradecký kraj), je její zařazení možné považovat pro podobu krajského plánu za prospěšné.

Poznámky

- 1 Článek je přepracovanou a rozšířenou verzí příspěvku prezentovaného na semináři „Trendy sociálně patologických jevů“ pořádaného Sekcí sociální patologie Masarykovy české sociologické společnosti dne 23. 4. 2008. Souvislosti týkající se střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb, jejich uživatelů a cílových skupin shrnují nejdůležitější poznatky týkající se těchto klíčových pojmů obsažené ve studii Bareš, P. 2008. *Cílové skupiny v krajských střednědobých plánech rozvoje sociálních služeb zpracovaných v období 2006 až 2007*, VÚPSV.
- 2 Kontakt na autora: pavel.bares@vupsv.cz.
- 3 Autoři publikace *Definice a typologie bezdomovství. Zpráva o realizaci aktivity 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR* (Hradecký, I., et al., 2007: 28–29) preferují toto druhé označení pro jeho všeobecnou srozumitelnost a široké rozšíření, přesto s tím, že je nezbytné usilovat o to, aby přestalo být zatíženo negativními konotacemi, spojováno se stereotypním nahlížením a zužováno pouze na určité skupiny takto postižených osob (tj. pouze na osoby přespávající na ulici).
- 4 Nelze si vystačit například se skupinou uživatelů služeb sociální péče, neboť tato skupina zahrnuje dvě velké podskupiny s odlišnými potřebami – seniory a osoby se zdravotním postižením, přičemž druhou uvedenou skupinu lze ještě dále diferencovat. Kromě uživatelů samotných je žádoucí uvažovat také o osobách, které jsou potenciálními uživateli služby a mohou se v brzké době uživateli služby stát (například osoby opouštějící zařízení výkonu trestu odnětí svobody).
- 5 Nelze ale opomenout ani další klíčové aspekty, jimiž jsou fungování určité sociální služby (zájem poskytovatele) a řešení existujících problémů

řešitelných sociálními službami, respektive úsilí o dosažení optimálního uspořádání sítě sociálních služeb v regionu (zájem zadavatele).

- 6 Nejčastěji se můžeme setkat s cílovými skupinami „senioři“, „osoby se zdravotním postižením“ a „rodiny s dětmi“. Často jsou sledovány také cílové skupiny „dětí a mládež“, „osoby bez přístřeší“/„bezdomovci“, „drogově závislí“, případně „národnostní a etnické menšiny“. Případně jsou pro některé skupiny osob používány obecnější kategorie („osoby ohrožené sociálním vyloučením“).
- 7 Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb je podle § 3 písmene h) zákona o sociálních službách „výsledek procesu aktivního zjišťování potřeb osob ve stanoveném území a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů, jehož obsahem je popis a analýza existujících zdrojů a potřeb, včetně ekonomického vyhodnocení, strategie zajišťování a rozvoje sociálních služeb, povinnosti zúčastněných subjektů, způsob sledování a vyhodnocování plnění plánu a způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb“.
- 8 Poněkud jiná situace by ovšem platila v případě cílové skupiny pojmenované „bezdomovci“ – zde by to záviselo na tom, zdali je kategorie chápána způsobem obecně přijímaným širší veřejností, tj. jsou do ní řazeny pouze osoby přespávající na ulici, v městské dopravě, veřejných budovách, nočních provozovnách apod. (tj. v podstatě jde v zásadě o pojmovou alternativu právě k cílové skupině „osob bez přístřeší“), nebo je vnímána širěji, tj. včetně osob ohrožených ztrátou bydlení, osob v azylových zařízeních atd. Doporučit lze bezpochyby druhý uvedený přístup (srov. Hradecký, 2007), kdy je ovšem míra ohrožení či postižení sociálním vyloučením u různých podskupin daleko variabilnější.
- 9 Za prvé, vazba mezi etnickou příslušností a sociálně nepříznivou situací či sociálním vyloučením rozhodně není automatická, což je při vymezení cílové skupiny podstatná okolnost, jež je však jen zřídka při definici cílové skupiny „etnické menšiny“ reflektována. Za druhé, etnická příslušnost je založena na sebedeklaraci. To jednak dále rozostřuje již tak problematickou vazbu k sociálnímu vyloučení a jednak je krajně nepřipustné při definici cílové skupiny ignorovat rozhodnutí osob, jež má zahrnovat, o jejich vlastní etnické příslušnosti. A konečně

za třetí, jako cílová skupina „etnické menšiny“ je většinou tematizována výhradně romská komunita. Zásady ve vztahu k romské komunitě formuluje materiál *Zásady dlouhodobé Koncepce romské integrace do roku 2025* (Vláda České republiky). Ty se přitom opírají o tři základní pilíře – menšinový (národnostní práva Romů), lidsko-právní (zabránění diskriminaci Romů) a sociokulturní (toto hledisko pokrývá životní podmínky, včetně problematiky sociálního vyloučení). Je zřejmé, že sociální služby se týkají teprve posledního aspektu. Označení cílové skupiny „etnické menšiny“ ovšem vychází z etnického rozlišení, neboť je daleko výraznější spojeno s pojmy „menšina“ a „rovné zacházení“, tj. s prvními dvěma uvedenými hledisky, nikoliv se sociální situací příslušné skupiny osob. Namísto cílové skupiny „etnické menšiny“ je tak patrně přesnější tematizace cílové skupiny „osob žijících v sociálně vyloučených lokalitách“. V tomto případě ovšem hrozí překrývání s jinými cílovými skupinami. Je také nezbytné cílovou skupinu vymezit tak, aby se vztahovala také k příslušníkům etnických menšin (patrně se však přitom nelze spokojit s označením cílové skupiny „obyvatelé sociálně vyloučených romských lokalit“ nebo podobně vymezovanými kategoriemi).

- 10 Ačkoliv v případě krajských plánů není s ohledem na specifickou situaci rozhodně uplatňována důsledně a jsou preferovány přístupy, které se o ni opírají pouze částečně nebo se od ní odklání, je zřejmé, že i pro zpracovatele krajských plánů se stala výraznou inspirací a oporou.
- 11 Lze uvažovat dvě možné podoby vyloučení určitých skupin osob z účasti na komunitním plánování. Buďto není analýza situace těchto skupin osob zahrnuta, nebo je řešena bez jejich účasti. Ať už proto, že osoby reprezentující tyto skupiny nevyužijí možnosti účasti, nebo proto, že ani nebyly osloveny, neboť bezpodmínečné zapojování této skupiny je vnímáno jako rizikové pro kvalitu celého procesu. Organizační struktura procesu by proto měla zahrnovat analýzu rizik ve vztahu k zapojování uživatelů sociálních služeb.

Seznam literatury:

BAREŠ, P. *Cílové skupiny v krajských střednědobých plánech rozvoje sociálních služeb zpracovaných v období 2006 až 2007*. Praha: VÚPSV, 2008.

EUROPEAN COMMISSION. **Report on social inclusion 2005. An analysis of the National Action Plans on Social Inclusion (2004–2006) submitted by the 10 new Member States.** European Commission.

Dostupný na http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/social_inclusion/docs/sec256printed_en.pdf

GABAL, I. **Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti.** Praha: GAC, Nová škola, o. p. s., 2008.

HRADECKÁ, V., HRADECKÝ, I. **Bezdomovství – extrémní vyloučení.** 1. vyd. Praha: Naděje, 1996.

HRADECKÝ, I., et al. **Definice a typologie bezdomovství. Zpráva o realizaci aktivity 1 projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR.** Praha: Naděje, 2007. 50 s. ISBN: 978-80-86451-13-8.

KRAJSKÝ ÚŘAD JIHOČESKÉHO KRAJE. **Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Jihočeského kraje.** [online] poslední revize 7. 4. 2008 [cit. 2007-12-17]. Dostupné z [http://www.kraj-jihocesky.cz/index.php?par\[id_v\]=1223&par\[lang\]=CS](http://www.kraj-jihocesky.cz/index.php?par[id_v]=1223&par[lang]=CS)

KRAJSKÝ ÚŘAD LIBERECKÉHO KRAJE. **Strategie střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb Libereckého kraje pro rok 2008.** [online] při poslední revizi (7. 4. 2008) dokument nedostupný [cit. 2007-12-17] <http://www.kraj-lbc.cz/index.php?page=2159>

KRAJSKÝ ÚŘAD MORAVSKOSLEZSKÉHO KRAJE (a). **Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Moravskoslezském kraji na rok 2008-2009.** [online] poslední revize 7. 4. 2008 [cit. 2007-12-17] http://www.kr-moravskoslezsky.cz/soc_20.html

KRAJSKÝ ÚŘAD MORAVSKOSLEZSKÉHO KRAJE (b). **Základní sociálně-demografické údaje ve vztahu k plánování sociálních služeb.** [online] poslední revize 7. 4. 2008 [cit. 2007-2-6] http://www.kr-moravskoslezsky.cz/soc_20.html

KRAJSKÝ ÚŘAD PARDUBICKÉHO KRAJE. **Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Pardubického kraje 2008–2010.** [online]

poslední revize 7. 4. 2008 [cit. 2007-12-17] <http://www.pardubickykraj.cz/document.asp?thema=3788>

KRAJSKÝ ÚŘAD STŘEDOČESKÉHO KRAJE. **Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb 2008-2009.** [online] poslední revize 7. 4. 2008 [cit. 2007-9-24] <http://www.kr-stredocesky.cz/socialni-oblast/komunitni-planovani>

KRAJSKÝ ÚŘAD ÚSTECKÉHO KRAJE. **Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Ústeckém kraji na období 2008 až 2011.** [online] poslední revize 7. 4. 2008 [cit. 2007-12-17] http://zdravotnictvi.kr-ustecky.cz/vismo5/zobraz_dok.asp?u=450018&id_org=450018&id_ktg=73560&p1=139363

KRAJSKÝ ÚŘAD ZLÍNSKÉHO KRAJE (a). **Plán rozvoje sociálních služeb ve Zlínském kraji pro rok 2008.** [online] poslední revize 7. 4. 2008 [cit. 2007-12-17] <http://www.kr-zlinsky.cz/docDetail.aspx?nid=3055&docid=51213&doctype=ART&did=6976>

KRAJSKÝ ÚŘAD ZLÍNSKÉHO KRAJE (b). **Analýza vybavenosti území Zlínského kraje sociálními službami.** [online] poslední revize 7. 4. 2008 [cit. 2008-2-11] <http://www.kr-zlinsky.cz/docDetail.aspx?nid=3055&docid=51213&doctype=ART&did=6976>

MAREŠ, P. **Faktory sociálního vyloučení.** Brno: VÚPSV, Výzkumné centrum Brno, 2008.

MPSV. **Průvodce procesem komunitního plánování.** Praha: MPSV, 2008.

PERCY-SMITH, J. (Ed.). **Policy Responses to Social exclusion: Towards inclusion?** Buckingham: Open University Press, 2000.

PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P. **Charakteristiky bezdomovců a specifika života na ulici.** *FÓRUM sociální politiky*, 2007, roč. 1, č. 3, s. 26–28.

SIROVÁTKA, T. (Ed.) **Sociální vyloučení a sociální politika.** Brno, Praha: Masarykova univerzita, Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006.

SKŘIČKOVÁ, Z., et al. **Metodiky pro plánování sociálních služeb.** Praha: Centrum pro komunitní práci, 2007.

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

Samovolná změna organizační kultury, její přínosy a rizika

Natural Evolution of Organizational Culture and its Benefits and Risks

Petr Kolařík

Ing. Mgr. Petr Kolařík je studentem Masarykovy univerzity, FSS, doktorského programu SP se zaměřením na organizační kulturu a identitu organizace. Současně pracuje jako ředitel Charity Veselí nad Moravou.

Abstrakt

Organizační kultura je výsledkem působení řady vnějších a vnitřních faktorů. Jejich nestálost a proměnlivost způsobuje, že se organizační kultura neustále vyvíjí. Vývoj umožňuje organizaci reagovat na změny, které provázejí její činnost. Uvnitř organizační kultury jsou přítomny síly, které dovolují, aby tento vývoj probíhal harmonicky za účasti všech členů organizace a bez nutnosti zvláštních mocenských intervencí např. managementu. Dosažení takového harmonického vývoje by mělo být cílem organizace. V reálném životě však může nastat situace, při které dochází k deformaci organizační kultury, k maladaptaci a opuštění hodnot, na kterých stála funkční kultura, a tento vývoj může ohrozit samu existenci organizace. Autor navrhuje opatření, která je nutné učinit, aby se těmito situacím předcházelo, a upozorňuje na nutnost průběžného sledování vývoje organizační kultury. Zodpovědnost za tento monitoring má především management. Pokud zjistí, že dochází k nežádoucím změnám, pak musí intervenovat do vývoje s celou svou výkonnou mocí. K této intervenci má docházet až v krajním případě. V případě „mocenských“ intervencí totiž hrozí nebezpečí, že nedojde ke změnám kultury, ale jen ke změnám chování. To je nebezpečné zvláště pro organizace, jejichž práce má etický rozměr, např. v sociální sféře.

Klíčová slova

organizační kultura, autoregulace kultury, rizika vývoje, přínosy, samovolná změna

Abstract

Organizational culture is the result of various inner and outside forces. Their instability and changeability result in a continuous development of organizational culture. The development facilitates that the organization should adapt to changes that accompany its activities. There are forces in organizational culture that can make harmonic development with participation of all members possible without necessity of special interventions by management. That harmonic development should be the aim of organization's effort. In spite of all effort we can meet the situation when the organizational culture is maladapted, distorted and basic values are abandoned. This development can jeopardize the very existence of the organization. The author suggests precautions that must be done to prevent such situations and points out at necessity of continual monitoring of cultural development. The monitoring is a basic responsibility of managers. In case the managers find out unfavourable changes then they have to intervene with all their authorities. That intervention can occur only when most needed. In case of "power" intervention it is possible that only change in behaviour not in culture occur. That is risky for an organization with value-added activities such as social service organizations.

Keywords

organizational culture, self-regulation, development contingency, development benefits, spontaneous change, values in organizational culture

Úvod

Na otázku, jak efektivně řídit organizaci, se dnes nabízí nescíslné odpovědi a přístupy. Jedním z efektivních a trvale udržitelných přístupů je využití konceptu organizační kultury. Její význam pro chod organizace, její úspěch a dlouhodobou udržitelnost si jen málokdo dovolí zpochybnit. Obzvlášť velký význam má v oblasti služeb (Sin, Tse, 2000) a z celého celku služeb můžeme vyzvednout oblast sociálních služeb. Je tomu tak zvláště proto, že sociální práce je velmi často spojena s hodnotovými volbami. Když si uvědomíme, že organizační kultura jistým způsobem reflektuje hodnoty, které leží v jejím základu, pak rozhodování v sociální práci je velmi často konfrontací mezi hodnotami, z kterých vychází rozhodnutí, a hodnotami reflektovanými organizační kulturou. Vztah mezi konkrétní akcí a organizační kulturou je díky této hodnotové konfrontaci živý.

Na velký význam organizační kultury v organizacích pracujících v sociální oblasti ukazují také některé další skutečnosti. Interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem se často odehrává v atmosféře důvěrnosti a řešení problému je málokdy zcela jednoznačné. Pracovník se při něm pohybuje v určitém prostoru, který nemá zcela jednoznačně vymezeny hranice. Objevuje se nutnost volit mezi vylučujícími se možnostmi (dilematy), přičemž ani o jedné nelze tvrdit, že je zřejmě lepší volbou. Pracovník je při svém rozhodování do jisté míry nezávislý a obtížně kontrolovatelný. Obvyklé řídicí a kontrolní mechanismy používané např. při managementu firem z výrobní sféry jsou těžko použitelné. Pro management organizací sociálních služeb je proto vhodné použít přístupy využívající pro řízení mechanismy, které tyto zvláštnosti respektují. Přední místo mezi nimi zaujímá právě využití organizační kultury a jejích vlastností.

S uznáním jejího velkého významu se objevuje několik velmi důležitých otázek. Především jak je to s její změnou. Může vůbec dojít ke změně organizační kultury? Pokud ke změně dochází, jde o samovolně běžící proces, nebo o proces, který musí být iniciován managementem? A jestliže proces změny iniciuje management, může ho řídit v souladu se svými záměry? Pokud konstatujeme, že změna je možná a může probíhat i samovolně, vynořují se další související otázky. Jaká rizika a přínosy samovolná změna představuje a zda a kdy je vhodné do tohoto pro-

cesu zasahovat. Na tyto otázky se v dalším textu pokusíme odpovědět v obecnější poloze a současně přihlédneme ke specifickým organizací působících ve sféře sociálních služeb.

Řízená a samovolná změna organizační kultury

Názory na to, co lze považovat za změnu organizační kultury, se různí. Někdy může tento pojem označovat změnu některých vnějších manifestací kultury, které bývají označovány jako artefakty materiální a nemateriální povahy. Jindy může zahrnovat změnu hodnot a norem, nebo dokonce základních předpokladů, na kterých organizační kultura stojí. Je zřejmé, že čím hlouběji směrem k hodnotám tato změna jde, tím je její prokazování obtížnější a daleko problematičtější ověřitelné, protože ze změny vnějších projevů nelze automaticky usuzovat na skutečnou změnu hodnot, postojů a předpokladů. Při zkoumání organizací autoři někdy zjišťují, že to, co se vydávalo za kulturní změnu, je ve skutečnosti pod hrozbou sankcí vynucená změna chování, která v žádném případě nereflektuje avizovanou změnu v hodnotách a postojích. To, zda opravdu došlo ke změně norem a hodnot, se někdy může ukázat až v okamžicích krizí, zrušení či neexistence sankcí, které vynucovaly změny vnějších projevů organizační kultury. Někteří autoři tvrdí, že právě takové situace ukazují, že spíše než ke změně organizační kultury dochází ke změně chování (Harris, Ogbona, 1998; 2002). Pro potřeby této stati budeme považovat za změnu organizační kultury takovou změnu jejích jednotlivých vnějších projevů, která má dlouhodobý a trvalý charakter. Z povahy těchto změn pak lze usuzovat, zda dochází ke změnám v hlubších vrstvách kultury a zda se mění hodnoty, postoje a názory, jinými slovy základy, na kterých kultura spočívá (Ford, 2008; O'Donovan, 2006).

Je zřejmé, že na organizační kulturu působí řada vnějších a vnitřních sil, které musejí vést k její proměně. Tato proměna probíhá samovolně, aniž by byla součástí nějakého vědomého úsilí managementu nebo kohokoliv jiného. Je výsledkem působení dvou základních souborů sil existujících v každé organizační kultuře. Jedny síly působí na její změnu, lze je označit jako „inovativní“ síly, druhé se snaží bránit této změně a konzervovat současnou podobu organizační kultury, jde o tzv. „tradiční síly“ (O'Donovan, 2006). Tradiční síly se snaží o udržení identity

organizace a způsobu její činnosti, zatímco inovativní, které ožívují kulturu, se snaží o změnu, řešení nových úkolů, které stojí před organizací, a reagují na nové podněty. Obě skupiny sil působí proti sobě, přitom ale mají komplementární charakter. V zásadě pak může působení těchto sil vyznít třemi způsoby (O'Donovan, 2006). Inovativní síly odsunou tradici do pozadí a organizace ztrácí kontakt se svými kořeny. Přizpůsobivost je nejvyšší metou a organizace ztrácí svou identitu. V druhém případě je tradice příliš silná, schopnost organizace reagovat na nové podněty je snížena a z organizace se stává neživotaschopný dinosaurus. Pak je tu třetí, ideální případ funkční, zdravé organizace. Obě dvě síly jsou v rovnováze. Její organizační kultura má autoregulační schopnost. Organizace reaguje pružně na nové podněty, zvládá nové situace, pracovníci organizace mají zdravou míru sounáležitosti s organizací a úspěšně reagují na nové výzvy pro činnost organizace. Přitom neztrácejí kontakt s hodnotami a principy, které leží v základech organizační kultury.

Nabízí se otázka, zda je možné a vhodné do tohoto samovolně běžícího procesu vývoje organizační kultury mocensky zasáhnout např. v případě, kdy se vývoj firemní kultury ubírá nežádoucím směrem. Odpověď na otázku, kdy je vhodné zasáhnout, se jaksi nabízí sama. Tehdy, a jen tehdy, když samovolně běžící vývoj vede ke změnám, které ohrožují identitu organizace, odklání ji od jejího poslání a případně jinak představuje ohrožení pro její existenci. Ještě před tímto zásahem si musíme odpovědět na otázku, zda je vůbec možné řízenými intervencemi ovlivnit vývoj kultury žádoucím směrem. Jinými slovy, zda je vůbec možné řídit vývoj organizační kultury. Názory na možnost jeho řízení se v podstatě pohybují mezi dvěma krajními stanovisky. Na jednom okraji se nacházejí autoři, kteří považují změnu organizační kultury za zcela nemožnou a neproveditelnou a snahu o její změnu vidí jako zcela naivní počínání (Thompson et al., 1996). Argumenty této strany shrnuje Meek (in Brooks, 2003: s. 231), který se vyjádřil, že „kulturou jako celkem nelze manipulovat, zapínat ji nebo vypínat ... kultura by se měla považovat za něco, co organizace ‚je‘, a ne za něco, co organizace ‚má‘, není to nezávislá proměnná ani nemůže být vytvářena, objevována nebo ničena rozmary managementu“. Domníváme se, že v hloubi námitek odmítajících možnost cílené

změny je uvědomění si skutečnosti, že nositeli kultury jsou především konkrétní lidé, kteří jsou velmi odlišní, s vlastním rozmanitým kulturním zázemím, které zrcadlí nejrůznější individuální hodnoty a postoje. Tito lidé se navíc chovají vždy s jistou mírou nahodilosti a nevyzpytatelnosti a mají osobní svobodu, v jejímž jménu mohou odmítnout jakoukoliv snahu o vytváření kultury v rozporu s jejich hodnotami, názory a postoji. K tomuto lidskému faktoru „nevyzpytatelnosti a svobody“ přistupuje skutečnost, že personální obsazení funkcí a činností v organizaci se v čase mění. Současně dochází neustále k proměně vnějšího prostředí, ve kterém organizace pracuje, klientů, kterým se poskytují služby, produktů, technologií apod. Podle těchto názorů je tedy řízení změny organizační kultury nemožné, a to zejména vzhledem ke složitosti všech faktorů, které do této proměny vstupují, a osobní svobodě lidí v organizaci, kteří mohou odmítnout snahu o její změnu.

Podívejme se nyní na druhou stranu názorového spektra, na autory, kteří změnu organizační kultury považují za proveditelnou a dobře říditelnou. Zastánci tohoto postoje tvrdí, že změnu organizační kultury lze plánovat, řídit a usměrňovat podle přání managementu či zřizovatele organizace. Že jich není málo, ukazuje ohromná spousta literatury, která se právě touto problematikou zabývá. Patří k nim např. Bedrnová, Brenton, Cameron, Driskill, Ford, Glisson, Lukášová, Nový, Quin, Schein a řada dalších. Jaké jsou jejich argumenty?

Možnost utvářet, a tedy i měnit organizační kulturu vychází u nich z možnosti ovlivňovat faktory, které určují její výslednou podobu. K těmto hlavním faktorům patří prostředí (sociokulturní faktory, vliv požadavků a síly zákazníků, vliv profesionální kultury), vliv zakladatele a managementu, vlastníků a manažerů, vliv velikosti a doby existence organizace, druh používaných technologií (Lukášová, 2004) a složení personálu (kulturních identit zaměstnanců) a jeho úsilí o změnu organizační kultury (Batteau, 2000). Všechny uvedené vlivy na sebe navzájem působí a dochází k řadě rozmanitých interakcí, jejichž výsledkem je konkrétní organizační kultura. O tom, které interakce ovlivní jednotlivé projevy organizační kultury, rozhoduje zejména fakt, nakolik daný typ interakce vede k dosažení cílů organizace, zda se ukazuje jako prospěšný pro její činnost (Schein, 2004),

a také hodnoty, které leží v jádru organizační kultury a které kultura reflektuje. V každém případě při snaze o působení na jednotlivé faktory ovlivňující organizační kulturu nepůjde o jednoduché, jednoznačně predikovatelné působení, spočívající v tom, že učiníme konkrétní opatření a obdržíme požadovaný výsledek, ale spíše o snažení, které vede k žádoucímu cíli s jistou mírou pravděpodobnosti a které také může vést ke zcela nepředvídaným výsledkům (Harris, Ogbona, 1998; 2002). Přesto však úsilí o utváření organizační kultury může vést k vytvoření požadovaného kulturního prostředí. Lze vyjít i z osobní zkušenosti. Každý z nás se většinou setkal s organizací, do které kulturně zapadl a ve které cítil, že podoba jejího kulturního prostředí není výsledkem nahodilého procesu, nýbrž výsledkem snažení členů organizace. Možná bychom mohli použít i analogii s výchovou. Žádný vychovatel nemůže s jistotou zaručit, že výsledkem výchovy bude jedinec s danými vlastnostmi. Nikdo se však neodvážá tvrdit, že kvůli této nejistotě nemá výchovné úsilí žádný význam a neprojeví se na vychovávaném jedinci. V této souvislosti nabývá termín „řídít“ poněkud měkčího významu. Nejde o stoprocentní ovládnutí procesu vývoje kultury a jeho úplnou kontrolu, ale spíše o snahu vést a ovlivňovat tento proces směrem k žádoucímu výsledku.

Uprostřed mezi zastánci a odpůrci proveditelnosti změny se nacházejí ti, kteří považují změnu organizační kultury za možnou, ale jen obtížně proveditelnou. Ke změnám podle nich dochází ve výjimečných situacích, jako jsou krize, výrazná obměna personálu organizace apod.

V otázce řízení změny organizační kultury se přikláníme k táboru, který tvrdí, že ji lze řídit. Jde však bezesporu o velmi složitý proces. Proto považujeme za ideální situaci, když není nutné zasahovat do jejího vývoje, když její samovolná změna reaguje na nové výzvy a umožňuje, aby organizace plnila své poslání. Je však vůbec možné, aby k takové situaci v praxi došlo?

Samovolná změna organizační kultury

Podívejme se na skutečný příběh samovolné změny organizační kultury auditorské a poradenské firmy Arthur Andersen and Co., který popisuje Tim Hallet (2003). V roce 1915 prováděl pan Andersen audit u jedné středozápadní železniční společnosti. Společnost chtěla zkreslit údaje o svém skutečném zisku tak, že

přesune již existující závazky do příštího účetního období a o jejich existenci pomlčí. Andersen chtěl, aby informace o existenci těchto závazků byly připojeny k auditu firmy. Prezident společnosti na něho velmi naléhal, aby se to nestalo. Andersen mu nevyhověl i za cenu ztráty klienta a tento příběh se stal součástí prostředí organizační kultury, v které byl kladen důraz na čestnost a pravdivost při provádění auditorské činnosti. Postupem času se společnost vedle auditorské činnosti začala věnovat poradenství. Objem poradenské činnosti postupně narůstal, až předstihl objem auditorské činnosti. V roce 1995 píše Dick Measelle, vrchní ředitel auditorského a daňového oddělení esej, v kterém mluví o obou odděleních firmy. Zatímco první, auditorské, je pořád vázáno přísnými etickými kritérii a pracovníky označuje za samuraje ochotné obětovat v zájmu pravdy i momentální prospěch, v druhém, poradenském oddělení označuje pracovníky jako spíše obchodníky a naznačuje, že zde již etická kritéria nejsou tak důležitá. Říká, že zaměstnanec společnosti Andersen musí najít cestu, jak být samuraj i obchodník současně. Ve společnosti se však od sebe auditorské a poradenské oddělení postupně vzdalovalo. V objemu financí, které získávala obě oddělení pro firmu, nabývalo poradenství stále větší váhy a tlak na auditory ve smyslu být více vstřícný ke klientům rostl. Vše vyvrcholilo při provádění auditu u firmy Enron, během kterého se dostal auditor společnosti Andersen do sporu s vedením Enronu, protože poukazyval na řadu zvláštních obchodních transakcí. Zástupci Enronu požadovali, aby byl auditor odvolán. Společnost Andersen jim vyhověla. Nakonec ale obchodní praktiky Enronu vyšly najevo, Enron vykázal obrovskou ztrátu a zbankrotoval. Firma Andersen byla v souvislosti s auditem Enronu obviněna a ukončila svou činnost v roce 2002 (Hallet, 2003).

Jaké základní poselství příběh nese? Domníváme se, že je jím varování před ponecháním organizační kultury jejímu vlastnímu osudu. Ukazuje také, že změny, které se původně mohly jevit jen jako formální a nijak nebezpečné, vedly k takové erozi hodnot, na kterých stála auditorská činnost firmy (zejména objektivnosti, pravdivosti a nezávislosti výsledku na přání klienta), že firma nakonec zanikla. Anž bychom si činili nárok na vyčerpávající odpověď, můžeme se pokusit identifikovat v příběhu

základní prvky, které přispěly k tomuto vývoji. Na začátku existence společnosti byla zakladatelem jasně definována hodnota, která byla pro kvalitní výsledky v auditorské činnosti stěžejní. Tou byla objektivnost, nezávislost a pravdivost výstupů (v tomto případě auditů) činnosti organizace a tato hodnota byla striktně hájena – viz příběh pana Andersena, který se stal součástí firemní kultury. Role zakladatele firmy spočívala jednak v tom, že definoval základní rysy identity organizace a z nich vyplývající základní hodnoty, na kterých má stát firemní kultura, a v tom, že předvídal situace, které se v oblasti činnosti Andersenu budou s velkou pravděpodobností opakovat, tzn. tlak klientů na přikrášení auditorských zpráv. Zakladatel důsledně lpěl na deklarované pravdivosti a objektivnosti. Je zřejmé, že po určitou dobu byl samovolný vývoj organizační kultury harmonický a umožňoval dynamický růst firmy a přispíval k dosažení vynikající úrovně služeb a dobrým hospodářským výsledkům. S postupem času vliv zakladatele slábl, rozšiřovala se činnost organizace a měnilo se výrazně personální složení firmy. Tlak auditovaných firem na přikrášlování výsledků zůstával stejný nebo spíše rostl. Současně však, vzhledem k rostoucímu konkurenčnímu boji o klienta, rostlo pokušení vyhovět jeho tlaku na přikrášení výsledku auditu. Tento tlak byl ještě zvýšen skutečností, že s rozšířením činnosti o poradenství ve firmě získávala navrch skupina zaměstnanců, pro kterou kritérium pravdivosti nebylo tak důležité a přitom její přínos k hospodářským výsledkům firmy nabýval stále větší váhu a auditorská činnost ustoupila v celkovém objemu a tím také na svém významu a vlivu. Pravdivost zdánlivě přestávala být důležitou pro úspěch organizace a úspěch se začal měřit výhradně okamžitým finančním přínosem. K akceleraci celého vývoje přispělo chování manažerů, kteří začali tvrdit, že pro dosažení zisku je možno dělat ústupky klientovi, které jsou na úkor objektivnosti, nezávislosti a pravdivosti. Management navíc chybně předpokládal, že ve firmě mohou koexistovat dvě subkultury – auditorská a poradenská přes zřejmý konflikt v některých hodnotách, ze kterých vycházely. Vliv poradenské části na auditorskou část byl silný a projevil se tím, že auditorská část začala opouštět svůj zásadový postoj. Tento posun nepřekvapuje. Je odrazem zmiňovaných tlaků klientů, manažerů a jednostranným akcentem

na dosažení co nejvyššího zisku. Tento ústup ve výsledku stál existenci celé organizace. Pád auditorské části nepřežila firma jako celek.

Hlavní faktory působící na změnu organizační kultury

Faktorů, které mohou narušit vyvážený rozvoj organizační kultury, je celá řada. Problém nepředstavuje jejich existence, ale skutečnost, že za jistých okolností dokáží narušit rovnováhu sil, které zajišťují harmonický vývoj kultury. V dalším se zmíníme o dvou z nich, které přicházejí z vnějšího prostředí, a o jednom, jenž působí zevnitř organizace.

Z vnějších faktorů považujeme za nejvýznamnější stále rostoucí důraz na orientaci na klienta. Tento důraz je tak velký, že organizace ve své vstřícnosti ke klientům může opustit i hodnoty, které utvářejí její vnitřní prostředí, hodnoty, na kterých stála a které jsou pro její činnost velmi důležité. Obzvlášť je silný u organizací, které poskytují služby a jejichž zaměstnanci jsou vystaveni přímému vlivu klientů (Sin, Tse, 2000). Patří sem např. organizace působící v sociální sféře, zdravotnictví a další. Krize na hypotečním trhu způsobená i snahou finančních ústavů získat co nejvíc klientů vedla k tomu, že zásada opatrnosti při správě finančních prostředků byla odsunuta do pozadí. Slogan jedné americké banky „schopnost obdržet hypotéku jste získali svým narozením“ ukazoval, že snaha získat klienty byla dovedena do absurdna. Podobně nemocnice, které chtějí mít co nejvíc pacientů, mohou opustit zásadu, že cílem je prospěch pacienta, a vyměnit ji za cíl vyléčit pacienta. Personál začne sledovat pouze ukazatele úspěšnosti léčby (tak jako je někdy sleduje laická veřejnost, a tedy budoucí klienti) a programově odmítat pacienty s možností komplikací nebo špatnou prognózou. Jedním slovem ty, kteří mohou zhoršit statistické ukazatele úspěšnosti.

Nejenom klienti mohou svým tlakem narušit autoregulační schopnost organizační kultury. Velkou silou mohou mít také jiné skupiny, mající zájem na ovlivnění hodnot a postojů, které leží v jádru organizační kultury. V sociální sféře představuje největší ekonomickou sílu stát. Bez prostředků ze státního rozpočtu by naprostá většina organizací působících v sociální sféře nepřežila. Požadavky státu na příjemce dotace, kterými podmiňuje její přidělení, mohou mít na organizaci velký vliv a sunout ji někam, kam

vůbec nechce. Mohou být v konfliktu s tím, jak svou roli vnímají pracovníci v přímé péči a jaké hodnoty jsou pro ně významné (Nečasová, Musil, 2006). Snaha vyhovět požadavkům státu vynucená ekonomickým tlakem může vést k opuštění hodnot a poslání, s kterým organizace vznikla, a ztrátě její identity.

Z vnitřních faktorů, které dnes významně ovlivňují autoregulační schopnost organizační kultury, považujeme za nejvýraznější personální nestabilitu organizací. Ta sice může být zaviněna v některých případech i nevhodnou organizační kulturou, ale podílí se na ní i řada jiných faktorů, jako migrace pracovní síly, snížená loajalita zaměstnanců, životní styl, a potýká se s ní většina organizací. V sociální oblasti představuje personální nestabilita vážný problém jak ve většině nestátních neziskových organizací, tak v obecním i státním sektoru (Tham, 2006). K časté obměně zaměstnanců v přímém kontaktu s klienty přistupují také časté výměny na manažerských postech (Austin, 2002). Přitom manažeři jsou ti, kdo vzhledem ke své moci mají na utváření kultury výrazně větší vliv než řadoví zaměstnanci. Těžko lze vytvářet kulturu schopnou autoregulace, pokud se neustále mění její nositelé. A existuje ještě další posun ve složení zaměstnanců, který je odrazem změn ve společnosti a myšlení lidí. Sociální sféra tyto proměny pocítuje obzvláště citelně. Jako příklad lze uvést organizace založené katolickou církví, popř. jinými křesťanskými církvemi pro poskytování sociálních služeb. V katolické Charitě pracovali před sto lety v hojné míře řeholníci a řeholnice, duchovní církve a takřka výlučně katolíci (Vašek, 1941). V současnosti řeholníci ani řeholnice v Charitě takřka nepracují a katolíci tvoří mezi zaměstnanci menšinu. Je tomu hlavně z toho důvodu, že pro stávající rozsah sociálních služeb poskytovaných církvemi nemají církve k dispozici odpovídající počet svých členů. Tak rozsáhlá změna ve složení pracovníků kladé velké nároky na udržení organizační kultury a identity Charity.

Proces, při kterém se negativně mění organizační kultura v důsledku narušení její autoregulační schopnosti, probíhá většinou skrytě. Vnější obraz organizace tato změna zpočátku nijak neovlivňuje. Někdy, a v dnešní době stále častěji, navíc dochází k tomu, že organizace si je vědoma své postupné proměny, ale svůj obraz pro veřejnost udržuje úmyslně stále původní, vytváří

a drží si svou „starou“ image. Klienti pořád vidí úctyhodnou firmu se stoletou tradicí nezávislosti, politickou stranu věrnou svému konzervativnímu nebo liberálnímu ladění, církevní azylový dům pro ženy, kde se klientkám a jejich dětem dostává veškeré pomoci. Realita však může být jiná. Proces, při kterém firma ztrácí vztah ke své původní kultuře a přitom se snaží zachovat její původní obraz, se dá přirovnat k procesu, který popsal Baudrillard (in Hatch, Schultz, 1994) jako vývoj image. V první fázi image pravdivě a výstižně vyjadřuje skutečnost, kterou zobrazuje. V druhé fázi image slouží jako maska, která skrývá hlubokou realitu, skrytou pod jejím povrchem. Ve třetí fázi již obraz existuje prakticky nezávisle, už neukrývá realitu, ale zakrývá její nepřítomnost. V poslední, čtvrté fázi už mezi image a realitou neexistuje žádný vztah. Image slouží jenom k tomu, aby lákala klienty. A právě okamžik, kdy je otevřeně konfrontována realita organizace se svou image, může být osudový a znamenat zánik organizace.

Opatření směřující k podpoře harmonické změny organizační kultury

Jak bylo výše uvedeno, ke změnám organizační kultury musí časem docházet, jinak organizace přestane reagovat na proměny okolního světa i vnitřního prostředí a stane se z ní fosilie, která je odsouzena k zániku. Je přáním všech skupin zainteresovaných na činnosti organizace (klienti, zakladatel, skupiny veřejnosti apod.), aby tato proměna umožňovala rozvoj organizace a aby určující nositel a realizátor, kterým jsou sami pracovníci organizace, ji dokázal uskutečňovat tak, aby organizace plnila co nejlépe poslání, pro které byla zřízena. Ideální je, pokud do procesu změny není nutno intervenovat nějakými mimořádnými zásahy. Při těchto zásazích totiž existuje reálné nebezpečí, že ten, kdo zásah iniciuje, nevhodně stanoví potřebnou podobu organizační kultury, a zejména to, že může sice dojít ke změně některých projevů organizační kultury, ale její základna se nemění a začíná se vzdalovat vnější obraz organizační kultury od její skutečné podoby. S velkou pravděpodobností se tento rozdíl nakonec projeví v některé zátěžové krizové situaci a může ohrozit samu existenci subjektu. Co je potřeba pro dosažení ideálu průběžné harmonické změny a jak se vyhnout nutnosti mimořádných zásahů? A jak případně zabránit situacím popsáním na společnosti Anderson?

