

sp

sociální práce sociálna práca

nabízíme spojení teorie s praxí
ponúkame spojenie teórie s praxou



Evaluace v sociální práci

6

2020

ročník 20

vydává Asociace vzdělavatelů v sociální práci
a Evropský výzkumný institut sociální práce OU

Sociální práce / Sociálna práca

Czech and Slovak Social Work

Recenzovaný odborný časopis

Šéfredaktor / Editor-in-chief:

Libor Musil, Masaryk University, Czech Republic

Zástupci šéfredaktora / Deputy to the Editor-in-chief:

Brian Littlechild, University of Hertfordshire, United Kingdom

Eva Mydlíková, Trnava University in Trnava, Slovakia

Redakční rada / Editorial Board

Balaz Roman, Masaryk University, Czech Republic

Balogova Beata, University of Presov, Slovakia

Barretta-Herman Angeline, University of St. Thomas, Minnesota, USA

Ewijk Hans Van, University for Humanistic Studies, Nederland

Gojova Alice, University of Ostrava, Czech Republic

Gulczynska Anita, University of Lodz, Poland

Hämäläinen Juha, University of Eastern Finland, Kuopio, Finland

Chrenková Monika, University of Ostrava, Czech Republic

Chytil Oldrich, University of Ostrava, Czech Republic

Jovelin Emmanuel, Catholic University of Lille, France

Kállay Andrej, Trnava University in Trnava, Slovak Republic

Keller Jan, University of Ostrava, Czech Republic

Kristan Alois, Jabok College, Czech Republic

Matulayova Tatiana, Palacky University, Czech Republic

Mills Karen, University of Hertfordshire, United Kingdom

Metteri Anna, University of Tampere, Finland

Montgomery Arlene, University of Texas at Austin, USA

Novosad Libor, Palacky University, Czech Republic

Payne Malcolm, Manchester Metropolitan University, United Kingdom

Pazlarová Hana, Charles University, Czech Republic

Rusnakova Marketa, Catholic University in Ruzomberok, Slovakia

Semigina Tetyana, Academy of Labour, Social Relations and Tourism, Kyiv, Ukraine

Schavel Milan, St Elizabeth University in Bratislava, Slovakia

Sookraj Dixon, University of British Columbia, Okanagan, Canada

Sykorova Dana, Palacky University Olomouc, Czech Republic

Vondrova, Vladislava, Masaryk University, Czech Republic

Vychází 6x ročně / The Journal is published 6 times per year (4 times in Czech and Slovak, 2 times in English)

ISSN 1213-6204 (Print), ISSN 1805-885X (Online)

Registrační číslo MK ČR / Registration Number of the Ministry of Culture: MK ČR E 13795

Číslo vyšlo 31. prosince 2020 / This issue was published on 31th December 2020

Editor čísla / Issue Editor:

Ondřej Hora, Masarykova univerzita v Brně

Tatiana Matulayová, Univerzita Palackého v Olomouci

Vydává / Published by:

Asociace vzdělavatelů v sociální práci, Joštova 10, 602 00 Brno, IČO: 49465619

Evropský výzkumný institut sociální práce OU, Fr. Šrámka 3, Ostrava

Foto na titulce: Fotky-foto.cz

Korektura / Proofreading: Vilem Kmunicek

Grafická úprava / Layout: Radovan Goj (www.goj.cz)

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

Webové stránky časopisu / Journal Website: www.socialniprace.cz

Editorial

Editorial	3
-----------------	---

Stati

Libor Musil Interpretace očekávání těch druhých sociálními pracovníky	5
Karel Řezáč Koncepte očekávání jako komplexní evaluační nástroj v sociálních vědách	23
Andrej Máteľ, Bohuslav Kuzyšin Analýza pripravenosti poskytovateľov sociálnych služieb na hodnotenie podmienok kvality (systémová perspektíva)	35
Barbora Gründelová Hodnocení implementace české aktivační politiky	55
Agnieszka Zogata-Kusz Jedna z nejvíce hated job v ČR? Práce s migranty a reakce okolí	73
Soňa Kalenda Evaluace sociální inovace: Vyhodnocování a plánování v oblasti sociálně-právní ochrany dětí za využití nástroje Outcomes Star™	90
Daniela Jaklová Střihavková Služby pro lidi se smyslovým postižením: rozdíly mezi nabídkou a poptávkou	107
Marta Nemčíková, Zuzana Katreniaková, Patricia Dobříková, Iveta Nagyová Efektívne intervencie pre znižovanie záťaže neformálních opatrovatelů osob s demenciou při Alzheimerově chorobe: systematický přehled	122

Recenze

Ellen Forney: Zbláznění: Mánie, deprese, Michelangelo a já.	141
--	-----

Online prakticko-publicistická část časopisu	145
---	------------

Zaměření příštího čísla	146
--------------------------------------	------------

Naše poslání a cíle	147
----------------------------------	------------

Editorial

Editorial	3
-----------------	---

Articles

Libor Musil Social Workers Interpretation of Expectation by Those Others	5
Karel Rezac The Concept of Expectation as a Comprehensive Instrument for Evaluation in the Social Sciences ...	23
Andrej Matel, Bohuslav Kuzysin Analysis of the Readiness of Social Work Providers in Relation to the Assessment of the Quality of Conditions: A Systemic Perspective	35
Barbora Grundelova Evaluation of the Implementation of Czech Activation Policy	55
Agnieszka Zogata-Kusz Is Work with Migrants Among the Most Hated Jobs in Czechia? Reactions in the Social Environment	73
Sona Kalenda Evaluation of Social Innovation: Assessment and Planning in the Field of Social and Legal Protection of Children Using Outcomes Star™	90
Daniela Jaklova Strihavkova Services for People with Sensory Impairment: Differences between Supply and Demand	107
Marta Nemciková, Zuzana Katreniakova, Patricia Dobrikova, Iveta Nagyova Burden Reduction of Informal Carers of Persons with Dementia related to Alzheimer's Disease: A Systematic Review of Effective Interventions	122
Book Review	141
Online Practical-Journalistic Part of the Journal	145
Next Issue Focus	146
Our Mission	147

Editorial

Vážené čtenářky, vážení čtenáři, v tomto čísle časopisu se zaměřujeme na evaluaci a její roli v sociální práci. Většina příspěvků představuje konkrétní případy a výsledky evaluací různých opatření realizovaných v rámci sociální práce. Toto číslo časopisu proto můžeme chápat jako příležitost nahlédnout, jak k evaluaci přistupují jednotliví autoři působící v oblasti sociální práce. Zároveň doufáme, že ukazuje, v čem může být evaluace sociálním pracovníkům prakticky užitečná a jakými přístupy je možné se inspirovat. Přínos evaluace přitom spatřujeme ve větším vhledu do fungování opatření sociální práce, v možnosti tato opatření dále rozvíjet a posilovat kapacity pro jejich fungování, v posílení legitimacy těchto opatření v očích stakeholderů, ale také v reflexi vlastních postupů a hodnotových východisek. Teoretická reflexe je pro evaluaci klíčová a v tomto ohledu je dobrým příkladem první skupina příspěvků. V řadě textů v oboru sociální práce se objevuje pojem očekávání, který mnozí autoři považují za klíčový pro pochopení názorů, diskurzů a jednání aktérů. Představené příspěvky *Interpretace očekávání těch druhých sociálními pracovníky* Libora Musila a *Koncepce očekávání jako komplexní evaluační nástroj v sociálních vědách* Karla Řezáče nám tak mohou napomoci v pojmové a teoretické reflexi uvedeného pojmu. Tato reflexe má v evaluaci mnohé klíčové významy – je významná pro vymezení pole poznání, definici evaluační hledisek a pro vzájemné porozumění mezi aktéry; pro reflexi kontextu práce sociálních pracovníků a důvodů implementačních změn; pro reflexi hodnot, na kterých je definice pojmu vystavěna, a jejich diskurzivní, případně sociálně politické konotace; v posílení vazby mezi teoretickou reflexí konceptů a jejich následným uchopením. Škála různých představených metodologických přístupů využitá autory článků zařazených v tomto čísle je opravdu bohatá. Oproti jiným disciplínám se v sociální práci méně setkáváme s přístupy dopadové evaluace. Mnohem větší důraz je kladen na přístupy analýzy před

programem (ex-ante evaluace) a procesní formy evaluace. Cílem porozumění je zde zpravidla mikroperspektiva individuálního nahlížení (ná-zory, očekávání), individuálního jednání a vzájemných interakcí mezi vymezenými skupinami aktérů a sociálními pracovníky (pracovníky v sociálních službách). Proto mezi využitými postupy dominují kvalitativní formy (převážně rozhovory, textové analýzy), případně doplněné o spíše anketní (nereprezentativní) formy kvantitativního výzkumu. Jeden z příspěvků pak využívá mj. faktorovou analýzu.

Ex ante evaluace (evaluace potřebnosti opatření a připravenosti na realizaci opatření) jsou zastoupeny příspěvkem *Analýza připravenosti poskytovatelů sociálních služeb na hodnotenie podmienok kvality* Andreje Mátela a Bohuslava Kuzyšina. Autoři zde vycházejí ze systémové perspektivy a upozorňují tak na význam kontextu (např. legislativního, politického) pro programovou evaluaci. Představená hlediska hodnocení (připravenost poskytovatelů, bariéry poskytování) jsou hlediska typická pro rodinu evaluací nazvaných jako analýza potřeb. Kromě toho je v tomto příspěvku velmi dobře prezentována perspektiva hodnocení kvality. Ta spočívá v hodnocení opatření podle předem stanoveného normativního standardu.

Procesní evaluace se zabývají zhodnocením vybraných aspektů realizace programu zpravidla zjišťovanými během programu nebo bezprostředně po jeho skončení. V příspěvku *Hodnocení implementace české aktivizační politiky* Barbora Grundělová uplatňuje procesní evaluaci tak, že diskutuje jednotlivé dílčí aspekty procesu – interakcí mezi klienty a pracovníky Úřadu práce ČR. Příspěvek přitom představuje typický pohled zaměřený na vhléd na úrovni reakce aktérů (bez předem stanovených kritérií). Oproti tomu příspěvek Agnieszky Zogaty-Kusz *Jedna z nejvíce hated jobs v ČR? Práce s migranty a reakce okolí* se zamýšlí nad pozicí sociálních pracovníků pracujících s „nepřijímanou“ cílovou skupinou a nad jejich osobní reflexí toho, jak se projevuje tato práce v jejich osobním a pracovním

životě. Tento příspěvek tedy mj. upozorňuje na klíčovou roli kontextu (zde veřejné mínění) pro výkon práce sociálního pracovníka.

Jiným příkladem uplatnění specifického přístupu procesní evaluace je příspěvek Soni Kalandové *Evaluace sociální inovace: Plánování a vyhodnocování v oblasti sociálně-právní ochrany dětí za využití nástroje Outcomes Star™ Tool*. Autorka vyhodnocuje konkrétní specifický nástroj převzatý ze zahraničí a v procesu jeho uplatnění hledá subjektivně vnímané přínosy implementace tohoto nástroje pro sociální pracovníce a pracovníky. To umožňuje odlišit přínos nástroje od dalších částí procesu. Dobře se přitom ukazuje, jak tyto konkrétní nástroje mohou představovat praktické zlepšení v oblastech, jako je snazší uchopení problému (vizualizace), snazší porozumění nebo participace klientů. Významné tedy je, že tento typ nástrojů je přínosný pro samotnou práci s klientem, nikoliv jen pro její výsledky.

Inzerce



REMEDIUM
PRAHA

VZDĚLÁVACÍ PROGRAMY

SEBEZKUŠENOSTNÍ PSYCHOTERAPEUTICKÝ VÝCVIK REMEDIUM IV

Do pětiletého psychodynamického výcviku ve schématu SUR
vítáme s ohledem na genderovou vyváženost
zejména muže.

zahájení na jaře 2022
přijímací pohovory v průběhu 2021

Absolventům kurzu Základní krizové intervence
nabízíme pokračování v kurzech:

TELEFONICKÁ KRIZOVÁ INTERVENCE
zahájení březen 2021

**POKRAČOVACÍ KRIZOVÁ INTERVENCE TVÁŘÍ
V TVÁŘ**
zahájení leden 2021

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

Participativní přístupy k hodnocení se zpravidla zaměřují na srovnání perspektiv jednotlivých stakeholderů s cílem porozumět jejich shodě a rozdílnosti a tyto dále využít k rozvoji souvisejících opatření. Tato perspektiva je uplatněna též v příspěvku Daniely Jaklové Střihavkové *Služby pro lidi se smyslovým postižením: rozdíly mezi nabídkou a poptávkou*. Představuje klasické dilema, nakolik intervence formovat podle deklarovaných potřeb klientů, nebo podle toho, co sociální pracovníci reflektují, že by klienti potřebovali.

Poslední skupinou evaluací jsou přehledové a meta-analytické studie. Tuto skupinu reprezentuje příspěvek Marty Nemčíkové, Zužany Katerniakové, Patricie Dobříkové a Ivety Nagyové *Efektivní intervence pro snižování zátěže neformálních opatrovatelů osob s demencí při Alzheimerově chorobě: systematický přehled*. Tento typ evaluací je značně užitečný, neboť umožňuje získat rychle přehled v určitém tématu, umožňuje pracovat s perspektivou kumulace poznání (tím částečně překonává limity platnosti jednotlivých studií), případně i ukazuje, jakým směrem toto poznání dále rozvíjet. Na závěr bychom se rádi zamysleli nad klíčovými místy představených evaluačních studií. Prvním klíčovým bodem je teoretická definice pojmů, reflexe souvisejících hodnot a dovození evaluačních kritérií. Řada autorek a autorů má tendenci využívat spíše induktivní přístupy k poznání, a proto může být pro čtenářky a čtenáře obtížné sledovat klíčová evaluační hlediska. Dále se ukazuje, že zásadní, a přitom opomíjenou schopností je schopnost diskuse výsledků a dovození potřeby odpovídajících změn na ose data–zjištění–závěry–doporučení. Za třetí se objevuje prostor pro zkvalitňování metodologie evaluace obecně, a zvláště pak zahrnutí také více kvantitativních a dopadových přístupů. Představené příspěvky nicméně ukazují, že evaluace je v české a slovenské sociální práci dobře etablovaná a v zásadě odpovídá přístupům, které se v evaluaci běžně využívají v zahraničí.

Věříme, že následující stránky budou podnětem pro Vaše vlastní evaluační aktivity.

Ondřej Hora a Tatiana Matulayová,
editoři čísla



Interpretace očekávání těch druhých sociálními pracovníky

*Social Workers Interpretation of Expectation
by Those Others*

Libor Musil

Prof. PhDr. Libor Musil, CSc.,¹ působí na Masarykově univerzitě v Brně a na Výzkumném ústavu práce a sociálních věcí Praha, pobočka Brno. Zabývá se institucionalizací a identitou sociální práce a dilematy sociálních pracovníků v kontextu organizací.

Abstrakt

CÍLE: Stať hledá odpověď na otázku: Jak sociální pracovníci interpretují očekávání těch druhých v jejich organizačním prostředí? **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Odpověď vychází z předpokladu, že výkon očekávání závisí na osobní interpretaci očekávání jejím vykonavatelem. **METODY:** Odpověď je výsledkem deduktivně-kvalitativně pojaté sekundární analýzy zjištění rozhovorů se 16 sociálními pracovníci a dotazníkového šetření 729 sociálních pracovníků. **VÝSLEDKY:** Oslovení sociální pracovníci chápou očekávání subjektů v organizačním prostředí jako komplikace autonomní práce s klienty nebo zaběhaného provozu služeb. Své reakce na tyto komplikace subjektivně definují jako snahu působit v zájmu klientů na ty druhé nebo jako snahu přizpůsobovat klienty provozu služby. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Sociální pracovníci akceptují komplikace, které připisují očekáváním těch druhých. Toto zjištění vede autora k doporučení, aby se sociální pracovníci zabývali otázkami, zda vnímají své role v organizaci normativně, nebo interpretativně a jak jejich vnímání vlastních rolí ovlivňuje odbornou svěbytnost jejich práce s klienty.

Klíčová slova

sociální role, interpretace, osobní chápání očekávání, sociální pracovníci

Abstract

OBJECTIVES: The paper responds to the question of how social workers interpret the expectations of “those others” in their organizational environment. **THEORETICAL BASE:** The answer results from the supposition that the performance of expectations depends on the personal interpretation of expectation by those who perform it. **METHODS:** The answer is based on the deductive-qualitative secondary analysis of interviews with 16 respondents and a survey of 729 social workers. **OUTCOMES:** Social workers who were interviewed conceive the expectations of “those others” as obstacles to autonomous social work with clients or to routine services operation. They anticipate their responses to these obstacles in terms of promoting the interests

¹ Kontakt: Prof. PhDr. Libor Musil, CSc., Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita v Brně, Joštova 10, 602 00 Brno; Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i., Praha, pobočka Brno, Joštova 10, 602 00 Brno; musil@fss.muni.cz



of clients by affecting “those others” or adjusting clients to service operation. SOCIAL WORK IMPLICATIONS: Social workers accept that which they suppose are the implications of the expectations of “those others”. Based on this finding, the author recommends social workers to pay attention to the following questions: Do you understand your role in organizations in normative or interpretative terms? What is the impact of your role in understanding your professional autonomy in your work with your clients?

Keywords

social role, interpretation, personal understanding of expectations, social workers

ÚVOD

Cílem tohoto článku je hledat odpověď na otázku: *Jak očekávání těch druhých v organizačním prostředí interpretují sociální pracovníci, kterých se tato očekávání týkají?* Tato otázka vychází z předpokladu, že lidé, od nichž ostatní něco očekávají, tato očekávání interpretují.

Tento předpoklad nalézáme v teorii sociálních rolí. Podle Barbalet se výrazem role označuje „repertoár možných činností, které jsou spojeny se sociální pozicí jedince ve vztazích spolupráce“. Činnosti jsou s pozicemi spojovány tím, že „ti druzí“² je od jedince v určité pozici očekávají. Repertoár je ovlivňován také tím, jak vykonavatelé očekávané činnosti interpretují (Barbalet, 2006:583).

Otázka, jak zadavatelé sociální práce, zákonodárci a manažeři mění očekávání vůči sociálním pracovníkům, a tedy jejich role, se stala předmětem pozornosti od 80. let minulého století. Badatelé dávali změny rolí sociálních pracovníků postupně do souvislosti s politikou „welfare mix“, „quasi trhu“ a „neoliberálního státu“.

Akteři politiky „welfare mix“ očekávali, že sociální pracovníci dodají občanům státem garantované sociální služby levněji tak, že se z případových pracovníků stanou organizátory komunitních služeb, kteří při uspokojování uznatelných potřeb občanů propojí služby financované obecními rozpočty s péčí dobrovolníků a tzv. neformálního sektoru, tedy rodin uživatelů (Sainsbury, 1980; Hadley, McGrath, 1984; Munday, 1984; Wong, 1991; Craig, Glendinning, 1993; Baldwin, 2000). Tvůrci politiky „quasi trhu“³ a stoupenci „manažerismu“ očekávali, že sociální pracovníci opustí roli provázejícího profesionála, který poskytuje pomoc přiměřenou situaci klienta, a uspoří náklady tím, že se stanou nákupčími, zjistí uznatelné potřeby uživatele, při nákupu odpovídajících služeb nepřekročí manažery omezený rozpočet a vše, včetně času na vyřízení případu, zaevidují pro potřeby kontroly (Fabricant, 1985; Clark, Newman, 1997; Harris, 1998, 2000; Harris, McDonald, 2000; Dustin, 2007; Holasová, 2012; Recmanová, 2019). Neoliberální stát podle jeho kritiků prosazuje privatizaci ziskových aktivit státu a ukázněně ty, kdo by se mohli bouřit, protože na ně dopadají rizika privatizace veřejných služeb. Nelukrativní služby financuje nadále stát, který své výdaje omezuje ostentativním zdůrazňováním osobní odpovědnosti jedinců za vlastní neúspěch. Od sociálních pracovníků se očekává, že se z aktérů pomoci stanou dohlížitelé, kteří odhalí žadatele „zneužívající systém“ a odradí je od snahy zvládat důsledky jejich „osobní nezodpovědnosti“ ždímáním veřejné pomoci (Mullaly, 2007; Keller, 2010; Janebová, 2019).

Citovaní autoři popisují, jak se se změnami politických strategií proměňují rolová očekávání

² „Ti druzí“ jsou lidé, kteří mají v očích vykonavatele role větší nebo menší autoritu uplatňovat vůči vykonavateli role ustálená očekávání, a jsou proto oprávněni očekávat, že vykonavatel vykoná určité činnosti. Vykonavatel role se cítí být více či méně zavázán očekávání toho druhého naplnit.

³ Výrazem „quasi trh“ je zde označen model dodávání služeb, ve kterém oddělení funkce financování a poskytování umožňuje, aby státní úřady zajišťovaly zákonem garantovanou péči najímáním nezávislých poskytovatelů, kteří mezi sebou soutěží nabídkou nízkých cen o kontrakty na poskytování definovaného typu a objemu služeb (LeGrand, Bartlett, 1993).



mocných zadavatelů vůči sociálním pracovníkům. Jen část autorů si všímá, že někteří sociální pracovníci interpretují změny očekávání jako překážku žádoucího jednání vůči klientům, a že proto v rámci zvenčí daných rolí hledají prostor k dosahování pro ně žádoucích cílů (Howe, 1986; Clark, Newman, 1997; Laan v. d., 1998; Dustin, 2007). Většina badatelů změn rolí sociálních pracovníků si ovšem klade otázku, jak změny očekávání koncipují ti druzí (zadavatelé), a méně si všímají, jak své nové role interpretují a jak s novými očekáváním nakládají sociální pracovníci.

Proč je to problém? Barbalet (2006:584) říká: „... v sociální atmosféře předpokládané individuální autonomie ... V pozdně kapitalistické společnosti se výběr rolí jeví jako věc svobodné volby a způsob jejich provedení se ukazuje jako zcela závislý na tom, jak roli osobně interpretuje ten, kdo ji vykonává.“ Tento předpoklad vede k závěru, že omezíme-li se na sledování (změn) očekávání těch druhých, neporozumíme, jaké role sociální pracovníci naplňují v jejich každodenní praxi. Odtud výzkumná otázka položená první větou tohoto článku. Předpokládám, že rolím, které sociální pracovníci naplňují ve své každodenní praxi, můžeme porozumět, pokud zjistíme, jak sociální pracovníci interpretují ta očekávání těch druhých v organizačním prostředí, která se sociálních pracovníků týkají.

Tuto otázku v další kapitole upřesním tím, že rozliším „chápání“ a „výklad“ jako dvě pojetí pojmu „interpretace“. Z pojmu „chápání“ odvodím dílčí výzkumné otázky, na které následně odpovím pomocí sekundární analýzy zjištění výzkumu českých sociálních pracovníků z let 2018 a 2019. To mně v závěru umožní odpovědět na výzkumnou otázku tohoto článku.

INTERPRETACE ROLE JEJÍM VYKONAVATELEM

Scott a Marshal (2009:654–655) rozlišují strukturální a sociálně-psychologické pojetí sociální role. Ze strukturálního hlediska je role „soustavou normativních práv a povinností“ jedince, který zastává určitou pozici v sociálním systému. Sociálně-psychologická perspektiva zaměřuje pozornost badatelů na „interakce, do nichž lidé vstupují, když hrají své role“. Ze strukturálního pohledu je interpretace role vykonavatelem zdrojem rizika. Ze sociálně-psychologického hlediska je osobní interpretace rolových očekávání vykonavatelem logickou součástí rolových interakcí.

Strukturální pohled prezentuje mj. Parsons (2012), pro něhož je důležité, jak se role podílí na zajišťování stability sociálního systému. Role podle Parsonse ke stabilitě systému přispívá, pokud jsou očekávání spojená s určitou pozicí v systému ustálená a uznávaná dvěma účastníky rolové interakce jako norma. Oba pak danou roli chápou stejně, a díky tomu dokážou anticipovat reakce toho druhého na své jednání. Jejich interakce pak probíhají opakovaně stejným způsobem, jsou stabilní. Shodné chápání role účastníky rolové interakce je podmíněno jejich socializací v kulturně homogenním prostředí. Osobní interpretace role vykonavatelem se tudíž jeví jako zdroj narušení stability. Jedinec, který svou roli interpretuje po svém, do jejího výkonu vnáší jiné než normativně uznávané významy. Jeho jednání je pak obtížné anticipovat a průběh rolové interakce se nemůže stabilně opakovat.

Parsonsovo pojetí role je blízké byrokratické kultuře, a tím i mnoha lidem, kteří v soudobé společnosti působí právě v byrokraticky regulovaných organizacích. Dustin (2007) vysvětluje paradox vypjaté byrokracie v soudobé individualizované společnosti, kde lidé předpokládají relativitu pravdy, a prosazování jedné správné pravdy tudíž není legitimní. Dustin říká, že vyhoceně byrokratické řízení uplatňují manažeři, aby čelili organizačnímu chaosu, který podle nich z uznávání plurality pravdy a individualizace osobních orientací vyplývá. Mezi důsledky tohoto způsobu zvládání chaosu individualizovaných osobních orientací pravděpodobně je rozšíření normativního chápání rolí. Podle něho „lidé v organizacích nemůžou dělat nic jiného než konformně naplňovat oficiálně stanovená normativní očekávání zákonů a manažerů“⁴.

⁴ Výrok v uvozovkách je výsledkem dlouholetého zúčastněného pozorování a parafrází vyjádření, které slyším, pokud se pustím do debaty o otázce, proč sociální pracovníky často nenapadá uplatňovat v organizaci autonomii odborníka nebo tzv. úředníka první linie (viz Lipsky, 1980; Howe, 1986).



Z hlediska sociálně-psychologického pohledu na roli je tomu ale v každodenním životě jinak. Např. Goffman (1990) chápe sociální roli jako analogii dramatikem napsané divadelní role, kterou herec hraje, a tedy interpretuje tak, aby u publika vyvolal určitý dojem. Analogicky, když sociální pracovník „hraje“ v organizaci svůj „part“, předem známou sestavu očekávaných činností, nepředvádí ho mechanicky. Počíná si jako herec, který na jevišti interpretuje dramatikem napsanou roli. Tím, jak svůj „part“ pojedná, sděluje ostatním v organizaci význam, který svému počínání v roli sociálního pracovníka přisuzuje.

Např. sociální pracovnice určitého oddělení hmotné nouze hrají všechny stejný, administrativní „part“. Sociální pracovnice BONITAS ho hraje tak, aby žadatel nabyl dojmu, že mu ta paní v roli sociální pracovnice chce upřímně pomoci. Hledá způsob, jak zařídit, aby to pro žadatele dopadlo dobře. Sociální pracovnice STRICTA hraje tentýž „part“ způsobem, který žadatele nenechá na pochybách, že není jisté, jak jeho žádost dopadne, že může udělat spoustu chyb, a zavinit si tak, že to pro něj dopadne špatně.

Stručně řečeno, podle Goffmana (1990) každý vykonavatel libovolné role svůj „part“, tj. předem známou sestavu očekávaných činností, interpretuje tak, jako to dělá herec se svou rolí. Do hraní své role vkládá a tomu druhému sděluje osobní význam, který pro něj jeho role má. Výsledný dojem je to, jak ten druhý tento význam pochopil.

Goffmanovo pojetí role počítá s tím, že vykonávání či „hraní“ role spočívá v její interpretaci. Budu z něj proto vycházet. Toto pojetí koresponduje s výše uvedeným předpokladem Barbalet, že v individualizované společnosti závisí provedení role na osobní interpretaci této role jejím vykonavatelem. Metafora role jako divadelního partu odůvodňuje klíčový předpoklad této stati, že „hraní“ role jejím vykonavatelem nespočívá v pasivní reprodukci normativně daných očekávání autorit a že vykonavatel nevykonává roli v té podobě, v níž mu byla normativně přidělena, nýbrž že „hraje“ svou interpretaci role přidělené těmi druhými.

Metafora role jako divadelního partu dává slovu interpretace rámcový význam. Ten nyní upřesním. Termínem „interpretace“ se označuje aktivita, která spočívá ve spojování významu s tím, co je předmětem pozornosti. Z argumentace Glaserfelda (1983) lze vyvodit předpoklad, že tuto aktivitu lze chápat dvojím způsobem. Jako „chápání“ významu určitého předmětu pozornosti někým. Nebo jako „výklad“ toho, jak lze význam určitého předmětu pozornosti chápat, resp. výklad toho, jak jej někdo chápe. Glaserfeld tedy situuje „chápání“ do kontextu jeho subjektivní definice „interpretátorem“ a definuje „chápání“ jako *„výsledek připojení určitého významu k předmětu pozornosti subjektem“*, k němuž dochází *„v hlavě tohoto subjektu“*.

Chápání očekávání v kontextu jeho subjektivní definice nechává stranou otázku, jak očekávání chápe jeho autor (ten druhý). Badatel se ptá, jak interpretátor chápe očekávání těch druhých a jak na takto subjektivně vymezené očekávání reaguje svým jednáním. Tato otázka navazuje na tzv. Thomasův teorém, který zní: *„Pokud lidé definují situace jako reálné, jsou reálné ve svých důsledcích“* (Thomas, Thomas, 1928:572), a na koncept *„definice situace“* (Thomas, 1923), podle něhož lidé svým jednáním nereagují na situaci, jaká je nezávisle na nich, ale na to, jak ji pro sebe definují, čili jak ji chápou. Subjektivně definovaná situace totiž pro ně představuje jejich reálný svět (Petrusek, 1996). Je-li tedy kontextem jednání sociálního pracovníka očekávání těch druhých, sociální pracovník svým jednáním nereaguje na to, co od něj očekávají. Reaguje na jejich očekávání z perspektivy svého světa, tzn. z perspektivy svého chápání, resp. své subjektivní definice očekávání těch druhých.

Od „chápání“ se liší druhý typ interpretace, „výklad“. Ten je aktivitou člověka, který se zabývá určitým vyjádřením a přitom se ptá, *„jaké sdělení nebo význam je v tomto vyjádření obsažen“*. Snaží se tedy *„určit ... sdělení, které je přítomno ve vyjádření“* (Barak, 2005:3). Případně se snaží modifikovat sdělení či význam, který je ve vyjádření přítomen, tím, že dané vyjádření přednese publiku jemu vlastním, specifickým způsobem (Goffman, 1990). Z hlediska zkoumání interpretace rolí je důležité, že vyjádřením, jehož význam se může stát předmětem výkladu, může mimo jiné být



ustálená či institucionalizovaná⁵ představa, např. určitá role nebo uznávaný standard chování. „Hraní“ vlastní role v organizaci sociálním pracovníkem je tedy možné nahlížet jako jeho výklad toho, jak svou roli chápe, publiku, kterým jsou ti druzí.

Výzkumná otázka této stati se neptá na „výklad“, ale na „chápání“ očekávání těch druhých v organizačním prostředí⁶ sociálními pracovníky. Odpověď na otázku o interpretaci očekávání totiž vychází ze sekundární analýzy dat, která vypovídají o subjektivních významech přisuzovaných sociálními pracovníky očekáváním těch druhých. Nevypovídají však o tom, jak sociální pracovníci poskytují „publiku“, které nese označení „organizační prostředí“, výklad svého osobního chápání vlastní role. Tento výklad by se dal zkoumat pozorováním interakcí sociálních pracovníků s tímto „publikem“. Použitá data zjištění o těchto interakcích nezahrnují.

Předmětem analýzy byly rozhovory se sociálními pracovníky, kteří tazatelům vyprávěli, co si myslí o očekávání těch druhých v jejich organizačním prostředí. Jinak řečeno, tazatelům, kteří se během rozhovoru stali „publikem“, poskytli sociální pracovníci výklad svého chápání vlastní role a ten se stal obsahem analyzovaných záznamů. Účelem analýzy jejich výkladu je porozumět, jak dotázaní subjektivně chápou očekávání těch druhých. Abych porozuměl, budu se ptát: Z jakých představ vycházejí sociální pracovníci, když formulují své chápání očekávání těch druhých, resp. role, kterou „hrají“? Jaký význam sociální pracovníci přisuzují očekávání těch druhých? Jak chápou přínosy a důsledky jejich očekávání? Jak mají sociální pracovníci v úmyslu na svou subjektivní definici očekávání těch druhých reagovat?

POUŽITÝ METODICKÝ POSTUP

Odpovědi na uvedené otázky jsou výsledkem sekundární analýzy části dat, která byla pořízena za účelem vytvoření doporučení k uplatňování situačního přístupu ve vzdělávání sociálních pracovníků⁷. Šetření, jehož výstupem jsou data, která byla podrobena sekundární analýze, proběhlo ve dvou krocích, kvalitativním (2018) a kvantitativním (2019).

Data z obou šetření byla zkoumána deduktivně–kvalitativně (Gilgun, 2015). V duchu této analytické strategie byla data získaná v obou krocích analyzována induktivně, přičemž induktivní analýza byla zaměřena na identifikaci sdělení dotázaných, která vypovídala o deduktivně stanovených dílčích charakteristikách „chápání očekávání těch druhých“. Tyto charakteristiky (tj. osobní perspektivy; osobní významy očekávání, včetně představ sociálních pracovníků o přínosech nebo důsledcích očekávání a představ o reakcích na ně) byly v kontextu kvalitativního šetření vymezeny abstraktně. Jejich konkrétní, sociálními pracovníci osobně prožívaný obsah nebyl hypoteticky anticipován. Dílčí charakteristiky chápání očekávání tak představovaly „dortovou formu“, kterou bylo třeba naplnit žitým obsahem, „těstem“ sestávajícím z významů osobně vyjádřených během rozhovorů sociálními pracovníci. Ve snaze „prázdnou formu“ naplnit výzkumník v záznamech rozhovorů induktivně vyhledával výroky účastnic rozhovorů a výsledky rozboru odpovědí respondentů dotazníkového šetření, ze kterých podle něj bylo možné odvodit odpovědi na dílčí výzkumné otázky

⁵ Za „institucionalizovanou“ považuji takovou ustálenou představu, která je v komunikaci vzájemně akceptována jako vzor žádoucího jednání nejméně dvěma lidmi (viz Berger, Luckmann, 1991).