Hlavním činitelem změny kultury je personál organizace. V posledku jsou to totiž sami pracovníci, kteří svým postojem a souhlasem či nesouhlasem rozhodují o změně organizační kultury. Zejména to platí u organizací, kde velká část zaměstnanců má při svém rozhodování poměrně široký prostor pro uplatnění vlastních postupů, názorů a má jistou svobodu a nezávislost. Sem patří pracovníci v sociálních službách, zdravotnictví, učitelé a řada dalších. Tito lidé často mají možnost k jednání, které může být i v rozporu s oficiální politikou organizace (Lipsky, 1991) a mohou ovlivnit vývoj organizační kultury nežádoucím směrem, popř. postavit pevnou hráz všem snahám managementu o její změnu v rozporu se zájmy zaměstnanců. V extrémním případě dochází k vytvoření prostředí, které je v naprostém rozporu se vším, co organizace oficiálně hlásá. Můžeme zmínit sexuální zneužívání dívek a žen v Africe pracovníky humanitárních organizací, které si pro humanitární práci najal UNHCR (Maslan, Mahlow, 2002). Z tohoto důvodu považujeme politiku v oblasti lidských zdrojů, zejména výběr zaměstnanců, za stěžejní.

V reálném životě i přes veškerá opatření nelze jednou provždy zajistit, aby byl ideální stav rozvoje, o kterém mluvíme, dosažen jednou provždy. Vývoj organizační kultury je potřeba neustále sledovat a rozeznat případné projevy nežádoucích změn a reagovat na ně. Ukazují to příklady organizací, které existují i po staletí. Domníváme se, že ony nám při tomto procesu monitorování a usměrňování organizační kultury mohou posloužit jako vzor (Deal, Kennedy, 2000). Jaké jsou základní předpoklady úspěšného monitoringu? Musíme znát poslání organizace (proč byla zřízena), filozofii, kterou se řídí při naplňování svého poslání, a cíl, kterého chce dosáhnout (O'Donovan, 2006). Na základě znalosti uvedených faktů pak můžeme určit kritéria pro hodnocení vývoje. Stanovíme ukazatele, jako základní hodnoty, postoje, představy o činnosti organizace. Ve vztahu k těmto ukazatelům pak hodnotíme jednotlivé projevy organizační kultury a její vnější projevy. Toto hodnocení musí probíhat průběžně spolu s jinými hodnotícími a kontrolními procesy. Obzvláště vhodnými okamžiky pro toto hodnocení jsou např. situace, kdy dochází k výrazným změnám, krizovým situacím, a také při řešení pracovních dilemat. V těchto situacích totiž obzvláště

zřetelně vystupují skutečné postoje a hodnoty. Sledování vývoje by měli provádět všichni zaměstnanci. Zvláštní zodpovědnost má v této oblasti management. Ve světle tohoto postupu při sledování vývoje organizační kultury vidíme, že na důslednost, s jakou je vyžadováno definování poslání a cílů organizací působících v sociální sféře, nemůže být nahlíženo jako na projev byrokratické šikany. Bez jejich jasného explicitního vyjádření nelze hodnotit, které zvyky, normy, způsoby jednání, artefakty materiální i nemateriální povahy přítomné v organizační kultuře podporují identitu organizace, posilují žádoucí hodnoty a které pro ni případně mohou představovat ohrožení.

Pozorné sledování vývoje organizační kultury a konfrontace s deklarovanými hodnotami nás může uchránit před tím, že vybudujeme dvě organizace – jednu fiktivní pro veřejnost a jednu skutečnou. Aby k tomu nedošlo, neměli bychom se orientovat jen na krátkodobé cíle (Deal, Kennedy, 2000). Vzdálenější cíl nám umožní vnímat dříve případné excesy a přikládat objektivnější váhu faktorům působícím na organizaci. Udržovat kulturu však neznamená, že se staneme strnulým konglomerátem. Její vnější projevy se musí měnit, je potřeba reagovat na změny personálu, klientely, technologií. Jde o to, aby tyto změny respektovaly hodnoty ležící v jádru organizační kultury a vhodně využívaly jejího potenciálu. Důsledná orientace na klienty je v dnešní době nutná, je dobré vyjít vstříc klientům a dalším zájmovým skupinám, jak je to jen možné, a současně mít jasně definovanou hranici, co už možné není.

Jak bylo výše uvedeno, tím, kdo v posledku rozhoduje, jaký bude vývoj organizační kultury, jsou sami členové organizace a zejména její management. Proto základním prostředkem pro dosažení jejího harmonického rozvoje je obezřetná personální politika a pečlivý výběr zaměstnanců s ohledem na jejich osobní identitu a schopnost ztotožnit se s hodnotovým systémem, který se nachází v jádru organizační kultury. Zvláštní pozornosti a pomoci si zasluhují zaměstnanci, kteří řeší mezní (Musil, 2004) a krizové situace, které mají etický rozměr. Z organizací sem patří zejména ty, jejichž zaměstnanci mají při výkonu své práce prostor pro vlastní nezávislé rozhodování, které působí v oblasti služeb, a z nich zejména ty, které se dotýkají etických hodnot a postojů, např. v sociální oblasti a zdravotnictví.

Podle našeho soudu by mělo být cílem vytvoření prostředí, v kterém vývoj organizační kultury probíhá soustavně bez výrazných intervencí a nasazování programů typu „do 6 měsíců u nás dojde k následujícím změnám organizační kultury“ apod. Organizační kultura má jistou setrvačnost a plánované změny se mohou zvrtnout pouze ve změny chování, a tedy k tomu, že poroste nesoulad mezi vnějším chováním a vnitřním přesvědčením zaměstnanců. Vzniká nebezpečí, že jakmile se objeví potíže nebo krize, tak tento nesoulad vystoupí najevo a výsledek může být pro firmu zničující.

Závěr

Schopnost čelit výzvám, které s sebou přináší složitost a proměnlivost současné doby, je úkolem, který stojí před každou organizací. K jeho zvládnutí může dobrá organizační kultura velkou měrou přispět (Cameron, Quinn, 2006; Morgan, 1996). Ta je ovlivňována řadou faktorů, které nemůžeme přímo ovládat a jejichž působením se organizační kultura v čase mění. Ideální je, pokud do této změny není nutné nijak mocensky vstupovat a proces změny je organickým, samovolně běžícím procesem, který umožňuje organizaci reagovat na nové výzvy a přitom neohrožuje identitu organizace. Nelze však předpokládat, že tomu tak bude vždy a všude. Z tohoto důvodu je nutné, aby byl samovolný vývoj organizační kultury průběžně pozorně sledován a v případě nutnosti se přistoupilo ke korekci tohoto vývoje. Zodpovědnost za monitoring vývoje a případné provedení aktivních zásahů do jeho vývoje leží jednoznačně na managementu.

Pravděpodobnost, že k této korekci bude nutné přistoupit, roste v situacích, kdy dochází k porušení rovnováhy mezi inovativními a tradičními silami v organizační kultuře. K této situaci dochází, když neúměrně vzroste intenzita některého z faktorů, které působí na její vývoj. Za jeden z nejvýznamnějších považujeme v současné době růst vlivu klientů organizace, který je akcentován všeobecně výraznou orientací na klienta. Tento vliv je obzvláště zřetelný v oblasti služeb všude tam, kde velká část zaměstnanců je přímo konfrontována s klienty organizace. Tato konfrontace je ještě silnější, pokud má etický rozměr. Typickým příkladem jsou organizace, které působí v sociální a zdravotní oblasti. Dalším výrazným faktorem je nestálost personál-

ního obsazení organizací, což je často problém organizací působících v sociální oblasti.

Je zodpovědností především managementu, aby prováděl personální politiku s ohledem na udržení harmonického rozvoje organizační kultury a aktivně se účastnil jejího vývoje jako jeden ze členů organizace a v krajním případě do tohoto procesu i mocensky zasáhl. Abychom mohli určit okamžik, kdy je nutná tato mimořádná intervence, musí být určeny hodnoty, které jsou důležité pro organizaci a s jejichž dodržováním je její činnost existenčně svázána. Tyto hodnoty vycházejí z identity organizace, účelu, pro který byla založena, a jejího poslání. Pokud dochází k vývoji organizační kultury, který signalizuje opuštění těchto hodnot, je nutné intervenovat.

Proces hodnocení vlivu faktorů ovlivňujících organizační kulturu, její směřování a případné korekce musí probíhat pravidelně v přiměřeném časovém horizontu. Vždy však bychom měli mít na paměti, že intervencemi jenom bráníme excesům ve vývoji organizační kultury, které ohrožují organizaci, a že jejich cílem by v posledku mělo být obnovení samoregulační schopnosti organizační kultury. Pro organizaci působící v sociální sféře, která není hodnotově neutrální, je sledování vývoje organizační kultury obzvláště důležité, neboť její podoba výmluvně ukazuje na skutečné hodnoty, které v sociální práci zastává, a je jedním z hlavních nástrojů pro udržení její identity.

Seznam literatury:

- AUSTIN, M. D. **Human service management**. New York: Columbia University Press, 2002.
- BEDRNOVÁ, E., NOVÝ I. **Psychologie a sociologie řízení**. Praha: Management Press, 1998.
- BROOKS, I. **Firemní kultura**. Překl. Jungmann Vilém. Brno: 2003. Computer Press.
- CAMERON, K., QUINN, R. E. **Diagnosing and changing organisational culture: based on competing values framework**. San Francisco: Jossey-Bass, 2006.
- DEAL, T. E., KENNEDY, A. A. **Corporate cultures**. New York. Basic Books, 2000.
- FORD, L. **The Fourth Factor. Managing Corporate Culture**. Indianapolis: Dog Ear Publishing, 2008.
- GLISSON, C. **Assessing and Changing Organizational Culture and Climate for Effective**

- Services.** *Research on Social Work Practice*, June 2007, vol. 17, pp. 736–747.
- HALLET, T. **Symbolic Power and Organizational Culture.** *Sociological Theory*, June 2003, vol. 21, no 2, pp. 128–149.
- HARRIS, L. C., OGBONNA, E. **Employee responses to culture change efforts.** *Human resource management journal*, 1998, vol. 8, no. 2, pp. 78–92.
- HARRIS, L. C., OGBONNA, E. **The unintended consequences of culture interventions: A study of unexpected outcomes.** *British Journal of Management*, 2002, vol. 13, pp. 31–49.
- HATCH, M. Jo., SCHULTZ M. **The dynamics of organizational identity.** *Human Relations*, 2002, vol. 55, pp. 989–1018.
- LUKÁŠOVÁ, R., NOVÝ, I., a kol. **Organizační kultura.** Praha: 2004. Grada Publishing.
- LIPSKY, M. **The Paradox of managing discretionary workers in social welfare policy.** In: ADLER, M.; COLIN, B.; CLASEN, J.; SINFIELD, A. (eds). **The Sociology of Social Security.** Edinburgh: Edinburgh University Press, 1991, pp. 212–228.
- MASLAND, T., MAHLOW, M. **No end to their woes. Allegations Of Sexual Extortion By Aid Workers In Africa.** [on line] <http://www.newsweek.com/id/101019> [cit. 15. 1. 2009].
- MORGAN, G. **Images of organization.** Thousand oaks, CA: 1996. SAGE Publications.
- MUSIL, L. „**Ráda bych Vám pomohla, ale...**“ 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2004.
- NEČASOVÁ, M., MUSIL, L. **Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků.** *Sociální práce/Sociálna práca*, 3/2006, s. 57–71.
- O'DONOVAN, G. **How to plan, implement and measure a succesful culture change program.** Dublin: The Liffey Press, 2006.
- SCHEIN, E. H. **Organizational culture and leadership.** San Francisco: Jossey-Bass, 2004.
- SIN, L. Y.; TSE, A. C. B. **How does marketing effectiveness mediate the effect of organizational culture on bussiness performance? The case of service firms.** *The Journal of Services Marketing*, 2000, vol. 14, no. 4, pp. 295–261.
- THAM, P. **Why Are They Leaving? Factors Affecting Intention to Leave among Social Workers in Child Welfare.** *British Journal of Social Work*, 2006, vol. 37, no. 7, pp. 1225–1246.
- THOMPSON, N., STRADLING, S., MURPHY, M., O'NEILL, P. **Stress and organizational culture.** *The Journal of Social Work*, 1996, vol. 26, pp. 647–665.
- VÁŠEK, B. **Dějiny křesťanské charity.** Olomouc: Velehrad, 1941.

Feministické proudy v sociální práci ve vztahu k možnosti redefinovat genderové role v české společnosti

Feminist Perspectives in Social Work in Relation to Gender Roles Redefinition in the Czech Society

Helena Tomešová Bartáková

PhDr. Helena Tomešová Bartáková¹, Ph.D., působí v současné době jako výzkumná pracovnice v Institutu pro výzkum reprodukce a integrace společnosti při Fakultě sociálních studií MU v Brně a ve Výzkumném ústavu práce a sociálních věcí v Brně. Zabývá se především postavením žen na trhu práce, harmonizací pracovního a rodinného života, rodinnou politikou a politikou trhu práce.

Abstrakt

Text se soustřeďuje na možnosti uplatnění feministických proudů v sociální práci, s důrazem na liberální a postmodernistický, v české společnosti, zejména s ohledem na její možnosti v otázce redefinování genderových rolí. Sledujeme vývoj dělby práce mezi muži a ženami a její důsledky pro sladování práce a rodiny; diskutujeme otázku legitimacy redefinice genderových rolí v současných vyspělých společnostech vč. ČR. Dále představujeme východiska feministické sociální práce (s bližším zaměřením na liberální proud) a nástroje (metody), které má k dispozici pro svoji praxi. Následně reflektujeme limity uplatnění feministických proudů v sociální práci obecněji, především ale specificky v české společnosti a předkládáme i kritiku a reflexi z hlediska post-teorií ve feminismu. Závěrem vyjadřujeme určitou skepsi k možnostem uplatnění feministických proudů v sociální práci v českém prostředí zejména s ohledem na specifický kulturní kontext, nicméně se zdá, že se určitý prostor pro diskusi feministických témat i prostor pro pozvolné změny, včetně redefinování genderových rolí mužů a žen, v ČR otevírá.

Klíčová slova

genderová dělba práce, redefinice genderových rolí, zaměstnanost, feministické proudy v sociální práci, role sociální/ho pracovníka/ce

Abstract

Text focuses on the possibilities of applying feminist perspectives in social work practice, especially liberal and postmodern, in the Czech society, mainly with respect to the question of re-defining the gender roles. We elaborate on the development of labour division between men and women, its consequences for the work-life balance and the legitimacy of these topics in contemporary societies, especially in the Czech Republic. In the next step, the ideological foundation of the feminist social work is presented (with particular interest in liberal perspective) as well as the methods for practice. Further on, we reflect on limits and potential barriers, which can prevent social workers to apply feminist thoughts in general and Czech social workers in particular. We also reflect on critics from post-theories in feminism. In the conclusion, we express our doubts concerning the integration of feminist perspectives in social work into the Czech context mainly due to the specific cultural patterns. Nevertheless, we can at the same time speak about gradually growing room for feminist discussion and slow changes in the Czech society with respect to the gender roles re-definition.

Keywords

gendered division of work, re-definition of gender roles, employment, feminist perspectives in social work, role of social worker

Úvod

V tomto textu se ptáme, *jak lze za pomoci feministických proudů v sociální práci přistupovat k redefinici genderových² rolí a jaké jsou vyhlídky na realizaci těchto perspektiv v dnešní české společnosti.*

Feministické myšlení v sociální práci má svoji historii, nejde ovšem o jednotný myšlenkový proud, naopak se vyznačuje řadou diferencovaných perspektiv. Otázka pak je, jakou z perspektiv zvolit vzhledem k položené otázce. Banks (cit. in Dominelli, 2002) například rozlišuje následující proudy druhé vlny feministického myšlení: liberální, radikální, marxistický a socialistický. Později byl do této typologie přidán černý feminismus a od poloviny devadesátých let minulého století vstupují na pole feminismu postmodernistické myšlenkové vlivy (Janebová, 2005). Payne (2005) pak nabízí obdobné členění: liberální feminismus, zaměřující se na nerovnost příležitostí, radikální feminismus, soustřeďující se na vliv patriarchátu, a tedy dominance mužů nad ženami, socialistický feminismus, zabývající se opresí žen jakožto součástí sociálních nerovností v třídně založené sociální struktuře, černý feminismus, zabývající se rasovou otázkou a různorodou zkušeností žen, a postmoderní feminismus, zaměřující se na důsledek různorodosti sociálních a kulturních diskursů a jejich limitů ve vztahu k feministické praxi. Ačkoli je směřování feministické sociální práce velmi diferencované, shodným tématem bývá násilí na ženách a praktické přístupy k jeho řešení, druhým velkým tématem je pak právě rozdělení genderových rolí ve vztahu k péči o druhé (Payne, 2005).

Zodpovězení hlavní otázky by tedy bylo třeba hledat za pomoci jednotlivých výše uvedených proudů. Ovšem vzhledem k obsáhlosti takového řešení jsme se rozhodli zvolit jinou strategii, a to výraznější zaměření především na liberální tradici feministické sociální práce. Ta je právě svým zacílením na dělbu práce, genderové nerovnosti a snahu o dosažení rovných příležitostí mužů a žen námi sledovanému problému genderových rolí nejbližší. Aktuální je i propojení východisek liberálního feministického myšlení na současný rozvoj legislativy rovných příležitostí a rostoucího zájmu evropské administrativy na prosazování rovných příležitostí v jednotlivých členských státech.

Vzhledem k novodobějšímu pronikání postmodernistických perspektiv do sociální práce, nejen feministické, se v tomto textu zaměříme i na reflexi možností ovlivňovat genderové role z pozice postmoderní feministické sociální práce. Další

feministické myšlenkové proudy jsme v tomto textu potlačili, a to zejména proto, že cílem stati není podrobné zkoumání myšlenkových proudů feministického hnutí v sociální práci, ale bude nás zajímat, především jakou výchozí pozici má feministicky zaměřená sociální práce jako taková v současné české společnosti (s užším zaměřením na liberální a postmodernistický proud), která se vyznačuje jednak určitou kontinuitou vývoje z období před rokem 1990, zároveň jsou ale její součástí i okolnosti nové, jako jsou především proměny a dynamika trhu práce a ekonomických podmínek na jedné straně a proměna hodnot společnosti na straně druhé.

Jde nám tedy v prvé řadě o určitou teoretickou aplikaci východisek a metod feministických proudů v sociální práci (s bližším zaměřením na liberální a postmodernistický proud) na konkrétní české podmínky³. Současné poznatky o genderových rolích a genderové (ne)rovnosti a jejím vývoji v ČR jsou totiž směřovány především k aplikaci na úrovni sociální politiky. Za stejně relevantní však považujeme se ptát, jak na probíhající vývoj mohou reagovat prostředky sociální práce, konkrétně feministické sociální práce, pro kterou je téma genderových rolí jedním ze zásadních témat.

1 Genderová dělba práce a její vývoj

Genderová dělba práce má svůj historický vývoj. Jak uvádí Možný: „...v tradiční zemědělské usedlosti jako v modelovém rodinném produkčním podniku byly mužské a ženské práce rodově diferencovány, nebyly však rodově stratifikovány...“ (2006: 176.) Průmyslová revoluce ale oddělila bydliště a pracoviště, čímž se postupně ženy, jelikož nemohly být dále přímými partnerkami mužů v produkci domácnosti, staly závislé na zaměstnání mužů a prakticky se staly pečovatelnkami o obnovu mužské pracovní síly (Možný, 2006: 176). Souvisejícím jevem byla degradace domácí práce (i péče) oproti placené práci. Tato genderová dělba práce byla navíc v druhé polovině 20. století „...legitimizována ‚funkčností‘ poměrů nastolených v západních společnostech po druhé světové válce“, kdy byly ženy po své válečné mobilizaci zatlačeny zpět z pracovního trhu do domácností. (Možný, 2006: 176.)

Později se rozvíjejí taková uspořádání, která se stávají alternativou k tradiční komplementaritě ženských a mužských rolí, a to posunem k jejich větší univerzalitě (Chaloupková, Šalamounová, 2004). Opětovný vstup

žen na trh práce v západních společnostech především od 70. let minulého století je toho důkazem, stejně jako pozvolně narůstající zapojení mužů do sféry neplacené domácí práce a péče o děti, zejména v posledních desetiletích (srovnej Künzler, 2002; OECD, 2001). Zodpovědnost za rodinné závazky a neplacenou práci ale i nadále nesou především ženy (Künzler, 2002; Rosner, 2003; Lewis, 1993; Borchorst, 1994; McDonald, 2000), což v případě České republiky rovněž potvrzují současné výzkumy (např. Dělbá, 2001; Chaloupková, 2005; Kuchařová et al., 2006).

V české společnosti byl ale vývoj odlišný od společností západních. České ženy výrazně participovaly na trhu práce již od 50. let minulého století – imperativ zaměstnanosti platil v minulém režimu prakticky pro všechny občany v produktivním věku. Kromě ideologických důvodů to byly všeobecně velmi nízké nivelizované mzdy, které činily účast žen na trhu práce nezbytností. Ideologicky podložená mobilizace ženské pracovní síly pak byla socialistickou vládou prezentována jako emancipace žen, zároveň však byly udržovány a podporovány stereotypně rozvržené role mužů a žen, tedy dělba neplacené práce zůstávala silně tradiční.

Ženy svoji dvojí roli přijaly, přičemž více své energie soustředily spíše do sféry privátní (rodinné), což dovoľovalo především uspořádání ne-tržní ekonomiky a prakticky neexistence skutečných pracovních kariér žen, ale i mužů (Kozera, 1997). Šťastná (1993, cit. in Kozera, 1997) uvádí, že v průměru strávila česká žena 30 hodin týdně domácími pracemi⁴, muži se na domácích pracích podíleli zhruba polovinou času⁵. Ženy samy přijaly pravidlo, že „své“ povinnosti by měly zvládat samy. Jasně rozdělení české společnosti podél genderové linie si české ženy neuvědomovaly či je spíše nepovažovaly za důležité a jakékoli odmítnutí takto nastavených genderových vztahů ztotožňovaly s pejorativně chápáním feminismem Západu (Kozera, 1997).

Roli ve vývoji dělby práce mezi muži a ženami tedy hrají i určitá kulturní specifika a jejich dopady přetrvávají i nadále v nových podmínkách. Předpoklad, že primárními nositelkami péče a domácí práce jsou ženy, totiž zůstává nejen v povědomí české veřejnosti a žen samotných, ale je implicitně obsažen i ve veřejných politikách vztahujících se k rodině a implementovaných či reformovaných po roce 1989 (srovnej tzv. re-familialismus, viz Hantrais, 2003; Saxonberg, Sirovátka, 2006).

2 Proč vlastně redefinovat genderové role?

Zda české ženy a muži potřebují redefinici genderových rolí, je složitá otázka, na kterou neexistuje jednoznačná odpověď. Lze nalézt jak argumenty pro redefinici, tak proti ní, přičemž podpůrné argumenty jsou vázány spíše na makro-úrovňový kontext (ale nejen na něj) a jsou lépe opřeny o dostupná data a existující výzkumy, zatímco argumenty proti redefinici bychom našli spíše na individuální úrovni při zkoumání každodenní reality jedinců a jejich preferencí v konkrétních životních situacích (kde jsou ovšem dostupné výzkumy limitovanější), ale i při zkoumání genderové kultury společnosti (a jejích institucí). Zde prezentované argumenty směřují především k podpoře redefinice genderových rolí a vycházejí jak z makro-úrovňového pohledu, tak z výzkumů zaměřených na jedince.

Klíčovým argumentem je rostoucí důležitost participace jedinců na trhu práce a s tím související otázky dělby práce mezi muže a ženy v dnešních vyspělých společnostech, a to hned v několika ohledech. Patří sem jednak důvody makroekonomické (zvyšování účasti žen na trhu práce je důležitým nástrojem řešení problému stárnutí populace, který způsobuje tlak na financování sociálních systémů), a jednak o důvody mikroekonomické (potřeba dvou příjmů do domácnosti). V řadě evropských zemí totiž došlo k oslabení modelu muže-živitele a naopak k rozšíření modelu dvoupříjmové domácnosti, který vykazuje menší riziko chudoby, sociální a materiální depřivace a zároveň odpovídá rostoucím požadavkům evropských společností na rovné postavení mužů a žen na pracovním trhu i v rodině.

Na podporu participace žen na trhu práce pak mnozí autoři/ky zmiňují demografický argument (např. Castles, 2003; Esping-Andersen, 2002; Fahey, Spéder 2004), a to v souvislosti s tím, že nacházejí nově vztah mezi relativně dobrými pracovními vyhlídkami žen a relativně vyšší fertilitou, jejíž velmi nízké míry jsou v dnešní Evropě rozpoznávaným problémem.

Důležité jsou i změny probíhající v systémech sociální ochrany, kdy jsou mnohá oprávnění sociálního státu, jakož i účast na aktivním občanství a zdrojích společnosti stále více navázána na pracovní aktivitu jedince⁶ (Orloff, 1993; Lewis, 1993; Esping-Andersen, 2001; Goodin, 2000; Mareš, 2003 atd.). To je dáno zejména rostoucími fiskálními omezeními. Tato definice oprávnění ale znevýhodňuje jedince a skupiny, jejichž

vztah k placené práci zůstává do jisté míry problematický, tedy i ženy.

Na individuální úrovni pak můžeme říci, že pro jedince je důležitá jak hodnota rodiny, tak hodnota placené práce⁷, která souvisí s jeho socio-ekonomickým statusem, ale i s jeho postavením v rodině, sebepojetím a životní spokojeností (Mareš, 2002). Dosažení rovnováhy mezi rodičovskými povinnostmi a pracovním životem se pak stává klíčovým prvkem kvality života jedince i rodin, přičemž nerovnováha mezi těmito sférami je identifikována jako jedno z nových sociálních rizik⁸. Bussemaker a Kersbergen (1994) pak nabízejí dvě řešení: jednak zlepšení opatření sociálního státu (zejména v oblasti sladování práce a rodiny) a jednak právě rovnější redistribuci placené a neplacené práce mezi muže a ženy. Důvodem je potřeba zajištění rovnějšího přístupu mužů a žen k trhu práce, ale i skutečnost, že v důsledku všeobecného zvýšení participace žen v pracovní síle v podstatě dochází k erozi pečovatelské práce.

Nutnost sladit pracovní a rodinné povinnosti se tak týká jak žen, tak i mužů. Nicméně jak nároky definované genderovou socializací, tak následně i důvody problémů spojených s harmonizací pracovní a rodinné zátěže jsou odlišné, a to v závislosti na internalizovaných gender-specifických rolích⁹. Ženy ani muži však nemusí být schopni či ochotni tradičním očekáváním v plné míře dostát (Prochaska, Norcross, 1999). Redefinici genderových rolí lze pak chápat jako snahu směřovat spíše k univerzálnějším rolím mužů a žen a zejména k přijetí možnosti modifikovaných rolí jak společností, tak i samotnými jednotlivci. Škála životních alternativ a rodinných uspořádání dělbý práce by se tak mohla rozšířit a otevřít tím možnosti naplnění potřeb, jež některé skupiny obyvatel pocítují. Data z výzkumu „Manželství, práce a rodina“¹⁰ (2005) např. ukazují, že ačkoli je mateřství/rodičovství stále chápáno jako relativně dobře slučitelné s pracovní rolí, na druhé straně se u části populace objevují obavy s ohledem na zvládnutí obou sfér, zejména u mladších lidí. Taktéž se objevují všeobecné požadavky na větší zapojení mužů do péče o děti; postoje obecně směřují k vyváženějším genderovým rolím (nejvíce u lidí mladších, zejména u žen, lidí zatím bezdětných a u vzdělanějších žen). Chaloupková (2005) rovněž ukázala, že určitá část české veřejnosti vnímá současnou dělbu rolí

jako nespravedlivou. 60 % žen a 10 % mužů se domnívá, že ženy vykonávají větší než spravedlivý podíl domácích prací. Obě pohlaví by pak přivítala změny k větší rovnosti – především ženy požadují větší aktivitu mužů v péči o domácnost (77 % žen a 44 % mužů) a v péči o děti (81 % žen a 54 % mužů).

3 Feministická sociální práce

Bez ohledu na diverzitu jednotlivých feministických myšlenkových proudů společný je zájem o politické, sociální, kulturní a jiné formy patriarchální dominance nad ženami a jejich sociálními vztahy, zájem o systém myšlenek a sociálních vztahů, které privilegují a zmocňují (empower) muže a vedou k vytváření takových vztahů mezi pohlavími, které zbavují ženy moci a svobody a podhodnocují jejich zkušenost (Payne, 2005: 251). Feminismus tak vychází z předpokladu, že všechny dimenze sociálních vztahů jsou tvořeny strukturou mocenských vztahů mezi muži a ženami, a poskytuje rámec pro odkrytí rozličných forem nerovností, které ženy zažívají v každodenním životě¹¹ (v rodině, v oblasti vykonávání profese, v širší komunitě, v institucích sociálního státu). (Hudson et al., 1994; Payne, 2005.) Základy oprese žen vidí v makrostrukturách, především v patriarchátu, a osobní zkušenosti žen vysvětlují jako odraz politických struktur (Healy, 2005), čemuž je ovšem nejbližší radikální a socialistický proud.

Jelikož feministické perspektivy odmítají přijmout současný sociální pořádek jako neměnný, řadí je někteří autoři/ky (Payne, 2005; Healy, 2005) mezi proudy moderní kritické sociální práce, Payne (2005) pak konkrétně na pomezí mezi socialisticko-kolektivistické a reflexivně-terapeutické směry v sociální práci. Podle Healy (2005) mělo feministické myšlení výrazný vliv na kritickou teorii v sociální práci, zejména ve smyslu jejího posunutí směrem k takové praxi, která se zaměřuje na strukturální témata, ale zároveň obsahuje osobní hodnotový prvek. Obdobně i Payne (2005) charakterizuje feministickou sociální práci jako na jedné straně prosazující požadavky radikální změny ve společnosti ve smyslu rovnosti (strukturální rovina), a tomu je opět nejbližší socialistický a radikální proud, a na druhé straně prosazující zaměření na individuální růst a rozvoj klientů – klíčový je zde termín empowerment, tzv. zmocnění klientů, kde se blížíme spíše liberální tradici.

3.1 Východiska liberálního feminismu

Podle Payneho (2005: 253) jsou východiskem liberálního proudu rovná práva pro ženy i muže, přičemž se soustřeďuje na rovnost příležitostí a rovnost voleb, a to především na pracovišti a v rodinných a pečovatelských závazcích. Zaměřuje se na poznání toho, jak jsou biologické rozdíly mezi muži a ženami kulturou transformovány na genderové rozdíly, které pak ovlivňují sociální vztahy. Cílem je snížit nerovnosti a prosadit rovné příležitosti pomocí legislativy, změnou společenských konvencí a změnou socializačního procesu. Opřese je vnímána jako strukturální. Zastánce/kyně se soustřeďují především na intervence v podobě individuální práce (case work), kterou chápou jako nejlepší nástroj pro zlepšení života klientek. Cílem práce je zachovat existující sociální struktury (za předpokladu, že splňují podmínku rovnoprávnosti pro obě pohlaví) a v jejich rámci emancipovat ženy, aby využívaly svých práv stejně jako muži (Janebová 2005: 90).

Liberální feminismus má samozřejmě i své odpůrce. Podle Payneho (2005) je kritizován především za opomíjení až ignorování skutečných rozdílů v zájmech a zkušenostech mužů a žen. Kritizováno je i přímo podporování rovných příležitostí, které samy o sobě mohou být neúčinné v prosazování rovnosti žen, zvláště pokud další aspekty nerovnosti nedovolí ženám tyto příležitosti využít. Podle Orme (1998) jde o ignorování faktu, že pro některé ženy mohou být volby či alternativy limitovány (např. nedostatkem či nedostupností institucionální péče o děti). Tento určitý individualismus, tedy zaměření se na jedince, může podle ní jen omezeně přispět k eliminaci strukturálních faktorů, jako jsou právě genderové nerovnosti ve společnosti nebo chudoba a rasismus. Podle Janebové (2005) se tak liberální přístup tváří jako zaměřený na strukturální změny, ale reálně pracuje se ženami pouze jako se subjekty, zatímco jejich roli objektů sociální diskriminace řeší minimálně.

3.2 Role sociální/ho pracovníka/ce

Feministická sociální práce věnuje obecně zvláštní pozornost roli sociální/ho pracovníka/ce, který se může stát buď součástí opřese, nebo nositelem změny (Hudson et al., 1994). Jak argumentuje Eaton (1986, cit. in Hudson et al., 1994), sociální pracovníci/ce jsou často v zajetí genderových stereotypů¹² (což souvisí s jejich socializací) a podle toho posuzují situaci svých klientů. Tim může

podle feministických autorů/rek docházet k reprodukci patriarchálního uspořádání společnosti a posílení stereotypů ženských a mužských rolí. Příkladem může být to, jak primární zaměření sociálních pracovníků/ic na kontrolu plnění role ženy a matky (stereotypně předpokládána odpovědnost za péči o rodinu a chod domácnosti), tedy soustředění se na individuální případy, odvádí pozornost sociálních pracovníků/ic nejen od obsahu rolí mužů, ale i od strukturálních nerovností, jako např. chudoby či rasismu či od obecně malé podpory žen i žen-matek ve společnosti (v privátních a veřejných rolích). (Hudson et al., 1994.)

Hudson et al. (1994) uvádějí, že feministická analýza může být přínosná právě ve zpochybňování standardních postupů a ve vedení sociálních pracovníků/ic k adresování spíše než ignorování strukturálně zakotvené nerovné pozice žen a mužů, k reflektování jim připisovaných rolí i následných dopadů na životy mužů a žen. Feministická sociální práce proto od sociálních pracovníků/ic očekává schopnost být senzitivní k ženské zkušenosti i k její diverzitě, očekává schopnost sebereflexe a reflexe situace, schopnost vést dialog¹³ a orientovat se v normativních očekáváních společnosti, ale i schopnost reflexe genderových stereotypů, do nichž byli sami socializováni stejně jako jejich klienti/klientky.

3.3 Nástroje intervence

Payne (2005) upozorňuje na fakt, že feministické proudy v sociální práci nemají vyvinutý obecný komplexní model praxe. Poukazuje proto na nutnost většího rozvinutí metodiky práce s klientkami i práce s muži, kteří jsou podle něj poškozováni genderovým stereotypizováním stejně jako ženy. Relativně rozpracovaný přístup k praxi nabízí např. Dominelli (2002), která je představitelkou především socialistické feministické sociální práce a která identifikuje jednak řadu principů pro feministickou práci s ženami i muži a jednak tyto principy převádí do konkrétních doporučení pro praxi. Obecně feministická praxe zahrnuje případovou práci, komunitní práci a především skupinovou práci. A jelikož feministická sociální práce vyrostla z aktivismu žen a ze snahy o propojování personálních a lokálních problémů a jejich prosazování jako veřejných témat s cílem změny sociálních podmínek (Payne, 2005), lze mezi její nástroje zahrnout i politickou akci. Liberální feministická sociální práce se pak zaměřuje především na případovou práci.

3.3.1 Případová práce

Zmíněný deficit modelu praxe do jisté míry vyplňuje např. feministická psychoterapie, která poskytuje určitý soubor nástrojů k řešení jí sledovaných problémů. Zdroj problémů v oblasti osobnosti člověka vidí ve vlivu všudypřítomné stereotypizace pohlavních rolí (Prochaska, Norcross, 1999). Pokud se totiž člověk snaží naplnit určitou předepsanou roli, znamená to, že se mu nepodaří či že se nesnaží dosáhnout dovedností či vlivu mimo oblast hranic určených pohlavím. To podle Worella a Remera (1992, cit. in Prochaska, Norcross, 1999: 323) vede zejména u žen k depresi, úzkosti, nižšímu sebeocenění a stahování se ze společnosti. Obtíže žen podle autorů pramení i ze stresu, který vytváří společnost nedostatečnou podporou pro změnu rolí mužů a žen a z přetíženosti žen mnohdy konfliktními rolemi (pracovní, rodičovskou a dalšími). (Prochaska, Norcross, 1999.) Zdroj psychopatologie je tedy ve své podstatě chápán spíše jako sociální a politický.

Důležitým prvkem feministické psychoterapie je tzv. vybírání. Klientka si může vybrat, zda a jak se změní. Jednak jakého stupně změny chce dosáhnout a zda je schopná dosáhnout stanoveného cíle případně bez podpory rodiny (Prochaska, Norcross, 1999). Orme (1998) zde přichází s určitou kritikou, a to, že i když sociální pracovníce dokáže vybalancovat mocenské asymetrie ve vztahu s klientem, případová práce mu nedává prostor pracovat s rodinným systémem. V případě konfliktu v rodině tak směřují služby pouze k emancipaci zneužívané osoby, nikoliv však k úpravě vztahů v rodině. Životní změna a svoboda, kterou žena tímto získá, je tak někdy dána do protikladu k potenciální možnosti narušení rodinných vazeb či odcizení vlastní rodině (nové, svobodnější chování ženy nebude akceptováno). Toto rozhodnutí dělá výhradně žena sama, je její zodpovědností, terapeut jí je oporou, napomáhá jí s rozvojem moci a dovedností si vybrat. Žena si vybírá *aktivně*, což by mělo přispět k rozvoji lepšího sebehodnocení, sebedůvěry a moci (a to i když se nakonec o změnu své životní situace nepokouší). (Prochaska, Norcross, 1999.)

3.3.2 Skupinová práce

Metody praxe se zaměřují i na spolupracující a skupinovou práci, která je ve feministické sociální práci velmi silně zastoupenou metodou především v radikálním proudu, a to s cílem dosáhnout uvědomění o věcech/tématech, které

ovlivňují ženy a jejich sociální vztahy ve společnosti (Payne, 2005). Payne (2005) upozorňuje na efektivnost zvyšování vědomí formováním skupin, které sdílejí zkušenost a poskytují si vzájemnou podporu. Terapeut se snaží o zvyšování vědomí klientek o možných genderových předsudcích a stereotypizaci pohlaví rolí¹⁴ a vede klientky k tomu, aby zhodnotily vliv sociálních rolí a norem na vlastní problémy. Podáváním informací se kromě jiného snižuje i asymetrie moci mezi sociální/m pracovníkem/icí a klientkami. Rozhodující částí (nejen skupinové praxe) je metoda zvyšování vědomí, resp. metoda empowermentu¹⁵ (zmocnění).

3.3.3 Komunitní práce a politická akce

Jak jsme právě zmínili, klíčový termín feministické praxe je empowerment, tedy zmocnění klientů a klientek tak, aby byli schopni měnit okolnosti svých životů (Janebová, 2005). Proces zmocňování má probíhat na mikroúrovni v rámci případové práce či skupinové práce. Jelikož je ale podle Hudson et al. (1994) úspěšnost zmocnění klientek a klientů podmíněna předpokladem, že lze navázat osobní potřeby, zdroje a problémy na širší strukturální dynamiku, chápe feministická praxe jako důležitý nástroj intervence i politickou akci. Jak uvádí Musil (2004: 173), termín „politická akce“ označuje formy aktivní účasti sociálních pracovníků/íc na politickém rozhodování. Autor dále argumentuje, že se sociální pracovníci/ce mohou chovat „politicky“, aniž by dělali bouřlivou politickou akci, například tím, že se podílejí na analýzách zákonů, analýzách toků peněz v rámci sociálních opatření, dělají monitoring rozšiřujících se problémů, vedoucí k žádostem o úpravy zákona¹⁶. Součástí takového sociální práce může být i obhajoba zájmů klientů u soudu, veřejná angažovanost či účast na veřejných akcích¹⁷.

Feministická práce klade důraz i na politickou roli žen, a to v rámci snah o dosahování tzv. transcedence, která má být opakem přizpůsobení. Cílem je zde právě umožnit klientce změnit sociální, interpersonální a politické prostředí. Feministické myšlení prosazuje motto „osobní je politické“, což podle Prochasky a Norcross pro klientky znamená „závazek pracovat s individuálním porozuměním sebe samé jako s východiskem k porozumění útlaku všech žen“ (1999: 328). Takto nastavené cíle mohou od klientek vyžadovat určitý způsob chování. Jelikož uvědomění

o genderově stereotypních vlivech společnosti nevede automaticky k jeho odstranění, očekává se od žen, že se zapojí do politického dění a budou pracovat na změně postojů a odstranění diskriminace ze strany společnosti (např. formou dobrovolné práce např. v ženském krizovém centru či v různých střediscích určených ženám, formou vzdělávání veřejnosti s cílem zvýšit citlivost k problematice genderově stereotypních rolí, formou pořádání kampaně, atd.). Na druhou stranu ačkoliv podpora aktivismu a úsilí o strukturální změny je významnou oblastí feministické práce, nejedná se o podmínku, která je automaticky vyžadována u klientů a klientek, jak diskutují již v devadesátých letech minulého století např. Hare-Mustin a Mareček (1986)¹⁸.

3.4 Limity feministické sociální práce v českých podmínkách

Pokud se ptáme, zda a za jakých podmínek je feministická sociální práce jako taková (bez ohledu na její bližší vymezení jakožto některého z proudů) v českých podmínkách realizovatelná, pak je nezbytné akcentovat některé důležité okolnosti, které mohou její provádění ovlivňovat.

Za prvé, obecně se mohou cíle a východiska feministicky orientovaných sociálních pracovníků/ ic střetávat s otázkou legitimacy v té které společnosti. Chápání příčin nerovností ve společnosti výhradně jako důsledku jejího patriarchálního uspořádání a mocenské nerovnosti mezi muži a ženami je mnohdy odmítáno jako ideologické. Feministické myšlení je kritizováno za svůj redukcionismus a za jednodimenzionální vidění (pouze optikou genderu) člověka i společnosti.

Ačkoli i v české společnosti roste povědomí o otázce genderových rolí a sladění pracovního a rodinného života (což má své odezvy na úrovni sociální politiky a politických programů jednotlivých politických stran), je genderová optika stále většinou vnímána jako něco nepotřebného, importovaného a vnuceného české společnosti, příp. českému výzkumu. Pejorativní vnímání feminismu tak přetrvává, přestože je řada s feminismem spojených témat v české veřejné diskusi a v médiích běžně přítomna (Osvaldová, 2004).

Kozera (1997) v tomto ohledu hovoří o určité kontinuitě vývoje před a po roce 1989. Zatímco před rokem 1989 byl feminismus v české společnosti prezentován jako škodlivá ideologie západních imperialistů, po roce 1989 začal být spojován s levicovou, marxistickou ideologií. Zá-

roveň dochází po roce 1989 k obratu k určitému genderovému konzervatismu, který se promítl i do změn sociální politiky 90. let minulého století i počátku nového století (Hašková, 2005). Havelková (1996) však upozorňuje, že určité prvky konzervativního obratu můžeme sledovat již na počátku 70. let minulého století, přičemž tyto postupné proměny interpretuje jako reakci na předchozí dvacetiletou komunistickou praxi „osvobozování“ žen formou jejich účasti v placeném zaměstnání. Konzervativním krokům po roce 1989 se pak nikdo nebránil, byly totiž artikulovány jako anti-komunistické. Součástí konzervativní rétoriky i politických změn bylo napomoci ženám, aby se mohly věnovat sféře, která je pro ně přirozená – tedy domácnosti a péče o děti (Havelková, 1996). Tyto re-familializační tendence nenarazily u české veřejnosti ani u žen samotných prakticky na žádný odpor. Přispěla k tomu samozřejmě i diskreditace feministických idejí komunistickým režimem a zneužívání slova rovnost. Ženské organizace po roce 1989 paradoxně vyžadovaly právo žen na návrat do domácností, přičemž zvýšené zapojení mužů do práce v domácnosti a do péče o děti nikým požadováno nebylo (Saxonberg, 2001, 2003).

Podle novějších výzkumů (např. „Manželství, práce a rodina“, 2005) si ale zejména mladší páry a vzdělanější ženy uvědomují, jaká omezení jim tradiční dělba genderových rolí přináší (včetně strukturálních) a jejich „poptávka“ po větší flexibilitě genderových rolí narůstá. Jiné výzkumy (Bartáková, 2008) ale potvrzují, že redefinice genderových rolí má nízkou legitimitu zejména v domácnostech žen s nižším než středoškolským vzděláním, a to v důsledku stále silné role muže-živitele v těchto domácnostech (což je ale dáno i výraznými platovými rozdíly mužů a žen).

Provádění feministické sociální práce může omezit i její relativní komplexita¹⁹ v kombinaci s poměrně nízkou legitimitou jejích cílů (nejen) v české společnosti. Zároveň zde hrají roli limitované zdroje (finanční i lidské/personální). Jak uvádějí Hudson et al.: „Zpochybnit gender pořádek je nesnadný úkol, stejně jako zpochybnit třídní, rasovou nebo jiné formy oprese.“ (1994: 93.) A dodává, že se obecně feministické perspektivy musejí lépe adaptovat na změny v sociální práci, zejména v kontextu krácení financí v sociálních službách. To souvisí s procesy reformování sociálního státu, kdy je pozornost v posledních letech čím dál více soustředěna k rodinám definovaným

jako „high risk“ a kdy dochází k obratu k reziduálnímu raději než univerzálním modelům welfare state (Payne, 2005). Krácení welfare state dále vede v sociální práci k její deprofesionalizaci, což souvisí s odklonem od pojmání sociální práce jako komplexní služby a k posunu ke spíše partikulárním úkolům jednotlivých sociálních pracovníků/ic²⁰ (Healy, Meagher, 2004). Podle Hudson et al. (1994) jsou to pak i velké sociální agentury (byrokracie), kde je velmi obtížné realizovat myšlenky feministické sociální práce.

Další omezení souvisejí se zvažováním odporu veřejnosti vůči politické akci (která je ovšem nejbližší radikálnímu proudu) v jakékoli její podobě. V českém prostředí se totiž v důsledku vlivu bývalého režimu stále poji s určitou diskreditací. Jak uvádí Musil (2004), sociální pracovníci/ce by při rozhodování mezi případovou prací a politickou akcí asi zvažovali očekávaný odpor místní veřejnosti a řešili by otázku zodpovědnosti za různé problémy, které by mohly provázet aktivní účast klientů na politickém životě obce. Podle Musila sociální pracovníci/ice tedy zvažují, zda dojde k uznání stylu intervence určité organizace (skupiny sociálních pracovníků/ic) veřejnými autoritami. Navíc, jak Musil (2004: 175–176) dokládá, obhajoba práv občanů a lobbování sociálních pracovníků/ic v zákonodárném procesu nejsou v našem veřejném prostoru příliš rozšířeny, ačkoli na tyto cíle např. občanské poradny v ČR aspirují. Tedy klasická politická akce je v českém prostředí obecně málo pravděpodobná, přičemž politizující a reformní přístup k pomoci lidem není netypický jen pro české poměry.

Vedle těchto „externích“ omezení můžeme v práci feministických sociálních pracovníků/ic nalézt i bariéry individuálního charakteru, např. přímo v osobních kapacitách sociálních pracovníků/ic jako jednotlivců, ale i žen samotných, pokud se od nich očekává politické chování. Na druhou stranu jsme již zmínili, že politická aktivita klientů/tek není podmínkou feministické práce. Musil (2004) dále uvádí, že pro sociální pracovníky/ice může být obtížné najít čas, ale i oddanost a pociťovat závazky k individuální práci, která může být často nad rámec jejich povinností²¹. Taktéž se mohou potýkat s obtížemi při navazování tzv. dialogického, rovného vztahu s klientem/tkou s minimálním mocenským rozdílem (Musil, 2004; Hudson et al., 1994).

V literatuře se setkáváme i s kritikou přínosu/výsledků feministické sociální práce. Pay-

ne (2005) tvrdí, že dopad tohoto přístupu na konvenční sociální práci je nejistý a že navíc neexistuje nezávislý výzkum o účincích feministické praxe. Prochaska a Norcross (1999) taktéž uvádějí, že o účinnosti feministické terapie bylo provedeno málo kontrolovaných výzkumů. Navíc provádět studie o účinnosti feministické terapie je obtížné, jelikož se obvyklé výzkumy účinnosti většinou zaměřují na vymizení symptomů, čemuž se ale feministická terapie věnuje jen z malé části (Prochaska, Norcross (1999)²². Naopak pozitivní dopad na zúčastněné ženy mají podle Balloua (1990, cit. in Prochaska, Norcross, 1999) skupiny na zvyšování vědomí (byly zjištěny významné změny v oblasti sociálně-politického uvědomění, pracovních zájmů, postojů, vnímání sebe sama a genderových rolí). Nověji existují i další pokusy, např. Gorey et al. (2002) vypracovali analýzu srovnávající výsledky především liberální a radikální feministické sociální práce.

Podíváme-li se na účinky komunitní práce, případně politické akce, pak podle Reina (1976, cit. in Musil, 2004: 473–479) sice může organizování svépomoci znevýhodněných v obci vést ke zpochybnění zavedených pravidel distribuce příležitostí, může však také sloužit kontrole odchylek od zavedených pravidel jednání a napomáhat tak diskriminaci. „Komunitní pracovníci, kteří chtějí usilovat o nahrazení znevýhodňujících podmínek a služeb, se proto potýkají s tím, že výsledkem jejich práce někdy bývá přijetí stávajících podmínek klienty.“ (Rein, 1976: 461 cit. in Musil, 2004: 198.)

3.5 Reflexe z pozice postmoderní feministické sociální práce

Postmodernismus v sociální práci, stejně jako feminismus, je charakteristický značnou diverzitou myšlenkových proudů, ovšem společným znakem je výzva sociálním pracovníkům/icím ke kritické reflexi způsobů, jakými vlastně sociální práce přispívá ke kontrole a dohledu nad lidmi, jimž se snaží pomoci (Healy, 2005). Postmodernismus zpochybňuje to, co je moderním teoriím praxe vlastní, tedy důvěru v racionalitu, určitou poznatelnou pravdu a předpoklad, že identity jsou fixní²³ (Healy, 2005). Poststrukturalisté pak tvrdí, že naše identity jsou sociálně konstruovány skrze jazyk, což znamená, že identity a významy jim připisované se mění v závislosti na kontextu (Healy, 2005). Oponují proto praktikám založeným

na fixních identitách, např. na myšlence, že lidé mohou formovat společnou (politickou) akci na základě společné identity, např. na základě toho, že je někdo žena nebo člověk s postižením (Sawicki, 1991 cit. in Healy, 2005).

Post-teoretici/čky tedy argumentují, že fixní identity jednak snižují význam rozdílů mezi lidmi uvnitř (utlačované) skupiny a jednak velké sociální teorie, jako marxismus či právě modernistické formy feminismu založené na univerzálních identitách, riskují, že budou ignorovat lokální kontexty. Vyzývají naopak k pochopení lokálních detailů, komplexit (např. diverzifikované zkušenosti lidí v komunitě/lokalitě), lokální zkušenosti moci, identit a procesů změny (Healy, 2005).

Feministická praxe ovlivněná zmíněnými post-teoriemi se tak snaží najít kompromis mezi požadavky na solidaritu a zároveň respektu k rozdílnosti: k provádění feministické praxe je zapotřebí přemýšlet jak v dimenzích univerzality, tak i rozeznat diverzitu ve zkušenostech žen. I genderové role jsou vyjednávány muži a ženami v komplexní situaci různých vztahů a faktorů a je třeba chápat tuto diverzitu a rozličné diskursy v dané situaci (Healy, 2005). Dominelli (2002) však tvrdí, že právě tato rozmanitost ztěžuje možnost dosáhnout solidarity pro politickou a sociální akci: „...zapojení do sociální akce vyžaduje důraz na univerzální zkušenost ženy a podpory mužů pro sociální změnu, zatímco postmodernisté kladou důraz na rozeznávání a oceňování diverzity.“ Právě různorodost sociálních a kulturních diskursů však klade zásadní limity feministické praxi.

Závěr

Jak vyplynulo z textu, feministicky orientovaní/é sociální pracovníci/ce mohou na lokální úrovni prosazovat genderově specifická témata včetně redefinování genderových rolí jak v případové práci, např. formou feministické psychoterapie, tak ve skupinové práci či v rámci komunitní práce, např. formou iniciace občanských aktivit, a to s cílem zvyšovat povědomí o genderové problematice, stereotypizaci genderových rolí a vyplývajících negativních důsledcích nejen pro ženy, ale i pro muže.

Lze ovšem vysledovat určité limity v přístupu samotném a specificky pak v jeho uplatňování v českém prostředí.

Obecně je důležitá otázka legitimacy a adekvátnosti jak východisek, tak cílů. Výtky směřují k výhradnímu prosazování genderové optiky, což

je kritizováno jako jednodimenzionalita přístupu. Omezením je i relativně málo rozvinutá praxe a nedostatečně rozpracované metodické postupy. Limitované zdroje (finanční i personální), které jsou sociálním pracovníkům/icím k dispozici pro naplňování poměrně komplexních cílů feministické praxe, mohou bránit vůbec rozvinutí feministické praxe. Problémem pro realizaci feministické sociální práce mohou být i velké nároky na sociální/ho pracovníka/ici v osobní rovině.

Důležité je ale celkové klima ve společnosti. České prostředí může pro feministicky orientované sociální pracovníky/ice stále znamenat bariéru v prosazování genderových témat. Klíčovou otázkou zůstává, zda jsou cíle a přístupy práce feministicky orientovaných sociálních pracovníků/ice vůbec realizovatelné, pokud je společnost relativně rezistentní ke změně a pokud není v tomto ohledu alespoň rámcově formulovaná „poptávka“. V otázce redefinice genderových rolí v České republice se nicméně jistý prostor pro feministicky orientovanou sociální práci pozvolna otevírá, což vyvozujeme na základě existujících sociologických výzkumů (částečně výše prezentovaných) směřovaných ke sledování hodnot a postojů k rolím mužů a žen, jakož i k preferencím populace v oblasti dělby práce mezi muže a ženy. Určité projevy posunu v „genderovém klimatu“ společnosti lze patrně sledovat v alespoň dílčích změnách opatření sociální politiky v oblasti sladování práce a rodiny tak, aby lépe odpovídala rozrůstající se diverzitě preferencí v oblasti genderových rolí. Lokální sociální práce by pak mohla iniciovat vznik opatření na lokální úrovni (zaměstnavatelé, neziskové organizace, apod.), která by suplovala stále nedostatečná opatření státní veřejné politiky a reagovala tak na lokální poptávku.

Poznámky

- 1 Kontakt: bartakov@fss.muni.cz, tel. +420 549 493 083.
- 2 Gender je pojem, který odkazuje na sociální rozdíly (v protikladu k biologickým rozdílům) mezi muži a ženami, které chápe jako kulturně a sociálně podmíněné, konstruované, tedy se mohou v čase měnit a různí se jak v rámci jedné kultury, tak mezi nimi. Závaznost těchto rozdílů, které jsou předmětem socializace, tedy není přirozeným, neměnným stavem, ale dočasným stupněm vývoje sociálních vztahů mezi muži a ženami (Lišková, Navrátilová, 2002).

- 3 V textu tedy nejde o případovou studii konkrétního uplatnění feministických perspektiv v sociální práci v ČR. To vnímáme jako výzvu pro případný výzkum v terénu.
- 4 Dnes tráví české ženy domácími pracemi v průměru 23 hodin týdně (muži 15 hodin týdně). (Valentová, 2006.)
- 5 Ve srovnání s údaji, které uvádí např. Künzler (2002), se zdá, že čeští muži pracovali v domácnosti o něco málo více než muži „západní“. Z údajů, které uvádí Kozera (1997), však není jasné, o jaké domácí práce českých mužů se jednalo. Vzhledem k velkému rozšíření svépomoci, domácí produkce a velmi oblíbeného chataření a chalupaření za minulého režimu lze předpokládat, že se muži podíleli spíše na pracích spojených s těmito činnostmi než na rutinní práci v domácnosti.
- 6 Jak uvádí Lewis (1993: 24), v evropské Sociální chartě byl termín „občan“ nahrazen termínem „pracující“, čímž se implicitně myslí „placený pracující“. Či dnes v kontextu politik aktivace alespoň „občan o práci aktivně usilující“.
- 7 Hodnota práce a jistá míra autonomie s ní spojená je v české společnosti pro muže i ženy obecně velmi vysoká. Za důležitou ve svém životě považuje práci 85 % mužů a 83 % žen (Křížková, Hašková, 2003).
- 8 Mezi nová rizika lze vedle nerovnováhy mezi placenou prací a rodinnými povinnostmi zařadit i nedostatečnou flexibilitu pracovní síly (způsobenou nedostatečným lidským kapitálem), která neumožňuje přístup ke kvalitnímu placenému zaměstnání, a omezovaný přístup k sociálním dávkám a službám (Sirovátka, 2005).
- 9 U žen převažuje pocit nedostatečné pomoci okolí srodinnou zátěží – péčí o děti a domácnost, u mužů naproti tomu přílišné nároky v zaměstnání (Křížková, Hašková, 2003). Muži sami sebe mnohem více vnímají jako živitele (kladou důraz na svoji pracovní identitu) a zároveň nečelí všeobecným očekáváním a zodpovědnosti za každodenní péči o závislé členy rodiny (např. malé dítě/děti). Jako takoví pak mají muži tendenci pocítovat nižší úroveň konfliktu mezi prací a rodinnými povinnostmi než ženy (Sandberg, Cornfield, 2000).
- 10 Sběr dat proběhl v říjnu a listopadu 2005 (Rabušic, L., Chromkova-Manea, B.). Do výzkumu byly zařazeny ženy mezi 20 a 40 lety, svobodní muži taktéž mezi 20 a 40 lety a ostatní muži 20letí a starší.
- 11 Feminismus je ale také často kritizován a spojován se zkušenostmi a hodnotami bílých, heterosexuálních žen ze střední třídy (Hudson et al., 1994).
- 12 Machovcová definuje genderové stereotypy jako „zjednodušující představy o vlastnostech žen a mužů, vyzdvihují rozdíly mezi pohlavím na úkor rozdílů mezi samotnými ženami (muži), vycházejí z představ o tradičních ‚přirozených‘ rolích žen/mužů“ (2006: 8).
- 13 Velký důraz je kladen na vytvoření rovnocenného vztahu klient–sociální pracovník/ice, s cílem minimalizovat mocenský rozdíl, přičemž účelem je řešení strukturálních nerovností (Dominelli, 2002), což ovšem není jen výsadou feministické sociální práce.
- 14 Většina oborů zabývajících se duševním zdravím přijala principy týkající se předsudků o pohlavních rolích (Prochaska, Norcross, 1999).
- 15 Základní ideou empowermentu je skutečnost, že ženy a muži nejsou pasivní oběti své situace. Naopak je třeba je zapojit do řešení problému, aby klienti aktivně participovali v praxi, čímž dojde k redefinování situace (lidé sami jsou experty na svoje problémy). (Payne, 2005.) Egalitární proces je podmínkou empowermentu (Hudson et al., 1994).
- 16 Jde např. o „*propojování politiky a praxe*“, „*politickou obhajobu*“ zájmů klientů, vytváření „*koalic*“ a „*lobování*“, účast sociálních pracovníků jako „*nezávislých kandidátů*“ nebo jako „*pracovníků týmů pro volební kampaň*“ ve „*volebním procesu*“ (Mahaffey, Hanks, 1982: 1–10, cit. in Musil, 2004: 173), účast na „*přímé akci*“ – „*demonstraci*“, „*pouličním divadle*“, „*veřejném shromáždění*“, zveřejňování „*plakátů*“ a „*seznamů*“, které demaskují dopady sociální politiky na klienty apod. (Reeser, Epstein, 1987: 610, cit. in Musil, 2004: 173; Morrissey, 1990).
- 17 Jako příklad politického zapojení terapeutů autoři uvádějí, že například „feminističtí terapeuti svědčí u soudů v zájmu klientek, jednají se zákonodárnými orgány v zájmu všech žen, obhajují adekvátní veřejnou sociální péči a péči o děti a účastní se mnoha sociálních, politických a psychologických akcí s cílem osvobodit ženy od společenských podmínek vedoucích k jejich zneužívání“ (Prochaska, Norcross, 1999: 328).
- 18 Dovolila jsem si tuto formulaci půjčit z jednoho ze dvou recenzních posudků, což sama nepovažuji za čisté řešení, nicméně důvodem byl fakt, že se mi nepodařilo recenzentem/tkou doporučený zdroj vyhledat, přičemž jsem jeho/její poznámku považovala za relevantní, a tudíž vhodnou pro zapracování.

- 19 Hudson et al. (1994) obecně zpochybňují zavedení feminismu do sociální práce, a to z toho důvodu, že přílišné požadavky na komplexitu intervence mohou ve svých důsledcích vést ke zjednodušování a k fixaci pouze na optiku genderu. Podle nich nelze vše vyřešit feministickou analýzou, jelikož „nejsme jen gender“, ale jsme i další kategorie (střední třída, příslušníci minorit, atd.).
- 20 Tento vývoj souvisí s procesy privatizace, marketizace a pojmání klienta jako konzumenta. Větší důraz je kladen na dodržování rozpočtových omezení než na potřeby klienta (Healy, Meagher, 2004).
- 21 Musil (2004: 178–180) například hovoří i dilematech sociálních pracovníků ve smyslu „po pracovní době versus v rámci pracovních povinností“, „technické provedení oficiálních úkolů versus obhajoba zájmů klientů“ či „nekritické zaujetí versus náprava křivd“.
- 22 Feminističtí terapeuti se soustřeďují na změny v procesech rozhodování, v postojích, flexibilitě a názorech společnosti na to, co je či není správné (Prochaska, Norcross, 1999).
- 23 Postmodernisté užívají termíny jako nejednoznačnost, relativita, fragmentace, partikularita, diskontinuita (Healy, 2005).

Seznam literatury:

BARTÁKOVÁ, H. **Cesta zpátky. Návrat žen po rodičovské dovolené na trh práce v České republice.** Disertační práce. FSS MU, Brno, 2008.

BORCHORST, A. **Welfare state regimes, women's interests and the EC.** In SAINSBURY, D. ed. **Gendering Welfare States.** London: Sage, 1994, s. 26–44.

BUSSEMAKER, J., KERSBERGEN, K. **Gender and the welfare state: some theoretical reflections.** In SAINSBURY, D. ed. **Gendering Welfare States.** London: Sage, 1994.

CASTLES, F. G. **The World Turned Upside Down: below replacement fertility, changing preferences and family friendly public policy in 21 OECD countries.** *Journal of European Social Policy*, 2003, roč.13, č. 3, s. 209–227.

Dělba práce v rodině 2001. Český statistický úřad. Dostupný z: <http://www.czso.cz> [online]. [2005-06-14]

DOMINELLI, L. **Feminist Social Work Theory and Practice.** Houndmills: Palgrave, 2002.

ESPING-ANDERSEN, G., eds. **New Welfare Architecture for Europe?** Report submitted

to the Belgium Presidency of the European Union, 2001.

ESPING-ANDERSEN, G. **Why Do We Need a New Welfare State.** Oxford: Oxford University Press, 2002.

FAHEY, T., SPÉDER, Z. **Quality of Life in Europe: Fertility and Family Issues in an Enlarged Europe.** Dublin: European Foundation for an Improvement of Living and Working Conditions, 2004.

GOODIN, R. E. **Inkluze a exkluze.** *Sociální studia: Sociální exkluze a nové třídy*, 2000, roč. 5, s. 19–46.

GOREY, K. M., DALY, C., RICHTER, N. L., GLEASON, D. R., MCCALLUM, M. J. A. **The Effectiveness of Feminist Social Work Methods: An Integrative Review.** *Journal of Social Service Research*, 2002, roč. 29, č. 1, s. 37–55.

HANTRAIS, L. **Family Policy Matters.** Bristol: Policy Press, 2003.

HARE-MUSTIN, R., MARECEK, J. **Autonomy and Gender: some questions for therapists.** *Psychotherapy. American Psychological Association*, 1986, roč. 23, č. 2.

HAŠKOVÁ, H. **Pracující matky a genderové role ve výsledcích mezinárodního longitudinálního výzkumu.** 2005. Dostupný z: <http://www.genderonline.cz/view.php?cisloclanku=2005122202> [online]. [11. 11. 2006]

HAVELKOVÁ, H. **Abstract Citizenship? Women and Power in the Czech Republic.** *Social Politics*, 1996, roč. 6, č. 1, s. 243–260.

HEALY, K. **Social Work Theory in Context: Creating Frameworks for Practice.** Hampshire: Palgrave Macmillan, 2005.

HEALY, K., MEAGHER, G. **The Reprofessionalisation of Social Work: Collaborative Approaches for Achieving Professional Recognition.** *British Journal of Social Work*, 2004, roč. 34, č. 2, s. 243–260.

HUDSON, A., AYENSU, L., OADLEY, C., PATOCCHI, M. **Practising feminist approaches.** In HANVEY, CH., a PHILPOT, T., eds. **Practising Social Work.** London and New York: Routledge, 1994, s. 93–105.

CHALOUPKOVÁ, J. **Faktory ovlivňující dělbu domácí práce v české společnosti.** *Sociologický časopis*, 2005, roč. 41, č. 1, s. 57–77.

CHALOUPKOVÁ, J., ŠALAMOUNOVÁ, P. **Postoje k manželství, rodičovství a k rolím v rodině v České republice a v Evropě.** Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2004.

- JANEBOVÁ, R. 2005. **Otázky moderní feministické sociální práce: emancipatorní nebo genderově specifická sociální práce?** *Sociální práce/Sociálna práca*, 3/2005, s. 86–98.
- KOZERA, N. **The Czech Women in the Labour Market. Work and Family in Transition Economy.** Praha: Sociologický ústav AV ČR, 1997.
- KŘÍŽKOVÁ, A., HAŠKOVÁ, H. **Průzkum veřejného mínění o postavení žen na trhu práce.** Praha: Sociologický ústav AV ČR, 2003.
- KUCHAŘOVÁ, V., ETTLEROVÁ, S., NEŠPOROVÁ, O., SVOBODOVÁ, K. **Zaměstnání a péče o malé děti z perspektivy rodičů a zaměstnavatelů.** Praha: VÚPSV, 2006.
- KÜNZLER, J. **Paths Towards a Modernization of Gender Relations, Policies, and Family Building.** In KAUFMAN, F.-X., eds. *Family Life and Family Policies in Europe. Problems and Issues in Comparative Perspective.* London: Oxford University Press, 2002, s. 252–298.
- LEWIS, J. **Introduction: Women, Work, Family and Social Policy in Europe.** In LEWIS, J., ed. *Women and Social Policies in Europe.* London: Edward Edgar, 1993, s. 1–24.
- MACHOVCOVÁ, K. **Výzkum potřeb cílové skupiny personalistů, limitů a možností pro rozvoj rovných příležitostí pro ženy a muže.** Praha: Gender Studies, o. p. s., 2006.
- MAREŠ, P. **Nezaměstnanost jako sociální problém.** Praha: Slon, 2002.
- MAREŠ, P. **Romové: sociální exkluze a inkluze.** *Sociální práce/Sociálna práca: Možnosti sociální práce v romských komunitách*, 4/2003, s. 65–75.
- MCDONALD, P. **Gender Equity in Theories of Fertility Transition.** *Population and Development Review*, 2000, roč. 26, č. 3, s. 427–439.
- MORRISSEY, M. H. **The Downtown Welfare Advocate Centre: A Case Study of a Welfare State Organization.** *Social Service Review*, 1990, roč. 64, č. 2, s. 189–207.
- MOŽNÝ, I. **Rodina a společnost.** Praha: Slon, 2006.
- MUSIL, L. **Ráda bych Vám pomohla, ale... Dilemata práce s klienty v organizacích.** Brno: Marek Zeman, 2004.
- OECD. **Employment Outlook.** Paris: OECD, 2001.
- ORLOFF, A. S. **Gender and the social rights of citizenship: the comparative analysis of gender relations and welfare states.** *American Sociological Review*, 1993, roč. 58, č. 3, s. 303–328.
- ORME, J. **Feminist social work.** In ADAMS, R., DOMINELLI, L., PAYNE, M. *Social Work. Themes, Issues and Critical Debates.* Houndmills, Basingstoke, Hampshire and New York: Palgrave, 1998, s. 218–228.
- OSVALDOVÁ, B. **Česká média a feminismus.** Praha: Slon/Libri, 2004.
- PAYNE, M. **Modern Social Work Theory.** Houndmills, Basingstoke, Hampshire; New York: Palgrave Macmillan, 2005.
- PROCHASKA, J. O., NORCROSS, J. C. **Psychotherapeutické systémy – průřez teoriemi.** Praha: Grada Publishing, 1999.
- ROSNER, P. G. **The Economics of Social Policy.** Cheltenham: Edward Edgar, 2003.
- LIŠKOVÁ, K., NAVRÁTILOVÁ, J., ed. **Rovné příležitosti žen a mužů ve vybraných českých podnicích 2000–2001.** Brno: Gender centrum, 2002.
- SANDBERG, J. S., CORNFIELD, D. B. **Returning to Work. The Impact of Gender, Family, and Work on Terminating a Family or Medical Leave.** In PARCEL, T. L., eds. *Work and Family: Research Informing Policy.* London: Sage, 2000, s. 161–184.
- SAXONBERG, S. 2001. **In the Shadow of Amicable Gender Relations.** In FLAM, H., ed. *Pink, Purple, Green: Women's, Religious, Environmental, and Gay/Lesbian Movements in Central Europe Today.* Boulder, East European Monographs / Columbia University Press, 2001, s. 33–46.
- SAXONBERG, S. 2003. **The Czech Republic Before the New Millennium: Politics, Parties and Gender.** New York: Boulder, Columbia Univ. Press.
- SAXONBERG, S., SIROVÁTKA, T. **Failing Family Policy in Post-Communist Central Europe.** *Journal of Comparative Policy Analysis*, 2006, roč. 8, č. 2, s. 189–206.
- SIROVÁTKA, T. **Úvod.** In *Směřování české sociální politiky s důrazem na agendu Lisabonské strategie.* Brno: VÚPSV, 2005, s. 3–5.
- VALENTOVÁ, M. **Postoje veřejnosti k opatřením rodinné politiky státu ve vztahu k postojům k demografickému vývoji a situaci na trhu práce. Mezinárodní srovnání.** In SIROVÁTKA, T., ed. *Rodina, zaměstnání a sociální politika.* Boskovice: Albert, 2006, s. 165–202.

Role sociálního pracovníka v léčbě závislosti na tabáku

The Role of Social Worker in the Treatment of Tobacco Dependency

Markéta Kastnerová

MUDr. Ing. Markéta Kastnerová působí na Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích, na Zdravotně sociální fakultě, katedře veřejného a sociálního zdravotnictví. Kontakt na autorku: marketa.kastnerova@gmail.com

Abstrakt

Závislost na tabáku je chronické, recidivující a letální onemocnění, které zkracuje život polovině kuřáků v ČR v průměru o 15 let. V ČR kouří cca 30 % dospělé populace, tedy přes 2 milióny osob. Asi 60–70 % z nich, tedy přes 1,5 miliónu, si přeje přestat. Úspěšnost těchto pokusů bez pomoci je nízká. Dostupnost podpory a léčby pro ty kuřáky, kteří chtějí přestat, je jedním z bodů kontroly tabáku nejen pro jednotlivé zdravotníky, psychology a sociální pracovníky, ale pro celý zdravotně-sociální systém. Protože závislost na nikotinu a na cigaretě je také závislostí psychosociální, má sociální pracovník v odvykací léčbě nezastupitelnou roli. V komplexní boji proti tomuto jevu je potřebné propojit resort zdravotní i sociální. Sociální pracovník má svoji nezastupitelnou roli jak v odvykací léčbě, tak i v primární prevenci.

Klíčová slova

závislost na tabáku – sociální pracovník – odvykací léčba – prevence

Abstract

Dependence on tobacco is a chronic, recurrent and lethal disease, which reduces the lifetime of 50 % of smokers in the Czech Republic on average by 15 years. About 30 % of adult population smoke, then over 2 millions people. About 60–70 % of them, so over 1,5 million, wish to stop it. The fruitfulness of these attempts without help is low. The access to support and treatment for the smokers, who want to stop smoking, is one of the point of the tobacco control not only for the individual health workers, psychologists and social workers, but for the whole health-social system. Because dependency on nicotine and on the cigarette is also the psychosocial dependency, the social worker plays an essential role in the withdrawal treatment. It is necessary to interconnect the health and social department in the complex smoking abatement. The social worker plays an essential role both in withdrawal treatment and in the primary prevention.

Keywords

tobacco dependency – social worker – withdrawal treatment – prevention

1. Úvod

Závislost na tabáku je chronické, recidivující a letální onemocnění, které zkracuje život polovině kuřáků v ČR v průměru o 15 let. V Evropě i ČR je příčinou každého pátého úmrtí, a to především na kardiovaskulární nemoci, dále způsobuje asi třetinu onkologických onemocnění, přes 80 % chronických plicních onemocnění a další nemoci ve všech klinických oborech (Kastnerová, Žižková, 2007).

V ČR je každoročně 18 000 úmrtí, tedy 50 denně, způsobeno kouřením. Diagnóza F 17 je samostatným stavem v Mezinárodní klasifikaci nemocí a jako závislost je možné ji považovat za závažný sociálně-patologický jev (Králiková et al., 2005).

Kouření je relabujícím onemocněním a i mezi kuřáky, kteří zkoušejí přestat, je počet relapsů vysoký. V ČR kouří cca 30 % dospělé populace, tedy přes 2 milióny osob. Asi 60–70 % z nich, tedy přes

1,5 miliónu, si přeje přestat. I když naprostá většina kuřáků zkouší přestat bez cizí pomoci, úspěšnost těchto pokusů bez asistence je nízká. Přirozené populační procento těch, kdo úspěšně přestanou kouřit, bývá ročně kolem 2 %, hodnoceno dlouhodobě v populaci s dobrou kontrolou tabáku. Dostupnost podpory a léčby pro ty kuřáky, kteří chtějí přestat, je jedním z bodů kontroly tabáku nejen pro jednotlivé zdravotníky, psychology a sociální pracovníky, ale pro celý zdravotně-sociální systém. Doplnuje jiné přístupy (vývoj daní z tabákových výrobků, restrikce jejich užívání a reklamy, regulace jejich obsahu a zdravotní varování, nekuřácké a veřejné prostory, informování veřejnosti a vzdělávání), ale má specifickou cílovou skupinu: kuřáky, kteří si přejí přestat kouřit a potřebují pomoc. Začlenit léčbu závislosti na tabáku do zdravotních systémů doporučuje ve svém článku 14 i Rámcová úmluva o kontrole tabáku WHO, platná od 28. 2. 2005. Přesto podpora a léčba pro kuřáky, kteří chtějí přestat kouřit, není ještě samozřejmou součástí všech evropských zdravotně-sociálních systémů ani v ČR.

Existují tři typy intervencí: krátké intervence zdravotníků v rámci jejich rutinní práce, intenzivnější podpora specialisty v podobě psychosociální a behaviorální intervence (ve specializovaných centrech) a farmaceutická pomoc, která zdvojnásobuje úspěšnost, ať během kratších, či delších sezení. Základní farmakoterapie představuje především náhradní terapie nikotinem (náhradní terapie nikotinem – NTN, anglicky nicotine replacement therapy – NRT) a bupropion, v poslední době také vareniclin (Králíková et al., 2005). Přestože role zdravotníků má nesporný význam v primární i sekundární prevenci, neměla by být opomíjena také role sociálního pracovníka. Sociální pracovník může také intervenovat jak v oblasti prevence primární, tak v oblasti prevence sekundární, především v psychosociální složce závislosti. Sociální pracovník se zabývá na rozdíl od ostatních oborů především interakcemi mezi člověkem a jeho sociálním prostředím. Jeho pomoc je zaměřena na dosahování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí, v němž lidé uspokojují své potřeby, a jejich schopností toto očekávání zvládat.

2. Krátká intervence

Zdravotníci by měli jako samozřejmou součást své klinické práce aplikovat krátkou intervenci (3 až 5 minut, „5 A“, což vychází z angličtiny, česky „5P“) s následujícími základními body: 1. ask (ptát se) –

ptát se na kouření při každé příležitosti, zaznamenat do dokumentace, záznam aktualizovat, ptát se, od kolika, případně do kolika let věku kouří/il, co kouří, (případně se zeptat na jinou formu tabáku), kolik denně, případně týdně; 2. advise (poradit) – jasně doporučit všem kuřákům přestat; 3. assess (posoudit) – posoudit ochotu přestat; nechce-li, je možná jen motivace, tedy vysvětlit adekvátním způsobem výhody nekuřáctví v jejich konkrétním případě (např. vzhledem k jejich klinickému nálezu, diagnóze, obtížím, prognóze); pokud nechce přestat, intervence končí, při další návštěvě opakujeme (empaticky!); 4. assist (pomoci) – pomoci těm kuřákům, kteří chtějí přestat, v rámci svých časových možností, což může znamenat nabídku podpory (předem si připravit náhradní činnost pro kuřácké situace), doporučení NRT nebo bupropionu a správnou informaci o jejich použití a účinku, eventuálně doporučení do specializovaného centra léčby závislosti na tabáku; 5. arrange follow up (plánovat kontroly) – plánovat kontrolní návštěvy. V ČR funguje také linka pro odvykání kouření na telefonním čísle 844 600 500, za místní hovorné z celé ČR, v pracovní dny 12–20 hodin (Králíková et al., 2005).

3. Intenzivní intervence specialisty v odvykání kouření

V ČR vznikají od roku 2004 specializovaná centra léčby závislosti na tabáku zatím při fakultních nemocnicích (v rámci projektu Center léčby závislosti na tabáku s podporou MZ ČR a České kanceláře WHO), většinou na pneumologických nebo interních klinikách. Nabízejí diagnostiku, základní klinické vyšetření, intenzivní psycho-sociální a behaviorální intervence (skupinové či individuální), indikují farmakoterapii a dlouhodobě dispenzarizují kuřáky, kteří chtějí přestat kouřit. Poskytují rovněž informace, které se týkají užívání tabáku (Králíková et al., 2005). Hromadně realizované odvykání má několik výhod. Je časově efektivnější, zvyšuje odhodlání klienta, vytváří možnost srovnávání a soutěže, poskytuje možnosti předávání zkušeností v odvykání a lze též využít dynamiky vztahů vznikajících a rozvíjejících se mezi členy skupiny. Pomáhá také měnit chování na individuální úrovni, neboť důležitou součástí úspěchu je změna původně kuřáckého chování na nekuřácké. Skupina je vhodná i pro prevenci selhání („relapsů“) a recidiv formou psychodramatu, v němž jsou prakticky nacvičovány běžné každodenní situace, v nichž by mohlo dojít vlivem uplatnění rizikových okolností

k akcentování tendence návratu k minulým (tj. „kuřáckým“) prožitkům a chování. Tento nácvik odolnosti čelit rizikovým situacím je pro užívání abstinence zcela zásadní (Sovinová et al., 2003). Tato centra budou postupně spolupracovat či doplňovat se se stávajícími poradnami pro odvykání kouření, které vznikaly většinou v 90. letech minulého století a nebývají součástí léčebně-preventivní lékařské péče.