⁶ Výrazem „organizační prostředí“ označuji síť autorit, tj. subjektů, o nichž si vykonavatel role (sociální pracovník) myslí, že jsou oprávněni od něj něco očekávat, případně si myslí, že je relevantní jejich očekáváním věnovat pozornost a reagovat na ně. Mohou to být autority uvnitř organizace, kde vykonavatel role působí (např. nadřízení, klienti, spolupracovníci aj.), nebo autority z vnějšího prostředí organizace (např. zákonodárci, inspektoři, donátoři, místní veřejnost, žurnalisté apod.)

⁷ Data byla pořízena v rámci realizace projektu „Výzkum atraktivity oboru sociální práce pro studenty středních, vyšších odborných a vysokých škol, odborných kompetencí a osobnostních předpokladů nezbytných pro výkon sociální práce“. Projekt financoval Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, Praha, a příjemcem výstupu bylo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.



o osobních perspektivách sociálních pracovníků; o tom, kdo jsou pro ně ti druzí; o subjektivně definovaných významech, přínosech či důsledcích jejich očekávání; a o představách sociálních pracovníků, jak na ně reagovat.

V prvním, kvalitativním kroku byly pomocí polostrukturovaných rozhovorů shromážděny spontánní a autonomní výpovědi 16 záměrně vybraných sociálních pracovníků o jejich „osobním pojetí“ vykonávání sociální práce. „Sociální pracovník“ byl definován jako jedinec, který v rámci své pracovní náplně zprostředkovává interakce mezi klienty a pomáhajícími, resp. účastníky sítě pomoci, a absolvoval nejméně tříleté terciární vzdělávání⁸ v oboru sociální práce⁹. Záměrný výběr byl dvoustupňový. Nejprve bylo vybráno 8 různých prostředí výkonu sociální práce¹⁰. V každém prostředí byli na základě referencí expertů, až na jednu výjimku¹¹ vždy z odlišných organizací, vybráni dva „sociální pracovníci“, aniž to bylo plánováno, ženy. Jedna s inklinací k situačnímu přístupu¹² a druhá s inklinací k procedurálnímu přístupu¹³.

Jedním z témat rozhovoru byly „zájmy a očekávání těch druhých v organizačním prostředí“. Část rozhovoru na toto téma byla uvedena¹⁴ dotazem: „*Bylo by snadnější dosáhnout toho, co je pro Vás důležité, kdyby se u Vás v organizaci (na pracovišti¹⁵) něco změnilo?*“ Sociální pracovnice ovšem o zájmech a očekávání těch druhých spontánně hovořily v reakci na další dotazy, např.: „*Co je naplní Vaší práce?*“ „*Čeho se snažíte při své práci dosáhnout?*“ „*Co se Vám osobně osvědčilo při jednání s Vašimi klienty?*“ → *Existuje nějaký způsob jednání s klienty, který Vám nevyhovuje?* Aj.

Dotázané ve svých reakcích na položené dotazy spontánně uváděly subjektivní popisy a komentáře očekávání těch druhých. V rozhovoru se k nim vracely. Vyjádření, která se týkala chápání očekávání těch druhých, byla tudíž vyhledávána v celém záznamu každého z rozhovorů. Výstupem analýzy vybraných vyjádření byla typologie osobních hledisek, z jejichž perspektivy sociální pracovnice interpretovaly očekávání těch druhých v jejich organizačním prostředí (viz níže kapitolu o osobních perspektivách).

Ověření platnosti této typologie bylo součástí druhého, kvantitativního kroku. V něm bylo provedeno dotazníkové šetření 729 sociálních pracovníků z různých typů pracovišť sociální práce

⁸ V oboru sociální práce získal vzdělání na vyšší odborné škole, nebo bakalářské či magisterské vzdělání na vysoké škole.

⁹ Vzdělání získal ve škole, která získala akreditaci pro vzdělávání v oboru sociální práce podle zákona o vysokých školách č. 111/1998 Sb., nebo na vyšší odborné škole, která v době šetření byla členem české Asociace vzdělatelů v sociální práci. (V době šetření ještě neprobíhala výuka v programech akreditovaných podle novely zákona o vysokých školách č. 137/2016 Sb.)

¹⁰ Výrazem „prostředí výkonu sociální práce“ (krátce „prostředí“) zde označuji organizace nebo určitou službu poskytovanou určitou organizací. Konkrétně byla vybrána tato prostředí: orgán sociálně-právní ochrany dětí; kontaktní pracoviště ÚP ČR; sociální služba Domov se zvláštním režimem, Pečovatelská služba, sociální služba Poradenství, sociální služba zřizovaná nevládní organizací, dvě sociální služby uplatňující vědomě case management.

¹¹ V prostředí sociálně-právní ochrany dětí se uskutečnil jeden rozhovor se dvěma sociálními pracovníci jedné organizace současně. Se 16 vybranými respondenty se tedy uskutečnilo 15 rozhovorů.

¹² Výchozím principem situačního přístupu je hledání přiměřené pomoci lidem v unikátních situacích.

¹³ Výchozím principem procedurálního přístupu je uplatnění předem vymezeného postupu pomoci lidem s předem definovaným dílčím problémem.

¹⁴ Ke každému tématu byl ve scénáři uveden jeden nebo více téma uvozujících, nikoliv informačně zacílených dotazů. Scénář přepokládal, že výzkumník otevře téma uvozujícím, nesugestivním dotazem, a následně je bude rozvíjet především dotazy na význam pojmů nebo témat, která dotázaný spontánně uvedl.

¹⁵ Formulace „na pracovišti“ byla využívána v případě, že dotázaný byl zaměstnancem nadlokální organizace, a působil přitom na jejím lokálním pracovišti.



v ČR¹⁶. Nepodařilo se naplnit záměr vytvořit stratifikovaným záměrným výběrem výběrový soubor, jehož struktura by z hlediska typů pracovišť reprezentovala při výběrové chybě 5 % základní soubor všech sociálních pracovníků v ČR¹⁷. Návratnost on-line dotazníku totiž byla 23 %¹⁸. Závěry analýzy dat získaných dotazníkem tudíž platí pro výběrový soubor, tzn., že vypovídají především o chápání očekávání těch druhých sociálními pracovníky s vysokoškolským vzděláním v oboru sociální práce nebo sociální pedagogika¹⁹, kteří působí do 5, nebo nad 11 let²⁰ převážně v sociálních službách a na obecních úřadech a mají zájem jak o práci v oboru, tak o jeho rozvoj. Ve výběrovém souboru jsou sice zastoupeni i sociální pracovníci z jiných typů pracovišť²¹, podíl každého z nich je však z hlediska struktury základního souboru zřetelně podhodnocen a je tak malý, že vyjádření dotázaných z jednoho typu pracoviště výrazněji neovlivňují zjištěné trendy.

Součástí dotazníku byla baterie šesti výroků vybraných ze záznamů výše zmíněných polostrukturovaných rozhovorů, jejichž doslovné citace byly stylisticky upraveny pro potřeby dotazníkového zjišťování. Výroky byly vybrány s předpokladem, že inklinace dotázaných k nim indikuje příklon k jednomu ze tří typů hledisek interpretace očekávání těch druhých identifikovaných analýzou rozhovorů. Příklon ke každému z typů osobních hledisek byl v dotazníku indikován dvojicí výroků (viz schéma 1, kapitola o typech osobních perspektiv). Dotázaní odpovídali na otázku: *„Jak blízké Vašemu osobnímu uvažování jsou následující výroky sociálních pracovníků, které jsme zaznamenali během rozhovorů s nimi?“* Na sedmistupňové škále vyjadřovala číslice 1 blízkost výroku osobnímu uvažování dotázaného a číslice 7 odtaziťost od něj.

Odpovědi na dotazy uvedené níže ve schématu 1 byly analyzovány pomocí faktorové analýzy²². Jejím účelem bylo ověřit hypotézu, že příklon k některému ze tří typů osobních perspektiv uvedených ve schématu 1 lze identifikovat i v souboru účastníků dotazníkového šetření. Data byla pro faktorovou analýzu vhodná²³. Výsledky analýzy jsou uvedeny níže v kapitole o osobních perspektivách.

¹⁶ Jednalo se o pracoviště sociálních služeb; obcí II. a III. typu; oddělení hmotné nouze, a oddělení příspěvku na péči a dávek pro osoby se zdravotním postižením Úřadu práce; orgánů sociálně-právní ochrany; školských poradenských zařízení; azylových zařízení; věznic a nápravných zařízení.

¹⁷ Návratnost 63 % vyplněných dotazníků z pracovišť sociálních služeb a 51 % z obcí II. typu zajistila reprezentativnost dílčích podsouborů výběrového souboru pouze pro tyto dva typy pracovišť. Návratnost z jiných typů pracovišť reprezentativnost jejich podsouborů nezajistila. Ve výběrovém souboru tudíž bylo ve srovnání se základním souborem nadhodnoceno zastoupení sociálních pracovníků sociálních služeb a obcí II. typu a podhodnoceno zastoupení sociálních pracovníků z jiných typů pracovišť.

¹⁸ E-mailem a telefonicky bylo prostředníky s žádostí o vyplnění online dotazníku osloveno 3135 sociálních pracovníků, jejichž počet byl v rámci 11 záměrně určených strat dle typu pracoviště stanoven tak, aby při jeho plném obsazení odpovídal podíl dané straty ve výběrovém souboru podílu sociálních pracovníků dané straty v základním souboru.

¹⁹ Všichni dotázaní získali vzdělání, které dle zákona opravňuje pracovat na pozici sociální pracovník, přičemž 43 % z nich byli absolventi oboru sociální práce a 22 % absolventi oboru sociální pedagogika.

²⁰ Méně než 5 let působilo v oboru sociální práce 35 % dotázaných, 11 a více let v daném oboru působilo 37 % z nich.

²¹ Ve výběrovém souboru (N = 729) byly nejvýrazněji zastoupeni sociální pracovníci v sociálních službách (243, 33,3 %) a obcí II. a III. typu (175, 24 %), celkem asi 57 %. Sociálních pracovníků dávkových oddělení Úřadu práce bylo 121 (16,6 %), ze zdravotnických zařízení jich bylo 76 (10,4 %). Podíl sociálních pracovníků z jiných typů pracovišť nepřekročil 8 % (orgánů sociálně-právní ochrany dětí 25, 3,4 %; dětských domovů 14, 1,9 %; školských poradenských zařízení 48, 6,6 %; azylových zařízení 16, 2,2 %; věznic a nápravných zařízení 55, 7,5 %).

²² Za statistické zpracování faktorové analýzy děkuji kolegyni Mgr. Janě Havlíkové, Ph.D., z brněnské pobočky VÚPSV Praha.

²³ Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy vykázal hodnotu 0,757 a Bartlett's Test of Sphericity je signifikantní na hladině významnosti 0,000.



Osobní perspektivy sociálních pracovníků byly v prvním kroku identifikovány analýzou záznamů rozhovorů. Výzkumník v nich vyhledával pasáže, ve kterých se dotázané napříč celým rozhovorem vyjadřovaly o očekávání určitého subjektu a o všem, co podle nich s tímto očekáváním souvisí. Tzn., že vybrané pasáže zahrnovaly jak výklad dotázané o tom, co se od ní osobně v její pozici očekává, tak její výklad přínosů a důsledků daného očekávání, a také její úvahy o reakcích na přínosy či důsledky daného očekávání. Pokud označíme vyprávění jedné dotázané o určitém očekávání určitého subjektu jako „téma“, pak výsledkem prvotního zpracování záznamu každého z rozhovorů byla sada kompletních vyjádření dotázané ke všem tématům, která sama spontánně otevřela.

Pokud by analýza vycházela ze zásad tzv. zakotvené teorie, jednotkou analýzy by pravděpodobně byly tzv. „kategorie“ vzniklé kódováním. V kontextu deduktivně-kvalitativně pojaté sekundární analýzy tomu bylo jinak. Jednotkou analýzy byla „kompletní vyjádření dotázané k určitému tématu (očekávání), o němž sama spontánně hovořila“. V rámci každého z kompletních vyjádření k určitému tématu byla následně identifikována vyjádření výchozích představ dotázané; její sdělení o subjektivním vymezení určitého očekávání; její osobní výklad přínosů nebo důsledků daného očekávání; a její vyprávění o zamýšlené nebo prožité reakci na ně. Výsledkem takto pojaté analýzy byly odpovědi na dílčí výzkumné otázky o dílčích charakteristikách „chápání očekávání těch druhých“. Tyto odpovědi byly nejprve formulovány pro každou z dotázaných zvlášť.

Vyjádření jedné dotázané ke všem tématům (očekáváním), která uvedla, vykazovala opakující se rysy, např. líčení negativních dopadů očekávání na klienty jako důsledku nedostatečné odborné kompetence těch druhých; líčení potíží při zajišťování služeb jako důsledku neadekvátních požadavků klientů nebo jejich blízkých; aj. Komparace opakujících se rysů individuálních výkladů významů očekávání těch druhých umožnila rozpoznat podobnosti a rozdíly v chápání očekávání těch druhých jednotlivými dotázanými. Na základě těchto podobností a rozdílů byly rozlišeny tři typy osobních perspektiv, z jejichž hlediska dotázané sociální pracovnice dle výsledku kvalitativní analýzy interpretují očekávání těch druhých v jejich organizačním prostředí.

Platnost vytvořené typologie osobních perspektiv byla, jak řečeno výše, následně ověřována pomocí faktorové analýzy inklinace 729 sociálních pracovníků k výrokům, které reprodukovaly vyjádření charakteristická pro představitele tří typů osobních perspektiv (viz schéma 1). Interpretace výsledků faktorové analýzy vedla k modifikaci typologie a k formulaci dvou typů osobních perspektiv (viz o nich níže kapitola o osobních perspektivách).

TYPY OSOBNÍCH PERSPEKTIV

Snaha porozumět chápání očekávání těch druhých vycházela z předpokladu, že sociální pracovníci interpretují očekávání subjektů v jejich organizačním prostředí z osobních perspektiv. Na ty se ptala dílčí výzkumná otázka: *Z jakých představ vycházejí sociální pracovníci, když formulují své chápání očekávání těch druhých, resp. role, kterou „brají“?* Osobní perspektivy jsem zpočátku definoval abstraktně jako představy, z jejichž hlediska respondentky polostrukturovaných rozhovorů pro sebe vymezovaly své osobní významy očekávání těch druhých. Budu je označovat jako „představy – hlediska“. Ve vyprávění dotázaných jsem identifikoval tři představy tohoto druhu.

Případová manažerka Lenka interpretovala očekávání těch druhých z hlediska jejich nesouladu s vlastními představami o tom, kdo jsou potřební klienti a jakou pomoc potřebují.

„... kdyby ... sociální práce nemusela být živena tolika projekty a granty, které z toho dělají ... administrativně náročnou záležitost ..., kdyby byl ... jistý zdroj financí... A neziskovka ... se nemusela pořád ohánět za penězi ..., když je projekt, tak je nějak nastavený, každý klient se Vám tam neveleze. Můžete argumentovat ..., že je to potřebný člověk, ... musí ale splnit ta „správná“ kritéria ... někdo zasloužil péči, ale do projektu být přijatý nemohl ... Naopak, podmínky splňoval někdo, u koho jsme si nebyli jisti, že by tu službu skutečně potřeboval ... lidi, kteří ... nerozumí ... výkonu té profese ... dělají ... rozhodnutí, co my budeme dodávat ...“



Sociální pracovnice domova se zvláštním režimem (dále jen „DZR“) Romana vyprávěla, jak plní očekávání, že mají administrovat sociální příjmy klientů, a finančně tak zajišťují provoz služby:

„... potřebujeme zajistit, aby měli všechny dávky, na který mají nárok, ze kterých si můžou bradit tu péči, ... aby jim ty dávky chodily včas, ... A ještě stravenky ... každý z 15 pracovníků úřadu práce chce něco úplně jiného. Takže máme ... rozepsaný, co komu máme, který měsíc ... Tohle vypadá jako blbosti, ale když to neodešleme, tak nám zpozdí platbu nebo ji neuplatní. A teď naše účetní: „Co se jako děje?!“ ... Tohle třeba je velké žrout času a je to ... důležité, aby oni se mohli finančně podílet na tom pobytu tady ... je to nutný k zajištění provozu.“

Sociální poradkyně pro lidi bez domova Františka vyprávěla, že očekávání místních politiků, a tedy poskytovatelů dotací blokuje zapojení klientů do řešení jejich vlastních záležitostí:

„... pořád se něco vykazuje, hodně času jde na vykazování a ... obhajování naší práce ... „Ať je nevidíme, ať se povalují u vás, ale ať se nepovalují na náměstí“ ... Pro ně je málo, že se z někoho, kdo se nekoupal dva měsíce, ... stal člověk, který se každý týden koupe, a když jde na úřad, je umytý a oblečený. To je obrovský skok. Ale pro posuzování potřebnosti naší služby je to málo. Oni by nejlépe ... je někde seskupit, kde by nebyli vidět. Což je špatné, protože ty lidi se nemají seskupovat, nemají být celý den v denním centru, ... Měli by tady být jenom tak dlouho, dokud udělají všechno, co potřebuje, a pak by měli jít někde dál.“

Každá ze tří výše citovaných sociálních pracovnic komentovala očekávání těch druhých z hlediska jiné osobní představy. Případová manažerka Lenka z hlediska představy o tom, jak pracovat s klienty; sociální pracovnice Romana z hlediska představy zajištění provozu služby; sociální poradkyně Františka z hlediska představy o tom, jak by se klienti měli měnit. Některé z dalších dotázaných pohlížely na očekávání těch druhých z jedné z těchto tří představ. Další vycházely současně ze dvou nebo tří těchto představ.

Představy Lenky, Romany a Františky tedy podle mě reprezentují tři limitní typy osobních perspektiv. Pro každý z nich je charakteristická jiná představa – hledisko, z jejíž perspektivy sociální pracovnice komentují očekávání těch druhých. Jsou to představy „vykonávání sociální práce podle vlastních představ“ (Lenka); „zajištění zaběhaného provozu sociální služby“ (Romana); a „žádoucí změny klientů“ (Františka).

„Limitními“ jsou typy osobních perspektiv proto, že nepředstavují tři kategoricky oddělené množiny. Představují tři vrcholy trojúhelníku, přičemž v ploše mezi nimi se nacházejí osobní perspektivy dotázaných, které vycházely ze dvou nebo tří limitních „představ – hledisek“ současně. Osobní perspektivy některých dotázaných tedy vycházely z jedné limitní představy – hlediska, jiné vycházely z kombinace dvou nebo tří limitních typů těchto představ. Toto kombinování limitních typů ilustruje vyprávění sociální pracovnice chráněného bydlení Soni, jejíž osobní perspektiva zahrnuje všechny tři představy – hlediska současně.

Soňa klade důraz na svou představu práce s klienty: *„Mám na starosti vedení hmotného majetku klientů, ... kdybych to nemusela dělat, mohla bych ... se věnovat klientům tak, jak bych si představovala.“* Zajišťování provozu bere jako nepříznivou okolnost, připouští ale, že je v něčem důležité: *„Chápu ..., že příspěvky na péči, úhrada stravy, pobytu jdou na provoz zařízení ..., kdybych to nemusela dělat, mohla bych se věnovat ... metodickému vedení pracovníků, ... pracovníci přímé péče ne vždy odhadnou, co mají napsat do záznamu o průběhu služby. Berou to jako zbytečnost ... Kraj podal stížnost, ..., že jsme pochybili v péči o klienta. Díky tomu, že jsem ... říkala: „Musíte to napsat“, ... jsme měli důkazy ...“* Očekávání zdravotních sester komentuje Soňa z hlediska snahy o změnu klienta: *„... Klient s epileptickými záchvaty začal chodit do parku. Reakce zdravotní sestry: „Jak to, že jde sám?!“ A my: „Využívá invalidní vozík, nespadne. Z oddělení ho vidíme, když něco, hned tam doběhneme.“ ... Zjistily, že když klient pobýval v parku sám, neměl tolik epileptických záchvatů ... teď už nikoho nepřekvapí, když si vyjede ...“*



Ověřoval jsem, zda hypotéza tří typů představ – hledisek platí i pro výběrový soubor 729 účastníků dotazníkového šetření. Výsledky faktorové analýzy (viz schéma 1) podporují domněnku, že neexistují tři, ale dva limitní typy osobních perspektiv.

Schéma 1: Výsledky faktorové analýzy odpovědí na výroky indukující osobní perspektivy dotázaných sociálních pracovníků

Výroky uvedené v dotazníku	Představa – hledisko	
	Faktor 1	Faktor 2
„Cíle vychází z toho, co by klienti chtěli, ale někdy je třeba, aby sociální pracovník jeho cíl zkorigoval, aby byl dosažitelný v rámci činnosti, které běžně vykonáváme. “ (výrok K; indikuje hledisko „zajištění zaběhaného provozu sociální služby“)	0,004	0,929
„Nutnost živit a obhajovat sociální práci projekty, granty nebo vykazováním „shora“ vyžadovaných údajů nutí sociální pracovníky pomáhat klientům podle toho, jak si to představují poskytovatelé peněz, i když by podle sociálního pracovníka bylo třeba pomáhat i jiným klientům. “ (výrok L; indikuje hledisko „sociální práce podle vlastních představ sociálního pracovníka“)	0,678	0,016
„Veřejnost a místní politici by chtěli, aby naši klienti byli někde seskupení a nebyli nikde vidět. Vůbec je nezajímá, že klienti si pak zvyknou, že sociální pracovník ledacos udělá za ně, a je těžké je motivovat, aby po něčem toužili, aby nežili s pocitem , že se stejně nedá nic dělat.“ (výrok M; indikuje hledisko „dosahování žádoucích změn klientů“)	0,770	0,061
„Práce v týmu pomáhajících z více oborů nutí sociálního pracovníka, aby svoje přístupy k práci s klientem odhaloval lidem , kteří jsou vůči klientovi nastaveni odlišně, a navíc nejsou zvyklí diskutovat odlišná stanoviska. “ (výrok N; indikuje hledisko „sociální práce podle vlastních představ sociálního pracovníka“)	0,679	0,034
„Od lidí v okolí slyším o klientech: „Co od nich chceš, už jsme to s nima zkusili mockrát, ale je nic nezajímá, o nic jim nejde.“ Podle mě je třeba doufat i v drobné úspěchy. Třeba když dokážou jít na úřad umytí a slušné oblečení. “ (výrok O; indikuje hledisko „dosahování žádoucích změn klientů“)	0,493	0,411
„Strašně úsilí stojí, když klient už nespadá do naší cílové skupiny a je nutné ho posunout jinam, kde ho ale nechtějí přijmout. “ (výrok P; indikuje hledisko „zajištění zaběhaného provozu sociální služby“)	0,627	0,293

Schéma 1 ukazuje, že analýza matice vzájemných korelací mezi odpověďmi, jimiž dotázaní vyjadřovali blízkost, resp. odlehlost svého osobního uvažování od 6 výroků uvedených v daném schématu, odhalila dva „faktory“ či shluky výroků. Ty vysvětlují 54,5 % rozptylu odpovědí. Každý faktor reprezentuje jednu představu – hledisko.

Analýza rozptylu odpovědí připojila k faktoru 1 výroky L až P. Výroky L až P společně vyjadřují, že sociální pracovníci považují za důležité výchozí představy – hlediska, které nejsou ve shodě s tím, co od nich očekávají ti druzí. Jejich očekávání se podle sociálních pracovníků neshodují s následujícími představami: že sociální pracovníci mají vlastní odborné názory o tom, komu je třeba pomáhat (dotaz L). Že je žádoucí v klientech probouzet vidinu změny (dotaz M). Že je žádoucí spolupracovat s pomáhajícími pracovníky, kteří jsou zvyklí diskutovat odlišná stanoviska (dotaz N). A že je žádoucí zajistit, aby sociální pracovník pracoval s lidmi z cílové skupiny, s níž umí odborně pracovat (výrok P). Souhrnně vzato se domnívám, že společným jmenovatelem představ – hledisek, z nichž vycházejí dotazy L, M, N a P, je představa, že „sociální pracovníci mají s klienty pracovat autonomně podle vlastních (odborných) představ“. Výrok O, který se k faktoru 1 pojí s menší intenzitou, se v kontextu tohoto faktoru jeví jako analogie výroku M. Podobně jako on, vyjadřuje představu, že důležité je podporovat potenciál klientů ke změně.

K faktoru 2 (viz výše schéma 1) se velmi intenzivně váže výrok K, který vyjadřuje představu – hledisko, že cíl klientů je třeba přizpůsobit zvyklostem provozu služby. Význam dotazu O lze v kontextu faktoru 2, v němž dominuje výrok K, interpretovat jako vyjádření představy, že je



žádoucí, aby se klient choval slušně. Dotaz P lze v tomto kontextu vnímat jako vyjádření představy, že skladbu klientů je třeba přizpůsobovat zvyklostem provozu služby. Souhrnně vzato se domnívám, že faktor 2 vyjadřuje představu, že „klienty je třeba přizpůsobit představám poskytovatele o provozu služby“.

Ověřování hypotézy tří limitních typů osobních perspektiv vede k domněnce, že existují typy dva. Původní typy „sociální práce podle vlastních představ“ a „žádoucích změn klientů“ lze z hlediska výsledků faktorové analýzy chápat jako dvě varianty jednoho typu osobních perspektiv. Typ označený původně výrazem „zajištění zaběhaného provozu sociální služby“ se zdá být faktorovou analýzou potvrzen. Budu tedy předpokládat, že existují dva typy osobních perspektiv, ze kterých sociální pracovníci chápou očekávání těch druhých. Jeden vychází z představy, že „sociální pracovníci mají s klienty pracovat autonomně podle vlastních (odborných) představ“. Krátce z představy „autonomní práce s klientem“. Druhý vychází z představy, že „klienty je třeba přizpůsobit představám poskytovatele o provozu služby“. Krátce z představy „přizpůsobování klientů provozu služby“.

Subjektivní významy očekávání těch druhých

Porozumění „představám – hlediskům“ se stalo východiskem pro hledání odpovědi na dvě dílčí výzkumné otázky o subjektivních významech očekávání: Jaký význam sociální pracovníci přisuzují očekávání těch druhých? A dále: Jak sociální pracovníci chápou přínosy a důsledky těchto očekávání?

Subjektivní významy očekávání těch druhých jsem identifikoval čtením záznamů polostrukturovaných rozhovorů se záměrně vybranými sociálními pracovníci (viz kapitola o metodickém postupu). Zjistil jsem, že očekávání těch druhých jsou v očích dotázaných „komplikace“. Dotázané tento výraz používají jen zřídka. Vzácným příkladem je výrok Františky, že „situace se zkomplikovala“, protože před vedením města se „ted' obhajuje, která služba ... má výsledky a má efekt do ní vkládat finance. A my nemáme výstupy typu, „z dvaceti bezdomovců osmnáct bydlí“ ...“ Ojedinele padl ostřejší výraz, že „jsme zbytečně moc buzerováni“. Takto případová manažerka Jarmila komentovala:

... velký ranec administrativy, ... podávání projektů, žádosti, psaní závěrečných zpráv pro různá ministerstva a všechny možné donátory ... reprezentace služby navenek ... práci odvádíme ..., ale je to ztěžované tím, co všechno musíme vykazovat, ... mnohdy za to odpovídají lidi, kteří tomu nerozumí, ... tyto věci mě zatěžují.“

Ostatní dotázané drsné výrazy ani slovo „zkomplikovat“ nepoužily, nicméně různá očekávání těch druhých popisovaly jako komplikaci. Tímto způsobem komentovaly:

Očekávání lidí z jiných organizací:

... ve zdravotnictví, kalamita ... lékař ... s ním [klientem s mentálním handicapem] nejedná jako s dospělým, ... obrací se na pracovníka ... jak potom začleňovat ty lidi do společnosti?“ (Zuzana, chráněné bydlení)

Očekávání nadřízených:

... je projekt na vydávání potravin a máme pokyn: „Vydávejte, protože je potravin hodně.“ ... za normálních okolností je to na posouzení, váhala bych, nebo bych to nevydala, protože [klient] dostatečně nepodložil aktuální tíživou situaci. Ale ... mám pokyn ... „Vydávejte“, ... Což myslím u těch klientů nepodporuje motivaci, jak tu situaci zlepšit sami.“ (Sára, pomoc cizincům)

Očekávání klientů:

... jiní sociální pracovníci naslibují všechno, ... v televizi, řekli: „Mám na příspěvek nárok.“ ... vysvětluje, jak se ta dávka posuzuje, že tam musí být příčinná souvislost



s diagnostikovaným onemocněním, ..., jak řízení probíhá, ... na co mají nárok, ... jsou lidé, kteří na nás řvou, že si budou stěžovat, dají nás na ombudsmana ... jenom vidí, že nedostal peníze ...“ (Anna, agenda příspěvku na péči)

Nejasná očekávání nadřízených související s požadavky inspekce:

„... nedávno byla inspekce na jiné službě, to nás donutilo si to papírově začít ošetřovat ... mám v náplni práce práci na metodikách ... ale nikdo to tady neřeší, ani nekontroluje, ... většinou administrativně zabezpečuju, všechno, co je papírově kolem klientů [vyřizuju dávky atd.] ... Když pak přijde na lámání chleba, tak ... se najednou řešilo, že to pro inspekci mělo být, a nebylo, ...“ (Kamila, pečovatelská služba)

Očekávání nadřízené a spolupracovníků vůči práci s klienty:

„... smysl mojí práce je ... být tady ve chvíli, kdy by se někdo rozhodl, že změnu udělá, aby se měl na koho obrátit ... vedoucí je na můj vkus příliš hodnotící: „To je zbytečné, ten se stejně uchlastá ... už jsme to zkusili mockrát“ ... Bohužel kolega je hodně ovlivněn vedoucí ... : „Od nich nemůžeš nic víc čekat“ ... A když to potom říkáte často o více lidech, tak vám to vezme aspoň tu dílčí naději na změnu ...“ (Františka, sociální poradenství)

Ve vyprávění dotázaných splývá význam a popis důsledků očekávání těch druhých vjedno. A důsledkem očekávání jsou v očích dotázaných „komplikace“.

Jak k tomuto splynutí vjedno došlo? Jak tazatelé, tak dotázané byli sociální pracovníci. Předpokládám, že sdíleli negativní naladění vůči postavení oboru ve společnosti a vůči pracovním podmínkám sociálních pracovníků, které dle mého zúčastněného pozorování panuje v oborové komunitě. Sdílené negativní naladění pravděpodobně soustřeďovalo pozornost dotázaných na nežádoucí rysy jejich interakcí s organizačním prostředím a podněcovalo snahu vyjadřovat zpochybnutím výkladem očekávání sounáležitost s tazateli – kolegy z oboru. Pozornost k nežádoucím rysům očekávání proto dotázané podněcovaly nejen negativně laděné dotazy, ale i dotazy s pozitivní dikcí („Co se Vám osobně při jednání s druhými osvědčilo?“). Jako subjektivně osvědčené se dotázaným jevílo jednání, kterým se snažili komplikacím čelit: „Někdy se vyplatí prostě držet hubu a všechno odkývat ...“ (Jarmila)

Čtení záznamů rozhovorů odhalilo, že významy komplikací, o nichž dotázané mluvily, je na místě rozčlenit dvojím způsobem. Jednak podle výchozích představ – hledisek, a dále podle toho, zda dotázané komplikace, o nichž mluví, akceptují, nebo ne.

Chápání komplikací navazuje na osobní perspektivy dotázaných. Čtení záznamů potvrzuje, že ty, které kladou důraz na představu – hledisko „autonomní práce s klientem“, líčí očekávání těch druhých jako „komplikace autonomní práce s klientem“. Kdežto ty, které zdůrazňují představu – hledisko „přizpůsobovat klienty provozu služby“, komentují očekávání těch druhých jako „komplikace přizpůsobování klientů provozu služby“. Ty, které vycházejí z obou uvedených představ, mluví o očekávání jako o komplikacích obojího druhu.

Ať už mluvily o komplikacích autonomní práce s klientem nebo o komplikacích přizpůsobování klientů provozu služby, někteří dotázaní jimi subjektivně definované komplikace akceptovali, kdežto jiní ne. Vyprávění o akceptovaných komplikacích přitom mělo převážně „skeptický“ tón. Vyprávění o neakceptovaných komplikacích bylo laděno spíše, občas hodně „kriticky“.

Můžeme tedy hovořit o čtyřech typech významů očekávání těch druhých (viz schéma 2).