3.1 Diagnostická část

Diagnóza kuřáctví je především založena na dotazníkových metodách a individuálním pohovoru. Objektivní hodnocení pomocí analýzy vydechovaných plynů a biochemické hodnocení jsou na této úrovni spíše pomocnou metodou potvrzující výpovědi klientů.

Fagerströmův dotazník závislosti na nikotinu (FTQ) umožňuje jednoduchým způsobem určit stupeň závislosti na nikotinu jako na droze. Vystihuje hlavní projevy závislosti na nikotinu (Sovinová et al., 2003). Obecně lze říci, že závislý je ten kuřák, který kouří nejméně 10–15 cigaret denně a první si zapaluje do hodiny po probuzení. Pro adolescenty se používá modifikovaný FTQ dotazník. Jinou modifikaci představuje Stanford Dependence Index (SDI), v němž soubor abstinčních nutkavých příznaků byl nahrazen hodnocením příjemných pocitů a snahám předcházet abstinčním potížím (Hrubá et al., 2003).

Dotazník kuřáckých návyků (HSBI – Heavy Smokers Baseline Inventory) je používán především jako úvodní diagnostická orientace v kursech odvykání kouření. Je zaměřen na zjištění hlavních tendencí ve spotřebě kuřáckých produktů, detekci počátku kouření, jeho dynamiky, potenciální role pasivního kuřáctví a zaznamenávání dřívějších odvykacích pokusů. Protože charakter dotazníku umožňuje odpovídat kvantifikací nebo odpovědí typu ano – ne, není možno použít skóre ani by to nebylo vhodné. Jednotlivé otázky je nutno hodnotit samostatně, neboť každá může představovat možnou nejschůdnější intervenční cestu. Analýza jednotlivých položek a jejich syntetický rozbor umožní určit jakýsi „kuřácký profil“.

Dotazník na míru odolnosti vůči nutkání kouřit v různých životních situacích (CQ – Confidence Questionnaire) je založen na vytipovaných situacích, v nichž dochází nejčastěji k podlehnutí kouřit, a na hodnocení osobního vztahu každého člověka k těmto situacím včetně osobní úrovně rezistence v každé z nich. Celkem 16 položek hodnotí

schopnost odolávat kouření na hodnotící škále dělené po 10 v rozsahu 10–100, jako by šlo o určení procent. Intervence potom může být zaměřena přesněji na ty situace, kde klientovi nejvíce hrozí, že v nich selže.

Analýza vydechovaného vzduchu přístrojem Micro Smokerlyzer. Přístroj umožňuje okamžité zjištění hladiny vydechovaného CO_2 (v ppm/l) a karboxy-hemoglobinu (v %). Jedná se o nespecifický test, který zachycuje expozici tabákovému kouří v předchozích 12 hodinách (Sovinová et al., 2003).

3.2 Intervenční část

Intenzivní intervence zahrnuje psychosociální a behaviorální intervenci a farmakologickou léčbu. Jako úspěch můžeme hodnotit jen dlouhodobou abstinenci, tj. nejméně 6, raději 12 měsíců, navíc biochemicky verifikovanou: buď stanovením CO_2 ve vydechovaném vzduchu nebo stanovením kotininu (metabolit nikotinu) v plazmě nebo séru (kotinin v moči nebo slinách je méně přesný). Placebo má takto hodnocenou úspěšnost kolem 3–5 %, intenzivní psycho-behaviorální intervence (tj. nejméně 1 hodina) cca 10 %. Farmakoterapie (NTN a/nebo bupropion) vždy zdvojnásobuje úspěšnost, tedy farmakoterapie společně s intenzivní intervencí může dosáhnout abstinence u cca 20 % kuřáků (Králíková et al., 2005).

3.2.1 Behaviorální a psychosociální intervence
Individuální nebo skupinovou behaviorální terapii by měl poskytovat specialista na léčbu závislosti na tabáku. Je to dlouhodobý program, čím delší a intenzivnější, tím účinnější (po více než 3 hodinách se ale účinnost nezvyšuje), při současné aplikaci farmakoterapie lze dosáhnout abstinence u 10 až 30 % kuřáků (Králíková et al., 2005).

Postup při odvykání kouření obecně vychází z úvodních analýz podle již uvedených dotazníků a podle výsledků anamnestického rozhovoru. V úvodu je třeba alespoň orientačně zjistit úroveň klientovy motivace k odvykání, resp. abstinenci, a podle její výše i struktury naplánovat postupnou eliminaci situací, stavů a vzorců chování, které kouření provázejí (využíváme přitom výše popsaných diagnostických metod, zvl. CQ a HSBI). Zjistíme též počet event. dřívějších pokusů o abstinenci včetně příčin neúspěchu, okolností jejich realizace a délky průběhu. Mezníkem je přesné určení dne D, v němž se zanechává kouření naráz a úplně. Tento den je třeba stanovit předem, s předstihem

několika týdnů, a klienta postupně připravovat na důsledné dodržování plánované abstinence. V některých případech bývá vhodné akcentovat tento den písemnou smlouvou s klientem a informovat o tom co největší počet lidí z okolí, kteří by měli být klientovi nápomocni. Tento postup se osvědčil spíše v zemích s anglosaskou kulturou, více orientovaných na výkon a odměnu. Důležité je uvědomit si event. stereotypy chování i prožitků souvisejících s kouřením (např. pití kávy, siesta po obědě, čekání na autobus, prožitky napětí či nervozity), změnit je a najít si v těchto oblastech odpovídající náhradní činnosti. Zde může pomoci sociální pracovník, který může klientovi významnou měrou pomoci rozvíjet nekuřácké chování. Podle sociálně kognitivní teorie učení amerického psychologa A. Bandury se doporučuje využít klientovy víry ve vlastní schopnosti a v možnost jejich uplatnění („self-efficacy“), identifikovat v průběhu kontaktu s klientem její současnou úroveň a posilovat její růst plněním snadných, krátkodobých a dobře plnitelných cílů (Sovínová et al., 2003). Tato víra ve vlastní schopnosti a v možnost jejich uplatnění je všeobecně považována za základ nového (nekuřáckého) chování a její podpora by měla postupovat celým procesem odvykání kouření (Gonzales et al., 2007, Leigh et al., 2005). Dobře se osvědčuje zařadit do denního režimu více pohybové aktivity, a tím současně od samého začátku „nekuřácké“ životní éry ozdravit i další složky chování (Bock et al., 1999, Taylor et al., 2007). Při chuti na cigaretu se osvědčuje osvojení jednoduchého náhradního manévru – rychlými vdechy a výdechy proventilovat plíce a vydržet co možná nejdéle v maximálním nádechu. Osvědčuje se též použití „light“ žvýkaček, konzumace na malé kousky nakrájeného ovoce nebo zeleniny a důsledné dodržování pitného režimu. Chuť na cigaretu bývá mnohdy nahrazována jídlem a to vede k obavám ze zvyšování hmotnosti v souvislosti se zanecháním kouření, který je úměrný předchozí intenzitě kouření. Je proto třeba od samého začátku nepodlehnout chuti po náhradě cigarety jídlem. Vhodné je pít větší množství neslazených nápojů a do jídelníčku zařazovat hodně ovoce a zeleniny, která zasytí a současně přináší ochranné živiny. Tím se dále rozvíjejí zdravé stravovací návyky, a nekuřáctví se tak podílí i na naplnění modelu zdravého moderního způsobu života. Stežejním principem terapie je absolutní kuřácká abstinence, jež začíná v předem dohodnutém termínu. Jediná vykouřená cigareta většinou znamená návrat ke kuřáctví. Na druhou stranu je však

třeba i v případě podobného jednorázového selhání posilovat klientovu sebedůvěru a vštěpovat mu zásadu, že o abstinenci je třeba usilovat vždy a stále a že jednotlivé selhání neznamená totální prohru (Sovínová et al., 2003).

3.2.2 Farmakologická léčba

Farmakologická léčba je vhodná pro kuřáky závislé na nikotinu, tedy ty, kdo kouří 10 a více cigaret denně a po probuzení si do hodiny zapalují první cigaretu. Farmakologická léčba však zabírá především abstinenci příznakům – pacient by neměl očekávat, že mu zabrání kouřit. K tomu je nutné jeho rozhodnutí a aktivní změna životního stylu.

Od začátku 80. let minulého století se používá nikotinová žvýkačka, nyní existuje šest forem NTN: žvýkačka, náplast, nosní sprej, inhalátor, tablety a pastilky. U nás je k dispozici žvýkačka (2 a 4 mg), inhalátor (10 mg), náplast (5, 10 a 15 mg/16 hodin a 7, 14 a 21 mg/24 hodin) a sublingvální tablety (2 mg).

NTN je volně prodejná v lékárně (bez receptu). Zdvojnásobuje úspěšnost ve srovnání s placebem, účinnost jednotlivých forem se prakticky neliší, proto si kuřák může sám zvolit typ NTN. Náplast uvolňuje nikotin kontinuálně, ale pomaleji než ostatní formy, které umožňují vnímat „peaky“ a moderovat dávkování podle okamžité potřeby. Proto se u silných kuřáků doporučuje kombinace náplastí s některou z ostatních (orálních) forem. Léčba by měla trvat v plné dávce minimálně 8, raději 12 i více týdnů (kratší léčba než 8 týdnů ztrácí uvedenou účinnost (Králiková et al., 2005).

4. Metoda postupného omezování kouření

Údaje z průzkumů ukazují, že více než polovina závislých na tabáku není schopna skoncovat s kouřením okamžitě. Právě pro tyto kuřáky je určena nová metoda pozvolného omezování počtu vykouřených cigaret (Reduction To Stop), jejíž účinnost lze zvýšit kombinací s prostředky náhradní nikotinové terapie. Kouření tabáku je chronická, recidivující forma drogové závislosti. Abstinenci příznaky jsou v některých ohledech srovnatelné s projevy u odvykajících uživatelů heroinu. Podle mezinárodních studií není připraveno skončit naráz s kouřením 57 % kuřáků a naprostá většina kuřáků, kteří zkoušejí s kouřením přestat bez odborné asistence, ve svém úsilí neuspěje. Podle studie z roku 2003 se ve skupině sledovaných kuřáků podařilo po čtyřech měsících odvykání bez

pomoci přípravků náhradní nikotinové léčby snížit spotřebu cigaret o více než polovinu u 6,7 % kuřáků. Ve skupině kuřáků, jejichž omezování kouření bylo podpořeno náhradní nikotinovou terapií, se snížil počet vykouřených cigaret o více než polovinu dokonce u 15,9 % případů. Z těchto kuřáků pak do jednoho roku přestalo úplně kouřit 18,5 % odvykajících kuřáků, pokud neužívali přípravky náhradní nikotinové léčby. Ve skupině užívající přípravky náhradní nikotinové terapie to pak bylo 30,1 % osob. Náhradní nikotinová léčba tedy zvyšuje úspěšnost postupu „omezením k nekouření“ na dvojnásobek. Metodu „omezením k nekouření“ je možné dělit do čtyř základních fází: Na počátku úvodní etapy, která trvá šest týdnů, si kuřák nastaví cíle pro omezení denní spotřeby tabáku a zároveň datum, do kdy chce dosáhnout celkového snížení počtu vykouřených cigaret. Během první fáze se doporučuje omezit spotřebu cigaret o 50 %. Abstinenční příznaky pomáhají kuřákům potlačit přípravky náhradní nikotinové léčby. Během další fáze, mezi šestým týdnem a šestým měsícem, kuřák pokračuje ve snižování počtu vykouřených cigaret s konečným cílem přestat úplně. Také v této etapě kuřák překonává příznaky fyzické závislosti pomocí náhradní nikotinové léčby. Během následujících tří měsíců by měl kuřák zcela přestat s kouřením a abstinenci projevy minimalizovat náhradní nikotinovou terapií. V poslední etapě, po jednom roce, bývalý kuřák postupně snižuje užívání prostředků náhradní nikotinové léčby (Metoda postupného omezování kouření, 2006).

5. Prevence

Úspěšný globální program zanechání kouření musí být propracovaný. Musí zahrnovat zdravotnickou edukaci, veřejnou politiku a programy na šíření informací. Vzdělávání musí probíhat v médiích, ve školách a zdravotnických institucích.

I přes všechny vědecké důkazy o dopadech dlouhodobého užívání tabáku nebyl tabák (ani alkohol) v ČR začleněn až do roku 2004 do Národní strategie protidrogové politiky. Dlouhodobě stála primární prevence užívání tabákových výrobků zcela stranou a dokonce docházelo ke zpochybňování zcela elementárních a výzkumem opakovaně prokázaných důkazů o škodlivosti, případně o dopadech reklamy. Téma dopadů užívání tabáku bylo nakonec prosazeno jako nutná a povinná komponenta programů primární prevence do první verze jejich standardů. Vzdělávacích programů, které se zaměřují na oblast sociálněpatologických jevů, je

mnoho. Radou vlády protidrogové politiky ČR je doporučováno několik zařízení, která se této problematice věnují, např.: Prev-Centrum, o. s., Občanské sdružení Institut Filia, Poradenské centrum pro drogové a jiné závislosti (dále jen PCDZ) (Kastnerová, 2006).

Komplexní plán boje proti kouření zahrnuje zákaz reklamy a podpory distribuce tabákových výrobků, včetně sponzorství a ostatních forem nepřímé reklamy, příkaz používat povinné nápisy na krabičkách, plán opatření na ochranu práv nekuřáků a zákonnou úpravu nároku na nekuřácké prostředí, plán daňových a cenových opatření a ekonomickou alternativu, která by nahradila ztráty z produkce a prodeje tabákových výrobků. Pro podporu zdravého chování a zdravé společnosti je třeba využívat globálních dat o nebezpečnosti kouření, která jsou veřejnosti předkládána (Sovinová et al., 2003).

Důležitou úlohu má Česká koalice proti tabáku, což je nevládní organizace sdružující fyzické a právnické osoby, které se podílejí na všech aktivitách podporujících rozhodnutí kuřáků přestat kouřit. Je členem Framework Convention Alliance, mezinárodního sdružení více než 180 organizací, které podporují Rámcovou úmluvu o kontrole tabáku a aktivně se účastnily její přípravy (dostupné z www.dokurte.cz).

Odvykání kouření se věnují také mnohé protikuřácké programy. Kampaň České koalice proti tabáku „Správná volba napořád“ má co nejkomplexněji postihnout problematiku odvykání kouření a předat tyto informace veřejnosti.

Nekuřácký podnik je program, který je určen podnikům, které se rozhodly následovat evropské trendy a zavést nekuřácké pracovní prostředí. Cílem programu je pomoci kuřákům příslušného podniku i jeho managementu, aby se s novou situací – nekuřáckým pracovištěm – dokázali vyrovnat. Podnik, který absolvuje tento program, získá certifikát od České koalice proti tabáku (ČKPT).

Další významné programy jsou Sportem proti kouření, Přestaň a vyhraj, Zdravé těhotenství – zdravé dítě, Normální je kojit a nekouřit, My nechceme kouřit – ani pasivně (program pro děti v předškolním věku určený pro mateřské školy) (Zachovalová, 2007), Normální je nekouřit (primárně preventivní program určený dětem mladšího školního věku, konkrétně v 1.–3. třídách) (Žaloudíková et al., 2005), Program kouření a já (specializovaný na děti ve věku od 11 do 15 let, jedná se o tzv. peer program). Program Naše třída

nekouří se zaměřuje nejen na primární kouření, ale také na léčbu dětí, které se již staly na kouření závislými. Cílovou skupinou jsou děti na 2. stupni základních škol, především v 8. a 9. třídách. Programy Já kouřit nebudu a vím proč a program Aby děti nekouřily ani pasívně jsou určeny pro děti mateřských škol a program O svém zdraví rozhodnu si sám je potom určený pro 1. a 2. ročníky středních škol a učilišť (Zachovalová, 2007).

Z mezinárodních programů jsou nejvýznamnější Světový den bez tabáku 31. květen, který je připomínán již od roku 1988. *Vyhlásila ho Světová zdravotnická organizace, aby upozornila veřejnost na negativní důsledky kouření. Každý rok je den bez tabáku zaměřen na jiné téma (www.who.cz). Letos bylo tématem Mládež bez tabáku (Mládež bez tabáku, 2007).* Mezinárodní nekuřácký den se slaví z podnětu Mezinárodní unie boje proti rakovině každoročně třetí čtvrtek v listopadu. Od roku 1992 má své místo v kalendáři i v České republice. Cílem mezinárodního nekuřáckého dne je soustředit pozornost nejen na negativní zdravotní dopady kouření, ale především na pozitivní přínos pro naše zdraví spojené se zanecháním kouření (Zachovalová, 2007).

6. Role sociálního pracovníka v odvykací léčbě

Společným znakem sociální práce a ostatních pomáhajících oborů je poskytování pomoci lidem v obtížných životních situacích. Sociální pracovník se zabývá na rozdíl od ostatních oborů především interakcemi mezi člověkem a jeho sociálním prostředím. Jeho pomoc je zaměřena na dosahování rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí, v němž lidé uspokojují své potřeby, a jejich schopností toto očekávání zvládat. V současné době se u některých autorů setkáváme s vymezením obsahu a cílů sociální práce pomocí konceptu „sociálního fungování,“ také některé asociace sociálních pracovníků tohoto konceptu využívají k vymezení cíle sociální práce. Podle americké národní asociace sociálních pracovníků je sociální práce profesionální aktivita zaměřená na pomáhání jednotlivcům, skupinám nebo komunitám zlepšit nebo obnovit jejich schopnost sociálního fungování a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl. Příčinou problémů klienta nebo jejich nezvládnutí může být nedostatek dovedností na straně klienta a nepřiměřenost požadavků prostředí. Předmětem intervence sociálního pracovníka je interakce mezi způsobilostí klienta zvládat nátlaky okolí a tím, že mu sociální pracovník pomáhá obnovit nebo udr-

žovat rovnováhu mezi jeho kapacitou zvládnutí a více či méně přiměřenými požadavky prostředí. Aby klient mohl sociálně lépe fungovat, měl by se sociální pracovník přizpůsobit prostředí klienta, přizpůsobit očekávání prostředí možnostem klienta, to znamená zohlednit individuální tempo klienta, sociální pracovník by měl podporu přizpůsobit nárokům prostředí a také by měl podporu přizpůsobit potřebám klienta. Sociální pracovník musí splňovat určité předpoklady. Musí mít určitou zdatnost a inteligenci, což znamená, že si udržuje fyzickou kondici, protože tělo je prvotním zdrojem energie. Předpokládá se dobrá inteligence, touha stále obohacovat své znalosti o nové teorie, praktické techniky, četba odborné literatury, vlastní výzkum. Předpokládá se emoční a sociální inteligence, čili vysoká úroveň socioemočních dovedností. Dalším předpokladem je přitažlivost. Předpokládá se nejen aspekt fyzického vzhledu a formy odívání se, ale zejména se jedná o odbornost, pověst a způsob jednání s klientem. Významným předpokladem je také důvěryhodnost. Ta se skládá z toho, jak klient vnímá pracovníkův smysl pro čestnost, jeho sociální roli, srdečnost a otevřenost. Dále k důvěryhodnosti pracovníka přispívá diskrétnost, spolehlivost, využívání moci a porozumění. Pro sociálního pracovníka jsou nezbytné v každé etapě jeho práce dobré komunikační dovednosti, které jsou základním prostředkem pro navození vztahu s klientem (nebo s jeho okolím) a začít s řešením problému. Do komunikačních dovedností patří čtyři základní dovednosti: fyzická přítomnost, naslouchání, tedy schopnost přijímat a rozumět signálům, které klient vysílá (verbální, neverbální), tedy zúčastněné naslouchání. V komunikaci je důležitá empatie, což je forma lidské komunikace, která zahrnuje jak naslouchání a porozumění, tak sdělování porozumění klientovi. Empatie představuje vhléd do světa klienta, vcítění se do jeho uvažování a pocitů, do jeho problémů; představuje schopnost reagovat na jeho chování s pochopením. Empatie představuje schopnost vcítit se do pocitů a jednání druhé osoby, je součástí emoční inteligence. Součástí komunikačních dovedností je také analýza klientových prožitků, což umožňuje během zvládnutí klientových problémů pracovat konstruktivně. Sociální pracovník má v problematice kuřáctví a závislosti na tabáku své místo jak v poradenském, tak i terapeutickém přístupu. Sociální pracovník působící v problematice kouření může využívat metody jak individuální, tak skupinové sociální práce. Protože závislost na nikotinu a na cigaretě je také závislostí

psychosociální, má sociální pracovník v odvykací léčbě nezastupitelnou roli. Sociální pracovník může klientovi pomoci uvědomit si stereotypy chování i prožitky související s kouřením (např. pití kávy, siesta po obědě, čekání na autobus, prožitky napětí či nervozity), změnit je a najít si v těchto oblastech odpovídající náhradní činnosti. Sociální pracovník může klientovi významnou měrou pomoci rozvíjet nekuřácké chování. Má poskytnout klientovi psychickou podporu, podporovat a pomáhat k soběstačnosti, umět poskytnout emoční podporu. Měl by klientovi pomoci plánovat postup podle jeho možností a jeho rodiny, měl by klientovi pomoci nalézt to nejlepší řešení, především při změně rituálů spojených s kouřením cigarety. Měl by s klientem komunikovat o jeho problémech a doprovázet klienta po celou dobu trvání léčby. Jeho úkolem je pomáhat a objasňovat cíle, zdroje a možné překážky a navrhnout možnou nápravu. Každý klient je individuální jedinec se specifickými problémy, se specifickým typem léčby, specifickým řešením jeho zdravotního stavu. Hlavním cílem sociálního pracovníka je uvést klienta do stavu fyzické, psychické a duševní pohody a zbavit jej psychosociální závislosti na cigaretě. Proto má sociální pracovník nezastupitelnou úlohu ve specializovaných centrech zabývajících se odvykáním kouření. Sociální pracovník má své nepostradatelné místo také v sociální práci s rodinou, které se problematika závislosti na tabáku vždy nepřímo dotýká.

Protože kuřáci a závislost na tabáku jsou považovány nejen za onemocnění, které má své místo v Mezinárodní klasifikaci nemocí, ale představují také významný sociálněpatologický jev, měl by se sociální pracovník angažovat také v oblasti primární prevence, která je orientována na lidi, kteří ještě kouřit nezačali. Cílovou a rizikovou skupinou z tohoto hlediska jsou děti a dospívající mládež.

7. Závěr

Problematika závislosti na tabáku je závislost psychosociální, proto je v komplexním boji proti tomuto jevu potřebné propojit resort zdravotní i sociální. Boj proti tabáku by měl být zaměřen jak na lidi, kteří již závislí jsou a přejí si přestat, tedy na odvykací léčbu, tak i na lidi, kteří ještě kouřit nezačali, a to v podobě primární prevence. Podle nejnovějších statistických zdrojů jsou nejohroženější populační skupinou z tohoto hlediska děti a mládež, kdy se první zkušenosti s cigaretou posouvají stále do nižších věkových skupin. Preventivní přístupy k mladým lidem by (v případě úspěšnosti)

snížily výskyt nemocí za 30–50 let, zatímco odvykání kouření dospělých kuřáků zlepší zdraví populace rychleji, za 20 až 30 let. Sociální pracovník má tedy svoji nezastupitelnou roli jak v odvykací léčbě, tak i v primární prevenci.

Seznam literatury:

- BOCK, B., et al. **Exercise effects on withdrawal and mood among women attempting smoking cessation.** *Addict Behav.*, 1995, roč. 24, č. 3, s. 399–410.
- GONZALES, D., et al. **Support for spirituality in smoking cessation: results of pilot survey nicotine.** *Tob. Res.*, 2007, roč. 2, č. 9, s. 299–303.
- HRUBÁ D., et al.: **Hodnocení stupně závislosti u dětských a mladistvých kuřáků.** *Hygiena. Časopis pro ochranu a podporu zdraví*, 2003, roč. 48, č. 1, s. 42–50.
- KASTNEROVÁ M., ŽIŽKOVÁ B. **Kouření jako zdravotně sociální problém.** *Prevence úrazů, otrav a násilí*, 2007, roč. 3, č. 2, s. 183–189.
- KASTNEROVÁ, M., et al. **Prevence vzniku sociálně patologických jevů.** *Prevence úrazů, otrav a násilí*, 2006, roč. 2, č. 2, s. 119–125.
- KRÁLÍKOVÁ, E., et al. **Doporučení pro léčbu závislosti na tabáku.** *Časopis lékařů českých*, 2005, č. 5., s. 327–333.
- LEIGH, J., et al. **Spirituality, mindfulness and substance abuse.** *Addict Behav.*, 2005, roč. 30, č. 7, s. 1335–1341.
- Metoda postupného omezování kouření.** *Zdravotnické noviny*, 2006, č. 15, s. 10.
- Mládež bez tabáku.** *Tempus medicorum. Časopis české lékařské komory*, 2008, roč. 17, č. 6, s. 40.
- SOVINOVA, H., et al. **Kouření cigaret a pití alkoholu v České republice.** Praha: Státní zdravotní ústav, 2003.
- TAYLOR, A., et al. **Walking reduces elicited cigarette cravings and withdrawal symptoms, and delays ad libitum smoking.** *Nicotine Tob. Res.*, 2007, roč. 11, č. 9, s. 1183–1190.
- ZACHOVALOVÁ, V. **Manuál pro program „Naše třída nekouří“.** *Praktický lékař*, 2007, roč. 87, č. 2, s. 108–111.
- ŽALOUĐÍKOVÁ, I. et al. **Normální je nekouřit. I. díl. Program podpory zdraví a prevence kouření pro mladší školní věk (7–11 let).** Brno: Paido, edice pedagogické literatury, 2005.
- www.dokurte.cz [online] [22. 8. 2008].
- www.who.cz [online] [22. 8. 2008].

Sociální práce s fotbalovými fanoušky během mistrovství Evropy 2008

Social Work with Football Fans During the European Championship 2008

Barbora Jindrová, Josef Smolík

Bc. Barbora Jindrová působí na Fakultě humanitních studií Karlovy univerzity. Je studentka oboru Supervize a management v sociálních a zdravotnických zařízeních, FHS UK. Vystudovala sociální práci na Západočeské univerzitě a věnovala se tematice sociální práce s mládeží, nespecifické terénní práci a nízkoprahovým klubům pro děti a mládež. Je koordinátorem projektu Czech Fan Embassy, který byl realizován již na třech mezinárodních fotbalových šampionátech.

PhDr. Josef Smolík, Ph.D., je zaměstnán jako odborný asistent na oddělení bezpečnostních a strategických studií na katedře politologie Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity.

Vystudoval politologii, psychologii a sociální pedagogiku na Masarykově univerzitě. Odborně se věnuje radikálním politickým stranám, politické psychologii a subkulturám mládeže. Autor knihy Fotbalové chuligánství (2008), spoluautor knihy Psychologie vůdcovství (2008, společně s Josefem Lukášem).

Abstrakt

Článek představuje jedno z témat sociální práce s fotbalovými fanoušky. Teoretická část práce se zaměřuje na vývoj sociální práce s fanoušky v zahraničí a v České republice, shrnuje základní poznatky a informuje o tzv. fanouškovských ambasádách. Praktická část práce popisuje sociální práci s fanoušky během posledního mistrovství Evropy ve fotbale, představuje služby stacionárních i mobilních fanambasád a jejich celkové zajištění.

Klíčová slova

sociální práce, fotbaloví fanoušci, fanouškovské ambasády

Abstract

Article is introducing one topic of work about social-work with football fans. Theoretical part of the work is focused on development of social-work with fans abroad and in the Czech Republic, is summarising basic knowledge and informing about fan embassies. Practical part describes social-work with fans during last EURO 2008 in Switzerland and Austria, introduces stationary and mobile fan's embassies and their entire service and management.

Keywords

social work, football fans, fan's embassies

Úvod

Na sociální práci lze nahlížet z mnoha úhlů pohledu. Sociální práci lze především vnímat jako společenskovední a praktickou disciplínu s dlouhou historií a dynamickým rozvojem v posledních dvou stoletích. Není ustálena jednotná, všeobecně platná definice sociální práce. Pod tímto pojmem nacházíme často rozdílnou realitu. To však je možné považovat spíše za klad, kte-

rý umožňuje další obohacování a vývoj sociální práce (Novotná, Schimmerlingová, 1992).

Sociální práce vznikla a dále se rozvíjí, protože odpovídá lidským potřebám a aspiracím, které uznala společnost (viz Navrátil, 2000).

Cílem sociální práce je podpora sociálního fungování klienta v situaci, kde je taková potřeba buď skupinově, nebo individuálně vnímána a vyjádřena. Sociální práce se profesionálně

zabývá lidskými vztahy v souvislosti s výkonem sociálních rolí (Matoušek a kol., 2001; Navrátil, 2001).

Formulace poslání a cílů sociální práce se liší jak v různých dobách, tak v závislosti na teoretickém, společenském a kulturním kontextu. Jedna ze starších definic sociální práce např. tvrdí, že „sociální práce je prostě to, co dělají sociální pracovníci“ (Matoušek a kol., 2001; Matoušek, Kroftová 2003).

Rovněž se sociální práce zaměřuje na odhalování, vysvětlování, nápravu a eliminaci sociálních problémů a tím přispívá ke snižování míry nežádoucích sociálně deviantních jevů.

Sociální práce, jako odborná disciplína, vychází z obsáhlého systému teoretických poznatků mnoha společenských věd, zejména z psychologie, pedagogiky, sociologie, z lékařských, právních a ekonomických věd a v neposlední řadě i z filozofie, odkud čerpá sociální práce svůj ideologický základ (Novotná, Schimmerlingová, 1992).

Tato multidisciplinarita bude plně respektována i v následujících řádcích, které se zaměří na konkrétní oblast sociální práce, tj. na sociální práci s cílovou skupinou fotbalových fanoušků (Smolík, 2006).

Cílem tohoto textu je přiblížit specifický druh sociální práce s fotbalovými fanoušky, práci tzv. fanambasád, a to prostřednictvím příkladu práce na posledním šampionátu EURO 2008.

Sociální práce s cílovou skupinou fotbalových fanoušků

Kopaná patří k zajímavým společenským fenoménům, jež mají mnohdy zcela zásadní vliv na další společenské jevy. Z pouhé volnočasové aktivity se fotbal etabloval ve významnou oblast, která má vliv i na jiné sféry společenského života (Smolík, 2006b).

Sociální práce nemá jednu provždy dané oblasti své působnosti. Jednou z poměrně „nových“ oblastí, kde se uplatňují poznatky sociální práce a streetworku, je i prostředí fotbalových fanoušků, resp. prevence diváckého násilí. Právě tzv. divácké násilí se stává doprovodným fenoménem sportovních, zejména fotbalových utkání. Často má za následek kromě škod na majetku i vážné ohrožení zdraví či života. Vedle opatření technických, represivních i organizačních je třeba i preventivní (sociální) práce s budoucími i stávajícími sportovními fanoušky (Rada Evropy, 2006).

Cílená práce s fotbalovými fanoušky je součástí tzv. „proaktivních preventivních činností“. Za cíl si klade přispívat k příjemné atmosféře fanouškovského světa a vytvářet vhodné podmínky pro pobyt fanoušků hostujícího klubu. Probíhá všude tam, kde se fanouškové nacházejí a intervence se jeví jako žádoucí (Rada Evropy, 2006).

Sociální práce s cílovou skupinou fotbalových fanoušků je v zahraničí respektovanou a vysoce etablovanou oblastí (především v SRN, Anglii, Walesu, Itálii, Rakousku apod.), která má více než dvacetiletou historii (srov. Wurbs, 2004).

V lednu 2003 přijal Stálý výbor Rady Evropy Doporučení č. 1/2003, které ozřejmuje roli sociálních a výchovných opatření v prevenci násilí při sportovních utkáních. Na základě zkušeností z velkých šampionátů poslední doby se jako nový základ preventivní práce při jednotlivých utkáních doporučuje zejména cílená práce s fanoušky. Zřízení středisek, kde se mohou fanouškové v průběhu šampionátů setkávat, a využívání tzv. doprovodných osob, které se účastní sportovního klání společně s fanoušky, představuje nové milníky v boji proti násilí na stadiónech (Rada Evropy, 2006).

I v České republice se objevila snaha zrealizovat tyto projekty. Vzniklo občanské sdružení ProFotbalFans, které zaštitilo první vzdělávací projekt pro pracovníky s fanoušky a vyvinulo snahu zaštitit i veškerou sociální práci tohoto typu v ČR. V současné chvíli se k tomuto sdružení připojilo ještě sdružení Czech Fan Embassy, které se zabývá organizováním fanouškovských ambasád při mezinárodních utkáních, a sdružení Fanprojekt Liberec, které je typickým klubovým fanouškovským projektem.

Fotbalové fanoušky lze vnímat jako zájmovou komunitu, jež má společné zájmy, požadavky a problémy, a proto je klientem služeb komunita jako taková, jež je složena z mnoha tisíc jednotlivců. Aby bylo možné s touto cílovou skupinou spolupracovat, musí každý sociální pracovník porozumět těmto fanouškovským skupinám a uvědomit si (socializační) vliv tohoto prostředí na chování a prožívání každého fotbalového fanouška. Každý sociální pracovník by se tak měl orientovat v tomto prostředí a seznámit s kulturou fotbalového fandovství, jednotlivými formálními i neformálními skupinami (fankluby, ultras skupinami, chuligánskými skupinami atp.). (Smolík, 2006:72.)

Osobní kvality sociálního pracovníka jsou v této oblasti stejně důležité jako jeho znalosti. Stejně jako při jiném navazování kontaktu, i v kontaktu s fotbalovými fanoušky platí následující pravidla: 1. být vstřícný, komunikativní, 2. být si vědom svého postavení, své role, 3. objasňovat vlastní roli, 4. přebírat starost jen tam, kde není zbylí, 5. snažit se porozumět cílové skupině a orientovat se v ní (znát určité podstatné realie, vzorce chování, slang apod.).

V jednotlivých zemích najdeme pod hlavičkou prevence diváckého násilí různé činnosti – kroužky pro dětské fanoušky vedené sportovními kluby, víkendové adrenalinové akce pro problematické fanoušky, ale i dobře medializované fan-embassies (fanambasády) – informační centra pro fanoušky na velkých utkáních nebo kampaně na propagaci fair play či proti rasismu v kopané. Aktivita vycházejí nejenom z iniciativy klubů, organizují je i soukromé spolky a vládní nebo mezivládní instituce (srov. Bureš, 2002; Rada Evropy, 2006; Smolík, 2006).

Cílem sociální práce s fanoušky je ovlivnit jejich chování alespoň tak, aby bylo společensky akceptovatelné, v optimálním případě, a to zejména u dětí a mládeže, působit na vytváření jejich hodnotového žebříčku a systematicky je vychovávat k pozitivnímu diváctví (Bureš, 2002, srov. Šveřepa, 2004).

Sociální práce zaměřená na cílovou skupinu dětí je prováděna na úrovni primární nespecifické nebo specifické prevence, případně i úrovni prevence sekundární. Do první skupiny lze zařadit následující opatření a aktivity:

- začlenění tématu diváckého násilí do minimálních preventivních programů na školách;
- nabídku pravidelných volnočasových sportovních aktivit;
- organizování sportovních akcí pro žáky škol – neregistrované hráče, soutěže mezi třídami, školami, pouličními týmy (street fotbal) apod. (Bureš, 2002).

V úrovni prevence sekundární pak můžeme hovořit o tzv. kontaktní práci v klubovnách, zřízených při fotbalových klubech, která spočívá zejména ve spolubytí a společném aktivním trávení volného času.

I když sociální práce s cílovou skupinou fotbalových fanoušků má mnoho podob, budou blíže konkretizovány tzv. fanouškovské ambasády, které jsou specifickou aktivitou související s mezinárodními zápasy a šampionáty.

Sociální práce s fanoušky při mistrovství světa a evropských šampionátech, ale také při evropských pohárových zápasech se stala během posledních let takřka nepostradatelnou (Schneider, Gabriel 2004; Gabriel, Wurbs, Miles, 2005). Šampionáty se staly monumentální záležitostí a fanambasády jsou jedním z osvědčených principů, díky němuž se zkvalitnily služby a pomoc fanouškům v jejich průběhu. Také profesionalita pracovníků těchto ambasad stoupá, zefektivnila se systematika a metodika práce a vzrostl počet situačních intervencí i případové práce. Také se velmi zlepšilo postavení a role fanambasad v průběhu posledních šampionátů. V současné době jsou považovány za oficiální aktivitu, která je partnerem všem ostatním aktivitám probíhajícím v průběhu šampionátu.

Co v sobě ale název fanouškovské ambasády skrývá?

Na zajištění bezproblémového průběhu podobných velkých sportovních akcí se podílejí nejrůznější složky, jako jsou policie pořádatelského státu, městské policie jednotlivých měst, pořadatelská služba, policisté jiných států, zástupci UEFA, dobrovolníci, sociální pracovníci, koordinátoři, reprezentanti médií atp. Celý systém nejrůznějších aktivit se podílí na utváření jednotlivých bezpečnostních opatření a bezproblémovém průběhu šampionátu.

Jedním ze zdrojů pomocného servisu pro české fotbalové fanoušky jsou i fanambasády.

Ambasáda pro fanoušky nebo také fanambasáda (Fans' Embassy) je jméno pro poradní, informační a podpůrnou službu pro fotbalové fanoušky, kteří za fotbalem cestují, především pro ty, kteří za zápasy vyrážejí na velké turnaje do zahraničí. Existence fanambasad může zlepšit a zpříjemnit program fanoušků na turnaji a snížit tak možné zdroje diváckého násilí a konfliktů.

Úkolem fanambasad je v první řadě distribuce co největšího množství praktických informací. Nejenom o místě, kde se hraje, klasických turistických realitách, týmu, mentalitě hostitelské země, ale také o krizových telefonech, možných komplikacích, chování se v krizových situacích. Díky distribuci těchto informací se pak obrací fanoušci na ambasádu (centrum) v případě vzniklých problémů nebo jako na prostředníka při řešení komplikací.

Hlavní náplní centra je zprostředkovat komunikaci mezi fanoušky, orgány státní správy

a organizátory. Centra umožňují rychle šířit doplňující informace k utkáním nebo upozornit nějaký subjekt na nečekanou změnu přímo v terénu. Nastanou-li problémy, fanambasády slouží jako mluvčí fanoušků při komunikaci s místními orgány a mohou urovnávat spory mezi skupinkami fanoušků a místními etnickými skupinami (Rada Evropy, 2006).

Během posledních dvou mistrovství se používala kombinace stacionárních a mobilních ambasád pro fanoušky.