Schéma 2: Typy významů očekávání těch druhých, které vyjádřili sociální pracovníci během polostrukturovaných rozhovorů

očekávání chápáná jako akceptované a skepticky vyjádřené komplikace autonomní práce s klientem	očekávání chápáná jako akceptované a skepticky vyjádřené komplikace přizpůsobování klientů provozu služby
očekávání chápáná jako neakceptované a kriticky vyjádřené komplikace autonomní práce s klientem	očekávání chápáná jako neakceptované a kriticky vyjádřené komplikace přizpůsobování klientů provozu služby

Příkladem akceptované a skepticky formulované komplikace autonomní práce s klientem (viz levé horní pole schématu 2), kterou způsobilo, že klienti „všechno chtějí hned“, je vyprávění Františky:

„... přichází mladí, ... všechno chtějí hned. Ale to chtějí i naše děcka, ... Vyhodili je rodiče, jsou strašně závislí, na drogách, na chlastu, když přišli z dětského domova, dostali slušnou částku, takže několik let nedosáhnou na dávky ... Kluk... nemá žádné návyky, nikde nevydrží, je strašně konfliktní, nemá korekci v sobě, ani vnější ... nedosáhne na žádné prachy a nemůže si nic dovolit ... Ale když vidíte, jak oni, protože mají v sobě tu zlost, vztek na všechno, nejsou schopní pochopit zakázku toho mistra, dvakrát je vyvalí a oni řeknou: „Já už se mu na to můžu vysrat, protože já stejně nic neumím!“, a vy víte, že bohužel v tuble chvíli má úplnou pravdu ... je těžký ty lidi motivovat, aby v tom nesetřvali ... vidíte, jak jsou zranění, ... vznětliví, někoho napadnou ...“ (Františka)

Jako příklad očekávání, které je pro sociálního pracovníka neakceptovanou a kriticky komentovanou komplikací autonomní práce s klientem (viz levé dolní pole schématu 2), uvádím citaci z rozhovoru se sociální pracovnící s cizinci Helenou:

„... musíme posílat raporty, velmi pravidelně ... data, které posíláme, ani nikdo nezpracovává ... je to ubíjející, když vím, že by to šlo nastavit jinak, zefektivnilo by se to, nemusela bych tomu věnovat tolik času ... byla bych raději, kdybych se mohla více věnovat těm lidem ... pomáhat jim připravit žádosti pro úřady, poradit, jak získat potřebné náležitosti, ... Jak sem dostat rodinu, ... jak změnit zaměstnání, jak si najít bydlení, jak si co vyřídit na kterém úřadě ... objevují se klienti s handicapovanými dětmi a mají celodenní péči o ty děti, mají jen jeden příjem, tak co s tím ...“

Ilustrací očekávání, které je pro sociálního pracovníka akceptovanou a se skepsí komentovanou komplikací přizpůsobování klientů provozu služby (viz pravé horní pole schématu 2), je vyprávění sociální pracovníce Jolany z pečovatelské služby o podmínkách poskytování sociálního poradenství:

„Když ... klient nesplňuje naši cílovou skupinu ... následuje nějaká pomoc při distribuci do jiné, vhodnější služby ... ale klient to nehradí, protože sociální poradenství nemáme v ceníku ... ne, že bych to dělala z dobré vůle, po pracovní době ... máme to v rámci organizace takto nastavené ...“

Kritickým tónem vyjádřenou, neakceptovanou komplikaci přizpůsobování klientů představám o provozu služby (viz pravé dolní pole schématu 2) ilustruje komentář rozhodnutí „shora“, který vyslovila sociální pracovníce DZR Josefa:

„... co mě úplně vytáčí, jsou nesmysly ... z vyšších kruhů ... zákony jsou překážky, který musíte uvádět do praxe, papírování s tím spojený, ... hrozně to ztrpčuje a ... ubíjí energii ... Treba to GDPR, to bylo na palicu ..., jestliže chcete mít klienta klidnýho, tak potřebujete přijít na to ..., co si nedokázal v životě vyřešit, ... on [člověk s demencí] vám křičí a vy nevíte proč, ale nepřijedete na to, jsou to totiž „informace nad rámec“ ... neměla byste o něm zjišťovat tyto informace ... jsem přesvědčená, že za tím je byznys, v praxi to nefunguje, vy



*musíte udělat tisíc papírů, lesy v háji, mozek v háji, otrávení všichni ... to je těžkej opruz,
..., když ještě potom dotáhnou ti nižší, co přijde z vrchu ... absurdum!“*

REAKCE NA KOMPLIKACE SUBJEKTIVNĚ PŘISOUZENÉ OČEKÁVÁNÍM TĚCH DRUHÝCH

Když sociální pracovníce vyjadřovaly, jak chápou očekávání těch druhých, spontánně hovořily mj. o svých reakcích na komplikace, které podle nich očekávání způsobují (dále jen „komplikace“). V těchto vyjádřeních jsem nacházel odpověď na dílčí výzkumnou otázku: Jak mají sociální pracovníci v úmyslu na svou subjektivní definici očekávání těch druhých reagovat?

Dotázané říkaly, jak si své reakce představují („*minimálně by stálo za to to vyzkoušet*“), nebo je popisovaly jako reálné děje (např. „*když chci jít do terénu, tak jdu*“). Tak či onak, co o svých reakcích řekly, považují za vyjádření představ o nich. Z hlediska pojmu „chápání“ totiž jde o subjektivní definice reakcí na komplikace. Ze záznamů rozhovorů přitom nelze zjistit, v čem bylo vyprávění popisem reálných dějů, v čem narácí, tj. selektivní interpretací vzpomínek, a v čem vyjádřením vizi nebo přání dotázaných.

V záznamech rozhovorů jsem našel čtyři typy subjektivních reakcí na komplikace, které jsem dle jejich významu v kontextu zaznamenaných vyjádření označil jako „působení na ty druhé v zájmu klientů“, „ukázkování klientů a jeho racionalizace“, „únik před komplikací“ a „akceptace komplikace“. Tyto čtyři typy představ o reakcích na komplikace nyní popíšu podrobněji.

Výrazem „působení na ty druhé v zájmu klientů“ jsem označil postupy práce, které sociální pracovníce formulovaly vědomě jako snahu tlumit jimi předpokládané dopady očekávání těch druhých na klienty. Ve vyprávěních měly tyto postupy podobu „edukace“, „vyjednávání“ nebo tzv. síťování, v rozhovorech označované slovem „spolupráce“ s lidmi z jiné organizace.

Účelem edukace by podle dotázaných mělo být „*vysvětlit*“. „*Každému pracovníkovi ... jednotlivě*“ (Jarmila), „*veřejnosti*“ či „*lidem na radnici*“, kteří mají „*předsudky*“, a klienti (uživatelé drog, bezdomovci, cizinci, lidé s mentálním handicapem ...) jsou proto „*slepě manipulováni*“. „*Zprostředkovat jim informace, které jsou validní, aby ti lidi znali ... tu pravdu*“, aby „*se na ně začali dívat jinak*“ (Helena). Františka a Jarmila říkaly: edukovat nejen pracovníky, politiky a veřejnost, ale také „*klienty, aby se chovali slušně, přemýšleli, jak na druhé lidi působí*“.

Vyjednáváním chtějí dotázané prosazovat to, co naráží. Tedy „*vize*“, a taky řešení konkrétních záležitostí určitého klienta. Prosazování vizí, např. „*představ o rozvoji služby*“, jde podle Zuzany „*přes komunitní plánování*“, kde je „*složité lobbovat*“, aby byl rozvoj služby „*zakomponován do rozvojového záměru*“. Chce to „*trpělivost*“. Řešení určité záležitosti klienta je obtížné, pokud na ně pracovník jiné organizace nechce přistoupit, protože „*nechce odbočit z toho, co má předepsané*“ nebo něco předsudečně považuje za „*absolutně nepřijatelné*“. Pak se údajně vyjednává skrytě. Tzn. neoficiálně: „*Máme tam [v jiné organizaci] někoho, na koho se můžeme obrátit*“ (Jarmila). Nebo implicitně: „*... psát to setřením způsobem, jakým je posudkový lékař zvyklý číst ... my jsme od toho, abychom to popsaly tak, aby se do situace toho žadatele vcítily, aby to pochopil ...*“ (Antonie).

Síťování je v záznamech prezentováno jako předpoklad vyjednávání. Podle Heleny pomáhá „*osobní kontakt s lidmi z úřadů*“. „*Na první dobrou neporadí*.“ Když se díky „*setkávání postupně známe ...*“, popíšu bezvýchodnou situaci, tak najednou to řešení je.“

Označení „ukázkování klientů a jeho racionalizace“ jsem použil pro postupy práce, jejichž deklarovaným účelem např. bylo, „*aby to dobře fungovalo*“ nebo „*mít klienta klidného*“. Vedle této deklarace uváděly dotázané spontánně další odůvodnění, která ukázkování prezentovala jako prospěšné pro klienta. Označuji je slovem „*racionalizace*“. Např. Romana líčí ukázkování následovně: „*... máme daná pravidla ... ta, aby to dobře fungovalo, vychází z toho, jak je služba definovaná ... už před zahájením poskytování služby upozorňujeme, že hrubé porušování domácího řádu, třeba nadměrné pití alkoholu, ... může vést k ukončení smlouvy. Aby pak nebyli překvapení ... oni ta pravidla testují, snaží se je někam posunout, ...*“ Připojena je racionalizace: „*... když se zeptají*



desetkrát, odpovím jim vždycky stejně ... i pro ně je to dobrý, že mají jasný neměnný pravidla, ... na který se můžou spolehnout, ... orientovat se v nich, že situace je prostě daná, a oni ví, že to tak bude.“ Ukázněvaní má někdy subtilní a nápaditý charakter: *„... když chcete mít klienta klidnýho, ... on [člověk s demencí] vám křičí, a vy nevíte proč, ... Jeden křičel: „Chleba!“, dnes a denně pořád: „Chleba“, ... donesete chleba, nechtěl ho ... Jeden ho znal, říkal, že ... mu maminka vždycky mazala chleba, když šel do školy ... on volal tu mámu. Obklopte klienta fotkami, ... a ten člověk se zklidní.“*

Slovem „únik“ jsem označil vyprávění o představách opuštění nebo změny role. Může dojít k jejímu částečnému opuštění: Zuzana např. říká, že ji *„bavilo dělat vedoucí i klíčového pracovníka, ale byla to vražedná kombinace ... odbourala jsem to. Teď koordinuju proces celého individuálního plánování“*. Ojediněle šlo o představu opuštění role odchodem z organizace: *„Nevím, jestli bych se po mateřské chtěla vrátit do tohoto záprahu ... člověk se často přistihne, že ani nejedl ...“* (Jarmila).

Slovo „akceptace“ označuje přijetí komplikace. To mělo v záznamech rozhovorů různé významy. Někdy šlo o „vnitřní přijetí“: *„... spravování financí zabírá hodně času ... mluví se, jestli je nutný, aby to dělali sociální pracovníci, může to dělat účetní. To si úplně nedokážu představit ... ti lidé nejsou schopni hospodřit rozumně ...“* (Romana). Jiným způsobem akceptace komplikace je „rezignace“. Lakonicky ji vyjádřila Lenka: *„Ale tak, beru to, jak to je.“* Zuzana popsala akceptování komplikace, jehož motivem je „respekt“: *„Jsou tady lidé, ... mají vypěstovanou antipatii vůči ... jdeme do kina, půjdeme na slavnosti vína ... Odmítají komunitní život, zavírají se do pokoje ... to respektujeme, nabízíme, ale nenutíme nikoho k ničemu.“* Nelze opomenout akceptaci komplikace pomocí „racionalizace“. O té mluvila Jarmila: *„... práci odvádíme ..., ale ..., co všechno musíme vykazovat, ... mnohdy za to odpovídají lidé, kteří tomu nerozumí, ... tyto věci mě zatěžují ... Naštěstí jsem dobrá i na matematiku, takže mě to tak nepohlcuje.“*

Různé způsoby akceptace komplikací jsou součástí chápání očekávání těch druhých téměř všech dotázaných.

ZÁVĚR

Otázka této stati zní: Jak sociální pracovníci chápou očekávání těch druhých ve svém organizačním prostředí? Odpověď vychází z předpokladu, že dílčí komponenty „chápání“, tj. „představy – hlediska“, „významy očekávání“ a „subjektivní reakce na ně“ (krátce „hlediska, významy a reakce“) na sebe v myslích jedinců navazují a konstituují vnitřně provázané způsoby interpretace, tak zvaná „osobní chápání očekávání“. Např. osobní chápání Zuzany je kombinací hlediska autonomní práce s klienty, skeptického komentování a akceptace komplikací s prosazováním změn a snahy působit na ty druhé v zájmu klientů.

Lze předpokládat, že různí jednotlivci chápou očekávání těch druhých různě, tzn., že subjektivně vymezují odlišné kombinace hledisek, významů a reakcí. Otázka je, zda lze srovnáváním individuálních kombinací identifikovat analogická osobní chápání, která vyjádřilo několik podobně uvažujících jedinců, a představují tedy „typy“ osobního chápání očekávání těch druhých.

Odpověď zní: „Ne tak docela.“ Na jedné straně se ukázalo, že individuální kombinace různých hledisek, významů a reakcí, které v rozhovorech vyjádřily jednotlivé sociální pracovnice, jsou skutečně osobní a téměř nekonečně různorodé. Na druhé straně se podařilo rozpoznat dvě osobní chápání očekávání, která se navzájem liší z hlediska všech tří dílčích komponent „chápání“, tj. z hlediska představ, významů i subjektivních reakcí na ně. Každé z těchto dvou osobních chápání bylo identifikováno pouze u jedné sociální pracovnice.

Osobní chápání sociální pracovnice agentury příspěvku na péči Antonie vychází z představ – hlediska „autonomní práce s klientem“, očekávání těch druhých chápe Antonie jako „komplikaci autonomní práce s klientem“ a subjektivní reakce na komplikace, kterou popsala, spočívá v „působení na ty druhé v zájmu klientů“.

Představu – hledisko „autonomní práce s klientem“ Antonie vyjádřila výrokem: *„... řízení můžete ... vést dvěma cestami. Obě odpovídají tomu, co chce zákon. Ale vy si můžete vybrat. Pro klienta je horší,*



když mu pošlete čtyři dopisy s modrým pruhem ..., klient se v tom nevyzná, řízení se protahuje, nutíte ho výzvou, aby ... řešil chyby v žádosti. Nebo můžete ... žádost opravit během šetření ..., aby papíry a návštěv na úřadu bylo co nejméně ... “ Antonie volí druhou cestu, „provést klienta řízením ... při minimálním administrativním zatížení a zbytečně věc nekomplikovat ... “

Komplikace pro Antonii spočívá v tom, že, „zbytečně tu věc nekomplikovat“ a „opravit žádost během šetření“ „... je u nás bráno tak, jako že to je špatně“. Další komplikace je, že posudkový lékař nedokáže respektovat zvyklosti žadatele: „Má problém, když tam napíšeme, že ten člověk se koupá jednou za týden. Že „to není žádná mimořádná péče“, ... Pro něho je to absolutně nepřijatelné a neuznal by to ... “

Antonie popisuje, jak omezuje dopad uvedených komplikací na klienty: „... vedoucí hodnotí podle toho, jak vedu administrativu, ... Proklientský způsob tady není zvykem. Abych to mohla dělat, musím mít tu administrativu v pořádku. Ostatní pak vedoucí nechává na mně.“ Posudkovému lékaři „nevedu to, co by mu mohlo vadit. Má problém, ... že se žadatel koupá jednou týdně ... Takže to neuvádím.“

Osobní chápání sociální pracovnice DZR Romany vychází z představy – hlediska „přizpůsobování klientů provozu služby“, očekávání těch druhých chápe jako „komplikaci přizpůsobování klientů provozu služby“ a subjektivní reakce na komplikace, kterou popsala, spočívá v „ukázňování klientů a jeho racionalizaci“.

Pro Romanu je důležité, „aby to dobře fungovalo“. Tato představa ji vede k důrazu na přizpůsobování klientů provozu služby: „... aby ti klienti tady mohli fungovat, ... je daný nastavením té služby“.

Pro Romanu je proto komplikací, pokud klient očekává něco, co podle ní „není dosažitelný v rámci služby“. Svou reakci popisuje Romana lakonicky: „... primárně to vychází od těch klientů, co oni by chtěli, a někdy samozřejmě se to tady zkontroluje, že jo.“ Svůj výklad doplňuje racionalizací: „Protože jsou samozřejmě, já nevím, lidi ležící, kteří už jako nikdy chodit nebudou, a stejně si dají do požadavku, že by chtěli chodit. A pak se to prostě tady v té první fázi zkontroluje, že tohle jako je nereálný ... “

U ostatních dotázaných sociálních pracovnic není chápání očekávání těch druhých tak typově jednoznačné. Bez ohledu na to, ze které představy – hlediska vycházejí, se totiž v jejich vyprávění, na rozdíl od Antonie a Romany, objevují reakce typu „akceptace komplikací“, někdy také „únik“. Osobní perspektivy některých z nich vycházejí současně z představy „autonomní práce s klientem“ i z představy „přizpůsobování klientů provozu služby“. Osobní perspektivy ostatních sociálních pracovnic tedy nejsou tak typově vyhraněné, jako osobní perspektivy Antonie a Romany.

To podle mě znamená, že interpretace očekávání Antonii a Romanou představují dva limitní typy osobního chápání očekávání těch druhých. „Limitní“ znamená, že osobní chápání Antonie a Romany představují krajní body škály, mezi nimiž se nalézají osobní chápání dalších dotázaných sociálních pracovnic. Ta zahrnují významy obou limitních typů, případně představy relativizující jednoznačnou inklinaci k jednomu z nich. Osobní chápání očekávání těch druhých řadou sociálních pracovnic inklinuje k představám a významům Antonie (Jarmila, Helena, Zuzana, Františka), nebo Romany (Josefa). Tato inklinace je však relativizována tím, že Jarmila, Helena, Zuzana, Františka nebo Josefa akceptují komplikace, na které by Antonie a Romana reagovaly důsledně v duchu své představy – hlediska. Jedna v duchu představy autonomie, druhá v duchu představy o nastavení provozu.

Odpověď na otázku, jak sociální pracovníci chápou očekávání těch druhých ve svém organizačním prostředí, tedy zní: Sociální pracovnice, které se zúčastnily rozhovorů, chápou očekávání těch druhých jako komplikace práce s klienty. Významy těchto komplikací a subjektivní reakce na ně jsou různorodé. Očekávání jsou sociálními pracovníci chápána jako „komplikace autonomní práce s klientem“; nebo jako „komplikace přizpůsobování klientů provozu služby“; nebo oběma uvedenými způsoby současně. Sociální pracovnice mají obvykle sklon komplikace, které subjektivně definují, akceptovat. Osobní chápání komplikací se pak individuálně liší tím, jaký způsob akceptace sociální pracovnice tematizují. Chápání komplikací je jiné u těch, které komplikaci vnitřně přijímají; u těch, které rezignují; a ještě jiné u těch, které k akceptaci komplikací přivádí respekt ke klientům. Odpověď na položenou otázku koresponduje s předpokladem Barbalet, že v soudobé společnosti je způsob provedení očekávání závislý na osobní interpretaci role tím, kdo ji vykonává. S těmito předpoklady koresponduje zejména zjištění, že některé sociální pracovnice sice vykonávají



analogické role, chápou je však odlišně. Např. případové manažerky Jarmila i Lenka vycházejí z představy autonomní práce s klientem. Zatímco Jarmila mluví o svých snahách překonat komplikace působením na spolupracovníky z jiných organizací, Lenka akceptuje očekáváními vedení vynucenou spolupráci s lidmi, s nimiž si nerozumí. Rozdíly jsou také mezi sociálními pracovníci agentury PnP Antonii, která je, jak uvedeno výše, prototypem chápání očekávání z perspektivy „autonomní práce s klientem“, a Sandrou, která inklinuje, byť ne výhradně, k představě „přízpůsobování klientů provozu služby“. Rozdíly jsou dále mezi Zuzanou a Soňou, které pracují v chráněném bydlení, nebo mezi Kamilou a Jolanou, sociálními pracovníci v pečovatelské službě. Sociální pracovníci tedy chápou své role různorodě. Jak ale vysvětlit zjištění, že přes tuto různorodost celá řada z nich reaguje na jimi subjektivně definované komplikace tím, že je akceptuje? Použitá data sice vybízejí k otázce: „Proč akceptace komplikací?“ Odpověď na tuto otázku však neobsahují. Nabízí se domněnka, že akceptace komplikací souvisí s normativním chápáním rolí v organizaci. Jak už bylo řečeno výše, domnívám se, že sociální pracovníci často předpokládají, že nemohou nebo že není správné dělat nic jiného, než konformně naplňovat oficiálně stanovená normativní očekávání zákonů a manažerů. Nelze vyloučit, že z tohoto předpokladu vycházejí i sociální pracovníci citované na předcházejících stránkách. Pokud by se tuto domněnku podařilo doložit, byla by to jedna z možných odpovědí na otázku, proč mají sklon akceptovat subjektivně konstruované komplikace, i když jim to osobně nevyhovuje.

Výše citovaná vyprávění Lenky a Františky upozorňují, že to někdy znamená, že někteří sociální pracovníci, na rozdíl od jiných (např. od Antonie), (rezignovaně) akceptují subjektivně konstruované komplikace, i když jim to brání autonomně pracovat s klienty. A tedy pěstovat odbornou svěbytnost, bez níž je v praxi těžké uplatňovat hodnoty oboru sociální práce.

Sociálním pracovníkům proto doporučuji, aby hledali, resp. vytvářeli příležitosti k diskusi a zamyšlení nad dvěma otázkami: Je lepší chápat očekávání těch druhých bez uvážení jako závazek, kterému je třeba se podřídit, i když mě brání dobře pracovat s klienty? Nebo je lepší jejich očekávání sledovat zpovzdálí s otázkou, jak na ně reagovat, aby to nepoškodilo klienty? Hledáním odpovědi na tyto otázky může každý z nás podpořit odbornou svěbytnost sociálních pracovníků, mužů či žen, při řešení situací a problémů našich klientů.

POUŽITÉ ZDROJE

- BALDWIN, M. 2000. *Care Management and Community Care, Social Work Discretion and the Construction of Policy*. Aldershot–Burlington–Singapore–Sydney: Ashgate.
- BARAK, A. 2005. What is Legal Interpretation? In: BARAK, A. *Purposive Interpretation in Law*. Princeton: Princeton University Press, 3–60.
- BARBALET, J. 2006. Social Role. In: TURNER, B. S. *The Cambridge Dictionary of Sociology*. Cambridge: Cambridge University Press, 583–584.
- BERGER, P. L., LUCKMANN, T. 1991. *The Social Construction of Reality. A Treatise in the Sociology of Knowledge*. London: Penguin Books.
- CLARK, J., NEWMAN, J. 1997. *The Managerial State*. London: Sage.
- CRAIG, G., GLENDINNING, C. 1993. Rationing Versus Choice: Tensions and Options. Cash and Care for Disabled and Older People and their Carers. In: DEAKIN, N., PAGE, R. (Eds.). *The Costs of Welfare*. Aldershot–Brookfield USA–Hong Kong–Singapore–Sydney: Avenbury, 165–182.
- DUSTIN, D. 2007. *The McDonaldization of Social Work*. Aldershot–Burlington: Ashgate.
- FABRICANT, M. 1985. The Industrialization of Social Work Practice. *Social Work*, 30(5), 389–395.
- GILGUN, J. F. 2015. *Deductive Qualitative Analysis as Middle Ground: Theory-Guided Qualitative Research* [online]. Seattle: Amazon Digital Services LLC. [21. 4. 2020]. Dostupné z: http://www.academia.edu/download/34647415/DQA_as_middle_ground_2010



- GLASERFELD v., E. 1983. On the Concept of Interpretation. *Poetics*, 12(2/3), 207–218.
- GOFFMAN, E. 1990. *The Presentation of Self in Everyday Life*. London: Penguin Books.
- HADLEY, R., McGRATH, M. 1984. *When Social Services Are Local, The Normanton Experience*. London–Boston–Sydney: George Allen & Unwin.
- HARRIS, J. 1998. Scientific Management, Bureau-Professionalism, New Managerialism: The Labour Process of State Social Work. *British Journal of Social Work*, 28(6), 839–862.
- HARRIS, J. 2000. *The Social Work Business*. London – New York: Routledge.
- HARRIS, J., McDONALD, C. 2000. Post-Fordism, the Welfare State and the Personal Social Services: A Comparison of Australia and Britain. *British Journal of Social Work*, 30(1), 51–70.
- HOLASOVÁ, V. 2012. Sociální práce jako nová tržní příležitost. *Sociální práce / Sociálna práca*, 12(2), 126–137.
- HOWE, D. 1986. *Social Workers and Their Practice in Welfare Bureaucracies*. Gower: Aldershot–Vermont.
- JANEBOVÁ, R. 2019. Sociální práce, nebo sociální policie? Pronikání disciplinárních principů do sociální politiky a sociální práce. *Sociální práce / Sociálna práca*, 19(3), 5–22.
- KELLER, J. 2010. *Tri sociální světy. Sociální struktura postindustriální společnosti*. Praha: Slon.
- LAAN v. d., G. 1998. *Otázky legitimace sociální práce*. Boskovice–Ostrava: Albert – ZSF OU.
- LeGRAND, J., BARTLETT, W. (Eds.). 1993. *Quasi-Markets and Social Policy*. MacMillan: Houndmills and London.
- LIPSKY, M. 1980. *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- MULLALY, R. 2007. *The New Structural Social Work*. Ontario: Oxford University Press.
- MUNDAY, B. 1984. What Future for the Personal Social Services? In: NOVOTNY, H. (Ed.). *Thought and Action in Social Policy, Social Concerns for the 1980s*. Wien: ECSWTR, 171–180.
- PARSONS, T. 2012. An Outline of the Social System. In: CALHOUN, C. et al. (Eds.). *Classical Sociological Theory*. Blackwell Publishing: Malden MA, 421–440.
- PETRUSEK, M. 1996. Definice situace. In: *Velký sociologický slovník*, Karolinum: Praha, 171.
- RECMANOVÁ, A. 2019. Privatizace sociální práce v kontextu neoliberalismu. *Sociální práce / Sociálna práca*, 19(3), 23–43.
- SAINSBURY, E. 1980. A Professional Skills Approach to Specialization. In: BOOTH, T., MARTIN, D., MELLOTE, C. (Eds.). *Specialization, Issues in the Organization of Social Work*, Birmingham: BASW/SSRG, 62–76.
- SCOTT, J., MARSHAL, G. (Eds.). 2009. Role. In: *Oxford Dictionary of Sociology*. Oxford University Press: Oxford, 654–655.
- THOMAS, W. I. 1923. *The Unadjusted Girl*. Boston: Little, Brown, and Company.
- THOMAS, W. I., THOMAS, D. S. 1928. *The Child in America. Behaviour Problems and Programs*. New York: A. A. Knopf.
- WONG, C. 1991. *Ideology, Welfare Mix and the Production of Welfare. A Comparative Study of Child Day-care Policies in Britain and Hong Kong*. Sheffield: University of Sheffield.



Koncepce očekávání jako komplexní evaluační nástroj v sociálních vědách¹

The Concept of Expectation as a Comprehensive Instrument for Evaluation in the Social Sciences

Karel Řezáč

Mgr. Karel Řezáč² je studentem doktorského studijního programu Sociální politiky a sociální práce na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně a současně působí jako externí pracovník na Katedře sociologie Filozofické fakulty Západočeské univerzity v Plzni. Od roku 2014 pracuje jako sociální pracovník náhradní rodinné péče v organizaci pověřené doprovázením pěstounských rodin.

Abstrakt

CÍLE: Cílem této teoretické studie je představit koncepci očekávání jako komplexní nástroj sloužící k evaluaci určitého stavu sociální reality v rámci oblasti sociálních věd. **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Koncepce je v textu konstruována na základě teoretických východisek v podobě interpretací pojmu očekávání z oblasti vybraných sociálních věd (psychologie, sociologie a sociální práce). **METODY:** Text je teoretickou studií provedenou na základě metody interpretativní (diskurzivní) analýzy. **VÝSLEDKY:** Analýza jednak ukazuje paralely v principu diferenciaci procesu očekávání napříč vybranými obory sociálních věd, které se zaměřují na různé úrovně fungování člověka ve společnosti, a současně konceptualizuje tento identifikovaný princip do podoby potenciálního evaluačního nástroje. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Uvedená koncepce očekávání jako evaluačního nástroje může sociálním pracovníkům a badatelům z oblasti sociální práce sloužit jako nový způsob hodnocení životní situace klienta na různých úrovních.

Klíčová slova

očekávání, expektace, expektance, kognitivní očekávání, normativní očekávání, potenciality, hodnotný život, sociální vědy, evaluace

Abstract

OBJECTIVES: This theoretical study aims to introduce the concept of expectation as a comprehensive instrument for evaluating a particular state of social reality in the field of social sciences. **THEORETICAL BASE:** The concept is based on a theoretical background in the form of interpretations of expectations in the field of selected social sciences (psychology, sociology, and social work). **METHODS:** The text is a theoretical study based on the method of interpretive (discursive) analysis. **OUTCOMES:** The analysis firstly shows parallels to the principle of the process of the differentiation of expectation across selected fields of social sciences that focus on

¹ Tento článek vznikl v rámci grantového projektu specifického výzkumu Masarykovy univerzity s názvem Porozumění perspektivám účastníků sociálních intervencí (MUNI/A/1330/2019).

² Kontakt: Mgr. Karel Řezáč, ZČU, Fakulta filozofická, Katedra sociologie, Sedláčkova 38, 301 00 Plzeň; rezack@kss.zcu.cz



different levels of human functioning in society. Secondly, the study offers a conceptualization of the identified principle into a potential evaluation instrument. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** The above-mentioned concept of expectation as an evaluation instrument can help social workers as a new way of evaluating the client's life situation at various levels.

Keywords

anticipation, expectation, expectancy, cognitive expectation, normative expectation, capabilities, valuable life, social science, evaluation

ÚVOD

Hodnocení světa kolem nás zpravidla začíná v našem nitru. Již při pozorování jevů, předmětů a souvislostí na tyto podněty hledíme s určitým očekáváním a předpoklady, které tak tvoří neopomenutelnou část naší interakce s okolím. Pokud vzhlížíme na oblohu, očekáváme spatření nebe v podobě odpovídající našemu vjemu počasí, při úsměvu směřovaném jiné osobě čekáme vřelé jednání a při projeveném smutku předpokládáme útěchu od našich blízkých. Ne vždy však námi domýšlené následky dostojí našim očekáváním. Komplex jedinečného spletence všech okolností neopakovatelných situací a událostí okolo nás vytváří prostředí, kde jistě zpravidla není vůbec nic. Přesto nás očekávání vede k víře v pravděpodobnost a z ní vyvozených hypotézy, které jsou předpokladem snad všech vědeckých disciplín. Skutečnost, že prostřednictvím očekávání prakticky nepřetržitě hodnotíme vše, co se v našem okolí děje, vzbuzuje myšlenku uchopit tento samovolný proces lidského očekávání a transformovat jej do systematictějšího a vědecktějšího pojetí hodnocení, respektive evaluace. A v jaké jiné oblasti než na poli působnosti sociálních věd se o takovou konceptualizaci očekávání pokusit? Představitelé sociálních věd usilují o porozumění našemu jednání ve společnosti, zabývají se lidskými vztahy i tím, co se při vykonávání různých činností děje uvnitř nás samotných. Cílem tohoto článku tedy je formulovat koncepci zmíněného procesu očekávání jako potenciální komplexní evaluační nástroje v sociálních vědách.

METODIKA ZKOUMÁNÍ

Formulace koncepce očekávání v sociálních vědách vyžaduje nejprve vyjasnění toho, co lze jako tyto vědy chápat. Ačkoliv v dnešní době se do okruhu sociálních věd řadí široká škála více i méně společensky uznávaných oblastí a oborů, jejich kompletní zohlednění ve všech jejich detailních aspektech se jeví jako obtížné uskutečnitelné až nemožné. Pro souhrnné zohlednění podstaty sociálních věd vycházím z definice Oxfordského slovníku (Stevenson, Waite, 2011:1370), kde jsou sociální vědy obecně definovány jako „*vědecké studium lidské společnosti a sociálních vztahů*“. Jejich předmětem zájmu tedy je zkoumat *společnost a sociální vztahy*. V téměř slovníku lze o pár hesel dále nalézt také definici společnosti, která je vymezena jako „*souhrn lidí žijících společně ve více či méně uspořádané komunitě*“ (Stevenson, Waite, 2011:1370). Společnost se tedy skládá ze svých dílčích jednotek, kterými jsou *lidé jako jednotlivci*. Jestliže vyjdeme z této interpretace, že společným předmětem zájmu sociálních věd je člověk, společnost a sociální vztahy, lze analogicky nejreprezentativnější disciplíny sociálních věd profilovat do tří k těmto pojmům nejvíce relevantních zástupců, konkrétně **psychologie**, která studuje oblasti člověka jako jednotlivce, jeho „*chování, mentální procesy a tělesného dění*“ (Plháková, 2003:14), **sociologie**, jež zkoumá a objasňuje „*struktury, funkce a souvislosti vývoje společnosti*“ (Jandourek, 2007), a **sociální práce**, jejímž předmětem zájmu je dle rozšířeného funkcionalistického pojetí jedinečná životní situace člověka, která je determinována právě (ne)rovnovážným vztahem mezi zmíněnými jednotlivci a společností, respektive mezi *sociálním fungováním* jednotlivce na jedné straně a na něj kladenými *nároky sociálního prostředí* na straně druhé (Navrátil, 2013). Právě tyto tři disciplíny proto využívám



jako reprezentativní zástupce oblasti sociálních věd, v jejichž oborových perspektivách je koncepce očekávání zkoumána.