Stacionární ambasády mají funkci zejména informační, pracovníci byli zejména dobrovolníci a jsou organizovány hostitelským městem. Jinými slovy, jde o informační buňky zaměřené na fanoušky. Mobilní fanambasády jsou organizovány jednotlivými zeměmi (pro vlastní fanoušky), mění své místo působení spolu s fanoušky a zaměřují se zejména na spolupráci se stacionárními ambasádami a řešení vzniklých problémů ve skupině jejich „národních“ fanoušků. V průběhu šampionátu kopírují cestu národního týmu a fanouškovských skupin, na rozdíl od stacionárních ambasád, které zůstávají v jednom místě a slouží fanouškům všech týmů hrajících v daném městě.

Mobilní fanambasády (samozřejmě i Czech Fan Embassy) lze charakterizovat jako poradní, informační a podpůrnou službu pro fanoušky, kteří za fotbalovými zápasy vyražejí na velké turnaje do zahraničí. Hlavní náplní fanambasád je zprostředkovat komunikaci mezi fanoušky, orgány státní správy, médií a organizátory turnajů. Základem této činnosti je poskytování přesných, spolehlivých, aktuálních a objektivních informací ze všech oblastí, které mohou fanoušky v místě konání turnajů zajímat, a následná intervence v případě vzniklých komplikací.

Mezinárodní mobilní fanambasády lze charakterizovat jako malé týmy fanouškovských pracovníků, resp. sociálních pracovníků, kteří do pořadatelských zemí cestují za účelem podpory a pomoci fanouškům. V SRN, Itálii a Anglii je ustálená praxe, že tým fanambasád je tvořen lidmi, kteří se dlouhodobě této problematice věnují, ať již ve fanouškovských organizacích, či pracují přímo u jednotlivých fotbalových klubů, podílejí se na tzv. fanprojektech.

Fanambasády nejsou v žádném případě represivní částí ani nástrojem policie na turnajích. Zkušenost ukázala, že přítomnost služeb

fanambasád, které poskytují přesné informace a propagují „dobré jméno“ mezi skupinami fanoušků, u nich může pomoci snižovat pocity nebezpečí a vyloučení, a tím významně přispívat ke snižování napětí a minimalizaci násilí (Miles, 2004; srov. Gabriel, Wurbs, Miles, 2005; Rada Evropy, 2006).

Začátky existence fanambasád můžeme najít při ohlédnutí za službami poskytovanými fanouškům Anglie a Německa na mistrovství světa 1990 v Itálii, které se dále rozvíjely i v dalších letech při turnajích EURO 1992 ve Švédsku, 1996 v Anglii, 2000 v Nizozemsku a Belgii, EURO 2004 v Portugalsku, MS 1998 ve Francii, 2002 v Japonsku a Jižní Koreji, v roce 2006 v Německu a naposledy v tomto roce ve Švýcarsku a Rakousku při mistrovství Evropy (srov. Miles, 2004; Wurbs, 2004; Gabriel, Wurbs, Miles, 2005; Smolík, 2006).

Příčinnosti fanambasád lze spatřovat dva rozdílné modely. Na anglické straně se začaly služby fanambasád rozvíjet jako podpůrná a svépomocná iniciativa Asociace fotbalových fanoušků (Football Supporters' Association – FSA), orgánu postaveného na základě členství a vytvořeného samotnými fanoušky, zcela nezávislého na všech fotbalových i vládních institucích.

Na druhé straně německé fanambasády jsou vedeny zkušenými sociálními pracovníky, kteří se jinak podílejí na různých klubových projektech pro fanoušky. Tyto projekty se zabývají především prací s problémovými skupinami fanoušků a dočasně podporují práci s fanoušky, kteří na fotbal cestují s národním týmem.

Základem těchto služeb je poskytování přesných, spolehlivých, aktuálních a objektivních informací ze všech oblastí, které mohou fanoušky zajímat.

V tuto chvíli se tyto dva vlivy mísí a metodika práce jednotlivých fanambasád vychází ze společného základu. Organizace Football Supporters International (FSI) v tuto chvíli zaštiťuje veškerou práci všech mobilních fanambasád na šampionátech. Členy jsou zástupci z několika zemí Evropy a společně tvoří a zdokonalují metodiku práce.

Poptávka po informacích se liší podle specifických situací, které vznikají v průběhu šampionátu. U fanoušků, kteří navštíví na turnaji jeden zápas, je pravděpodobnější, že zůstanou v zemi mnohem kratší dobu. Tito fanoušci budou pravděpodobně mnohem méně využívat

informace o připravovaných zábavných a kulturních aktivitách, protože nebudou mít dost času na to, aby se zajímali o doprovodný program. Na druhé straně ale zase nebudou schopni se dostatečně rychle zorientovat v prostředí, a mohou tak potřebovat mnohem specifitější i podrobnější informace, například při hledání bankomatů, a podobně. U fanoušků příjezdějících pouze na jednu nebo dvě noci je velmi časté, že nemají předem zařízené ubytování, na rozdíl od fanoušků, kteří jsou rozhodnuti zůstat na celou základní skupinu anebo i na další zápasy šampionátu.

Mnohem efektivnější bývá práce s fanoušky, kteří zůstávají v zemi na více zápasů (například na celou základní skupinu). Je čas na komunikaci se skupinou, odpadá pak prvotní (a nutné!) informování o reáliích hostitelského města a zbývá čas na „fanouškovské informace“, popřípadě organizaci fanouškovských turnajů apod.

Každopádně má kvalita informací, které poskytují fanambasády, vždycky obrovský význam. Je totiž důležité, aby informace vypadaly spolehlivě a objektivně a také takové skutečně byly (Miles, 2004, srov. Wurbs, 2004; Rada Evropy, 2006).

Obrovský význam má zejména proto, že poskytuje cíleně zaměřené informace konkrétní cílové skupině a konkrétní formy pomoci.

Fanambasády by si měly být vědomy toho, co všechno by mohlo fanoušky zajímat, stejně tak by měly mít dostatečné povědomí o různých podobách fanouškovské scény a této specifické kultuře. Při tomto vědomí by se měly stát velmi žádaným doplňkem ve většině zemí již existující a zavedené informační sítě, kterou mohou tvořit např. informační centra, různé místní úřady nebo cestovní a ubytovací kanceláře (srov. Miles, 2004).

Fanambasády mohou těžit z toho, že mají k dispozici přímé a otevřené přístupy k informacím (komunikační kanály), které jim dovolují rychle aktualizovat, obnovovat a vyjasňovat informace od všech možných partnerů, s nimiž musí být v kontaktu a komunikovat (např. s pořadateli, s policií, s představiteli pořádajících měst, s médií atp.).

Zároveň se stalo již respektovaným zvykem, že fanambasáda jakožto sociální služba nemusí těmto partnerům informace poskytovat, což je jedním z nejdůležitějších aspektů, na němž stojí důvěra v práci fanambasád.

Fanambasáda samozřejmě poskytuje výstupy o své práci těmto partnerům, a to pouze výstupy týkající se obecných informací o využitelnosti fanambasády a o hrozících komplikacích. V žádném případě neposkytuje informace ani nevede záznamy o případové práci. Tyto kasuistiky řeší jen se svou supervizní jednotkou, která je tvořena zástupci z FSI.

Fanambasáda pro fanoušky by měla být otevřena pro osobní nebo alespoň telefonický kontakt po maximální možnou dobu (toto bylo samozřejmostí i pro české fanambasády při ME 2004 a 2008, stejně tak jako při MS 2006). Dostupnost na krizových číslech je pak prakticky nepřetržitá. Tato služba na krizových telefonech je využívána velmi často a dotazy a problémy volajících se různí. Od „lehčích“ dotazů týkajících se např. transportu na stadión, doprovodného programu, až po dotazy okradených fanoušků, dotazy týkající se různých zranění, nehod, zadržení. Zde je potřeba zkontaktovat se s místními složkami, s policií anebo třeba konzulátem.

Rovněž je užitečné zveřejňování informací na webových stránkách (při posledním ME na: <http://www.fanguide2008.net>). Zkušenosti ukazují, že nejlepším řešením je nepřetržitý provoz po celou dobu soutěže, informace se proto aktualizují i po případném vyřazení národního týmu ze soutěže.

Fanambasády rovněž poskytují informace fanouškům v brožurách (tzv. Průvodcích pro fanoušky), které jsou rozdávány nejen pracovníky fanambasády, ale i v městských informačních centrech či přímo dobrovolníky šampionátu. Výhodou těchto brožur je, že obsahují nejenom užitečné informace (mapu, MHD), ale fanoušci je mají díky tomu v krizových situacích u sebe a mohou se kdykoli telefonicky obrátit na pracovníka fanambasády (často zbyl okradenému fanouškovi v kapse pouze průvodce pro fanoušky s krizovým telefonním číslem ambasády).

Během ME v Portugalsku těchto „Průvodců pro fanoušky“ bylo rozdáno více než 4 000 kusů, při MS v Německu to bylo více než 7 000 kusů a ve Švýcarsku (při třech zápasech národního týmu) to bylo 6 000 kusů.

V případě ztráty či zcizení dokladů (jeden z nejčastěji řešených problémů) fanambasáda spolupracuje s konzulárními úřednicemi/úředníky. Fanouškovské ambasády by měly vědět

i o veřejných přenosech utkání (public-viewing), které se často pořádají na poslední chvíli pro fanoušky, kteří již nesehnali na vyprodaný stadión vstupenky (srov. Rada Evropy, 2006).

V každém hostitelském městě by při hlavním turnaji měla být fanambasáda, která by měla být doplněna i mobilní fanambasádou pohybující se mezi skupinami fanoušků. Tak tomu ostatně bylo i při posledním mistrovství Evropy ve Švýcarsku a Rakousku.

Fanambasády při ME ve Švýcarsku a Rakousku 2008

Od 7. do 29. června 2008 se ve Švýcarsku a v Rakousku konalo mistrovství Evropy v kopané za účasti 16 evropských mužstev (Rakouska, Švýcarska, České republiky, Chorvatska, Ruska, Portugalska, Německa, Španělska, Polska, Řecka, Švédska, Itálie, Francie, Rumunska, Turecka a Nizozemska). Fotbalové zápasy se odehrávaly v Basileji, Ženevě, Curychu, Bernu, Vídni, Klagenfurtu, Innsbrucku a Salzburku.

I během ME ve Švýcarsku a v Rakousku (stejně jako při MS 2006 v Německu) byla užita kombinace tzv. stacionárních a mobilních fanambasád. Z toho mobilní fanambasádu měly tyto země: Česká republika, Chorvatsko, Německo, Nizozemsko, Polsko, Španělsko, Itálie a Turecko. Stacionární ambasády zajišťovala hostitelská města. Stacionární fanambasády byly ve všech městech, kde se odehrávaly jednotlivé zápasy ME (v podobě informačních center či stánků).

Tyto stacionární fanambasády spolupracovaly pak zejména s mobilními fanambasádami, které byly zajišťovány pracovníky z jednotlivých zemí, které se podílely na programu mobilních fanambasád.

I při ME v Rakousku a ve Švýcarsku 2008 byl koncept fanambasád realizován za pomoci organizací Football Supporters International (FSI) a Football against Racism in Europe (FARE). Obě organizace se podílejí dlouhodobě na podpoře fanouškovských projektů a protirasistických kampaní.

Fanambasády v Rakousku a ve Švýcarsku navázaly na úspěšnou strategii během mistrovství Evropy v Portugalsku v roce 2004, kdy se obě výše uvedené organizace podílely na této preventivní aktivitě. Finanční záštitu nad projektem fanambasád převzala Evropská fotbalová asociace (Union of European Football Associations, UEFA), za přípravu programu v obou pořádajících

zemích byly zodpovědné organizace Fair-play-VIDC a POÖH.

Stacionární fanambasády nabízely všechny informace, které byly poskytovány i v běžných turistických informačních centrech, a navíc sloužily jako kontaktní místo pro všechny otázky okolo mistrovství Evropy, jako jsou: dostupnost vstupenek, místa veřejných projekcí, místní zákonné úpravy, návštěvní řády stadiónů, akce ve dnech zápasů atp. Stacionární fanambasády při poslední ME byly fanouškům k dispozici přibližně od 10 hodin dopoledne až do půlnoci (v den zápasu až do druhé hodiny ranní) a přispěly k utváření příjemné mezinárodní fotbalové atmosféry. Mezinárodní atmosféru umocnil i projekt zajišťovaný FARE a její „street soccer“, resp. možnost zahrát si pouliční fotbal s fanoušky jiných zemí. Stanoviště stacionárních fanambasád byla zvolena v centrech pořadatelských měst, kde byla předpokládána zvýšená kumulace fanoušků.

Stacionární fanambasády byly sestaveny nejen z profesionálů, ale i z vybraných a vyškolených dobrovolníků. Týmy fanouškovských ambasád byly složeny i z příslušníků fanouškovské scény, často byly zastoupeny i etnické a jazykové menšiny. Velmi přínosným se ukázal fakt, že i mezi dobrovolníky tzv. stacionárních fanambasád byli česky hovořící zástupci (studenti či osoby dlouhodobě pobývajících v Basileji či Ženevě).

Stacionární i mobilní fanambasády poskytovaly informace fanouškům v tištěných brožurách. Tyto informační materiály byly vytištěny v několika jazykových mutacích (např. anglicky, francouzsky, německy, turecky, česky atd.), což umožnilo lepší informovanost fanoušků různých národností.

Obsahem těchto průvodců byly mj. mapy měst, typy na nákupy, pozvánky na kulturní akce a památky, informace o historii měst, o parkování v jednotlivých městech, o ubytování (jak v hotelech, ubytovnách, tak i v tzv. fanouškovských kempech), o cestování a dopravě k fotbalovému stadiónu (včetně možnosti využít lístek na fotbalový zápas jako volnou jízdenku na městskou hromadnou dopravu v den a dopoledne po utkání) a v neposlední řadě to byly informace o důležitých telefonních číslech (kontakt na policii, kancelář UEFA, ticketcentrum, odtahovou službu, taxislužbu, diplomatické zastoupení či přímo kontakt na členy fanambasády). V průvodcích nechyběl ani rozpis

jednotlivých utkání evropského turnaje a informace o stadiónech, fanouškovské scéně (v tomto případě v Basileji a Ženevě), možnosti občerstvení, barech, klubech atp. Jako velice žádaná informace se ukázal popis tzv. public viewing, kde byla možnost zhlédnout fotbalové utkání při veřejné projekci (většinou v tzv. fanzónách či fankempech). Je třeba si uvědomit, že všechny důležité informace, kterými disponují fotbaloví fanoušci, de facto snižují možnost potenciálních konfliktů, snižují možná nedorozumění a minimalizují chaotické davové situace.

Česká mobilní ambasáda pro fanoušky (Czech Fan Embassy)

Na ME 2008 mobilními fanambasadami disponovaly tyto státy: Česká republika, Turecko, Nizozemsko, Itálie, Polsko, Německo, Chorvatsko a Španělsko. Týmy mobilních fanambasad se skládaly oficiálně ze 4 pracovníků, některé ambasády měly ale členů i více.

Českou mobilní fanambasádu zajišťoval čtyřčlenný tým se zkušenostmi z mistrovství Evropy v Portugalsku v roce 2004 a mistrovství světa v Německu v roce 2006.

Členové české fanambasády umějí pracovat s kulturou fandovství, jelikož se sami pohybují mezi aktivními fanoušky a mají zkušenost se sociální prací a situačními intervencemi.

Tato skutečnost je žádoucí už při první komunikaci s fanoušky, při řešení jakýchkoli problémů spojených s fandovstvím (například při nejasných situacích, které mohou být subjektivně interpretovány ze strany představitelů místních pořádkových jednotek či pořadatelů) a následně při různých vyjednáváních (s pořadateli na stadiónu, s představiteli města před zahájením šampionátu...).

Mobilní fanambasádu ve Švýcarsku představoval automobil s výrazným označením Czech Fan Embassy, který měl v Basileji stanoviště na ulici Heuwaage a v Ženevě na náměstí Places des Bergues. Tato mobilní jednotka vždy mohla měnit své stanoviště podle potřeb a „výskytu“ fanoušků.

Místo pro mobilní ambasádu bylo zvoleno vždy na základě dohody se stacionární ambasádou a představiteli města a policií. Často závisí pouze na uděleném povolení. Nejideálnějším místem bývá nějaká pěší zóna, přes kterou projde největší množství fanoušků. Dva členové týmu jsou pak vždy u automobilu a dva jsou v terénu.

Buď v ulicích, anebo v tzv. „fanzónách“, public viewing či fankempech.

Před zápasem se pak mobilní fanambasáda přesunula ke stadiónu a na stadión, kde byla přítomna pro případ situační intervence či vzniklých obtíží (kontroly u vstupu, vnášení nedovolených předmětů apod.). V podstatě je přátelskou možností řešení problémů před zásahem pořadatelů anebo policie.

Ve Švýcarsku stejně jako v případě předchozích turnajů služeb mobilní fanambasády využilo několik tisíc (a to nejenom) českých fotbalových příznivců. Nejčastější dotazy ze strany fotbalových fanoušků se týkaly informací o hostitelských městech, dopravy ke stadiónům, možnostem parkování a ubytování, ale i ztrátě nebo krádežím dokladů, krádeží vstupenek na zápasy atp. Okradených českých fanoušků během ME 2008 bylo několik desítek. Tyto případy byly řešeny ve spolupráci se zástupci Policie ČR a Velvyslanectvím ČR ve Švýcarsku.

Informovanost zástupců mobilní fanambasády zvyšoval i fakt, že koordinátor projektu se pravidelně zúčastňoval tzv. bezpečnostních schůzek (security meetings) na jednotlivých fotbalových stadiónech, kde byla probírána obecná i konkrétní opatření, možné hrozící situace během plánovaného zápasu a fanouškovské aktivity (např. instalace velkých vlajek na fotbalovém stadiónu atp.). Díky tomuto dialogu se odкрыly a řešily některé nepříjemné situace na stadiónech (různá a netransparentní pravidla při vstupních branách apod.). Byla také možná stanovena hodina v den zápasu, kdy bylo možné se domluvit s fanoušky a organizátory a oficiálně instalovat na stadión za patřičné kontroly jinak zakázané artikly (bubny, velké vlajky apod.). Tento dialog byl veden poprvé v historii fanambasad a posunul hranice možné spolupráce zase o krok dopředu.

Závěr

Sociální práce s fanoušky při MS a evropských šampionátech, ale také při evropských pohárových zápasech se stala během posledních let takřka nepostradatelnou součástí služeb pro fanoušky. Existence „ambasad pro fanoušky“ může zlepšit a zpříjemnit program fanoušků na turnaji a snížit tak možné zdroje diváckého násilí a konfliktů.

Fanambasády nejsou v žádném případě represivní částí ani nástrojem policie na turnajích.

Zkušenosti ukázaly, že přítomnost služeb „ambasad pro fanoušky“, které poskytují přesné informace a propagují „dobré jméno“ mezi skupinami fanoušků, může snižovat pocity nebezpečí a vyloučení fanoušků, a tím významně přispívá ke snižování napětí a minimalizaci násilí. I když při řešení určitých problematických situací spolupracují členové fanambasad s policií, poskytují policii pouze informace obecné, o celkových náladách, problémech a nejasnostech týkajících se zápasů. Stejně tak i policie informuje členy fanambasad o situaci před i po zápasech. Péče o fanoušky je vhodným doplňkem šíření pojatých bezpečnostních opatření při velkých sportovních akcích.

Motto, které provázelo projekt fanambasad, znělo „od fanoušků pro fanoušky“. Jak vyplynulo z mnohých reakcí českých fotbalových fanoušků, kteří pravidelně cestují na ME nebo MS v kopané, považují už tuto službu mnozí za běžný standard. Do budoucnosti si lze pouze přát, aby i další šampionáty byly za přítomnosti členů tzv. fanambasad (srov. Smolík, 2008).

Pokud se probouje český tým na MS v Jihoafrické republice a pokud bude opravdu MS v Jihoafrické republice, dá se předpokládat, že práce fanouškovských ambasad bude velmi důležitou součástí strategie podpory a služeb pro fotbalové fanoušky. Dokonce nepostradatelnou, neboť podmínky pro návštěvníky během šampionátu se zřejmě nebudou moci srovnávat s precizně vypracovanou organizační strukturou v Německu a poté ve Švýcarsku a Rakousku. Už zkušenosti z Portugalska ukazují, že ambasad pro fanoušky byly téměř jedinou flexibilní jednotkou, která komunikuje s fanoušky a je schopná reagovat na změny a vývoj během šampionátu. Na šampionát v JAR bude potřeba o to důkladnější příprava a organizace projektu, neboť zcela určitě nebude možno využívat místní síť služeb v takové míře. Také se dá předpokládat, že fanoušci, kteří pocestují do JAR, stráví v zemi delší časové období a budou častěji řešit problémy spojené už přímo s pobytem v zemi.

Přípravné práce už teď ukazují, že se bude jednat o náročnou práci ve velmi odlišném prostředí, a proto bude mnohem důležitější než kdykoli předtím profesionalita pracovníků a koordinátorů. Celý tento projekt během MS 2010 v JAR však slibuje nové obzory a možnosti a důkladnější využití fanouškovských ambasad.

Seznam literatury:

- BUREŠ, R. **Prevence diváckého násilí**. Praha: OPK MV ČR 2002.
- GABRIEL, M., WURBS, D., MILES, K. **Fans' Embassies at international tournaments. Portugal 2004**. Frankfurt: FSI 2005.
- MATOUŠEK, O. a kol. **Základy sociální práce**. Praha: Portál 2001.
- MATOUŠEK, O., KROFTOVÁ, A. **Mládež a delikvence. Možné příčiny, struktura, programy prevence kriminality mládeže**. Praha: Portál 2003.
- MILES, K. **Ambasáda pro fanoušky. Historie, pozadí, souvislosti, základní struktura**. *Éthum. Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*. 2004, roč. XII, č. 4, 2004, s. 65–71.
- NAVRÁTIL, P. **Úvod do teorií a metod sociální práce**. Brno: Marek Zeman 2000.
- NAVRÁTIL, P. **Teorie a metody sociální práce**. Brno: Marek Zeman 2001.
- NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V. **Sociální práce. Její vývoj a metodické postupy**. Praha: Karolinum 1992.
- RADA EVROPY. **Prevence diváckého násilí při sportovních utkáních. Role místních a regionálních orgánů veřejné správy**. Praha: OPK MV 2006.
- SCHNEIDER, T., GABRIEL, M. **Přehled příkladů dobré praxe v sociálně-integrativní práci s fotbalovými fanoušky**. *Éthum. Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*. 2004, roč. XII, č. 4, s. 55–64.
- SMOLÍK, J. **Sociální práce s cílovou skupinou fotbalových fanoušků**. In MÜHLPACHR, P. **Sociální práce jako životní pomoc**. Brno: MSD, 2006a, s. 68–84.
- SMOLÍK, J. **Fenomén jménem fotbalové fan-dovství**. *Psychologie dnes*. 2006b, roč. XII, č. 10, s. 19–21.
- SMOLÍK, J. **Od fanoušků pro fanoušky**. *Policista*, 2008, roč. XIV. č. 8, s. 38–39.
- ŠVEREPA, M.: **Hooligans a sociální prevence**. *Éthum. Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*. 2004, roč. XII, č. 4, s. 22–28.
- WURBS, D. (ed.): **Good Hosting, Fewer Problems. A Methodological Concepts and Measures of Socio-Prevention in the Framework of Football Supporters Work**. Frankfurt am Main: Koordinationsstelle Fan-Projekt bei der DSJ 2004.
- <http://www.fanguide2008.net>, [online] [1. 8. 2008]

Problematika zadlženosti rodín v Slovenskej republike s detailnejším pohľadom na región východného a západného Slovenska

The Issue of Family Indebtedness in the Slovak Republic with Detailed Overview of the Regions of Eastern and Western Slovakia

Barbora Drexlerová

PhDr. Barbora Drexlerová¹ je internou doktorandkou na Katedre sociálnej práce FZaSP TU v Trnave, oblasť sociálneho poradenstva a problematika sociálnej práce s rodinou, najmä z pohľadu sociálno-ekonomických problémov, je súčasťou jej doktorandskej prípravy.

Abstrakt

V súvislosti s pretrvávajúcou, celosvetovou ekonomickou krízou sa do popredia čoraz častejšie dostáva problematika narastajúceho počtu ľudí, jednotlivcov, ale i rodín, ktoré trpia sociálno-ekonomickými problémami. Tie majú dopad nielen na ich finančnú, či materiálnu stránku života, ale taktiež pôsobia na ich sociálne vzťahy, telesné či duševné zdravie. Poradenstvo, ktoré by sa malo týmto rodinám poskytovať, by nemalo byť teda ohraničené len na právne aspekty (napr. uplatnenie nároku na dávku v hmotnej núdzi). Rodiny trpiace takýmito problémami, najmä zadlžené rodiny, majú neraz problém s účasťou na spoločenskom živote a taktiež strácajú nádej žiť svoj život v dôstojnejších životných podmienkach. V predkladanom príspevku sme si preto stanovili za cieľ postupne oboznámiť čitateľa so v súčasnosti pomerne často sa vyskytujúcim javom – zadlžením rodín. Ponúkame prehľad niektorých dôležitých zistení z prieskumu, ktorý sa venoval problematike zadlženia rodín na východnom a západnom Slovensku.

Kľúčové slová

rodina, príjmová situácia, sociálno-ekonomické problémy, zadlženosť, situácia na západnom a východnom Slovensku

Abstract

In relation to the ongoing world economic crisis, the issue of increasing number of people, individuals and families suffering from social and economic problems is in the centre of attention even more than before. These problems have impact not only on financial or material side of life, but they also influence their social relations, physical or mental health. Consultation which should be provided to these families should not be limited only to legal aspects (e.g. application of the right to benefit in material need). Families suffering from such problems, mainly indebted families, often have problem with socializing and loss of hope of living a decent life in decent conditions. The submitted article therefore determines its goal of gradual information of the reader with currently quite frequent phenomenon – family indebtedness. We offer overview of some important findings from the survey which dealt with the issues of family indebtedness in Eastern and Western Slovakia.

Keywords

family, income situation, social and economic problems, indebtedness, situation in Western and Eastern Slovakia

Úvod

Rodina je základ spoločnosti. Solidarita a súdržnosť, ktoré by mali v rodine pretrvávať, sa považujú za jeden z najúčinnějších mechanizmov ochrany nielen pred sociálno-ekonomickými problémami vo všeobecnosti, ale i pred ich samotnou zadlženosťou. Nenahraditeľným zdrojom mnohých stratégií na prekonávanie týchto problémov je najmä rodinná dôvera a spolupatričnosť.

Na rodinu sú kladené mnohé očakávania tak zo strany jednotlivcov, členov rodín, ako aj spoločnosti. Na to, aby mohla rodina plniť všetky svoje funkcie, a to tak voči svojim členom, ako aj spoločnosti, potrebuje optimálne prostredie, ktoré vytvára priestor na uspokojovanie všetkých jej potrieb, v našom prípade najmä hmotných. Taktiež potrebuje vnútornú stabilitu a kvalitu sociálnych vzťahov.

Sociálno-ekonomické problémy rodín

Pri hodnotení sociálno-ekonomického postavenia rodín si uvedomujeme, že rozhodujúcu úlohu zohráva ich príjmová situácia. Podľa Štatistického úradu Slovenskej republiky (ďalej len „ŠÚ SR“) bol v Slovenskej republike hrubý peňažný príjem na jedného člena rodiny v roku 2004 – 8 206 Sk (272,39 €) a v roku 2007 – 11 044 Sk (366,59 €). Zastúpenie rodín podľa príjmu je vychýlené smerom k nižším príjmovým kategóriám. Počty rodín s najnižším a najvyšším príjmom sú zastúpené menej, t. j. našej spoločnosti chýba silná stredná vrstva (EU SILC, 2005).

Nedostatočné finančné zabezpečenie nepriaznivo pôsobí aj na uspokojovanie potrieb všetkých členov rodiny a chodu domácnosti. K dôsledkom sociálno-ekonomických problémov rodín patrí napr. nedostatok času, stres, sociálna neistota, vyplývajúca najmä z možnosti straty zamestnania, neustálej inflácie a vysokej konkurencie na trhu práce (spôsobenej najmä mladou generáciou bez záväzkov).

Nepriaznivá sociálno-ekonomická situácia rodín sa spätne odráža v kvalite rodinných vzťahov. Stres, neistota a napätie, ktoré ju sprevádzajú, sa prejavujú v zhoršenej rodinnej atmosfére, vo vnútorrodinnej klíme, rodinnej pohode, t. j. v tom, čo človek od rodiny najviac očakáva a čo pre deti vytvára podstatnú záruku pre ich zdravý vývin, aby sa vedeli správne začleniť do spoločnosti, a následne aby sa dokázali v nej aj správne orientovať.

Pri štúdiu sociálno-ekonomických problémov je potrebné venovať pozornosť obzvlášť rodine, pretože ako uvádza Žilová (2005, s. 44):

- rodinný status, rodinná situácia, ako aj vzťahy sú tými skutočnosťami, ktoré spolu s príjmom vplyvávajú na ohrozenie jej členov chudobou,
- príjem rodiny a rodinný status sa navzájom ovplyvňujú a determinujú,
- v prvom rade rodina pomáha vytvárať stratégie na prekonávanie chudoby svojich členov,
- obzvlášť v slovenských podmienkach rodina pôsobí ako prvotný a prirodzený mechanizmus vnútornej ochrany svojich členov pred chudobou.

Podľa nášho názoru k ďalším, pomerne častým charakteristickým črtám rodín trpiacich sociálno-ekonomickými problémami patrí:

- nezamestnanosť (najmä dlhodobá nezamestnanosť zvyšuje ešte viac riziko vzniku sociálno-ekonomických problémov rodín, riziko vzniku závislosti od rôznych foriem sociálnej pomoci a riziko upadnutia do dlhových),
- práca za minimálnu mzdu, rast nezamestnanosti a neistota schopnosti udržať si zamestnanie spôsobujú, že riziko sociálno-ekonomických problémov sa dotýka najmä strednej vrstvy, s čím súvisí pojem pracujúca chudoba,
- zadlženie rodín (napr. nedoplatky za vodu, plyn, elektrinu, omeškanie splátok pôžičky...) je často spôsobené stratou, resp. poklesom príjmu a skutočnosťou, že mnohé rodiny majú problémy vychádzať z obmedzeným množstvom finančných prostriedkov,
- neúplnosť rodín (neúplná, jednorodičovská rodina), najmä ak je samoživiteľkou žena, rodina je zraniteľnejšia, na jednej strane v dôsledku straty jedného príjmu a na druhej strane z často nižšieho príjmu ženy. Riziko pre takúto rodinu predstavuje aj potenciálna strata zamestnania v dobe vysokej miery nezamestnanosti a súčasnej ekonomickej krízy.

Stav skúmania sociálno-ekonomických podmienok rodín na Slovensku

Sociálne slabé rodiny, nízkopríjmové domácnosti, rodiny trpiace hmotnou núdzou, chudobné rodiny ... sú v našom prípade synonymami rodín trpiacimi sociálno-ekonomickými problémami. Ich definíciou môže byť bližšie zákonom definovaná hmotná núdza. Ide o stav, keď

príjem občana nedosahuje zákonom stanovené životné minimum, ktoré je chápané ako spoločensky uznaná minimálna hranica príjmov fyzickej osoby, pod ktorou nastáva stav hmotnej núdze. Toto vymedzenie je však príliš úzke pre naše chápanie sociálno-ekonomických problémov rodín. Nepostačuje na vystihnúť všetkých dimenzií týchto problémov. Nejde totižto len o problémy spôsobené nedostatočným príjmom. Ide o mnohonásobné znevýhodnenie rodín, ktoré sa prejavuje jednak v nedostatočnom príjme, ale napr. i v nevyhovujúcich podmienkach bývania, v prekážkach v prístupe k vzdelávaniu, či kultúre a v nedostatočnej zdravotnej starostlivosti. Rodiny s takýmito problémami sú často marginalizované a vylúčené z účasti na takých aktivitách, ktoré sú bežné pre ostatných ľudí. Nie je ojedinelosťou, keď ich prístup k základným právam je obmedzený (napr. vlastnou nevedomosťou).

Ako vystihuje správa Strediska pre štúdium práce a rodiny (2004), základným ukazovateľom sociálno-ekonomických problémov je na Slovensku výška dosiahnutého príjmu. „Nehmotné“ rozmery tohto problému, medzi ktoré môžeme zaradiť napr. nedostatočný prístup k vzdelaniu, ku kultúrnym, či sociálnym zdrojom..., ktoré sa neraz prejavujú v pocite bezmocnosti, hanby, psychickej záťaži..., môžu byť tiež príčinou sociálno-ekonomických problémov rodín (napriek tomu neboli dlho brané do úvahy).

U nás sa sociálno-ekonomická situácia rodín hodnotí predovšetkým na základe výskumov uskutočňovaných ŠÚ SR a Strediskom pre štúdium práce a rodiny.

Za cenné zdroje informácií možno považovať výsledky Mikrocenzu (názov štatistickej štúdie), ktorý popisuje ročný príjem domácností a vybrané demografické premenné. Ako ďalej uvádza spomenutá správa, tieto údaje môžu byť spolu s ďalšími dátami o subjektívnom vnímaní sociálno-ekonomickej situácie tej ktorej rodiny rizikovým faktorom ohrozenia rodiny chudobou. Chybou však je, že Mikrocenzus sleduje len príjmy a nie výdaje domácností a neuskutočňuje sa v pravidelných intervaloch. Bolo by vhodné, ak by sa takýto výskum uskutočňoval pravidelne a vybrané domácnosti by ostali v skúmanej vzorke dlhšiu dobu. Častejšou frekvenciou výskumu a „nemennosťou“ skúmanej vzorky by sa zabezpečila možnosť skúmať vplyv mnohých faktorov vyskytujúcich sa v životnom cykle rodiny na vznik jej sociálno-ekonomických problémov.

Jednou z ďalších možností, ako Slovenská republika získava údaje o sociálno-ekonomických situáciách rodín, ktorej by sme tu tiež radi venovali pozornosť, je EU SILC (názov štatistickej štúdie). Ide o výskum uskutočňovaný ŠÚ SR, ktorý je založený na každoročnom skúmaní domácností a jednotlivcov. Jeho zameranie je pomerne široké (hodnotí sa: vzdelanie, príjem, bývanie, zdravie a iné životné podmienky). Skúmajú sa teda aj nepeňažné stránky života. Výskum má longitudinálny charakter, čo znamená, že istá časť z domácností je súčasťou výskumnej vzorky aj niekoľko po sebe nasledujúcich rokov.

Zadlženosť nášho obyvateľstva

Pôžičky sú dnes bežnou súčasťou života nie jedného z nás. Sú dobré do tej miery, kým ich vieme splácať. Akonáhle túto schopnosť stratíme, nastáva problém. Vo väčšine spoločností sa považujú za prínos pre hospodárstvo. Avšak mnoho ľudí trpí informačným deficitom a v zákonoch chýba ochrana klienta. Väčšina klientov v bežnom živote stráca prehľad nad svojimi pôžičkami, respektíve nad svojimi príjmami a výdavkami, a dostávajú sa tak do ešte väčších dlhov.

Problémy s dlhmi, tak ako bolo už v príspevku načrtnuté, sú najčastejšie následkom poklesu príjmu, resp. nárastu výdavkov. Často stoja za nimi zle premyslené plány pravidelných platieb, alebo nadhodnotenie vlastných možností splácania.

Hypotéky, leasingy, pôžičky, byť v debete na vlastnom účte, nezaplatený nájom, inkaso, telefónne účty a pod., to všetko sú pojmy, ktoré sa dajú nazvať jedným slovom „dlhy“.

V praxi sa stretávame s možnosťami čerpania pôžičiek z dvoch zdrojov:

Nebankové subjekty: ponúkajú svojim klientom rôzne druhy pôžičiek:

- *pôžičky bez registra* – využívajú klienti, ktorí majú záznam v bankovom registri, ktorý zhromažďuje informácie o úverových vzťahoch medzi bankami a klientmi. V takomto prípade je zdrojom informácií o problémových klientoch. Vychádzajúc z uvedeného možno konštatovať, že tento typ pôžičiek čerpajú klienti, pre ktorých sú bankové pôžičky nedosiahnuteľné;
- *pôžičky bez potvrdenia príjmu* – najčastejšie sú poskytované klientom, ktorí majú problém

Graf č. 1: Vývoj úverov obyvateľstva (1998–2008)



Zdroj: Ekonomický týždenník Poštová banka

s vydokladovaním príjmu (nezamestnaní, dôchodcovia...). Ručí sa hnutelným, nehnuteľným majetkom alebo zmenkou. Keďže sa nevyžaduje doklad o príjme, sú pomerne rýchlo vystavené;

- *nebankové pôžičky na zmenku* – klient za to, že získa peniaze pomerne rýchlo a v hotovosti, ručí zmenkou. Ide o typ pôžičky s najvyššou mierou rizika a najčastejšie i s najvyššou úrokovou mierou;
- *pôžičky hneď* – ide o tzv. rýchle pôžičky. Klient získa peniaze okamžite na mieste, avšak za veľmi nelukratívnych podmienok;
- *pôžičky do 24 hodín* – sú typom pôžičiek, ktoré ponúkajú bankové i nebankové subjekty, avšak nebankový subjekt pri ich poskytovaní nenahliada do spomínaného bankového registru. Sú vybavované veľmi rýchlo. Majú vyšší úrok. Niekedy sa stretávame s ich označením ako spotrebiteľský úver;
- *on-line pôžičky* – sú v poslednej dobe čoraz populárnejšie, vďaka internetu (Nebankové pôžičky, 2008).

Bankové subjekty: poskytujú svojim klientom za ďaleko náročnejších podmienok než spomínané nebankové subjekty niektoré z nasledujúcich typov pôžičiek:

- prečerpanie bežného účtu,
- spotrebiteľské úvery,
- úvery na nehnuteľnosti...

Podľa dĺžky splácania úveru sa zvyknú úvery deliť na:

- krátkodobé,
- dlhodobé úvery od 1 do 5 rokov,
- dlhodobé úvery nad 5 rokov.

Branie pôžičiek samo o sebe nie je problémom, avšak len dovtedy, kým je k dispozícii príjem, ktorý postačuje nielen na ich splácanie, ale aj na pokrytie iných, životne nevyhnutných nákladov rodiny.

Ak by sme sa rozhodli našu pozornosť zamerať tak, ako sme to už vyššie urobili, na výskumné štúdie, ale len z pohľadu jedného sociálno-ekonomického problému rodín – zadlženosti – mali by sme problém dopracovať sa k údajom nejakej kompletnej výskumnej štúdie za celé Slovensko.

Na základe nami zozbieraných dát však možno konštatovať, že Slováci sa zadlžovali do roku 2008 čím ďalej tým viac. Úvery sa stali bežnou súčasťou života na Slovensku. Zatiaľ čo v roku 1998 pripadalo na 1 000 Sk vložených v banke približne 100 Sk požičených, tak v roku 2008 to bolo už celkom inak. Na 1 000 Sk (33,19 €) vložených pripadlo takmer 600 Sk (19,92 €) bankou požičených. V roku 1998 sa teda pohyboval podiel úverov a vkladov obyvateľstva na úrovni 10 %, v roku 2008 až na úrovni 60 % (viď graf č. 1).

Podľa prieskumu spoločnosti GfK Slovakia (in Poštová banka, 2008), ktorý sa uskutočnil v treťom kvartáli v roku 2007 na reprezentatívnej vzorke 2 000 respondentov, až 50 % domácností čerpá nejaký typ úveru.

K 31. marcu 2008 poskytol slovenský bankový sektor úvery v celkovej výške 1 240,2 mld. Sk (41,167 mld. €). Z toho 297,7 mld. Sk (9,881 mld. €) tvorili úvery poskytnuté obyvateľstvu. Ide o 24 %. Podľa dĺžky splácania dlhu boli najviac zastúpené (až 75 %) dlhodobé úvery nad 5 rokov. Dlhodobých úverov od 1 do 5 rokov bolo 14 % a krátkodobých úverov 7 % (viď graf č. 2).

Až 70 % z celkovej sumy tvorili úvery na nehnuteľnosti, 14 % spotrebiteľské úvery, 5 % prečerpanie bežného účtu, 2 % kreditné karty a 9 % ostatné úvery (in Poštová banka, 2008).

Od začiatku roku 2009 zaznamenali mnohé banky mierny pokles v čerpaní nových úverov. Domnievame sa však, že ide len o prechodné obdobie ovplyvnené ekonomickou krízou. Nič to však nemení na už aj tak vysokej miere zadlženosti obyvateľstva.

To, že pri prijímaní úveru sa ráta s očakávaným budúcim príjmom, samo o sebe nie je zárukou. Niekedy postačujú iba neočakávané udalosti (napr. strata zamestnania jedného z partnerov) na to, aby sa rodina dostala do problémov s ich splácaním. Nie ojedinele rodina siahne po ďalšej zaručene „výhodnej“ pôžičke na splatenie tej predošlej a už sa nachádza v začarovanom kruhu zadlženia, z ktorého je ťažké dostať sa von.

V súčasnosti sa čoraz častejšie príčinou problémov so splácaním dlhov stávajú rôzne peňažné inštitúty, ktoré svojim klientom ponúkajú „výhodné“ pôžičky, bez toho, aby skúmali ich príjem, a teda i schopnosť klienta v skutočnosti splácať požičané peniaze. V pozadí takéhoto počinania stojí úmysel osobného zisku, bez akejkoľvek ochrany klienta.

Príčiny, ktoré vedú rodiny k zadlženiu

Určiť presné príčiny, ktoré vedú k zadlženiu rodín, je veľmi náročnou úlohou. Aj napriek tomu, že sa jej venuje v zahraničí veľká pozornosť zo strany mnohých odborníkov, ostáva naďalej nie celkom jasnou.

Odborníci poukazujú na skutočnosť, že pre takéto rodiny je charakteristická na jednej strane veľká zadlženosť, paradoxom však ostáva, že na druhej strane u týchto rodín nie je vidieť žiaden nahonobený majetok. Preto pri hľadaní príčin narážame najčastejšie na, už v príspevku načrtnuté, možné dôvody:

- strata zamestnania,
- strata (úmrť) partnera,
- rozvod,
- väčší počet detí a iné.

Ako uvádza Maly (2002), zďaleka to nie sú všetky dôvody, ktoré majú za následok zvyšujúci sa

Graf č. 2: Úvery podľa dĺžky trvania



Zdroj: Ekonomický týždenník Poštová banka

počet zadlžených rodín. Belardi (1996) k nim ešte pridáva:

- predčasný odchod do dôchodku,
- neplánovaný príchod dieťaťa na svet,
- choroby a závislosti,
- nie vhodný spôsob plánovania rodinného rozpočtu a pod.

Na základe početných prieskumov môžeme konštatovať, že sa jedná často o rodiny predovšetkým s maloletými deťmi a rodiny s nevyriešenou bytovou otázkou (Porubánová, 1995).

Tu sa dostáva do popredia jedna podstatná otázka, a síce, ako je možné, že mnohé mnohopočetné rodiny, či rodiny neúplné, napr. kde jeden z rodičov umrel a pod., sa vôbec nemusia dostať do kolobehu dlhov. Odpoveď sa zdá na prvý pohľad jasná. Z pomedzi mnohých vyššie spomínaných príčin práve tá posledná býva najrozhodujúcejšou. V podstate nie je ani tak dôležité, či rodina má niektorého zo svojich členov chorého, alebo nie. Či sa jedná o mnohopočetnú rodinu, alebo len o rodinu s jedným dieťaťom atď., ale dôležité je to, či rodina dokáže efektívne hospodáriť s finančným obnosom, ktorý má k dispozícii. A práve táto neschopnosť býva mnohokrát kameňom úrazu. Výdavky mnohých rodín ďaleko viac presahujú výšku ich príjmov.

Kým v západných krajinách ide predovšetkým o nepremyslené investície do luxusných dovolení a drahých áut, ktoré rodinu zadlžia, u nás sa stretávame skôr s investíciami do vybavenia domácnosti, šatstva a stravy.

Problematike zadlženia rodín sme sa preto rozhodli venovať pozornosť i my v našom prieskume. Chceme týmto spôsobom poukázať na dôležitosť systematickej realizácie podobne orientovaných výskumov v rámci SR. Z nášho

pohľadu vám na nasledujúcich riadkoch ponúkame prehľad tých najdôležitejších informácií z našich zistení.

Z nášho prieskumu

Prieskum sme uskutočnili v mesiacoch október 2008 až január 2009. Našími respondentmi boli rodiny trpiace sociálno-ekonomickými problémami. Pričom dôraz sme kládli na to, aby bol každý dotazník vyplňaný jedným rodinným členom (rodičom, ďalej len „respondent“) v mene celej rodiny, pokiaľ čo možno najobjektívnejšie.

Zo základného súboru všetkých klientov sociálneho poradcu pracujúceho na ÚPSVaR, ktorí sú v hmotnej núdzi, bol náš výberový súbor (ďalej len „skúmaná vzorka“) tvorený 200 oslovenými respondentmi (100 respondentov z východného a 100 respondentov zo západného Slovenska, vychádzajúc pritom zo zákona NR SR č. 221/1996 Z. z. o územnosprávnom usporiadaní Slovenskej republiky). V prieskume pri určovaní skúmanej vzorky sme využili kvótny výber. Do úvahy by sme pritom brali nasledovné kritéria: vek, rodinný stav a región, z ktorého respondenti pochádzajú. Uvedené kritéria sme si stanovili práve preto, aby sa do skúmanej vzorky dostali muži aj ženy produktívneho veku, ktorí majú rodiny a pochádzajú z uvedených častí Slovenska.

Prieskum bol sčasti porovnávacou štúdiou. Mal poukázať na prípadné významné rozdielnosti v odpovediach respondentov v uvedených regiónoch.

V pláne bolo získať odpovede od 200 respondentov, vybraných kvótnym výberom a oslovovaných na základe už uvedených kritérií. Keďže v priebehu októbra až decembra 2008 bola pomerne nízka návratnosť dotazníkov, predĺžili sme termín zberu do konca januára 2009. No napriek všetkému nášmu úsiliu celková miera návratnosti je len 77,5 %. Dôvod tejto nižšej miery návratnosti (než sme očakávali) vyplnených dotazníkov vidíme hlavne v pracovnom vyťažení samotných sociálnych pracovníkov a samozrejme v nechote klientov venovať čas vyplňaniu dotazníkov.

Získané údaje sme spracovali pomocou počítačového programu SPSS Windows 11.0. Údaje uvedené v dotazníkoch sme pomocou číselného kódovania transformovali do podoby štatistiky spracovateľných informácií, tak ako je to potrebné pre spomínaný počítačový program. Pri spracovávaní týchto výsledkov prieskumu sme

použili najmä χ^2 (Chi-kvadrát), test na skúmanie významnosti rozdielov priemerných hodnôt. Test sa používa na bivariačnú analýzu dvoch nominálnych premenných. Štatistickú významnosť sme sledovali na hladine významnosti p . Hypotézu sme považovali za potvrdenú v prípade, ak sme mohli hovoriť o významnej signifikancii a ak bolo $p < 0,05$. Výsledky spracované pomocou tohto štatistického programu sme následne transformovali do programu Microsoft Excel, kvôli ich lepšej grafickej ilustrácii.

Výsledky prieskumu

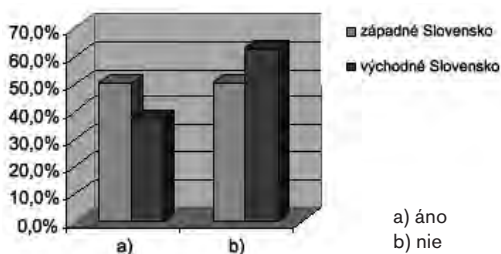
V hypotéze č. 1 sme predpokladali, že viac respondentov bude zadlžených zo západného než z východného Slovenska.

Hypotéza sa nám výskumom potvrdila. V tomto prípade je $p < 0,05$. Uvedená hodnota teda nasvedčuje štatisticky významný rozdiel. Takéto štatistické spracovanie hypotézy potvrdzujú aj odpovede respondentov na otázky v dotazníku. Až 50 % respondentov zo západného Slovenska a 37,3 % z východného Slovenska má dlhy (viď graf č. 3). Detailnejší pohľad na údaje získané od respondentov naznačuje, že 35 % zadlžených respondentov bolo 46- a viacročných, 27,9 % zadlžených respondentov malo 36–45 rokov. Rovnaký počet zadlžených respondentov bol vo vekovej hranici 26–35 rokov. Len 8,9 % zadlžených respondentov bolo vo veku 18–25 rokov. Toto štatistické zistenie nás mierne prekvapilo, nakoľko sme si mysleli, že podľa súčasného trendu predovšetkým mladá generácia bude zadlžená (napr. hypotékou na bývanie).

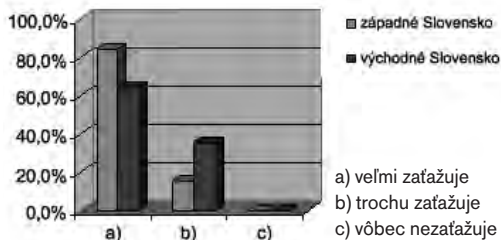
V hypotéze č. 2 sme predpokladali, že viac ako 50 % zadlžených respondentov zo západnej aj východnej časti Slovenska má problémy so splácaním pôžičiek.

Hypotéza sa nám potvrdila. Hladina významnosti bola v tomto prípade na hodnote $p = 0,046$. Signifikancia je opäť $< 0,05$, čo nasvedčuje

Graf č. 3: Zadlženosť respondentov



Graf č. 4: Splácanie dlhov



existenciu štatisticky významného rozdielu. Túto štatistickú významnosť nám potvrdzujú i odpovede respondentov. Drvivá väčšina zadlžených respondentov uvádzala, že splácanie ich dlhov ich „veľmi zatažuje“. Presnejšie určené, až 85 % zadlžených respondentov zo západného Slovenska a 64,3 % zadlžených respondentov z východného Slovenska splácanie pôžičiek veľmi zatažuje (viď graf č. 4).

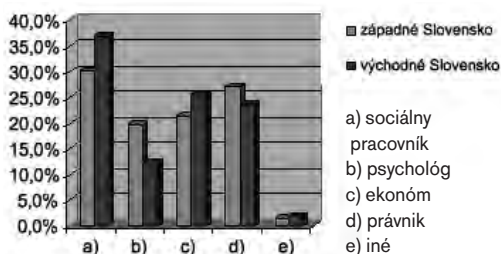
V prevažnej miere mali problémy ľudia so stredoškolským vzdelaním bez maturity. Išlo o 25 % zadlžených respondentov. Ďalej nasledovali ľudia so základným vzdelaním – 23,5 % a následne so stredoškolským vzdelaním s maturitou.

V hypotéze č. 3 sme predpokladali, že by respondenti uvítali poradenstvo, ktoré by komplexnejšie pomáhalo riešiť ich nepriaznivú sociálno-ekonomickú situáciu.

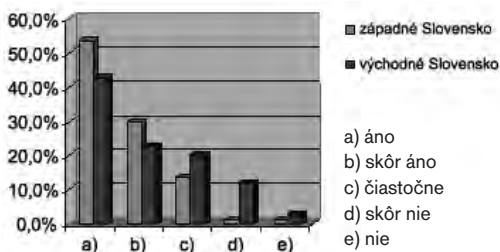
Na základe zistených výsledkov môžeme konštatovať, že i v tomto prípade sa nám naša hypotéza potvrdila. $P = 0,031$. T. j. ide o významný štatistický rozdiel v odpovediach respondentov.

Z celkového počtu až 83,8 % respondentov by uvítalo poradenstvo, ktoré by komplexnejšie pomáhalo riešiť ich nepriaznivú sociálno-ekonomickú situáciu. Mohlo by ísť o poradne, v ktorých by im multidisciplinárny tím odborníkov pomáhal riešiť aj ich problémy s dlhmi. Na základe odpovedí respondentov konštatujeme, že by v nich mal predovšetkým pracovať: sociálny pracovník, právnik a ekonóm (viď graf č. 5).

Graf č. 5: Odborník



Graf č. 6: Spokojnosť so soc. poradcom



V hypotéze č. 4 sme predpokladali, že respondenti zo západnej časti Slovenska sú viac spokojní s úrovňou poskytovaného sociálneho poradenstva.

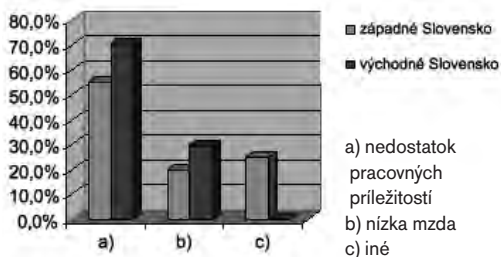
Posúdiť mieru spokojnosti respondentov s úrovňou poskytovaného sociálneho poradenstva na ÚPSVaR bolo pomerne náročné. Rozhodli sme sa preto, aby naša odpoveď bola naozaj validná, aj túto hypotézu vyhodnotiť štatisticky. Štatistické vyhodnotenie pomocou počítačového programu SPSS hovorí o štatisticky nevýznamnom rozdieli v nespokojnosti s úrovňou sociálneho poradenstva v odpovediach respondentov z dvoch rôznych častí Slovenska. Svedčí o tom významnosť na hladine $p = 0,071$. T. j. v tomto prípade nemôžeme zamietnuť H_0 (nulovú hypotézu) o rovnosti. O potvrdení nami stanovenej hypotézy by sme mohli hovoriť v prípade, že signifikancia by bola $p < 0,05$.

Pre takúto štatistickú spracovanie hypotézy sme sa rozhodli práve preto, že z výsledkov bolo vidieť, že respondenti zo západného Slovenska sú skutočne viac spokojní s úrovňou poskytovaného sociálneho poradenstva než respondenti z východného Slovenska. Dokonca vidieť, že na západe spokojnosť prejavovalo 53,8 % respondentov a na východe 42,7 % respondentov (viď graf č. 6). To by mohlo nasvedčovať potvrdenie našej hypotézy, no štatistika hovorí o niečom inom. Hovorí o tom, že tento rozdiel je natoľko minimálny, než aby sme mohli zovšeobecne tvrdiť, že klienti zo západného Slovenska sú naozaj spokojnejší s úrovňou sociálneho poradenstva než klienti z východného Slovenska.

V poslednej hypotéze č. 5 sme predpokladali, že viac než 50 % respondentov považuje za hlavnú príčinu ich nepriaznivej sociálno-ekonomickej situácie stratu zamestnania.

Hypotéza sa nám potvrdila. Svedčí o tom nielen grafické znázornenie odpovedí respondentov (viď graf č. 7), ale i p , ktoré v tomto prípade je $p < 0,05$. Uvedená hodnota teda hovorí o významnom štatistickom rozdieli.

Graf č. 7: Príčina problémov



Na tomto mieste by sme radi podotkli, že uvedenú prieskumnú štúdiu by bolo vhodné vnímať ako „sondu“ do problematiky zadlženía rodín. Sme si vedomí skutočnosti, že aj napriek tomu, že zistené výsledky majú pre nás veľkú výpovednú hodnotu, nemôžeme ich zovšeobecňovať na celú populáciu. Preto sa už v súčasnosti potýkame s myšlienkou uskutočniť v blízkej budúcnosti celoslovenský výskum (možno v spolupráci s Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny SR). Veríme, že sa nám náš zámer naozaj podarí aj zrealizovať.

Záver

Záverom by sme radi podotkli, že žiaľ neraz sa v našej spoločnosti väčšina prostriedkov vynakladá na pomoc ľuďom, ktorí sa už ocitli v problémovej situácii – teda na „hasenie“ problému. Len minimum financií naša spoločnosť venuje prevencii. Dôsledkom toho stúpa počet problémových situácií, a čo je horšie, stále vo väčšej miere sú nimi postihnuté rodiny. Rodiny upadajú do začarovaného kruhu dlhov. Dôsledok? Ten je často hrozivý. Rozpad rodín, „odobrať“ detí rodičom a ich následné umiestnenie do niektorej z foriem náhradnej starostlivosti. Nie je ojedinelosťou, keď po odrastení a osamostatnení sa detí sa tento začarovaný kruh opakuje aj v ich rodinách.

Tento stav by si mali uvedomiť všetci – sociálni pracovníci i politici. Vznikla by tak nádej, že budúcnosť sa stane obdobím väčšej ochrany a podpory rodiny a nielen rodiny, ale každého jednotlivca, ktorý sa „topí“ vo svojich dlhoch. Veľa môžeme však urobiť už dnes. V prvom rade si musíme uvedomiť, že problém každého jedného človeka je aj problémom spoločnosti. V druhom rade si musíme uvedomiť, že sociálno-ekonomické problémy, či už to jednotlivcov, alebo rodín, sú širokospektrálne, predstavujú viac než len dlhy a ich riešenie si vyžaduje komplexnú po-

moc zo strany viacerých odborníkov, a teda aj sociálnych poradcov.

Zatiaľ čo pred rokom 1998 podľa Schavela (2008) existovali len štátne formy poskytovaného sociálneho poradenstva, v súčasnosti môžeme pozorovať v inštitucionálnej štruktúre i poradenské subjekty neštátneho charakteru.

Z nášho pohľadu by teda malo dôjsť k ešte väčšej podpore vzniku týchto nových (neštátnych) subjektov, ktoré by na multidisciplinárnej báze poskytovali pomoc, poradenstvo rodinám nachádzajúcim sa v nepriaznivých sociálno-ekonomických situáciách, prv než „padnú na samé dno“.

Poznámky

- 1 E-mail: barbora.drexlerova@truni.sk, Fakulta zdravotníctva a sociálnej práce TU v Trnave, Katedra sociálnej práce, Univerzitné nám. č. 1, 917 00 Trnava.

Zoznam literatúry:

- BELARDI, N., et al. **Beratung. Eine sozialpädagogische Einführung.** Beltz: Weinheim und Basel, 1996.
- EU SILC 2005, **Zisťovanie o príjmoch a životných podmienkach domácností v SR.** Bratislava: Štatistický úrad Slovenskej republiky, 2006.
- Chudoba a sociálna exklúzia/inklúzia: Skupiny najviac ohrozené sociálnou exklúziou a námety na riešenie/prevenciu.** Bratislava: Stredisko pre štúdium práce a rodiny, 2004.
- MALY, A. A. **Tatort Banken. Österreich, Schuldenfalle Europas. Eine Tatsachenverdictung.** Wien: Map Mac, 2002.
- Nebankové pôžičky.** [online]. [Citované 18. október 2008]. Dostupné na internete: <http://www.nebankove-pozicky.sk>.
- PORUBÁNOVÁ, S. **Podporné možnosti neziskovej inštitúcie ako jedna z alternatív predchádzania a prekonávania rodinnej chudoby.** In: *Chudoba ako sociálny problém. Teória a prax.* Bratislava, 1995.
- SCHAVEL, M., OLÁH, M. **Sociálne poradenstvo a komunikácia.** Bratislava: VŠZaSP, 2008.
- Slováci sa zadlžujú stále viac.** In: *Poštová banka. Ekonomický týždenník*, 21. týždeň 2008.
- ŽILOVÁ, A. **Chudoba a jej premeny na Slovensku.** Badín: Mentor, 2005.

Vzdělávání v Mostu zahrnuje specifika regionální sociální práce s romským etnikem a nezaměstnanými

V pokračování naší pravidelné rubriky zůstáváme v severních Čechách. Po představení Střední školy sociální Perspektiva a Vyšší odborné školy v Dubí v minulém čísle tentokrát představuje Mgr. **Karla Veselá**, zástupkyně ředitelky, Vyšší odbornou školu, Střední pedagogickou školu a Obchodní akademii v Mostu.

Kdy byla vaše škola založena?

Vyšší odborná škola vznikla v roce 1996, kdy ze zákona byly vyšší odborné školy zařazeny do sítě škol a školských zařízení jako nový stupeň vzdělání. Vzdělávacím programem byla Sociálně právní činnost 75-41-N/003. Od 1. 9. 2008 máme nově akreditovaný studijní program 75-32-N/05 Sociálně právní činnost, obor vzdělání 75-32-N Sociální práce a sociální pedagogika. Od otevření oboru Sociálně právní činnost v roce 1996 absolvovalo úspěšně naši školu již 400 absolventů.

Jaké je zaměření školy?

Absolvent oboru Sociálně právní činnost naplňuje kompetence takovým způsobem, aby byla zohledněna multifunkčnost sociální práce, jež směřuje ke všem sociodemografickým skupinám obyvatelstva. Kompetence, které absolvent získal, zahrnují souhrn profesních vědomostí, postojů, hodnotových orientací a dále hodnoty jeho občanského a osobního života. Vzdělávání zahrnuje minimální standardy sociální práce, rozšiřuje se o oblast personálních činností a specifika regionální sociální práce s romským etnikem a nezaměstnanými. Vzdělávání v oboru je koncipováno tak, aby si absolvent osvojil kompetence, které se vztahují: a) k profesi, b) k sociálnímu klientovi, c) k osobnosti absolventa. I když jsou kompetence rozděleny do jednotlivých oblastí, vzájemně se prolínají a dělení nelze považovat za striktní. Obsahem oboru je teoretické a praktické vzdělávání, teoretická výuka probíhá ve škole – pro výuku jsou k dispozici kmenové učebny a řada specializovaných učeben vybavených moderní didaktickou technikou. Součástí školy je také školní knihovna a studovna. Prostory školy jsou esteticky a účelově zařízené, studenti mají možnost využívat volný čas v prostorách, které nabízejí možnosti pohybových aktivit nebo odpočinku.

Jaká je podoba praxe na vaší škole?

Praktické vzdělávání se uskutečňuje v síti sociálních institucí a organizací ve státní i nestátní sféře. Rozsah praxe je 30 % obsahu vzdělávání, spolupráce s institucemi je dlouholetá a je realizována formou průběžné a souvislé praxe. Významnou součástí odborné praxe je supervize, realizovaná vedoucími praxe z dané instituce i ze školy. Průběžná a souvislá praxe je zakončena zpracováním hodnocení, které se stává součástí portfolia odborné praxe studenta a je podkladem pro hodnocení splnění odborných kompetencí v sociální práci.

Můžete přiblížit specifika, odlišnosti školy?

Naši studenti procházejí v rámci prevence sociálně patologických jevů osobnostním výcvikem preventistů a pak realizují peer program v podobě pravidelných setkání se žáky obou našich středních škol. Tuto formu prevence v rámci autoevaluace kladně hodnotí žáci, rodiče i pedagogové školy. Dalším specifikem je soužití studentů VOŠ se žáky středních škol denní i dálkové formy vzdělávání. Sociální obor umožňuje časté zapojení do humanitárních sbírek, adopce na dálku, aktivit Člověka v akci apod., i přesto, že v našem regionu je vysoká nezaměstnanost a nízká kupní síla obyvatelstva

Jak vypadá život vašich studentů v prostorách školy?

Studenti oceňují vybavení školy (odpočívací prostory, vybavení studovny odbornou literaturou, vybavení učeben a studovny výpočetní technikou), možnost zapojení do všech akcí školy v roli organizátorů i účastníků či nabídku zájmových činností. Řada studentů věnuje svůj volný čas dobrovolnické činnosti, zejména s romskými dětmi. Kladně je studenty přijímána i aktivita „kulaté stoly ředitele školy“, kde mohou aktivně ovlivnit život školy.

Informace o oboru, formě, době studia

V současné době máme pouze denní formu vzdělávání, délka studia je tři roky – šest období a od 1. 9. 2009 otvíráme také dálkovou formu vzdělávání, délka vzdělávacího programu čtyři roky – osm období.

Informace pro uchazeče

Informace o škole, o jednotlivých oborech vzdělávání, o kurzech celoživotního vzdělávání zájemci najdou na webových stránkách školy www.vos-oamost.cz.

Adresa školy:

Vyšší odborná škola, Střední pedagogická škola a Obchodní akademie
Zd. Fibicha 2778, 434 01 Most

Navázali jste spolupráci s některou zahraniční školou?

Spolupráce se zahraničními institucemi probíhá především v rámci projektové činnosti, jejíž obsah zaměřujeme na vytváření kompetencí v rámci odborné praxe v zahraničí. Nejvíce zastoupena je činnost v rámci programu Leonardo da Vinci, kde dochází k reciproční výměně studentů. Úspěšná projektová činnost v rámci tohoto programu trvá již několik let, spolupracujeme s institucemi v SRN (Chemnitz, Potsdam, Anna-berg) a ve Velké Británii (Severním Irsku).

Spolupracujete s některou další školou podobného zaměření? Jak?

Škola spolupracuje s vyššími odbornými školami a vysokými školami obdobného zaměření v oblasti výměny předsedů komise absolutoria a konzultace odborné problematiky na úrovni minimálních standardů vzdělávání v sociální práci, na úrovni jednotlivých předmětů a organizace vzdělávání v rámci spolupráce v ASVSP.

Co všechno bude umět a znát váš absolvent?

Obsah vzdělávání se zaměřuje na rozvoj kompetencí, za velmi důležitý výstup vzdělávání považujeme získání praktických dovedností, které studenti nabývají v rámci odborné praxe a teore-

tického vzdělávání. V teoretické výuce spolupracujeme se sociálními partnery – s lektory, konzultanty pro pedagogy a žáky v oblasti zavádění změn v sociální politice státu a oponenty absolventských prací. Studentům nabízíme možnost volby volitelných seminářů podle různých oblastí sociální práce – s romskými občany, se sociálně narušenými, s rodinou, se starými občany, se zdravotně postiženými, což umožní studentům hlubší teoretickou i praktickou přípravu na oblast, ve které chtějí po ukončení vzdělávání pracovat jako sociální pracovníci.

Na jaký hodnotový systém je orientována vaše škola?

Důležitou součástí přípravy na profesi je ztotožnění studenta s etickým kodexem sociálního pracovníka a získání hrdosti na svou profesi. Důraz klademe zejména na profesní přístup ke klientovi – empatie, dovednost komunikace, schopnost analyzovat příčiny a míru potřebné pomoci v sociálních problémech klientů jednotlivců i skupin, schopnost přistupovat bez předsudků ke všem klientům. Dále zdůrazňujeme potřebu celoživotního vzdělání, tedy práce s odbornou literaturou v českém i cizím jazyce formou sebevzdělávání a aktivní účasti v organizovaných kurzech.

Připravil Pavel Bajer

Sedmero dluhového poradenství

Zeptali jsme se čtyř profesionálů s dlouholetou praxí se sociální prací s dlužníky, jaké jsou jejich zkušenosti s tímto typem služby. Jejich názory se v něčem podobaly a v něčem lišily. Na jednom se však shodli všichni – kámen úrazu leží v benevolenci státu k nastavení výše „odměny za poskytnutí půjčky“ a nedostatečné finanční gramotnosti. Své názory do Inspirace pro praxi nám sdělili: David Šmejkal (Poradna při finanční tísni, o. p. s.), Kateřina Hůlová (Člověk v tísni, o. p. s.), Ondřej Kotáb (Asociace občanských poraden) a Kateřina Pavlů (SPES, o. s.). Snad vám následující rady pro sociální práci se zadluženými budou vítanou náповědou a pomocí.

1. Čas hraje proti vám

Klienti mnohdy přicházejí pozdě, když už se nedá mnoho pro řešení situace dělat. Nesplacené závazky visí ve vzduchoprázdnu delší dobu, klienti dělají, že o nich nevědí, dokud se situace nevyhrotila a věřitelé nezačnou své pohledávky tvrdě vymáhat. Klienti by pak rádi rychlé a bezbolestné řešení. Bohužel plánování a řešení oddlužení je běh na dlouhou trať, zabírá měsíce i roky. Mnohdy je obtížné udržet klientovu motivaci pro řešení situace. Navíc se časem začínou objevovat další, z počátku ještě neviditelné problémy, které dlužníka i poradce vracejí zpět na startovní čáru.

2. Nahlížejte na klientovu situaci v celé její šíři

Chcete-li dosáhnout pozitivního posunu klientovy situace, musíte klást důraz na celistvost řešení. Snažte se od klienta získat co nejvíce informací, které vám pomohou efektivně zanalyzovat jeho problém. Těžko zajistíte, aby klient nic nezatajil, ať záměrně, či nechtěně, přesto je důležité mít na paměti, že jakákoliv nepravda či zapomenutí může ve vámi sestaveném plánu vytvořit mezeru, která může ve výsledku způsobit velké problémy.

3. Posilujte zodpovědnost klientů za vlastní rozhodnutí

Ondřej Kotáb radí: „Naučme se klienty efektivně motivovat a mějme dostatek času, jak finančně negramotné klienty naučit zacházet s penězi.“ Snažte se cíleně klienty přimět k následování doporučených řešení jejich situace. Musí vědět, co se stane, jestliže se podle vašich rad zachovají, stejně tak musí být obeznámeni, co je čeká, pokud se do boje s dluhy sami aktivně nevloží. Klient by se měl k situaci postavit čelem a samostatně ji řešit.

4. Vnímejte klienty

Každý klient a každý případ je jedinečný. Buďte citliví k problémům klientů i jejich pojetí obtíž-

né situace. Projevte dostatek trpělivosti. Chvalte dílčí úspěchy, pozitivní postoje, jakoukoliv projevovanou aktivitu. Povzbuzujte v klientech vědomí smysluplnosti jejich počínání. Neslevujte ze své profesionality, buďte však lidští a empatičtí.

5. Aktualizujte své znalosti

Při práci s dlužníky, a vlastně s jakýmkoliv klienty, je důležité neustále se vzdělávat. Jedině profesionál náležitě obeznámený s danou problematikou může vyzkoušet a vyčerpat veškeré možné dostupné prostředky. Pamatujte, že to, co se povedlo u jednoho klienta, pro druhého již platit nemusí. Aktualizace vědomostí zvyšuje šanci na úspěšné řešení. Nemusíte znát všechno, ale potřebujete vědět, kde danou informaci hledat.

6. Podílejte se na zvyšování finanční gramotnosti

Prevence je lepší než následné rozklíčování mnohdy neřešitelných problémů se zadlužeností. Pomáhejte zvyšovat povědomí o zásadách zodpovědného půjčování peněz. Lidé by měli vědět, že jakékoliv vytloukání dluhu dluhem je krátkodobé řešení, které jim uleví jen na velmi krátkou a omezenou dobu. Před dluhy se nikdo neschová, vždycky svého dlužníka nakonec doženou. Ať dříve, či později.

7. Dbejte na zásady psychohygieny

V tomto typu sociální práce není prostor pro přílišný sentiment. Každý profesionál by si měl uvědomit, kde jsou jeho hranice angažovanosti ve vztahu s klientem. Znalost a uplatňování zásad psychohygieny je jedním ze způsobů, jak si uchovat duševní zdraví. Je důležité si uvědomit, že vy, pomáhající profesionál, nejste sám zodpovědný za zdárné vyřešení a zlepšení klientovy situace. Na vás je „pouze“ poradit, jak nejlépe lze problém řešit, a podporovat klienta v jeho vlastní aktivitě. Neneste těžší břemeno, než je nezbytně nutné!

Příprava Jana Kopřivová

Co znamená RPSN

Roční procentní sazba nákladů na spotřebitelský úvěr (RPSN) se uvádí podle zákona č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru. Výši RPSN musejí podle zákona uvádět ve smlouvách o svých spotřebitelských půjčkách či úvěrech všechny instituce, které se zabývají půjčováním peněz spotřebitelům. Podle autorů zákona by měla výše RPSN spotřebitele informovat o nákladech na pořízení a splacení půjčky či úvěru, neboť by měla odrážet „procentní podíl z dlužné částky, který je spotřebitel povinen zaplatit věřiteli za období 1 roku“.

Vzorec pro výpočet RPSN je následující:

$$\sum_{K=1}^{K=m} \frac{A_K}{(1+i)^t K} = \sum_{K'=1}^{K'=m'} \frac{A'_{K'}}{(1+i)^t K'}$$

Význam písmen a symbolů:

- K** pořadové číslo půjčky téže osoby
- K'** číslo splátky
- A_K** výše půjčky číslo K
- A'_{K'}** výše splátky číslo K'
- Σ** značí celkový souhrn
- m** číslo poslední půjčky
- m'** číslo poslední splátky
- t_K** interval, vyjádřený v počtu roků a ve zlomcích roku, ode dne půjčky č. 1 do dnů následných půjček č. 2 až m
- t_{K'}** interval, vyjádřený v počtu roků a ve zlomcích roku, ode dne půjčky č. 1 do dnů splátek nebo úhrad poplatků č. 1 až m'
- i** hledaná roční procentní sazba nákladů na spotřebitelský úvěr, který lze vypočítat, buď algebraicky nebo numericky opakovanými aproximacemi na počítači, jestliže jsou hodnoty ostatních veličin rovnice známy ze smlouvy nebo odjinud.

Ve sdružení SPES jsme dospěli k názoru, že RPSN je údaj, který sice může do jisté míry pomoci porovnávat různé půjčky, avšak má některá úskalí, a to z následujících důvodů:

1. Vzorec umožňuje vůbec nezahrnout některé poplatky, které náklady na získání a splacení půjčky

zvyšují – jde například o poplatky za vedení úvěrového účtu, případně některé druhy pojištění či sankční poplatky; zákon totiž taxativně nestanovuje, jaké přesně náklady je třeba do RPSN započítat.

2. Jelikož se jedná o ukazatel ročních nákladů, konstruovaný (už podle názvu) pro půjčky a úvěry na období jednoho roku, je velmi těžké podle něj posoudit půjčky či úvěry na kratší období, např. několika týdnů či měsíců; například pokud si půjčíte v zastavárně čtyři tisíce korun a za osm dní zástavy zaplatíte 4 200 korun, pak podle vzorce na výpočet RPSN uvedeného na stránkách České obchodní inspekce (ČOI) vychází RPSN na 827,73 %. Teoreticky by to znamenalo, že nezaplatíte 4 200 Kč, ale přes 32 000 Kč. S tímto ukazatelem je nutno tedy pracovat velice opatrně.

3. Rovněž je velmi těžké porovnávat podle RPSN jednotlivé půjčky či úvěry mezi sebou – muselo by totiž jít o půjčky v naprosto shodné výši, na naprosto shodné období a s naprosto shodným harmonogramem splátek.

4. Lidé si RPSN často pletou s úrokovou sazbou, což je zcela jinak vypočítávaný údaj, který nemá s RPSN nic společného.

Sdružení SPES proto doporučuje:

Pokud chcete zjistit, jak je váš úvěr drahý, vyžádejte si splátkový kalendář, ve kterém bude přesně zaznamenán počet a výše všech splátek. Vynásobte si tyto údaje, a tak zjistíte, o kolik fakticky úvěr u dané společnosti přeplatíte.

Andrea Běhálková



UŠETŘETE S LETNÍ AKCÍ PRO STÁLÉ ODBĚRATELE!

Doporučte časopis Sociální práce/Sociálna práca novým čtenářům a získáte **slevu 50 % na předplatné pro rok 2010!**

Podrobnosti k nabídce najdete na straně 4.



CENY INZERCE ČASOPISU SP/SP

Umístění inzerátu	Formát v mm (š x v)	Cena (v Kč)
2. nebo 3. strana obálky	170 x 240	14 900,-
4. strana obálky	170 x 240	19 900,-
celá 1. nebo 2. vnitřní strana	170 x 240	8 900,-
celá vnitřní strana	170 x 240	5 900,-
1/2 vnitřní strany	133,5 x 105,5	3 900,-
1/2 vnitřní strany	65 x 211	3 900,-
1/3 vnitřní strany	133,5 x 70	2 490,-
1/4 vnitřní strany	65 x 105,5	1 900,-
1/6 vnitřní strany	133,5 x 35,5	590,-

Kontaktní osoba pro objednávky inzerce

Bc. Jana Kopřivová - jana.koprivova@socialniproce.cz
+420 549 495 829, +420 605 081 603

Více na <http://www.socialniproce.cz/inzerce.php>

inzerce

I.E.S. Institut expertních služeb, Sdružení Podané ruce, o.s.
Vás srdečně zve na VZDĚLÁVACÍ AKCE PODZIM/ZIMA 2009



- Motivační rozhovory Basic/Focus/Special
- Krizová intervence
- Krizová intervence v praxi
- Poradenské dovednosti
- Práce se skupinou
- Komunikační dovednosti
- Klient ve vězení
- Sebeobrana
- Gambling
- Práce s agresivním klientem
- Standardy kvality sociálních služeb
- Arteterapie
- Dramaterapie
- Muzikoterapie
- Taneční a pohybová terapie
- Mediální školení a PR pro NNO
- Manažerská komunikace pro NNO
- Fundraising
- Granty EU

Výběr z témat, termíny a kompletní katalog naleznete na našich webových stránkách.
Nabízíme také vytvoření kurzů „na klíč“ podle potřeb Vaší organizace.

I.E.S.
Hapalova 22
621 00 Brno

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

www.podaneruce.cz

Lucie Vrbková: Už nikdy dlužníkem. Pro všechny, kteří si půjčili, půjčují a hodlají půjčit peníze, Praha, Cofet, 2008.

Příběh Lucie Vrbkové, prvního dlužníka v ČR, který využil insolvenčního zákona, vás určitě zasáhne svou dramatičností, k níž přispívá autorčin poutavý beletristický styl.

Kniha začíná idylicky narozením dítěte a svatbou autorky. Klidný rodinný život se mění v horor 11 dní po svatbě. Tehdy se autorčin manžel dozví, že má nemanželské dítě, a začne pít a přestane pracovat. Po řadě peripetií, kdy manžel odnáší věci z bytu do zastavárny, dělá jí ostudu v práci, krade peníze a chodí domů opilý, se odhodlá Lucie k rozvodu.

Po rozvodu začíná psát novou kapitolu svého života. Jenže po manželovi zůstaly dluhy ve výši 200 tisíc korun a podle občanského zákoníku jsou dluhy z manželství společné a nerozdílné a inkasují se vždy od toho, kdo má příjem. A protože bývalý manžel nikde legálně nepracoval, zbývá splacení dluhu jen na ní.