Metodika pro dosažení uvedeného cíle byla zvolena s ohledem na výše uvedenou skutečnost a z ní vycházející potřebu obsazení perspektiv více oborových disciplín. Konstruovanou koncepci očekávání bylo žádoucí vybudovat na základě pevných teoretických poznatků vyplývajících z relevantních a validovaných dat sociálních věd, nikoliv opírat ji o měkká a spíše spontánní sdělení vybraných aktérů v rozhovorech či dotazníkovém šetření. Ačkoliv by takové kvalitativní zaměření jistě neméně přispělo k rozvoji v podobě porozumění nahlížení přímých vědeckých aktérů na uvedený pojem, nevedlo by patrně k cíli tohoto článku. Z těchto důvodů byla pro výzkum zvolena forma teoretické studie, jejíž jednotkou zjišťování byl soubor vědecky uznávaných materiálů v podobě odborných textů daného oboru. Jejich výběr byl proveden na základě vyhledávání rozšířených publikací, které se zkoumaným pojmem očekávání, respektive jednotkou zkoumání, pracují (jak v explicitní, tak implicitní rovině, pokud se v dané disciplíně přímé definice nepodařilo vyhledat). Správné porozumění předem stanovenému tématu *očekávání* v rámci oborového kontextu jednotlivých disciplín vyžaduje volbu kvalitativní výzkumné strategie, která ze své podstaty umožňuje podrobný vhled při zkoumání předem stanoveného fenoménu, jeho exploraci a hledání příčinných souvislostí (Hendl, 2008). Tyto oblasti se jeví jako nezbytné pro navržení koncepce tak sofistikovaného pojmu, jakým očekávání je.

Jako výzkumná metoda byla zvažována diskurzivní analýza. Ačkoliv diskurzivní analýza dle původního Foucaultova (1972) pojetí diskurzu představuje „*sociálně-lingvistický popis norem řídících a zahrnujících zaměření na společenská a politická vymezení v určité vlastní formě, kterou diskurz zaujímá*“ (Blackburn, 2016:137), řada autorů pojem diskurz, a potažmo tedy i diskurzivní analýzu jako s ním související proces interpretuje různě. Někteří autoři (Beneš, 2008; Johnstoneová, 2018) na nejednotnost pojetí diskurzivní analýzy explicitně upozorňují. Beneš (2008) neustálenost pojetí diskurzivní analýzy přičítá modifikaci vázající se na perspektivu aktérů dle přidruženosti k odlišným vědním disciplínám sociálně-vědního výzkumu, kteří interpretují tuto metodu nezávisle na sobě. Schneiderová (2015) zmíněnou nejednoznačnost připisuje skutečnosti, že s termínem diskurz operuje mnoho vědních oborů nezávisle na sobě a mimo hranice těchto disciplín se současně objevuje v interdisciplinárních souvislostech. Sám Foucault (1972) již ve svém původním díle potenciální riziko dezinterpretace implicitně naznačuje, když v důsledku určité vlastní sebereflexe zmiňuje, že sám „*význam diskurzu spíše rozmnožil*“ (Foucault, 1972:80). V důsledku těchto nepřesností tak lze diskurzivní analýzu chápat v původním a dle Johnstoneové (2018) správném smyslu, který lze definovat jako souhrn skryté množiny pravidel, princip tvorby textů a předem daná schémata (Foucault, 1972). Diskurzivní analýza v takovém pojetí představuje analýzu souboru pravidel, která řídí formulaci sdělení autorů. Druhé pojetí, které můžeme nalézt například u Fairclougha (2004), Homoláče (2006) či Krause (2010), interpretuje diskurzy³ jako způsoby reprezentování aspektů světa. Diskurz tak zde není chápán jako soubor pravidel, nýbrž jako způsob specifického výkladu. Na základě těchto odlišností lze rozlišovat *diskurz něčeho* dle Foucaulta (1972) a *diskurz někoho* dle Fairclougha (2004). V tomto důsledku se tak mění i výklad diskurzivní analýzy, jež v prvním případě představuje analýzu souboru pravidel, která řídí formulaci sdělení autorů, a v druhém případě znamená analýzu interpretace, a je tak transparentnější nahradit pojem diskurzivní analýza označením interpretativní analýza. Jelikož ústřední téma této studie se zaměřuje na konkrétní předem stanovený proces (očekávání), který má za cíl zformulovat do koncepce hodnotícího nástroje, bylo stanoveno jako potřebné pracovat s analýzou interpretací, které o jevu pojednávají, a nikoliv analyzovat pravidla, která ke vzniku těchto interpretací vedou. Z tohoto důvodu lze výslednou aplikovanou metodu označit jako interpretativní (diskurzivní)

³ Uvedená záměna používání jednotného a množného čísla v případě slova diskurzu je vzhledem ke dvěma odlišným pojetím tohoto pojmu dle Johnstoneové (2018) pro tuto nesourodost typickým znakem a důkazem.



analýzu. Stěžejní přitom byly zásady interpretativního postupu dle Kronickové (1997), které korelují s interpretativním pojetím diskurzivní analýzy.

KONCEPCE OČEKÁVÁNÍ

Pojem očekávání je jedním z pojmů, které sice tvoří součást běžné a každodenně používané slovní výbavy nás všech, ale jeho hlubšímu významu za běžných okolností nevěnujeme přílišnou pozornost. Očekávání může člověku přinášet jak radosti, tak strasti. V obecné rovině pouhou optikou laika lze usoudit, že očekávání spočívá ve víře v naplnění určité představy. Poněkud odbornější pojetí lze nalézt v terminologii vědních disciplín, zejména v psychologii a sociologii, kde lze identifikovat jak explicitní vyjádření tohoto pojmu v podobě přímých definic, tak jeho kontextuální použití v rámci specifických teorií. Také v oblasti sociální práce se v některých teoriích, které jsou z její podstaty dokonce velmi významné, s tímto termínem pracuje. V dalších podkapitolách jsou tyto detailní interpretace pojmu očekávání jednotlivě představeny v dílčích kontextech vybraných disciplín sociálních věd, jejichž volba je zdůvodněna v předchozí metodické kapitole. Považují však za nutné zmínit, že pojem očekávání není doménou pouze těchto oblastí lidského poznání, ba dokonce není ani výhradním pojmem sociálních věd a humanitně orientovaných oborů. Také matematika a fyzika jsou totiž postaveny na principu lidského očekávání. Ať již očekávání určitého výsledku matematického příkladu, výrazu či vzorce nebo výsledku fyzikálního či chemického experimentu. Právě existence výchozího předpokladu – očekávání žene lidské poznání kupředu. Očekávání napomáhá k porozumění pravidlům našeho světa a je činitelem lidského poznání, jelikož bychom se bez něj nemohli poučovat z vlastních chyb. Po chybě totiž v důsledku očekávaného selhání při opakování stejného postupu máme tendence zkoušet nové inovativní alternativy, které nás vedou dál. Ačkoliv tyto další oblasti nebyly předmětem této analýzy, věřím, že i v tomto směru by byly získané poznatky obohacující. Bezpochyby by takové multidisciplinární zkoumání významu očekávání vyžadovalo mnohaleté bádání založené na spolupráci představitelů mnoha oborů. Z tohoto důvodu však považuji za vedlejší cíl tohoto textu inspirovat další badatele napříč širokým spektrem akademické obce k odhalování dalších významů a možností využití tohoto univerzálního pojmu.

Psychologická interpretativní perspektiva očekávání

V odborné psychologické literatuře se oproti jiným termínům, jako je vnímání, paměť nebo myšlení, můžeme setkat spíše se strohými definicemi, které se explicitně vztahují k vymezení pojmu očekávání. Jednu z nich nabízí například Hartl a Hartlová (2010), kteří popisují očekávání jako předpoklad, že se něco uskuteční na určitém místě, v určitém čase a určitým způsobem. Jako synonymum tohoto pojmu uvádí tito autoři také termín *anticipace*. Dle nich lze na oba tyto synonymní pojmy rovněž nahlížet jako na předem vytvořenou představu, předzvěst určitých procesů, jevů nebo událostí, které teprve nastanou. Dle Kollárika (2002) představuje očekávání vnitřní kritérium jedince, které je zařazeno do struktury osobnosti člověka na stejné úrovni, jako jsou například potřeby či zájmy. Další explicitní vymezení nabízí Schmidbauer (1994), který definuje očekávání jako předvídání události ve fantazii, která se může týkat našeho vlastního chování, chování lidí okolo nás, či jiné skutečnosti. Miceliová a Castelfranchi (2015) zase tvrdí, že očekávání je univerzálním nástrojem, na jehož principu je založeno celé naše myšlení. V anglickém jazyce můžeme při snaze přeložit pojem očekávání narazit na 3 rozdílná slova. Stejně jako v češtině se můžeme setkat s výše avizovaným pojmem *anticipation*, tedy *anticipace*. Dále se však varianty překladu štěpí na výrazy *expectation* a *expectancy*⁴, jejichž přímé ekvivalenty v českém jazyce běžně nepoužíváme.

⁴ Slovo *expectancy* se používá především ve spojení *life-expectancy*, tedy očekávaná délka života. V hovorové angličtině je mnohem více užíváno slova *expectation*, v kontextu psychologie, respektive v psychologických slovnících má tento výraz ovšem relativně hojně zastoupení (Basavanna, 2000; Matsumoto, 2009; Corsini, 2016; Warren, 2018; Cambridge Dictionary, 2020).



Expektace

Zaměříme se nejdříve na první z obou variant. Cambridgeský slovník (Cambridge Dictionary, 2020) pod pojmem *expectation* uvádí obecně pocit, že se v budoucnu budou dít dobré věci, ale zároveň zde najdeme další definici interpretující tento pocit jako předpoklad, že se pouze prostě něco stane. Druhá definice je pochopitelně nadřazena té první, jelikož poskytuje možnost počítat jak s pozitivní, tak negativní variantou toho, co je očekáváno. Dalším autorem z řad psychologie zmiňujícím ve svém lexikonu zmíněný pojem je Basavanna (2000:139), který k pojmu *expectation* napsal následující charakteristiku: „*Anticipace nebo předpověď budoucích událostí založená na minulé zkušenosti*.“ Pocit je zde tedy nahrazen existencí zkušenosti, ze které dotýčný člověk při očekávání vychází. Dochází zde také k jevu, kdy autor pro svou definici užívá synonyma v podobě slova *anticipace*. Obdobně při stanovení definice postupoval také Corsini (2016), jenž termín popisuje jako pozorný stav *anticipace*, který může být ovlivněn emocemi a napětím. Zde však již *anticipace* není v pozici synonyma, nýbrž spíše instrumentálním pojmem, jehož součástí ono očekávání v podobě stavu lidské psychiky je. Tato definice není jedinou, která obsahuje dílčí pojmy, jako jsou emoce a napětí. Také Warren (2018) ve své definici tyto pojmy užívá, když konstatuje, že se jedná o předpokládaný duševní postoj charakterizovaný napětím a pozorností. Zároveň ve významu tohoto termínu vnímá výraznou emocionálně-postojovou podstatu. Současně se ovšem tento autor vyhýbá užití pojmu *anticipace*, neboť explicitně u definice uvádí dodatek, který rozlišení těchto pojmů přímo pojmenovává. Zatímco *anticipace* dle něj klade důraz na motorickou připravenost, očekávání (*expectation*) značí spíše emocionální postoj.

Expektance

Pojem *expectancy* je v části výše uvedených zdrojů rovněž zohledněn a je mu autory přiřazena zpravidla vlastní, mírně odlišná definice. Přesto je zde napříč různými autory patrná nejednotnost v přisouzení významu a determinaci vztahu mezi těmito dvěma podobnými termíny. Začneme opět širší definicí cambridgeského slovníku (Cambridge Dictionary, 2020), který výraz *expectancy* líčí jako pocit, že se stane něco vzrušujícího či příjemného. Ve srovnání s předchozím pojmem tedy můžeme ve významu implicitně shledat skrytou složku představující naději nebo víru v pozitivní věci. Na rozdíl od hesla *expectation* můžeme tuto alternativní variantu najít přímo také v cambridgeském psychologickém slovníku, kde je definována jako: „*Duševní soubor přesvědčení o bezprostřední budoucnosti, který jednotlivce předurčuje k tomu, aby vnímal a koncipoval vlastní směřování*“ (Matsumoto, 2009:193). Oprostitme-li se od znaků vyzdvihující podobnost mezi oběma těmito výrazy vyjadřující širší a obecný význam očekávání, i zde je určitá forma složky víry a naděje patrná, neboť obsahuje slova předurčení a směřování, která iniciují určitý posun dál. Basavanna (2000:139), který je jedním z autorů zohledňujících ve svém slovníku obě varianty očekávání, výraz *expectancy* popisuje následovně: „*člověkem předpokládaná pravděpodobnost, že na základě specifického chování dojde k určitému posílení*“. V tomto případě je naděje znázorněna právě opět pozitivním pojmem posílení, jehož východisko je poněkud exaktněji reprezentováno termínem pravděpodobnost. Warren (2018) také oba výrazy odděluje a pojem *expectancy* je dle něj potenciální naděje události založené na zkušenosti a logických důvodech. Zde je již složka naděje vyjádřena explicitně. Odlišně na druhý pojem nahlíží Corsini (2016), který jej ve své první definici vymezuje jako postoj *anticipace* daného podnětu nebo události založené na zkušenosti s podnětem či událostí související. Tento autor je tak s touto definicí na první pohled oproti ostatním jediný, kdo do svého pojetí pojmu *expectancy* žádným způsobem nezakomponovává explicitní ani implicitní vyjádření představující rozměr naděje či inovace. V další jeho definici u téhož hesla však již stojí, že pojem se také pojí s vírou, že v určité psychologické situaci povede specifické chování k úspěchu v rámci posunu k osobnímu cíli. Tím nabízí významově téměř identické pojetí jako Basavanna (2000) a současně demonstuje, že okolo obou pojmů nepanuje jednoznačná shoda ohledně jejich výkladu. Přesto však současně určité společné prvky identifikovatelné jsou.



Struktura procesů očekávání

Dvě uvedené specifické interpretace očekávání v kontextu cíle této analýzy dle mého pohledu hrají klíčovou úlohu při evaluaci na úrovni jednotlivce v oblasti jeho spokojenosti ve vztahu k určité skutečnosti. Pro odlišení v českém jazyce používám označení **expektace** (*expectation*) a **expektance** (*expectancy*), která jsou sice zřídka používána⁵, avšak nejlépe korelují s anglickými výrazy a současně se od nich podstatou svého významu příliš neliší. Očekávání v kontextu psychologické disciplíny lze tedy obecně charakterizovat čtyřmi základními rysy. Na počátku očekávání je **východisko**, které může být například konkrétní *zkušenosti, pravděpodobnosti* či *přesvědčením*. Toto východisko je v člověku podchyceno v různých možných **formách** (*pocit, předpoklad nebo předpověď*). Následně se ovšem člení dle svého **charakteru**. Ten může být *inovativní* ve smyslu rozvoje, progresivity, zkrátka určitého zlepšení, nebo naopak *empirický*, tedy přímo nesouvisející s nadějí a vírou ve zlepšení, ale značí „odhadování“ toho, co přijde. **Výsledek** očekávání se pak v závislosti na jeho charakteru liší. Inovativní očekávání vede k *expektanci*, zatímco empirické očekávání je základem *expektace*. Ačkoliv je v kontextu této části trochu vyčleněna interpretace očekávání jako anticipace, z uvedených pramenů vychází tento pojem jako značně instrumentální. Tento termín de facto označuje spíše způsob, na jehož základě se expektance a expektace vytvářejí.

Sociologická interpretativní perspektiva očekávání

Ačkoliv pojem očekávání má v sociologických slovnících a lexikonech sám o sobě jako heslo mizivé zastoupení, často na něj můžeme narazit u hesel jiných. Tímto způsobem lze identifikovat hned několik teoretických konceptů, v rámci kterých je očekávání klíčovým procesem či stěžejním prostředkem vyjádření definice. Očekávání je například hlavní součástí tradiční teorie sociálních rolí a sociálních interakcí (Linton, 1936; Merton, 1957). Teorie rolí pracuje s konceptem založeným na skutečnosti, že s každou rolí se pojí určitá očekávání. To přináší obtíže v podobě tzv. konfliktů rolí, ke kterým může dojít z důvodu protichůdných očekávání různých lidí od jedné role, neslučitelnosti náplně více rolí zastávaných jednotlivcem nebo v případě nedostatečné kapacity člověka k naplnění očekávání, které jeho okolí na jeho roli klade (Merton, 1957). Je třeba zmínit, že sociální role, respektive interakce rolí, je označována jako součást konstrukce vyššího celku, kterým je **sociální systém** (Petrusek a kol., 1996). Tradiční definici sociálního systému sestavil Parsons (1991), který jako základní jednotku tohoto systému chápe akt, jenž je součástí procesu interakce mezi jeho autorem a ostatními aktéry. Vyšším a častěji zkoumaným řádem sociálního systému jsou status a role. Dle Možného (1975) role určuje procesuální aspekt a status poziciální aspekt aktérový participace na sociálním systému, přičemž jedno bez druhého nemůže být, jelikož ke každé pozici se vztahují určitá očekávání a každé jednání je současně ovlivňováno individuální psychikou, ale i tím, že jednotlivec jedná v určité pozici.