Pro splacení dluhu pracuje Lucie ve dvou zaměstnáních. Začne se stavět na vlastní nohy a od maminky se stěhuje do vlastního bytu. Ve firmě, kde zastává manažerskou pozici, vydělá dost peněz a banka jí půjčí, přestože zbývá splatit asi 50 tisíc korun dluhů z dob manželství.

Jak píše v kapitole Pýcha předchází pád, zaměstnání na manažerské pozici s vysokým platem přestalo být výhodné, protože se změnil způsob odměňování. Změnila tedy zaměstnání a k tomu začala podnikat. Po několika úspěšných měsících, kdy podnikání vynášelo, a proto odešla ze zaměstnání, její podnikání zkrachovalo. Poprvé v životě se nechala zaregistrovat na úřadě práce. Se snižováním podpory v nezaměstnanosti peněz ubývalo, přestávala platit úvěry a pět měsíců po odchodu se zaměstnání se z ní stal neplatič.

Lucie se pohybuje ve spirále nahoru-dolů, střídavě prožívá chvíle naděje a bezmocnosti. Hledá zaměstnání, začne pracovat a po pár měsících z různých důvodů v zaměstnání končí a ocitá se opět na pracovním úřadě. Dluhy se vrší, banky chtějí dlužné částky, a když neuspějí, začínají jí, kontaktovat vymáhací agentury. Několikrát se stěhuje, protože dlužní na nájmu, a musí hledat levnější bydlení. „Bylo to bouřlivé období, plné změn, plné prožitků, a plné bojů sama se sebou, plné depresí a nechuti žít,“ svěčuje se. Ke všem trablům se přidává zčistajasna rakovina maminky, která zakrátko zemře. V důsledku hektického života se nedo-

kázala tři roky po úmrtí maminky vyrovnat s touto událostí. Nedovolí si o tom mluvit, o svůj smutek se podělila se čtenáři knihy.

Po období zdanlivého klidu, kdy se nikdo neozývá kvůli dluhům, přichází exekuční výměr. Nejprve je uplatněna exekuce na její plat, zůstává jí jen existenční minimum. A nakonec přišel on – exekutor. Nejprve poslal vykonavatele, kteří majetek polepili nápisem exekučně zabaveno a pak jej přišli odvézt. Když přišli vykonavatelé, měla za sebou Lucie další životní překvapení – je v pátém měsíci těhotenství. Když dostanou vykonavatelé exekuce 15 tisíc korun, tak ji zastavují, ale nábytek si musí z ulice odnést do bytu sama. Po dobu těhotenství a šestinedělí je exekuce zastavena. Narodí se Anička, která Lucii vlévá novou chuť do života, a přichází nové, a jí vysněné zaměstnání – trenér prodejných dovedností.

Lucie hledá skutečně důsledně možnosti, jak řešit, nebo dokonce splatit své dluhy. A nachází je! Objeví čerstvě schválený insolvenční zákon. Okamžitě druhý den po začátku platnosti nového insolvenčního zákona si podává návrh na oddlužení a stává se prvním dlužníkem v České republice, který nového zákona využil.

Autorka sama přiznává, že chrlí na čtenáře jednu emoci za druhou, proto není snadné knihu číst. Zároveň je v popisování svých těžkých životních zkušeností velmi otevřená a autentická, dobře popisuje své emoce, klade si sama otázky, které by položil čtenář, například: Proč jsem bance nesdělila, jak jsem na tom špatně, proč jsem s nimi nejednala?

Vyprávění výborně doplňují vybrané pasáže ze zákonů, vyhlášek vztahujících se nejen k dluhové problematice. Ke všem těmto dokumentům přidává autorka v podobě postřehů jejich pozitivita i negativa.

Na úplný závěr ještě několik rad do života od autorky. Za nejdůležitější považují: Řešte své problémy s předstihem! Další: Bance (věřitelovi) je dobré posílat jakoukoliv částku, nespolehejte na slogan: „Nějak to dopadne, pak zaplatím vše najednou.“ A pozitivní teze nakonec: Vždycky je řešení a najde se cesta.

Pavel Bajer

Jindřich Šraj, Libor Musil, eds.: Etické kontexty sociální práce s rodinou. Albert, Brno, 2008.

Tato kniha zpracovává nanejvýš zajímavou a aktuální problematiku rodiny, ve které se snoubí

řada teoretických hledisek a praktických přístupů. Hned v úvodu editoři nabízejí knihu především sociálním pracovníkům. První kapitola Dimenze životní situace rodiny je možné číst jako pokračující úvod, který načrtává čtyři typy faktorů zvládání obtížných situací rodinou a potom přináší souhrn jednotlivých statí této knihy a tak usnadňuje čtenářům orientaci v celé knize. První část knihy (kapitoly 2–6) přináší spíše teoreticky zaměřené texty, zatímco druhá část (kapitoly 7–9) prezentuje několik konkrétních přístupů k problémům, které souvisí se sociální prací s rodinami v těžkostech.

Druhá kapitola (Machula) přináší podstatné prvky filozoficko-antropologického pohledu na tradiční rodinu a pojednává o monogamním manželství muže a ženy jako základu rodiny, dále o otevřenosti k potomstvu a odpovědnosti za druhého v rodině. Sociální pracovník se při své práci zpravidla setkává spíše s rodinami ať už vlastní vinou nebo vlivem okolností neúplnými či nefunkčními, a tak si může klást otázku, nakolik se v neúplných nebo ne zcela funkčních rodinách uskutečňuje takto prezentovaná filozoficko-antropologická představa tradiční rodiny. Z toho důvodu se domnívám, že by právě pro sociálního pracovníka bylo přínosné přečíst ještě další filozoficko-antropologické studie o fragmentaci tradiční rodiny (např. François de Singly, Pierpaolo Donati a další), které by bylo příliš povrchní zařadit mezi „kvanta názorů na to, co ani nebylo řádně definováno“ (str. 22), ale naopak by tyto studie mohly přispět k pochopení fragmentárních rodin a rodinných situací, kterým se sociální pracovník věnuje. Třetí kapitola (Hrušková, Kozlová) otevírá současnou otázku genderových vztahů v rodině a rozšiřuje tím předcházející text o některé z dnešních kulturně-antropologických problémů, kterým musí čelit žena a muž v manželství a rodině. Seznam použité literatury třetí kapitoly odkazuje na dvě sociologické studie z počátku devadesátých let minulého století a na několik nových jednotlivých studií a zůstává tak výzvou ke zpracování aktuálnější literatury.

Také čtvrtá kapitola (Zeman) nejprve přináší další antropologické, filozofické a teologické pohledy na manželství a na rodinu a potom k nim přidává psychologické pohledy na současná manželství a rodiny. Tato kapitola by mohla být pozváním ke studiu dalších textů z oblasti psychologie rodiny, které nejsou zmi-

něny (např. Irena Sobotková, *Psychologie rodiny*, Praha: Portál, 2006). Zároveň se domnívám, že velkým přínosem této kapitoly by mohlo být vzbuzení zájmu o teologické přemýšlení o manželství a o rodině, které může vést (nejen) křesťany „k přijetí a potvrzení nových charakteristik manželství...“ (str. 44). Pátá kapitola (Šrajer) vychází z dalšího filozoficko-antropologického pohledu, a sice ze srovnání před-industriální rodiny a současné rodiny, a zvažuje, nakolik byl dřívější a je současný společenský kontext pro manželství a pro rodinu příznivý, či nepříznivý, a zároveň uvažuje o konkrétních úkolech dnešní pro-rodinné politiky. Šestá kapitola (Renöckl) přináší teologicko-etické reflexe a názvy podkapitol naznačují, co je materií těchto reflexí: Situace rodin dnes, Biblicko-teologické perspektivy a Důsledky a výhled. Pro sociální pracovníky může být tato kapitola velmi přínosná právě tím, že nezůstává u ideálního obrazu rodiny, ale vyzývá proti ztrátě odvahy, kterou mohou v každodenním životě vyvolat příliš vzdálené a ideální představy o manželství a o rodině, a povzbuzuje k rozvinutí drobných možností při zvládání rodinných problémů.

Druhá část knihy seznamuje čtenáře s reflexemi některých konkrétních přístupů v sociální práci s rodinou. Sedmá kapitola (Musil, Nečasová) popisuje dilemata, kterým jsou vystaveni sociální pracovníci při podpoře rodiny. Osmá kapitola (Jankovský) popisuje přístupy k práci s rodinami dětí se zdravotními postiženími a vychází z dlouholetých zkušeností s uceleným systémem rehabilitace, jak jej nabízí Dětské centrum ARPIDA v Českých Budějovicích. Devátá kapitola (Renöckl) na třech konkrétních případech z Centra pro ochranu dětí v Linci prezentuje preventivní, poradenské a terapeutické aspekty sociální práce v případech násilí vůči dětem v rodinách. Domnívám se, že tato jemně a skromně uvedená prezentace může vést čtenáře ke zvyšování vnímavosti a citlivosti vůči násilí v rodinách, jehož závažnost si dnešní (pořád ještě dost „patriarchálně-autoritativní“) mentalita nedokáže, nebo snad i odmítá připustit.

Po přečtení prvních devíti kapitol si čtenář může položit otázku, nakolik tyto kapitoly tvoří jeden celek, či nakolik jsou spíše sbírkou různorodých textů. Jistě je jim společné téma rodiny. Více nebo méně explicitně mají společný etický přístup k rodině, tedy nemíním říci moralizující přístup, který by si kladl za cíl „objektivně“

stanovit, co je dobré a co špatné, ale přístup, který chce objevovat a provokovat k etickému přístupu osobní tvořivé odpovědnosti v životech jednotlivců v rodině i v práci sociálních pracovníků. Všechny kapitoly se mi zdají velmi inspirativní. Zároveň se však jednotlivé kapitoly liší úrovní odborného přístupu a důsledností zpracování. Pokud v nich např. student bude hledat výchozí materiál ke své seminární práci, bude dobře, když si uvědomí, že někteří z autorů si zřejmě nekladli za cíl systematické zpracování zvoleného pohledu na rodinu, nedali si práci s odpovídající rešerší tématu a někdy docela volně přecházeli na jiná pole, než které je zmíněno v názvu kapitoly, popř. v jejím úvodu.

Poslední, desátou kapitolu (Musil–Šrajer) je možné číst jako promyšlenou výzvu pro sociální pracovníky, aby se pokusili vykročit ze světa standardizovaných otázek a odpovědí zakotvených v rutině sociální práce, k přijetí dilemat, ve kterých jejich klienti žijí, a k odvaze a tvořivému přístupu v jednotlivých problémech. Tato kapitola se odvolává na obecné úvahy o rodině z předcházejících kapitol a pohybuje se mezi ideální představou rodiny a fragmentárními rodinami z praxe sociálních pracovníků. K vykročení z rutiny k tvořivému přemýšlení a přístupu mají sociální pracovníkům sloužit také otázky na konci knihy. Čtyřstránkový seznam konkrétních otázek připomíná svou metodou a obsahem dlouhá zpovědní zrcadla z potridentské epochy, která vznikala od šíření individuální a časté zpovědi dospělých a dětí hlavně po Tridentském koncilu (1545–1563). Zrcadla bývala uspořádána podle desatera přikázání a obsahovala ve formě otázek spoustu konkrétních „hříchů“, ale především měla inspirovat jednotlivce k reflexi. V praxi to však nezřídka vedlo k tomu, že si jednotlivec před zpovědí vybral několik otázek, které se ho nějak dotkly, převedl je do oznamovací formy, aniž by našel souvislost této otázky ze zpovědního zrcadla s vlastním životem. Dnes se tato zrcadla jako katechetická pomůcka opouštějí a hledají se jiné metody, jak vést člověka k sebereflexi v rámci sebezpytování. To ale neznamená, že by takové seznamy otázek nemohly být inspirativní. Ostatně seznam konkrétních otázek v této knize je vyvažován dvěma obecnými otázkami, které není možné mechanicky převést do oznamovacího tvaru, ale je třeba se u nich pokusit o vlastní odpověď. Jedná se o otázky: „Které životní úkoly pociťuji

členové dané rodiny jako naléhavé?“ a „Co jim brání tyto životní úkoly zvládnout?“ (str. 147). Domnívám se, že u obou typů otázek jde autorům o jedno, a sice, aby všechny zúčastněné strany (jednotliví členové rodiny, ti, kteří tvoří „sociální prostředí“, sociální pracovník) směřovaly k aktivnímu a tvořivému hledání přístupů. Jednotlivé kapitoly i celou knihu doporučuji ke čtení i k promýšlení v praxi.

Jiří Kašný

Jan Keller, Lubor Tvrď: Vzdělanostní společnost? Chrám, výtah a pojišťovna. Praha, Slon, 2008.

Další z publikací, pod nimiž je (zde ve spoluautorství s Luborem Tvrďm) podepsán Jan Keller, svádí k přečtení už svým názvem, který za využití metafor chrámu, výtahu a pojišťovny evokuje měnící se funkci vzdělání v běhu doby. Vzdělání se stává v postindustriální době skutečným zaklínadlem, kterému je přisuzována schopnost všeléku na problémy, které přináší informační společnost 21. století. Autoři recenzované publikace Jan Keller a Lubor Tvrď jsou však k funkci vzdělání jakožto všeléku na nová rizika skeptičtí. Podle nich možná důraz na vzdělání a jeho roli v informační (vzdělanostní) společnosti vytváří sám o sobě další rizika.

Publikace si klade za cíl rozbor proměn vzdělávání a možných dopadů těchto trendů, a to ve dvou velkých částech, kdy první je teoretickým rozbohem proměn vzdělání a druhá empirickým zachycením stavu současné české společnosti v této otázce. Při sledování daného cíle se soustřeďuje primárně na oblast vysokoškolského vzdělávání. V publikaci je věnován jen malý prostor všeobecně známým a často zdůrazňovaným přínosům vysoce vzdělané populace, kde se vzdělávání stává strategickou komponentou konkurenceschopnosti na mezinárodním poli v době silící globalizace ekonomické i kulturní. Větší prostor zde má rozbor možných negativních (lépe řečeno potenciálně rizikových) souvislostí soudobých trendů.

V úvodních částech knihy nalezneme stručný rozbor závislosti míry terciárně vzdělané populace a míry podnikatelské aktivity či produktivity práce v různých zemích Evropy. Na tomto mezinárodním komparativním přístupu je v zásadě zpochybňována všeobecně přijímaná premisa o souvislosti výše dosaženého vzdělání

a zmíněné podnikatelské aktivity či pracovní produktivity. Důležitější pro další text a inspirativnější než ekonomická data jsou však sociologické postřehy. Autoři se tak dostávají k vysvětlení expresivních výrazů použitých v podnadi-pisu celé publikace. Vzdělání historicky nejprve působilo jako „chrám vědění“ dostupný pouze vyvoleným. Po druhé světové válce, s masovým nárůstem sekundárního a následně terciárního vzdělání, se mění i celospolečenský význam vzdělání na jakýsi „výťah“ sloužící celým vrstvám populace k dosažení vyššího statusu, jistot práce a vyšší míry blahobytu. V souvislosti se socioekonomickou krizí Evropy v posledních třiceti letech se však již výťah zastavil a slouží spíše jako „pojišťovna“ před novými riziky, která přináší informační společnost. Jde o to, udržet se alespoň na patře, kam vystoupali výtahem naši rodiče. Postřehy o dosažení alespoň stejného statusu jako rodiče, či případně statusu vyššího, vede autory ihned k úvahám o významu vzdělanostní reprodukce v populaci, tedy přenášení vzorců chování z rodičů na děti a vytváření neviditelných bariér v dalším rozhybání výťahu.

V dalších částech knihy je prezentována řada empiricky zjištěných dat o chování české vysokoškolské populace vzhledem k motivacím ke vzdělávání a rovněž o statusových a jiných dopadech dosaženého vzdělání. Tato data dobře dokresluji teoretické koncepty zmiňované v prvních částech knihy a dávají též vyniknout českým specifikům. Autorům se podařilo dobře propojit teoretická východiska úvah o vývoji vzdělání s kvantitativně pojatými výzkumnými daty, ač sami v úvodu tuto propojenost sebekriticky vidí místy nedotaženou.

V závěrečných částech knihy stojí za pozornost diskuse o možném vzniku A-týmu a B-týmu ve společnosti. Tyto skupiny však nemusí být nutně determinovány jen samotným vzděláním a jeho formální výší, ale také dobou, ve které toto vzdělání jejich příslušníci obdrželi, zdali využili poválečného výťahu, či je pro ně pouze pojišťovnou před nezaměstnaností. Diskuse o povaze těchto dvou týmů není podle Kellera a Tvrdého samoučelná, má nám pomoci lépe odhalit podstatu vzdělanostní společnosti a jakou investici a pro koho vlastně vzdělání představuje.

Publikace je dnes, na počátku informačního věku (tedy v době socio-kulturní revoluce, kterou v současnosti všichni zažíváme), velmi aktuální. Publikace sociologického charakteru,

doplněná o empirická data, plní svou významnou společenskou roli (kterou jiné oblasti vědy stěží mohou naplnit) a poukazuje na úskalí modernizace vzdělávání, na riziko rostoucí vzdělanostní stratifikace populace (i mezi vysokoškolsky vzdělanou populací). Tato rizika je potřeba si uvědomovat při tvorbě jakýchkoli reforem ve veřejném sektoru a začlenit je do studia dynamiky a institucionálních základů všech důležitých oblastí veřejného života. Aktivně zasahovat do ustáleného institucionálního prostředí (zde role a funkce vzdělání) bez hlubší znalosti všech okolností totiž znamená roztáčení soukolí obrovského mechanismu, který by mohl českou společnost nepředvídatelně semlít a pak může trvat desetiletí, než se opět uklidní. Proto je kniha, i přes možnou polemiku s autory při interpretaci základních východisek proměn vzdělání, vhodným diskusním příspěvkem pomáhajícím naší společnosti reflektovat své vlastní soudobé proměny.

Martin Smutek

Zdeněk Kalvach: Pečujeme doma – příručka pro laické pečující.
Moravskoslezský kruh, o. s., Brno, 2008.

Alice Onderková: Ošetřovatelská abeceda.
Moravskoslezský kruh, o. s., Brno, 2008.

„Člověk má být léčen a ošetřován, aby lépe a spokojeně žil – nežije proto, aby byl objektem zdravotní péče.“ Zdeněk Kalvach



Tentokrát poněkud netradičně píše recenzi podle moderních trendů dva v jednom. Nabízím tedy zhodnocení knihy ne jedné, ale rovnou dvou současně. Mám k tomu hned několik dobrých důvodů. Ty hlavní jsou, že obě knihy se shodně zabývají tématem domácí péče o dlouhodobě nemocné a mají obdobné pojetí i strukturu. Taková situace přímo svádí k porovnání kladů a záporů jednotlivých publikací. Já však nechci určovat vítěze. Chci jen přiblížit tyto příručky čtenářům – ti ať si svého favorita zvolí sami. Možná se jím stanou obě.

První z jmenovaných knih vychází s podtitulem Rady zkušeného geriatra a na hutnosti

a přehlednosti informací je to znát. Autor Zdeněk Kalvach úvodem erudovaně vysvětluje obsah a povahu dlouhodobé péče. Definuje směřování úsilí laického pečovatele tak, aby získal představu o tom, co tento typ činnosti obnáší. Vysvětluje, proč u dlouhodobé nemoci dostává přednost přirozené prostředí. Nabádá k získávání informací od odborníků, ať už lékařů, zdravotnického personálu, sociálních pracovníků, psychologů a dalších. Po obecném zasvěcení do problematiky rozvíjí autor jednotlivé okruhy péče, jako stravování, pitný režim, imobilita. Závěr doplňuje o výňatky ze zákona o sociálních službách a návody pro komunikaci s různě postiženými pacienty.

Kniha druhá je psána z pohledu geriatrické zdravotní sestry. Autorka Alice Onderková vychází z premisy, že rozdíl mezi pečujícím laikem a profesionálem tkví v úrovni znalostí a dovedností. Upozorňuje, že laik, i když se snaží dělat maximum, nemá potřebné vzdělání a dostatečnou praxi, aby věděl, na co se zaměřit, čeho si všimat, co je možné při vypořádávání určitých příznaků udělat a jak v dané situaci reagovat. Jednotlivé okruhy péče tedy rozebírá s důrazem na přehlednost a rychlou orientaci v problému. Kapitoly doplňuje o slovníček hlavních pojmů. Dobrá struktura textu umožňuje rychlé a efektivní použití příručky. Má-li pacient problém například s dušností, stačí nalistovat příslušnou kapitolu a najít cílenou radu. Velmi vítám, že závěrem autorka upozorňuje na syndrom vyhoření a poskytuje informace pro preventivní psychohygienu.

Příručky jistě ocení každý z laiků, který se potýká s nelehkým údělem ošetřování jiné osoby. Péče o blízkého, dlouhodobě upoutaného na lůžko, jež mu neumožňuje samostatné léčení bez každodenní cizí pomoci, se při absenci odborného vedení stává tápáním v mlze nejistoty. Kniha mohou pomoci s návodem, jak se vyvarovat stresu, nevědomosti a strachu, zda vzniklou situaci laičtí pečující zvládnou. Kniha však zřejmě neupotřebí nikdo z řad zdravotnických odborníků. Texty jsou spíše prvotními návody a obsahují jen základní informace, proto vzhledem ke kvalitě vzdělání a charakteru každodenní práce profesionálů nemohou přinést mnoho nového.

Kniha tedy nabízí jen náhled, vytváří základní osnovu pro domácí ošetřování. Rozhodně by však měly být zodpovědným pečujícím doplněny o další literaturu, která umožní nastudo-

vat vybrané problémy více do hloubky, k čemuž ostatně i sami autoři nabádají. Předpokládám tedy, že jejich záměrem nebylo ani tak obsáhnout danou problematiku komplexně a vyčerpávajícím způsobem, jako ji spíše ve stručnosti nastínit a charakterizovat.

Občanské sdružení Moravskoslezský kruh vydalo také další publikace, které se snaží být nápomocné domácím ošetřovatelkám a ošetřovatelům. Umřít doma, Jak vyrobit pacienta, Právo a etika v péči o nemocné a postižené, Já, pečovatelka – to je jen výběr z názvů některých z nich. Všechny příručky jsou v elektronické podobě volně ke stažení na internetových stránkách sdružení www.pecujdoma.cz. Pokud jste se bez předchozích zkušeností pustili do denní péče o nemocnou osobu, nejspíš jste již zjistili, že váš čeká běh na dlouhou trať, který předpokládá výraznou míru odborných znalostí. Věřím, že vám tyto přehledné mapy na vaší složité cestě přijdou vhod.

Jana Kopřivová

Zuzana Havrdová, Martin Hajný, et al.:

Praktická supervize. Průvodce supervizí pro začínající supervizory, manažery a příjemce supervize, Praha, Galén, 2008.

Kniha, kterou autoři charakterizují jako první ucelenou informaci o supervizi v českém jazyce od českých autorů, má nejen propojit solidní teoretické poznatky a zkušenosti s ukázkami praxe, ale zároveň ukázat povahu poznávání supervize. Publikace obsahuje tzv. čtyři knihy. Autoři prvních dvou knih jsou Zuzana Havrdová a Martin Hajný. Na ostatních se podílel kolektiv oslovených kolegů.

Již samotný název první části knihy, Základy, na nichž se staví, vystihuje její podstatu. Autoři v první řadě nechávají čtenáři nahlédnout na „zrození“ pojmu supervize, její význam a vývoj. Z historie vybírají šest základních témat, o nichž se domnívají, že jejich sledování může přispět k pochopení současných trendů v supervizi. Těmito tématy vztaženými k supervizi jsou: dialog, reflexe, mentoring – vzdělávání dospělých, psychoterapie, skupinová dynamika a organizační rozvoj. Po objasnění historického vývoje supervize přecházejí autoři do současnosti. Nabízejí čtenářům jednu z aktuálních definic supervize, kterou na stránkách první knihy rozpracovávají a doplňují o formy supervize. Uvedené příklady

forem supervize nastiňují čtenáři „komplexnost a mnohovrstevnost supervizní práce“. Definici supervize dále doplňují o vymezení jiných odborných činností, které mají podobnou náplň (např. coaching).

První kniha zároveň odkazuje na existenci odborných profesních organizací a svazů, které supervizní práci zaštiťují. V kapitole Co do supervize nepatří poukazují autoři na etické zásady supervizorů a jejich respektování při práci se supervizanty. Přehledně uvádějí, jaké chování se neslučuje s profesionální praxí supervizorů.

Závěr první knihy se věnuje účelu supervize v mnoha rovinách. Tyto roviny určují faktory supervize, tedy: Kdo supervizi provádí, o čem supervize je, s kým, jak a kdy je prováděna. Na základě těchto faktorů jsou odvozeny i druhy neboli „tváře“ supervize (např. supervize externí, interní, individuální, skupinová, týmová, případová, poradenská, programová, podpůrná, pravidelná, krizová atp.).

Kniha druhá, Umění a řemeslo supervize, se podobá jakési supervizní kuchařce. Čtenáři jsou zváni do tzv. pomyslné „supervizní kuchyně“, která nabízí pohled na supervizní kontrakt, tedy nástroj, který je v supervizi častěji a efektivněji využíván až od devadesátých let minulého století. Kontraktem se míní výsledek aktivní spolupráce supervizora, zadavatele supervize a supervizantů, kteří si společně kladou otázky, hledají odpovědi a vyjednávají formu supervize, druh supervize, účel supervize nebo odpovědnost za supervizní práci. Návody na tvorbu a uplatňování supervizního kontraktu neopomíjejí ani rozdílné podmínky, které se v praxi mohou vyskytovat. Jedná se např. o míru zkušeností organizace s vlastním provozem nebo s přijímáním supervize.

Následující dvě kapitoly v knize druhé se věnují specifikům supervizní práce skupinové a týmové. Autoři nejdříve pro přehlednost pojmů definují základní rozdíly v pojetí skupinové a týmové supervize, poté se detailně věnují jejich charakteristikám a účelům. Nakonec do textu zasazují i problematiku kontraktování (od tvorby kontraktu po jeho ukončování a evaluaci), která má pro obě pojetí vlastní charakteristiky. Text prokládají krátkými příklady, které napomáhají čtenáři představit si, jak míněné informace a doporučení vypadají v praxi.

V kapitole Skupinová práce v supervizi jsou aplikovány obecné zásady skupinové práce

právě na práci supervizní. Dále se uvádí, jaké výhody a nevýhody může skupinová supervize přinášet, jaké jsou úlohy, vztahy a kompetence supervizora v takovémto seskupení. Není opomenuto ani postavení a kompetence strany druhé, tedy supervizantů. V kapitole o Týmové supervizi autoři navíc velmi podrobně rozpracovávají příklady vztahů v organizaci i stav týmu z hlediska osobní zkušenosti a zralosti s možným vlivem na supervizi. Autoři berou v potaz i ovlivnění průběhu supervize osobou supervizora zejména z hlediska jeho osobního vyladění či profesního vývoje. Nemalý prostor věnují i vlastnímu procesu supervize, a to opět ze strany supervizora i supervizantů. Text obsahuje nabídku konkrétních technik, které mohou být při týmové supervizi využity. Pozornost se upírá také na ohniska zaměření supervizního procesu i dynamiku vztahů v rámci tzv. „supervizního trojúhelníku“.

Třetí kniha, Krása rozmanitosti, je barevnou mozaikou, jejíž jednotlivé střípky ukazují vybrané přístupy a metody využívané v supervizi. Pět příspěvků praktikujících supervizorů nechává nahlédnout na různé způsoby poskytování supervize včetně teoretických ukotvení.

Hajný se v této knize zabývá vazbami mezi supervizí a psychodynamickým přístupem v psychoterapii, Bernard Fichtenhofer poukazuje na supervizní využití metody psychodramatu, Vlastimil Sojka nás seznamuje s bálintovskými skupinami, Ivana Veltrubská líčí, jakým způsobem se v supervizi modelují systémy, a Jana Merhautová ukazuje, jak užitečný může být v supervizi kreativní přístup, který vychází z její původní profese arteterapeutky.

Ačkoliv autoři v úvodu předurčují knihu především začínajícím supervizorům a studentům supervize, Krása rozmanitosti může být inspirující i pro zkušené supervizory, kteří chtějí svůj způsob dosavadního poskytování supervize ochutnat špetkou nového koření nebo se inspirovat zkušeností jiných supervizních kolegů.

Poslední, čtvrtá kniha, která byla pojmenována Jak u nás děláme supervizi, obsahuje příspěvky odborníků popisující zkušenosti se zaváděním nebo poskytováním supervize i v jiných než tzv. klasických pomáhajících profesích – ve školství (Václava Masáková), ergoterapii (Jana Jelínková, Helena Hlochová) a zdravotnictví (Monika Marková). Supervizní proces je popsán i v souvislosti s využitím metody VTI – videotrénink

interakcí (Kateřina Šilhánová), nebo dokonce v duchovním doprovázení (Jindřich Kotvrda). Vysvětlení, proč má supervize tendenci prostupovat nejrozličnější obory, je vzhledem k uvedené definici prosté. Supervize má být totiž „činností, při které supervizor podporuje a vede supervizanta k určitým organizačním, profesionálním nebo osobním cílům. Těmito cíli mohou být: zlepšení kvality práce nebo podpora profesionálního růstu. K těmto cílům přispívá supervize především vytvořením prostoru pro reflexi pracovní činnosti a pracovního kontextu v bezpečném prostředí supervizního vztahu, kde je podporován proces učení a změny“ (str. 40).

Do čtvrté knihy, která uvádí jednotlivé profese, ve kterých má supervize své místo, byl zařazen i příspěvek anglického autora Chrise Paynea, který popisuje tzv. „manažerskou supervizi“. Jedná se o „řadu procesů zaměřených na dosažení optimálního výsledku pro lidi, kteří využívají služby zdravotní a sociální péče. Je vykonávána manažery, kteří přímo nebo nepřímo poskytují trvalé vedení, podporu, rozvoj a vzdělávací příležitosti zaměstnancům, za něž jsou odpovědní“ (str.163). Kapitulu o manažerské supervizi koncipoval Payne podobně jako kapitoly o supervizi v knize první. A ačkoliv není stejně obsáhlá, nabízí informace o využití supervize, jejích cílech, funkcích, stylech a metodách.

Použité literární a internetové zdroje řadí autoři vždy za jednotlivé kapitoly. Vzhledem ke skutečnosti, že téměř neexistuje česká literatura o supervizi, vychází kolektiv autorů logicky především ze zahraničních zdrojů, které citlivě vztahuje na české prostředí. Poslední listy knihy obsahují medailónky se základními informacemi o všech autorech, kteří přispěli k vytvoření publikace.

Praktická supervize je nejen přehlednou a čtivou učebnicí, kterou ocení zejména začínající supervizoři a studenti supervize, ale zároveň poskytuje srozumitelné návody vhodné pro manažery a zájemce o zavedení supervize, kteří se chtějí v problematice zorientovat a podniknout první „supervizní“ kroky. Konkrétní příběhy a ukázky z praxe, které prokládají odborný text, mohou vzbudit zájem také u všech čtenářů, kteří mají se supervizí určitou zkušenost ať již z role poskytovatelů nebo příjemců supervize. Ačkoliv autoři podtitulem knihy oslovují především „začínající supervizoři, manažery a příjemce supervize“, je nesporné, že může být přínosem

i pro odborné publikum. Právě příspěvky zkušených supervizorů, kteří odhalují způsoby své práce, mohou být pro poskytování supervize inspirující.

Jana Švadlenová



René Milfait: Komerční sexualizované násilí na dětech: prostituce, pornografie, obchod. Portál, Praha, 2008.

Dětská prostituce, pornografie a obchod s dětmi jsou bezesporu jedním z nejpalčivějších problémů dnešní doby. Účinnost boje proti tomuto fenoménu závisí do značné míry na tom, kolik informací o něm získáme. Kniha Reného Milfaita (s předmluvou psycholožky a žurnalistky Jaroslavy Otrádovcové) s názvem Komerční sexualizované násilí na dětech: prostituce, pornografie, obchod k tomuto účelu může významně pomoci, neboť bere v úvahu široké spektrum možných úhlů pohledu na tuto problematiku a je psána stylem, který osloví odborníky i laiky.

Kniha obsahuje tři hlavní části, z nichž první se zaměřuje na detailní vysvětlení celé problematiky. Obsahuje mimo jiné definice základních pojmů (komerční sexuální zneužívání dětí neboli CSEC a jeho formy: obchodování s dětmi, dětská prostituce, dětská pornografie) a statistické údaje týkající se počtu obětí a také informace o tom, jak tuto trestnou činnost vnímá veřejnost – ať už děti nebo lidé, kteří s nimi pracují. Za informačně přínosné a prakticky využitelné považují zejména statistiky z oblastí, které fenomén komerčního sexuálního zneužívání dětí postihl nejvíce – tj. příhraniční oblasti, jako je Cheb.

První část knihy nás dále seznamuje s profily rizikových dětí a objasňuje faktory a situace, které ke komerčnímu sexuálnímu zneužívání vedou (tj. například chudoba, dysfunkční rodina, násilí apod.), jednotlivé formy tohoto fenoménu (obchodování s dětmi, prostituce, dětská pornografie) a jeho následky. Do samostatné podkapitoly byla zařazena problematika obchodu s romskými ženami a dívkami a rizikové faktory příslušnosti k romské komunitě.

Autor se nevyhýbá ani tématům, kterým buď není v médiích věnováno tolik pozornosti, nebo jsou spojena s různými mýty či polopravdami. Když popisuje formy příhraniční prostituce,

zmiňuje i leckteré překvapivé skutečnosti, které si málokdo uvědomuje – například že některé matky nabízejí k prostituci i dvouleté děti nebo situace, kterými procházejí chlapci zneužívaní v homosexuální prostituci.

Za zmínku stojí i kapitola věnovaná charakteristice pachatelů (první počín tohoto druhu v ČR) – autor zde například vyvrací rozšířené klisé, že člověka zneužívajícího děti lze snadno identifikovat, protože navenek působí jako perversní podivín. Odpovídá také na celou řadu otázek, které v souvislosti s problematikou pachatelů mohou člověka napadnout, například zda mohou být pachatelkami těchto trestných činů i ženy či nezletilé děti. Významný prostor je věnován i typologii sexuálních vykořisťovatelů a jejich charakteristikám, motivům a cílům.

Kapitola nazvaná Pachatelé v případech pornografie s dětmi popisuje způsob pořizování dětské pornografie a jejího šíření na internetu. Klasifikaci pachatelů, a tím i celou první část knihy, završují opět statistické údaje (věková struktura pachatelů, struktura příjmů, rodinný stav) a informace o praktickém využití této klasifikace v diagnostické a terapeutické práci a policejním vyšetřování.

Druhá hlavní část knihy se zaměřuje především prakticky, tj. na opatření a boj proti fenoménu komerčního sexuálního zneužívání dětí. Najdeme zde citace z mezinárodních úmluv, jejich vysvětlení a faktory, které jsou rozhodující pro preventivně ochranné zacházení s dětmi. V podkapitolách věnovaných boji proti dětské prostituci a dětské pornografii se autor zmiňuje i o homosexuální prostituci chlapců, které nebylo věnováno tolik pozornosti.

Kapitola Pilíře a kritéria pro pomoc v případech dětské pornografie byla napsána na základě průzkumu provedeného v různých poradenských místech a obsahuje aspekty, kritéria a celospolečenské předpoklady, na jejichž základě lze sestavit konkrétní nabídky pomoci, pracovat s oběťmi a zprostředkovat potřebné informace o komerčním sexuálním zneužívání dětí veřejnosti. Pro účinnou prevenci a pomoc obětem je nutné tyto aspekty optimálně zkombinovat.

Za velmi podnětné a inspirativní lze označit i příklady konkrétních projektů pomoci obětem v České republice i v dalších zemích (projekt Šance v Praze, projekt Karo v Plauen a Chebu, projekt Magdala). Druhá část knihy zasazuje ochranu dětí před CSEC do právního rámce, se

zvláštním zřetelem na Úmluvu o právech dítěte, přijatou v roce 1989 Valným shromážděním OSN. Autor z této Úmluvy cituje pasáže, které se k dané problematice vztahují.

Ačkoli nebyla etická reflexe fenoménu zadáním této publikace, přesto (na přání lektorky knihy) nacházíme ve třetí části knihy pod nadpisem Závěrem – výzvy pro etickou reflexi určité nastínění aspektů etické reflexe. Možná někoho, zejména v Čechách, překvapí, že se někdo zabývá etickou reflexí takového fenoménu. Jednou z hlavních cílových skupin, jimž je kniha určena, jsou však i sociální pracovníci – v knize se setkáváme s kapitolami věnovanými pravidlům účinné pomoci dívkám a chlapcům v prostituci, pilířům a kritériím pro pomoc v případech pornografie a příkladům konkrétních projektů pomoci obětem v ČR (a některých v SRN).

Autor jako ústřední měřítko pro etické a právní posouzení celé problematiky zdůrazňuje lidskou důstojnost, kterou též považuje za nejvyšší morální princip, a z ní plynoucí základní lidská práva. Dále autor konstatuje a krátce odůvodňuje, proč se považuje komerční sexuální zneužívání dětí za porušení lidské důstojnosti a základních práv dítěte. Komerční sexuální zneužívání dětí podle něj nevratným způsobem pošlapává lidskou důstojnost oběti, a jako takové jej nelze tolerovat. Autor v této části také zdůrazňuje nutnost výchovy ke kultuře lidských práv.

Velmi inspirativním počtením by v této souvislosti mohla být jiná práce autora (zatím nepublikovaná obhájená disertace) s názvem Dítě jako zboží v prostituci. Perspektivy teologicko-etické reflexe. Vedle různých multidisciplinárních poznatků a interdisciplinární spolupráce může čtenář sledovat, jak lze provést teologicko-etickou reflexi aktuálního sociálně nežádoucího jevu a souvisejících témat a dilemat.

Sociální práce s nezletilými oběťmi komerčního sexuálního zneužívání má svá specifika a etické aspekty v ní hrají velmi důležitou roli, a to jak v sociální práci samotné, tak i v rámci interdisciplinární spolupráce s ostatními subjekty činnými při řešení jednotlivých případů (například soudy, dětskými psychology či policií). Užitečné informace v knize tak naleznou například orgány sociálně-právní ochrany dětí, jejichž úkolem by mělo být aktivní vyhledávání ohrožených skupin dětí a mládeže a odborná práce s nimi. Příkladem situací, které aplikaci

etických zásad přímo vyžadují, může být například snaha o získání svědectví dítěte, aniž by došlo k jeho sekundární viktimizaci, nezaujatá komunikace s jeho rodiči nebo psychologické pomoci.

Detailní a důsledné zpracování jednotlivých témat, jejich vzájemná provázanost a množství zdrojů, z nichž autor čerpá, svědčí o jeho schopnosti kvalitně rozebrat problém po vědecké stránce. Kniha tak může sloužit jako studijní materiál pro psychology, odborné pracovníky či studenty, kteří se chtějí problémem CSEC blíže zabývat, ale (vzhledem k závěrečnému nástinu perspektiv etické reflexe) i pro teology a odborníky zabývající se etikou. Laiky a zájemce z řad široké veřejnosti osloví a zasáhnou především konkrétní (a často velmi šokující) příklady, kterých je v knize opravdu mnoho a které celou problematiku dokreslují a vysvětlují tak, aby se v ní vyznal i člověk, který postrádá jakýkoli teoretický základ.

Jana Louvarová



Bruno Ferrero: Květiny pro duši. Portál, Praha, 2009.

Poetické příběhy, poučné bajky, výstižná podobenství a laskavá moudra – z těchto poupat byly svázány Květiny pro duši, nejnovější kniha italského duchovního a oblíbeného autora Bruna Ferrera.

Bylo by naivní domnívat se, že Ferrerovy příběhy nesou poselství něčeho překvapivého a dosud neobjeveného. Při četbě se nedovídáme nic výrazně nového. Autor v podstatě opakuje to, co již bylo v různých podobách řečeno a napsáno mnohokrát. Jen úhel pohledu je něčím jiným. Dává nám nahlédnout do zrcadla lidského

života. To odráží všechny drobnosti, které jsme možná věděli, možná je tušíme, možná jsme o nich někdy mluvili, ale už jsme na ně zapomněli. Příběhy drobné jako luční květy nesou poselství krásy v detailu, v drobnostech. Ptají se: „Proč stále hledáte lásku, moudrost a spokojenost ve velkých činech, velkých gestech, složitých akcích? Vždyť veškerá podstata lidského štěstí je skryta v titěrných detailech, které tak krátkozrace v tempu každodenního života přehlížíte.“

Knihu si oblíbí především čtenáři, kteří mají rádi jemné duchovní příběhy a podobenství, jež s laskavostí autorovi vlastní citlivě poukazují na nedostatky v lidské povaze a jednání. Přes nekonfliktnost příběhů je třeba upozornit, že jistotou skupinu čtenářů pravděpodobně nepotěší. Zapřísáhlé cyniky a ateisty naopak spíše podráždí mírná naivita a neotřesitelná víra v kladnou stránku lidské povahy a velký příklon k biblickému odkazu a podobenstvím. Autor, salesiánský kněz a autor mnoha podobných souborů, se obrací především na čtenáře, kteří již mají nějakou křesťanskou zkušenost a při vyslovení slova Bůh nepřecházejí do opozice.

Kniha nabízí nekomplikované čtení například pro příjemné zakončení dne u lampičky v posteli. Je vhodná i pro učitele jako četba žákům s poučením. Příjemně potěší i jako malá pozornost, dárek pro blízké. Její kvalitní grafické provedení ji k tomu přímo předurčuje. Texty na křídovém papíru jsou doplněny působivými kompozicemi z přírody. Jistě nešlápnete vedle, když se svým blízkým rozhodnete namísto kytice růží, tulipánů a lilí, jejichž krása je pomíjivá a nestálá, darovat pestrobarevné příběhy, jejichž skromná pravdivost a moudrost nikdy neuvadá. Květiny, které rozkvetly pro každou duši.

Jana Kopřivová



Inzerujte S PŘEDSTIHEM v časopise Sociální práce/Sociálna práca!

Objednejte si inzerci v č. 3/09 do 14. 8. 2009 a získáte **slevu 10 %** z ceny inzertní plochy a jako bonus **grafické zpracování zdarma**.

Více informací na <http://www.socialniprace.cz/inzerce.php>

Kontaktní osoba

Bc. Jana Kopřivová • jana.koprivova@socialniprace.cz, (+420) 605 081 603

Seminář Zadlužování v Jihomoravském kraji

Seminář pro odbornou veřejnost nazvaný Zadlužování v Jihomoravském kraji zorganizovala na konci května Občanská poradna Brno spolu s Asociací občanských poraden. Akce se konala pod záštitou radního pro oblast sociálních věcí Jihomoravského kraje PhDr. Jiřího Altmana. Ten již ve svém úvodním slově opakovaně zdůraznil závažnost současného fenoménu zadlužování a předlužování spotřebitelů.

Účastníci mohli vyslechnout relativně krátké, avšak velmi zajímavé a přínosné přednášky svých kolegů z různých organizací, které se dluhové problematice věnují. Pohled pomáhajících profesí poskytli zástupci občanských poraden, Sdružení obrany spotřebitelů a Poradny při finanční tísni. Náhled do perspektivy věřitele umožnili zástupci Poštovní spořitelny a Dopravního podniku města Brna. Přítomní také mohli porovnat názory a zkušenosti psycholožky, exekutora či právníčky z Kanceláře veřejného ochránce práv.

Organizátoři i účastníci vnímají akci jako velmi úspěšnou. „*Těší mě, že se seminář setkal s tak velkým zájmem odborné veřejnosti z řad nestátních neziskových organizací i veřejné správy. Z ohlasů účastníků vyplývá, že se nám podařilo představit problematiku zadlužování z různých úhlů pohledu, což považuji za velmi důležité,*“ dodává jedna z organizátorek Mgr. Veronika Ochmanová, ředitelka Občanské poradny Brno.

Jana Kopřivová

Česká televize krotí dluhy svých diváků

Od 6. ledna 2009 mohli diváci České televize každé úterý sledovat pořad Krotitelé dluhů. První řada seriálu, v němž veřejnoprávní televize pomáhá lidem z finančních nesnází, v březnu po dvanácti dílech skončila. Díky pozitivním ohlasům však na ni na podzim tohoto roku naváže cyklus nový. Divák se tak opět dočká své půlhodiny poučení ze složitého světa financí.

Inspiraci tvůrci pořadu našli v nárůstu zadluženosti českých domácností a nedostatečné finanční gramotnosti lidí, kteří se v jejím důsledku často ocitají v dluhové pasti. Divákům tak chtějí mimo jiné zprostředkovat informace, jak komunikovat s věřiteli i exekutory, kdy je nevhodné ručit někomu za půjčku či jak sestavit splátkový kalendář. Poradí jim například, jak co nejefektivněji vyřešit neschopnost splácet úvěr, hypotéku či spotřebitelskou půjčku.

Pořad staví především na kombinaci prvků reality show a klasického informačního formátu. Jak uvádí producent Vojtěch Frič, „*v Krotitelích dluhů vystupují reální poradci, reální lidé, a tudíž opravdové příběhy*“. Divák tak postupně nahlédne do životních peripetií exmanželky neúspěšného podnikatele-alkoholika, na niž přešly jeho statisícové dluhy, či mladé rodiny, která pro

chybně uzavřenou smlouvu může přijít o střechu nad hlavou.

Finanční poradci na základě komplexní analýzy situace klienta sestavují program možných doporučení do budoucna. V případě dlužníků se snaží především předejít dalšímu zadlužování a nárůstu již tak dost vysoké částky. Můžou vyjednávat s bankami a dalšími věřiteli a snažit se dosáhnout posunutí splatnosti dluhu, popřípadě odpuštění alespoň části penále z prodlení. Hlavní aktivita však leží na dlužníkovi. „*Experti totiž nemohou nikoho nutit, aby se řídil doporučením. Proto další osudy dlužníků určuje především jejich osobní disciplína a vůle čelit potížím,*“ doplňuje tisková mluvčí ČT Brno Hana Orošová.

Podle www.ceskatelevize.cz zpracovala
Jana Kopřivová

Nejlepší poskytovatelé sociálních služeb v republice získali Cenu kvality

Redakce časopisu Sociální péče v červnu vyhlásila výsledky 4. ročníku celorepublikového projektu Cena kvality v sociální péči za rok 2008. V Olomouci se na slavnostním galavečeru setkala více než čtyři sta zástupců poskytovatelů sociálních služeb, osobností a čestných hostů z celé České republiky.

Do soutěže o nejkvalitnějšího poskytovatele sociálních služeb za rok 2008 podalo přihlášku celkem 76 organizací a osobností, z nichž odborná porota vyhodnotila letošní vítěze. „*Na Cenu kvality může nominovat kdokoli – sociální odbor krajského úřadu, obecní úřad nebo starosta obce, spřátelená instituce či kdokoli jiný, kdo je přesvědčen, že poznal kvalitního poskytovatele sociálních služeb. Nominovat se může také samotný poskytovatel,*“ uvedla mediarelations manažer projektu Olga Vrbíková. Projekt, který patří do Národního programu podpory jakosti jako jeden ze strategických programů, vyhlašuje od roku 2005 časopis Sociální péče. „*Cílem projektu je nalézat a oceňovat mezi poskytovateli sociálních služeb nejkvalitnější instituce a výjimečné lidi,*“ dodává Vrbíková.

Pro ocenění si při této příležitosti přišlo 19 nejlepších poskytovatelů sociálních služeb za rok 2008 a jedna oceněná speciální cenou České asociace pečovatelské služby (ČAPS).

Ocenění a čestná uznání byla předána v následujících kategoriích:

Cena kvality pro poskytovatele sociálních služeb pro seniory

1. místo: Domov Odry

Cena kvality pro poskytovatele sociálních služeb pro děti

1. místo: Nizkoprahové zařízení pro děti a mládež, IQ Roma servis, o. s.

čestné uznání: Poradenské středisko pro rodinu a dítě „RaD“, Sociální služby město Havířova

Cena kvality pro poskytovatele sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením

1. místo: Chráněné bydlení ARCHA, Slezská diakonie

čestné uznání: Chráněné bydlení, Diakonie ČCE

čestné uznání: Chráněné bydlení, Sdružení Práh

Cena kvality pro poskytovatele sociálních služeb pro osoby ohrožené sociálním vyloučením

1. místo Dům na půli cesty, Centrum J. J. Pestalozziho, o. p. s.

čestné uznání: Domov pro matky v tísní Znojmo, Oblastní charita Znojmo

Osobnost roku v sociálních službách

Václav Keprt, ředitel Arcidiecézní charity Olomouc

Cena sympatie

Marta Václavíková, Vincentinum Šternberk

Libuše Gajdová, Čtyřlístek – centrum pro OZP, zařízení Domov Na Liščině



Na slavnostním večeru Cenu sympatie převzali: (zleva) Jarmila Plíšková, MUDr. Jana Bradáčová, MBA garantka projektu, Václav Hruška, Jitka Štaffová, Marta Václavíková, zástupce sponzora kategorie Lubomír Ptáček, Mgr. Antonín Gajdoš a Libuše Gajdová.

Mgr. Antonín Gajdoš, Domov pro seniory Buchlovice

Zdeňka Hanová, Městské centrum sociálně rehabilitačních služeb – domov pro seniory

Jitka Štaffová, Oblastní charita Vyškov

Václav Hruška, CDS MP Charita Svitavy

Jarmila Plíšková, Naděje Brno-Řečkovice

Cena MPSV za kreativní přístup k transformaci sociálních služeb

1. místo: Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje

Čestné uznání: Úřad městské části Praha 10

Čestné uznání: Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Pardubického kraje

Cena ČAPS

PhDr. Karla Boháčková, ředitelka Sociálních služeb Olomouc, p. o.

Pavel Bajer

inzerce



UMĚNÍ SOCIOTERAPIE

Socioterapie jako svěbytná odbornost

Představujeme Vám **první komplexní výcvik v socioterapii** nejen pro sociální pracovníky.

Naučte se smysluplně pracovat s klientem a rozvíjet jeho kompetence.

Zvyšte efektivitu a bezpečnost svojí práce.

Získejte dovednosti, které Vám umožní účinně řešit každodenní problémy práce s klienty.

Zahájení: 14. 9. 2009

Rozsah: 400 hodin (2 roky)

Obsah: teorie, metody a praxe socioterapie / supervize / sebezkušenost

Výcvik je akreditován MPSV.

Gaudia-ISZ

Vzdělávací a konzultační skupina

www.g-i.cz ■■■ info@gaudia-isz.cz

inzerce

V&T institut SPAS HERMÉS Praha

„profesionálně pomáháme pomáhajícím profesionálům“

INDIVIDUÁLNÍ A TÝMOVÁ SUPERVIZE

Tým supervizorů nabízí profesionální supervizní řešení pro jednotlivce, týmy i celé organizace. Zkušenosti se supervizí z oblasti sociálních služeb, psychoterapie i managementu.

Supervizoři: MUDr. Matuška, Mgr. Meisnerová, Mgr. Votavová, Bc. Pluhařiková Pomajzlová a další

REKVALIFIKACE A VÝCVIKY

- **PRACOVNÍK V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH** (akreditace MPSV)
zahájení: 7. – 9. 9. 2009, cena: 10500 Kč / 200 hodin či 8000 Kč / 160 hodin
- **SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK & SYSTEMICKÝ PŘÍSTUP** (akreditace MPSV)
zahájení: 19. – 20. 10. 2009, cena 15000 Kč/200 h; Dr. Matuška, Mgr. Meisnerová & kol.

TÉMATICKÉ KURZY S AKREDITACÍ MPSV

- **Rozhovor – nástroj pomoci** – cena 2400 Kč / 3 dny
- **Systemická práce s rodinou** – cena: 3200 Kč / 2 x 2 dny
- **Systemická práce s dětmi a s dospívajícími** – cena: 1600 Kč / 2 dny
- **Systemická práce s lidmi s drogovou závislostí** – cena: 1600 Kč / 2 dny
- **Rehabilitace a individuální plánování v praxi** – cena: 2500 Kč / 2 x 2 dny
- **Obtížné situace a témata v pomáhající praxi** – cena 1600 Kč / 2 dny
- **Psychohygiena a osobní rozvoj** – cena: 2000 Kč / 3 dny
- **Základy řízení lidských zdrojů a koučování** – cena: 5100 Kč / 2 x 2 dny
- **Ericksonská psychoterapie a hypnotherapie** – cena: 2400 Kč / 3 dny + 4000 Kč / 5 dní

www.spas-praha.com

tel.: 222521008, 731455511, 603223510
e-mail: info@spas-praha.com

První sociální konference ve Zlíně

Ústav pedagogických věd Fakulty humanitních studií Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně ve spolupráci s odborem sociálních věcí a zdravotnictví Krajského úřadu Zlínského kraje uspořádal ve dnech 14. až 15. května 2009 sociální konferenci na téma Transformace pobytových sociálních služeb jako posun v kvalitě a dostupnosti.

Na konferenci referovali přední odborníci zabývající se problematikou transformace pobytových sociálních služeb z řad pracovníků Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky, Kanceláře veřejného ochránce práv, mezinárodní organizace The Children's High Level Group (CHLG), zástupci zřizovatelů a poskytovatelů sociálních služeb a akademických pracovníků Univerzity Karlovy v Praze a Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně.

Konference měla dvě části, veřejnou a studentskou. Studentská část, volně přístupná všem studentům univerzity a účastníkům konference, probíhala ve čtyřech sekcích. Jednotlivé sekce byly zaměřeny na problematiku deinstitucionalizace pobytových sociálních služeb, standardy kvality v sociálních službách s akcentem na individuální plánování průběhu poskytování služby, proces registrace sociálních služeb a hodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb v rámci inspekce.

Vysoká účast potvrdila, že téma transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti, je v současné době velmi aktuální. Na konferenci přijelo téměř 170 účastníků ze všech koutů republiky, kteří po vyslechnutí jednotlivých příspěvků vznášeli dotazy a následně ve foyer nadanou problematikou dále diskutovali.

Velký zájem u odborné veřejnosti vzbudily příspěvky vycházející z praxe, kdy přednášející referovali o svých praktických zkušenostech z oblasti transformace pobytových zařízení pro osoby se zdravotním postižením a uváděli konkrétní kasuistiky jednotlivých uživatelů, které byly ve většině případů doplněny videomateriály. Také konkrétní zkušenosti z návštěv pobytových zařízení pracovníky Kanceláře veřejného ochránce práv a z provedených inspekcí znamenaly pro účast-



níky přínos. Velmi zajímavé bylo sdílení zkušeností procesu transformace v jiných evropských i mimoevropských zemích, se kterými publikum seznámili přednášející spolupracující s mezinárodními organizacemi. K propojení teorie s praxí došlo v příspěvcích akademických pracovníků, kteří operacionalizovali pojmy související s transformací – instituce, totální instituce, institucionalizace, hospitalismus, které by se mohly stát pojmovou základnou při popisu probíhajících procesů.

První sociální konference měla několik cílů. Chtěla otevřít veřejnou diskusi na téma deinstitucionalizace pobytových sociálních služeb, která bude probíhat v duchu zdravého rozumu a plurality názorů s akcentem na zájmy uživatele a na humanizaci sociálních služeb. Dále chtěla propojit zástupce organizací zabývajících se teorií a praxí a nastartovat hlubší vzájemnou spolupráci. A v neposlední řadě zahájit tradici tematicky zaměřených sociálních konferencí na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně. Druhý ročník konference, jehož konání se připravuje na příští kalendářní rok, bude zaměřený na problematiku umírání a význam emočně inteligentního doprovázení umírajících v sociální práci.

S více informacemi a příspěvky, které zazněly na konferenci, se můžete seznámit na internetové adrese <http://www.sockonference.fhs.utb.cz/>.

Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.,
garant konference

Konference Akční pole sociální práce III

Třetí konference s názvem Akční pole sociální práce se zaměřením na aktuální otázky sociální práce a sociální pedagogiky se v březnu uskutečnila v Olomouci. Po úvodním slovu doc. Jitky Skopalové následovaly čtyři referáty v plénu. Publikum tvořili jak účastníci konference z České republiky a ze Slovenska, tak posluchači olomoucké univerzity.

S referátem na téma *Genderově citlivá sociální práce* vystoupila profesorka Gerlinda Šmausová ze Sárské univerzity v Saarbrückenu, která hovořila o stereotypizaci dělení lidských vlastností na ženské a mužské – podle ní již přežitá a špatná. Podle Šmausové není možné, aby byl člověk například pouze emotivní nebo naopak pouze racionální. Tvrdí, že v jistých situacích je člověk více emotivní a v jiných zase více racionální a vůbec při tom nezáleží na pohlaví. V závěrečné diskusi shrnula svůj příspěvek takto: „Každý máme všechno v různé míře a v různém kontextu se chováme podle vyžadovaných sociálních rolí.“

Další příspěvek *Seniori a rodina – mýty a skutečnost* doc. Dany Sýkorové z Fakulty sociálních studií Ostravské univerzity se zabýval sociální prací se seniory, autonomií seniorů a vzájemnou pomocí v rodině seniora. Na tento příspěvek navázala dr. Luba Králová z Fakulty veřejné správy univerzity v Košicích, která představila rodinu a úlohu příbuzenských vztahů. Zabývala se vývojem vztahů v rodině až k postmoderní společnosti. Domnívá se, že v dnešní době se nedá hovořit o krizi rodiny, jak se často uvádí nejen v odborné literatuře, ale že se pouze mění struktura rodiny a příbuzenských vztahů. Vlivem časté rozvodovosti se mohou rodinné vztahy rozšiřovat, a pokud rozvod probíhá ve slušnosti, tak i prohlubovat.

Na závěr jednání v plénu Mgr. Zbyněk Vočka, vedoucí oddělení sociální pomoci, sociálního odboru krajského úřadu v Olomouci hovořil o sociální práci v tomto kraji. Nejprve vysvětlil legislativní vymezení sociální práce a vyzdvihl důležitost odbornosti a dalšího vzdělání sociálních pracovníků legislativě zakotveného až od roku 2006. Dále uvedl příklady z praxe a naznačil, jaké činnosti sociální odbor Olomouckého kraje vykonává. Po odeznění příspěvku nastala diskuse o rozdílnosti profese sociálního pracovníka a sociálního a speciálního pedagoga.

Po přestávce se uskutečnila jednání v sekcích. Celkem bylo prezentováno 27 příspěvků ve třech sekcích. V první pracovní sekci účastníci diskutovali příspěvky z různých oblastí sociální práce a sociální pedagogiky. První příspěvek předsta-

vil posluchačům internetové poradenství, které sice není v zákoně o sociálních službách uvedeno, nicméně poskytuje služby spadající do oblasti sociální práce. Další příspěvek seznámil posluchače s postavením sociálního pedagoga na Slovensku a poukázal na to, že na rozdíl od ČR lze sociální pedagogiku na Slovensku studovat již na střední škole. Sociální pedagog je také, na rozdíl od ČR, od roku 2008 umístěn v katalogu profesí. Stejně jako při jednání v plénu se po odeznění příspěvku diskutovalo nad rozdílem mezi sociálním pedagogem a sociálním pracovníkem. Následující příspěvek informoval o školní sociální pedagogice, která by měla být, podle autorky příspěvku, zaměřena hlavně na primární prevenci. Z úplně odlišné oblasti byl pátý příspěvek, který představil letní tábory pro děti s enurézou. Následující příspěvek se týkal jazykových požadavků kladených na cizince v souvislosti s novelou zákona o pobytu cizinců na území ČR a s ním spojenými povinnými zkouškami při žádosti o azyl. Ve zbývajících příspěvcích řečníci prezentovali následující témata: *Činnost probační a mediační služby se zaměřením na obecně prospěšné práce*, *Volný čas žáků 2. stupně ZŠ a studentů SOU (výsledky průzkumné sondy)*, *Portál MPSV ČR a jeho dopad na snížení nezaměstnanosti a Legislativní zakotvení problematiky týraných a zneužívaných dětí*.

Druhá sekce byla tematicky zaměřena na výzkumná šetření v oblasti rodiny, náhradní rodinné péče a ústavní péče. Příspěvky prezentované ve třetí sekci se dotýkaly romské problematiky, péče o seniory a sociální práce s handicapovanými.

Přednesené příspěvky ve všech sekcích v zásadě skutečně odrážely aktuální otázky sociální práce a sociální pedagogiky. Většina referátů reagovala na změny v legislativě, případně reflektovala její nedostatky.

Na závěr konference doc. Jitka Skopalová vyjádřila naději, že se počet účastníků na předjarním setkání sociálních pracovníků, sociálních a speciálních pedagogů, ale i ostatních zájemců o problematiku sociální práce a sociální pedagogiky bude rok od roku zvyšovat.

Helena Zitková

KATOLICKÁ CHARISMATICKÁ KONFERENCE

Brno, výstaviště BVV, 8.-12. července 2009

Motto: „Vzchopte se, já jsem to, nebojte se...” (Mt. 14:27)

Přednášející:

Charles a Sue Whiteheadovi, Veronika Barátová, P. Vojtěch Kodet, P. Aleš Opatrný, Jiří Černý, Kateřina Lachmanová, Josef Zeman, Stanislav Juránek, Hana Pinknerová a další.

Vstup pro pěší vchodem G2 z ulice Hlinky. Vjezd pro auta 9. bránou BVV.

Informace a přihlášky na www.cho.cz nebo na tel.: 777087736 (17-19 hod.)

PROGRAM

Středa 8. 7.	od 12.00 hod. registrace v pavilónu F v areálu brněnského výstaviště BVV 19.00 mše sv. v katedrále na Petrově (Mons. Vojtěch Cikrle)
Čtvrtek 9. 7.	9.00 přednáška „Pozvání k vyplutí“ (Mt 14,13-33) - <i>Charles Whitehead</i> 15.00 přednáška „Bylo mu jich líto“ (Mt 14,14) - <i>Veronika Barátová</i> 16.45 mše sv. (P. Adrián Zemek, OPraem.) 19.00 recitál Slávka Klecandra a Oboroh
Pátek 10. 7.	9.00 přednáška „Jen pět chlebů...“ (Mt 14,17) - <i>P. Vojtěch Kodet</i> 15.00 přednáška „V Ježíšově škole modlitby“ (Mt 14,23) - <i>Jiří Černý</i> 16.45 mše sv. (P. Vojtěch Šíma) 19.30 Paralelní večerní programy na různých místech v Brně: 1) Letnice jsou pro život - <i>Charles a Sue Whiteheadovi</i> 2) Křesťané a politika - <i>Stanislav Juránek</i> 3) Bůh mezi hrnci - <i>Hana Pinknerová</i> 4) Služba v manželství - <i>Josef Zeman</i> 5) Biblické tance - <i>komunita Blahoslavenství</i> 6) Večer chval s komunitou Emmanuel v kostele u sv. Tomáše
Sobota 11. 7.	9.00 přednáška „Strachy v našem životě“ (Mt 14,26) - <i>Charles a Sue Whiteheadovi</i> 15.00 přednáška „Kotva naděje“ (Mt 14,27) - <i>Kateřina Lachmanová</i> 16.45 mše sv. (P. Petr Karas) 19.30 - 21.00 Modlitba chval a přímlyvy za účastníky konference
Neděle 12. 7.	9.00 přednáška „Chopení ve víře“ (Mt 14,28n) - <i>P. Aleš Opatrný</i> 11.00 mše sv. (P. Michael Slavík) a závěr konference

Pozn.: Změna programu vyhrazena! Aktuální rozpis najdete na internetu na <http://konference.cho.cz>

Paralelní dětský program pro děti od 4 let. Účast možná také na části programu.

Konferenci podpořila:



Hlavní mediální partnerství:



Katolický týdeník

Katolická charismatická konference 2009 znovu v Brně

Letos se uskuteční v České republice už po dvacáté Katolická charismatická konference, a to ve dnech 8. - 12. 7. 2009, již potřetí v Brně. Záštitu nad konferencí převzali náměstek primátora města Brna Daniel Rychnovský a brněnský biskup Vojtěch Cikrle, který program zahájí ve středu 8. 7. večer mší svatou v katedrále na Petrově. Hlavní program konference se bude konat v moderním pavilonu F na brněnském výstavišti BVV.

Konference se prezentuje jako zcela otevřené setkání křesťanů – účastní se jí nejen členové a sympatizanti hnutí, ale i křesťané jakékoli spirituality, včetně lidí duchovně hledajících. V posledních letech přijíždí tři až čtyři tisíce účastníků z celé České republiky i ze Slovenska, a zájem o akci každoročně vzrůstá. Kromě laiků, tedy běžných věřících či víru hledajících osob, se programu pravidelně účastní několik desítek kněží a řeholníků. Konferenci hojně navštěvují i křesťané z nekatolických církví.

„Na charismatickou konferenci se ráda každý rok vracím, protože je to pro mně neotřelý zážitek s živou církví. Slyším nové věci, které souvisí s vírou a s církví. Také jsou to pro mně dny odpočinku a setkání se s osobním Bohem,“ odpovídá paní Edita z Brna na otázku, co ji vede k účasti na konferenci. „Oslovuje mě, že na této akci mluví řečníci o tom, jak žít v praxi skutečné biblické křesťanství,“ zamýšlí se pan Pavel z Brna, který se letos chystá popatnácté na konferenci. A dále vysvětluje, co pro něj znamená žít skutečné biblické křesťanství. „Na rozdíl od mnoha kněží, kteří kážou, co se může a nemůže, a ještě k tomu nesrozumitelným církevním slangem, tak na konferenci přednášející dávají příklady z běžného každodenního života, které propojují s biblickými citáty. Jinými slovy řečeno: dochází zde ke sjednocení tělesné a duševní roviny s duchovní úrovní života.“

Pro mnoho účastníků konference je důležitý nejen duchovní program, ale také setkání se s přáteli, které třeba celý rok neviděli. „Potkám zde každý rok mnoho známých tváří, můžeme si popovídat, jak se nám daří, co je v našich životech nového,“ sděluje Edita.

Mottem letošní konference je verš Matoušova evangelia, kde Ježíš povzbuzuje své učedníky uprostřed bouře na moři slovy: „Vzchopte se, já jsem to, nebojte se!“ (Matouš 14,27).

Program konference již tradičně přednášky pro praktický život z víry, společná modlitba a bohoslužby. I když jde především o obnovu duchovního života, k dění na konferenci patří i neformální setkání účastníků a jejich kulturní vyžití – divadelní představení, koncerty, večerní posezení přátel u vína. Letos bude čtvrtéční večer patřit Slávkovi Klecandrovi a skupině Oboroh, jejichž koncert bude přístupný veřejnosti. Většinou zbývá dost času i na poznávání pamětihodností a krás města, které konferenci hostí. Nedílnou součástí programu bývá „dětská konference“, proto jezdí stále více rodin s dětmi, které by se těžko mohly účastnit jiných duchovních programů.

Zahraničními řečníky letošní konference budou Charles a Sue Whiteheadovi z Anglie. Charles Whitehead je jedním z nejzkušenějších vedoucích hnutí charismatické obnovy vůbec, působí nejen v Anglii, ale i po celém světě. Několik let vykonával úřad prezidenta Rady ICCRS (celosvětové rady hnutí katolické charismatické obnovy se sídlem v Římě) Se svou ženou založili v Anglii velmi úspěšnou multigenerační konferenci rodin s názvem Celebrate. Přednášel v mnoha zemích světa, ale českou konferenci navštíví poprvé.

Charismatické konference organizuje u nás od roku 1989 hnutí Katolické charismatické obnovy. Charismatická obnova patří do reformního proudu jdoucího napříč křesťanskými církvemi, v katolické církvi se objevila koncem šedesátých let minulého století. Jeho stoupenci akcentují osobní zkušenost s Bohem a snaží se, aby křesťanství v jejich životech nebylo jen jakousi folklorní záležitostí.

Pavel Bajera



ODBORNÝ ČASOPIS PRACOVNÍKŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Pravidelné rubriky a témata pro rok 2009

Odborná problematika

- specifika péče o seniory a OZP - podpora mobility, fyzioterapie a rehabilitační principy, trénink paměti
- speciální péče o děti – podpora mobility, rehabilitace, kompenzační pomůcky, psychologie
- osobní asistence a domácí péče – odborné rady pro laické pečovatele
- kazuistiky z pohledu lékaře, sestry, pečovatele, uživatele nebo rodiny
- moderní aktivizační metody, wellness a fitness, volný čas klientů
- inkontinence a komfort klienta, prevence dekubitů
- péče o duši a psychohygiena klientů i pečovatelů
- nutriční péče a výživa v zařízení i terénu
- pitný režim, vitamíny, potravinové doplňky
- moderní trendy ve stravování seniorů a OZP
- problematika prádelenství
- ochranné pracovní pomůcky a oděvy
- interiéry a exteriéry zařízení sociální péče
- informační a komunikační systémy

www.socialni-pece.cz

www.socialni-pece.cz

Vydavatelství:

IKARIA CZ a. s., Lidická 51, 602 00 Brno,
tel.: +420 531 010 910, e-mail: ikaria@ikaria.cz

T. Moore

Temné noci duše

Průvodce na cestě těžkými
životními zkouškami

Temná noc duše je označením hledání smyslu v nejtemnějších hodinách našeho života – při ztrátě milované osoby, v okamžicích rozpadu vztahu, v době stárnutí nebo nemoci. Autor chápe tato období jako šanci a výzvu k obnovení vlastního života, k uvědomění si toho podstatného a k péči o vlastní duši.

brož., 384 s., 495 Kč



T. Baum

Umění přátelského řešení konfliktů

Autorka poradí, jak zacházet se spory a konflikty konstruktivním způsobem, který vede k řešení přijatelnému pro všechny zúčastněné – a to jak v profesní, tak v osobní oblasti. Množství příkladů a podnětů má čtenáři pomoci pochopit povahu konfliktů a možnosti, jak s nimi v každodenním životě zacházet.

brož., 192 s., 249 Kč

www.portal.cz



B. Kraus

Základy sociální pedagogiky

Publikace podává komplexní pohled na historii i současnost sociální pedagogiky u nás i v zahraničí. Seznamuje s jejími metodologickými východisky a charakterizuje ji jako vědní disciplínu i jako frekventovaný studijní obor. Dále se věnuje problematice sociálního prostředí, škole a výchovným institucím z pohledu sociální pedagogiky, sociálněpedagogické komunikaci, aktuálním možnostem oboru při pomoci v nejrůznějších životních situacích, otázkám multikulturního soužití a celé šíři sociálněvýchovného působení v terénu.

brož., 216 s., 249 Kč



Žádejte v knihkupectvích nebo na adrese nakladatelství:

Pro Česko: Portál s. r. o., tel. 283 028 203, e-mail: obchod@portal.cz, Knihkupectví Portál: Jindřišská 30, Praha 1, Dominikánské n. 8, Brno, Prokopova 19, Plzeň
Pro Slovensko: portalslovakia@stonline.sk, tel. 0910 995 655, www.portalslovakia.sk


portál


**Soukromá vyšší odborná škola
územně-správní a střední
hotelová škola, s. r. o. Kladno**

Nabízí studium v následujících vzdělávacích
programech vyšší odborné školy:

- Veřejná správa 68-43-N/05
- Sociální práce 75-32-N/01
- Finance a účetnictví 63-43-N/10
- Firemní management 64-31-N/05
zaměření: • Obchod a služby
• Hotely a cestovní ruch

Forma a délka studia:

denní – 3 roky, dálková – 4 roky

Místa poskytovaného vzdělávání VOŠ:

- Kladno
tel.: 312 683 943, 312 685 068
e-mail: studijni@svoskladno.cz
- Karlovy Vary-Bohatice
tel.: 353 618 832
e-mail: vosbohatice@svoskladno.cz

Studium je určeno absolventům všech typů
středních škol, kteří úspěšně složili maturitní
zkoušku. Výuka probíhá vysokoškolskou formou
v podobě přednášek, cvičení a seminářů. U studentů
dálkového studia výuka probíhá formou konzultací.

www.svoskladno.cz



**Vyšší odborná škola zdravotnická
Dr. Ilony Mauritzové, s.r.o.**

Nabízíme studium oboru **SOCIÁLNÍ PRÁCE**
(kód oboru 75-32-N/01).

Forma studia: denní (3 roky), dálková (4 roky,
1x měsíčně o víkendu)

Budoucí **DIPLOMOVANÉ SPECIALISTY**
daného oboru v naší soukromé vyšší odborné
škole připravujeme pro **profesionální výkon**
individuální i skupinové **sociální práce**.

ABSOLVENTI budou mimo jiné umět
na vysoké úrovni **realizovat opatření** přijatá
v rámci státní sociální politiky a **efektivně**
poskytovat kvalitní sociální služby.

PŘIHLÁŠKU pro 2. kolo přijímacích
zkoušek je možno podat do **14. srpna 2009**.
Přijímací řízení proběhne **24. srpna 2009**
ve škole na níže uvedené adrese.

**Vyšší odborná škola zdravotnická
Dr. Ilony Mauritzové, s.r.o.**

Ledecká 35, 323 21 Plzeň
tel.: 377 534 450
e-mail: svzsplzen@svzsplzen.cz

www.svzsplzen.cz

OBJEDNÁVKA PŘEDPLATNÉHO 2009 Tuto objednávku vystřihněte a odešlete na adresu redakce	
Jméno a adresa objednavatele (uvádějte prosím včetně čísla popisného a PSČ):	
Fakturační adresa (Uvádějte prosím tehdy, je-li fakturační adresa odlišná od adresy zasílací. Platí pro objednávky organizací.):	
tel./mobil:	e-mail:
IČO, DIČ objednavatele:	
Závazně objednávám předplatné časopisu SOCIÁLNÍ PRÁCE/SOCIÁLNA PRÁCA:	
☐ celý ročník 2009 (set 4 čísel) ☐ (vypište počet kusů)	
☐ ks 1/09 Komunitní plánování ☐ ks 2/09 Sociální práce se zadluženými	☐ ks 3/09 Různá pojetí sociální práce ☐ ks 4/09 Sociální práce ve třetím světě
Prosím o zaslání minulých čísel (vypište počet kusů):	
☐ ks 1/08 Soc. práce s lidmi s duševní nemocí ☐ ks 2/08 Spol. zakázka a naše odpovědnost ☐ ks 3/08 Podniková sociální práce ☐ ks 4/08 Duchovní rozměr v sociální práci ☐ ks 4/07 Praxe a supervize v sociální práci	☐ ks 3/07 Sociální práce s lidmi se závislostí ☐ ks 2/07 Sociální práce s imigranty ☐ ks 1/07 Role sociálního pracovníka* ☐ ks 4/06 Bezdomovectví* ☐ ks 3/06 Organizační kultura*
Číslo 1/03 až 2/06 si můžete zdarma stáhnout z našich webových stránek. * Číslo označená hvězdičkou již nejsou dostupná v tištěné podobě. Můžeme Vám je zaslat v el. formátu (PDF – pro Acrobat Reader). Cena je shodná s cenou výtisku. V případě zájmu toto číslo odešleme na Vámi uvedenou e-mailovou adresu. Velikost souboru se pohybuje kolem 3 MB.	
Druh předplatného (zakřížkujte):	
☐ základní cena: 265 Kč/ks vč. DPH za ročník 2009 ☐ cena pro studenty: 165 Kč/ks vč. DPH za ročník 2009 ☐ roční předplatné (4 čísla) se slevou 10 %: 954 Kč vč. DPH za ročník 2009 ☐ roční předplatné pro studenty (4 čísla) se slevou 30 %: 462 Kč vč. DPH za ročník 2009 ☐ studentské – 99 Kč/ks, ročník (4 čísla) 396 Kč za starší čísla ☐ občanské 129 Kč/ks, ročník (4 čísla) 516 Kč za starší čísla ☐ pro organizace 229 Kč/ks, ročník (4 čísla) 916 Kč za starší čísla ☐ sponzorské předplatné: 1 200 Kč vč. DPH	
Studenty (prezenční formy studia) mimo MU žádáme o zaslání potvrzení o studiu. Možno i e-mailem scan ISICu – oboustranně.	
Platbu proveďte (zakřížkujte): ☐ složenkou ☐ převodem z účtu	
Adresa redakce: Časopis Sociální práce/Sociálna práca • ASVSP, Joštova 10, 602 00 Brno • tel.: +420 549 495 224 • fax: +420 549 491 920 • IČO: 49465619, číslo účtu: 777630001/5500 (Raiffeisenbank) • e-mail: socialniprace@socialniprace.cz • www.socialniprace.cz	
Podpis/podpis a razítko:	

POSILÁNÍM 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.

POSILÁNÍM 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.

Sociální práce/Sociálna práca

Časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci

Časopis pre teóriu, prax a vzdelávanie v sociálnej práci

Vydavatel: Asociace vzdělavatelů v sociální práci.
Na vydávání se podílí ZSF Jihočeské
univerzity v Českých Budějovicích.

Číslo/ročník: 2/2009

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

e-mail: socialniprace@socialniprace.cz

web: www.socialniprace.cz

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

Foto na titulní str: Martin Šimáček, Archiv Sabiny Maňkové,
Jana Kopřivová

Grafická úprava: Petr Hrnčíř (pethr@seznam.cz)

Korektura: Vilém Kmuniček

Evidenční číslo MK: MK ČR E 13795

ISSN: 1213-6204

Redakční rada: prof. PhDr. Anna Tokárová, CSc. (předsedkyně/předsedníčka), prof. PhDr. Libor Musil, CSc. (místopředseda/podpředseda), Bc. Pavel Bajer (šéfredaktor), Mgr. Martin Bednář, Ph.D., doc. PaedDr. Oldřich Chytil, Ph.D., PhDr. Eva Mydlíková, Ph.D., PhDr. Pavel Navrátil, Ph.D., PhDr. Mirka Nečasová, Ph.D., (výkonná tajemnice ASVSP), PhDr. Libor Novosad, Ph.D., (Společnost sociálních pracovníků), PaedDr. Milan Schavel, PhD, m.prof., Mgr. Anna Šabatová, Ph.D., doc. PhDr. Anna Žilová, Ph.D

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

Akademické statě procházejí dvojím recenzním řízením.

Otištěné příspěvky nejsou honorovány.

Redakce si vyhrazuje právo upravit nevyžádané příspěvky do publicistické části.