Luhmann (1984) sociální systém vymezuje jako strukturovanou skladbu vztahů, která určité vlastnosti či možnosti připouští a jiné naopak vylučuje. Za hlavní prvky sociálního systému nepovažuje lidi, ale komunikaci. Přestože lidé v jeho pojetí představují neopomenutelnou podmínku okolního prostředí pro vznik komunikace, a tedy i sociálního systému, nejsou integrální součástí komunikace nebo přímo sociálního systému. Komunikace je založena na jednání a jeho opakující se způsoby jednání, případně vzorce jednání umožňují vznik struktur očekávání. Dle Šubrta (2007) je jeho pojetí struktur dynamické. Struktury jsou v důsledku procesů, které se v systémech odehrávají, ustavovány, reprodukovány, ale rovněž modifikovány, měněny, či dokonce rušeny. Sociální systém dle Luhmanna (1984) čelí kontingenci tím, že ověřené a úspěšné volby systematizuje a stabilizuje do podoby pravidel, od kterých lze očekávat, že se na ně lze spolehnout i v budoucnu, aniž by bylo

⁵ Výraz expektace se používá například v oblasti medicíny pro sledování očekávaných změn u pacienta (Štefánek, 2011) a v sociologii v kontextu očekávání od role (Petrusek a kol., 1996). Přímou s pojmem expektance se můžeme setkat příhodně v církevním právu, kde znamená čekanství na církevní, ještě neuprázdněný úřad (Ottův slovník naučný, 1894).



nutno je stále znovu ověřovat. Očekávání představuje v sociálním systému jednak omezený prostor pro jednání, tak i pro očekávání samotné. Pokud je něco očekáváno, znamená to současně, že naopak něco jiného očekáváno není. Jestliže je pak systém konfrontován s tím, že očekávání naplňována nejsou, buď svá očekávání modifikuje, aby tuto novou skutečnost reflektoval, nebo se prostřednictvím dalších omezení postaral o to, aby se určitá „zklamaná“ očekávání již nevyskytovala (Šubrt, 2007).

Kognitivní a normativní očekávání

Ve svých dalších studiích rozlišuje Luhmann (in Šubrt, 2007) dva různé typy očekávání: (1) *kognitivní očekávání* a (2) *normativní očekávání*. První z nich, tedy kognitivní očekávání, představuje očekávání, které se mění, respektive přizpůsobuje realitě, pokud není naplněno. Situaci můžeme chápat také tak, že se systém učí z nové zkušenosti. Normativní očekávání jsou ta, která zůstávají v platnosti, i pokud dochází (i opakovaně) k jejich nenaplnění, jelikož takové případy se předem předpokládají a jsou vzhledem k přijatým normám shledávány jako irelevantní. Určitá společnost tedy tyto dva typy očekávání konstruuje. Na jedné straně je ve společnosti kolektivní ideál v podobě normativního očekávání, vedle kterého současně daná společnost přisuzuje kognitivní očekávání, které odráží zažitě zkušenosti představitelů daného sociálního systému.

Společenské kognitivní očekávání tak v sociologii na vyšší sociální úrovni zrcadlí to, co je v rámci psychologie (u jednotlivce) označováno jako expektace, kdy se jednání jednotlivce přizpůsobuje dle získaných zkušeností a nových poznání. Normativní očekávání pak svým principem paralelně odpovídá stavu expektance, kdy obsahuje určité hlubší přesvědčení pojící se s nadějí a přáním znázorňující představu, jak by měl vypadat ideál, která může přetrvávat odlišným zkušenostem navzdory.

Interpretativní perspektiva sociální práce

Podobně jako se objevily určité paralely v předchozích dvou částech věnujících se perspektivám psychologie a sociologie, je nasnadě očekávat, že nejnak tomu je v případě sociální práce, jejíž základ z těchto disciplín částečně vychází. Podobně jako v případě sociologie je pojem očekávání v rámci sociální práce pojmem instrumentálním. I taková situace ovšem umožňuje provést implikaci tohoto pojmu, tedy definovat tento pojem na základě teorie, v níž je obsažen. Matoušek (2003) v duchu převzaté sociologické perspektivy uvádí, že role je určitým standardem chování člověka. Tento standard je od jedince společností **očekáván** v dané sociální pozici. Lze tedy vyvodit, že očekávání je proces působení společnosti na člověka v roli a dané sociální pozici s určitým standardem chování. Tato pozice pak jedinci udává, kdy, jak a co má udělat, či vykonat. Zároveň také vymezuje, co může jedinec očekávat od svého okolí v případě, že určitou sociální roli přijme, nebo naopak nepřijme. Podle Payna (2014) je očekávání (společnosti) východiskem, na jehož základě je utvářena a legitimizována činnost sociální práce. Také například v radikální sociální práci můžeme spatřit důraz na očekávání společnosti. Jak zmiňuje Janebová (2014:35): „*„Radikální sociální práce“ reflektuje, že v rozhodování sociálních pracovníků hraje zásadní roli i kontext, ve kterém je rozhodováno. Mají na mysli vliv společenských očekávání, kultury organizací, sociálních nerovností, materiálních podmínek atd. Tyto faktory ovlivňují etiku práce minimálně stejně podstatně jako etické hodnoty.*“ Očekávání bychom zde tedy mohli vymezit jako jeden z kontextuálních faktorů ovlivňujících etiku práce v rozhodování sociálních pracovníků. Očekávání také zmiňují Musil a Navrátil (2000) při vymezování cíle sociální práce prostřednictvím pojmů *sociální fungování* a životní situace. Kontextem, ve kterém se jednotlivci snaží zvládat své problémy, jsou *požadavky prostředí*, respektive *očekávání prostředí*. Autoři mimo jiné vycházejí z Bartlettové (1970), která termíny životní situace a sociální fungování označuje dvě dimenze interakce člověka s prostředím, tedy sociálním systémem, ve kterém se nachází. Jestliže je interakce člověka s prostředím v rovnováze, člověk zvládá naplňovat očekávání prostředí, a nedochází tak k rušivým projevům. Jakmile se rovnováha naruší a životní situace člověka je taková, že svým sociálním fungování nestačí na naplňování očekávání prostředí, vzniká sociální problém a prostor pro sociální práci.



Potenciality a hodnotný život

Formulace očekávání v kontextu teorií sociální práce je komplikovanější v důsledku rozličných přístupů k sociální práci. Zastánci terapeutického přístupu zaměřují svou pozornost především na duševní zdraví a pohodu člověka, představitelé reformního přístupu usilují o společenskou rovnost a sociální pracovníci jednající a smýšlející dle poradenského přístupu považují za důležité dostupnost služeb a informovanost lidí (Navrátil, 2000; Payne, 2014). Představitelé sociální práce se tedy pohybují v několika odlišných rovinách, přičemž se však shodně zabývají otázkou, jak svou intervencí mohou zajistit naplnění nenaplněných očekávání společnosti od jednotlivců. Stejně jako se u jednotlivých přístupů liší náhled na sociální fungování (Musil, Navrátil, 2000), odlišuje se napříč přístupy také podstata očekávání, které se sociální pracovník snaží klientovi pomoci naplnit. Možnost sjednocení těchto přístupů lze spatřit v teorii capability approach (Sen, 2009), jejíž aplikace v sociální práci se na základě jejího principu a obdobného hodnotového pozadí jeví jako možná a žádaná (Řezáč, 2018; Navrátilová, 2018). Na základě tohoto capability approach lze na očekávání, která jsou předmětem intervence sociální práce, nahlížet perspektivou tzv. *potencialit* (*capabilities*), které představují skutečné reálné příležitosti lidí v jejich životech. Jedná se o soubor fungování určité hodnoty, ke kterým má člověk zajištěný efektivní přístup. Fungování v tomto kontextu znamená konkrétní stavy bytí a činností člověka. Dostatečně zajištěné potenciality představují skutečnou svobodu volit si mezi různými kombinacemi fungování – druhy života. Kvalita života dle vlastních očekávání je v tomto směru ovšem podmíněna faktorem svobodné volby člověka (Sen, 2009). Člověku dostupné potenciality tak reflektují možnosti života dle očekávání prostředí. Svobodná volba z těchto potencialit by pak měla odrážet takový život, který je člověkem považován za hodnotný.

Potenciality představují takové podoby života, které jsou člověku reálně poskytovány. Člověk s nimi má zkušenosti a jsou mu reálně dostupné. *Hodnotný život* pak představuje univerzální kombinaci dostupných potencialit, které odrážejí očekávání člověka od vlastního života. Interakce mezi člověkem a jeho prostředím se tak odehrává prostřednictvím dvou rozměrů: (1) očekávání společnosti od jednotlivce; (2) očekávání jednotlivce od společnosti. Představa hodnotného a očekávaného života jednotlivce je tedy v interakci s příležitostmi, které vycházejí z očekávání prostředí.

KOMPLEXNÍ KONCEPCE OČEKÁVÁNÍ V SOCIÁLNÍCH VĚDÁCH

Očekávání je tedy významným procesem napříč různými úrovněmi lidského fungování. Ať již uvažujeme v mikrorovině psychiky jednotlivce, makrorovině sociálního systému, či mezzorovině sociální práce, v jejíž optice se v podstatě očekávání z mikroroviny a makroroviny vzájemně propojují a ovlivňují, očekávání lze vždy do daného kontextu vsadit a diferenciovat do dvou odlišných typů. Očekávání na všech uvedených úrovních lze definovat prostřednictvím dvou způsobů předpokladu a přání toho, co se má stát.

Navzdory různým označením **expektace** a **expektance** dle Basavanny (2000), Warrena (2018) v psychologii, **kognitivní** a **normativní** očekávání podle Luhmanna (in Šubrt, 2007) v oblasti sociologie, či **potencialit** nebo **hodnotného života** v sociální práci (Řezáč, 2018) lze v těchto oblastech sociálních věd najít spojitost v rozlišování dvojího druhu očekávání. Zatímco první z uvedených pojmů představují skutečný stav reality založený na očekávání empirického charakteru, druhé varianty se pojí se stavem ideálním a očekáváním inovativního charakteru. Jazykem sociálních věd by se pak souhrnné označení snad nejlépe dalo vyjádřit jako **empirické** a **teoretické** očekávání.

Univerzální jedinečnost procesu očekávání tedy tkví v tom, že nám umožňuje v rámci jednoho zkoumaného procesu (psychického i sociálního) identifikovat dva aspekty zkoumané skutečnosti, přičemž první umožňuje zjistit aktuální stav a druhý stav žádaný. Vzájemným porovnáním obou typů očekávání pak můžeme relativně snadno dojít k závěru, zda je stanovený ideál naplněn, či nikoliv.



PODSTATA PROCESU EVALUACE

Zdánlivě jednoznačný pojem evaluace je v obecném smyslu zpravidla spojován s určitým hodnocením. V sociálních vědách tento pojem obvykle představuje výzkum, či jiný typ šetření zjišťující efektivitu sociální intervence, například porovnávající přínos různých programů (Jandourek, 2007). V praxi sociální práce jej lze vnímat jako základní aspekt praktické roviny tohoto oboru, který může zvýšit efektivitu a odpovědnost práce s klienty (Kiefer, 2014). Historie využívání procesu evaluace je podle Sadishe a Luellena (2005) součástí činnosti lidí prakticky od nepaměti, jelikož provází veškerou lidskou aktivitu: Lidé (1) nejprve identifikují problém, (2) následně vytvářejí a implementují alternativy redukující jeho projevy, (3) poté jednotlivé alternativy hodnotí a (4) přijmou ty, které vedou k uspokojivému zmírnění problému (Sadish, Luellen, 2005:183). V kontextu sociálněvědního výzkumu Hendl (2008:291) v podobném duchu podotýká, že hodnocení, respektive evaluace: „*Je natolik přirozenou součástí našeho každodenního života, že si této okolnosti ani nejsme dostatečně vědomi.*“ Dále také uvádí dva odlišné typy evaluace, které závisí na jejím účelu. *Sumativní evaluace* představuje hodnocení efektivitu určitého programu a směřuje k rozhodnutí, zda je vhodné v příslušném programu nadále pokračovat. *Normativní evaluace* má za cíl zjistit, jak lze stávající program vylepšit.

KONCEPCE OČEKÁVÁNÍ JAKO EVALUAČNÍHO NÁSTROJE

Koncepce očekávání vycházející z výše představené interpretativní analýzy se částečně prolíná s principem sumativní a normativní evaluace (Hendl, 2008). Zatímco (rétorikou univerzální úrovně sociálních věd) je skutečný stav možno zkoumat na základě identifikace empirického očekávání, v rámci evaluace lze takové prověřování reality označit za sumativní evaluaci. Pokud vezmeme v úvahu inovativní charakter teoretického očekávání jakožto způsobu zkoumání ideálního stavu, odpovídal by takový proces naopak spíše normativní evaluaci. Jestliže oba tyto typy evaluace oddělíme na základě rozlišení, že první se zabývá čistě efektivitou programu (skutečného fungování) a druhý se pouze zaměřuje na možná vylepšení programu (ideální stav), je to, co zkoumání prostřednictvím koncepce očekávání nabízí, kombinací obou těchto typů.

K dosažení hodnocení evaluace konceptem očekávání je potřeba nejprve identifikovat skutečný a ideální stav prostřednictvím empirického a teoretického očekávání a následně tyto rozpoznané informace komparovat. Optikou vymezení Sadishe a Luellena (2005) je tedy problém identifikován z empirického očekávání a jeho alternativu jako směr řešení přináší zjištěné teoretické očekávání. Jak je uvedeno v souhrnné tabulce 1, validita této evaluační komparace je při zjišťování obou typů očekávání jistým způsobem podmíněna. Při procesu mapování skutečného stavu sociální reality je limitem množství, respektive šíře spektra identifikovaných zkušeností, a na druhou stranu při zkoumání ideálního stavu je významným faktorem rozsah vyžadovaných ambicí. V důsledku těchto přítomných limitů nemusí být dosaženo zcela pevně platných výsledků, neboť očekávání mohou zůstat skryta. Při tomto typu evaluace je tedy nezbytné usilovat o odhalení potenciálních překážek formulace obou typů očekávání. Těmito překážkami mohou být zažitá stereotypy, příliš povrchní zkoumání, opomenutí souvislostí očekávání nebo upadající víra v ideální stav.



Tabulka 1: Souhrn evaluace koncepcí očekávání v sociálních vědách

Úroveň očekávání		Skutečný stav	Ideální stav	Komplexní hodnocení
<i>Jednotlivec (Mikro)</i>	Psychologie	<i>Expektace</i>	<i>Expektance</i>	Komparace skutečného a ideálního stavu
<i>Společnost (Makro)</i>	Sociologie	<i>Kognitivní očekávání</i>	<i>Normativní očekávání</i>	
<i>Interakce (Mezzo)</i>	Sociální práce	<i>Potenciality (dostupné možnosti)</i>	<i>Hodnotný život (svobodná volba)</i>	
<i>Univerzální</i>	Sociální vědy	<i>Empirické očekávání</i>	<i>Teoretické očekávání</i>	
	Charakter očekávání	<i>Empirický</i>	<i>Inovativní</i>	Kombinace obou typů
	Odpovídající typ evaluace	<i>Sumativní</i>	<i>Normativní</i>	
	Míra validity	<i>Šíře spektra identifikovaných zkušeností</i>	<i>Rozsah ambicí</i>	

Jako příklad nedostatečného spektra identifikovaných zkušeností lze v kontextu sociální práce uvést opomenutí určité formy diskriminace, která je natolik zakořeněna, že ji evaluátor i jeho respondenti z tohoto důvodu přehlédnou (např.: popírání relevance vlastního názoru dítěte mladšího školního věku). Pokud budeme následovat uvedený příklad, tak v obdobné souvislosti může z analogických důvodů dojít k nižším ambicím takového dítěte, které si sociální realitu s vlastním prostorem pro přímé sebevyjádření a rozhodnutí o svém životě nemusí ani dokázat představit. Obdobné potíže mohou pochopitelně nastat v různých cílových skupinách, se kterými sociální pracovníci pracují (menšinové skupiny, lidé s postižením, lidé bez domova a podobně). Stejně tak kolektivní vnímání určitého sociálního systému může propadnout některému ze stereotypů skutečnosti, že přestane věřit v možnost ideálu. To se analogicky v oblasti psychologie pochopitelně může týkat také očekávání jednotlivce.

Koncepce očekávání jako evaluačního nástroje vycházející z této analýzy je zamýšlena v kvalitativní rovině. Pojem očekávání definovaný z uvedených zdrojů je konstruktem lidí a jejich společenství a zaujímá podobu specifických obrazů reality. Přesto však nelze vyloučit možnost kvantifikace tohoto pojmu pro rozsáhlejší a exaktnější vyhodnocování stavu reality.

ZÁVĚR

Cílem tohoto článku bylo představit koncepci očekávání, jako komplexního nástroje sloužícího k evaluaci určitého stavu sociální reality v rámci oblasti sociálních věd. Z provedené interpretativní (diskurzivní) analýzy vyplývá, že proces očekávání lze identifikovat na různých úrovních sociální reality ve shodném principu, založeném na diferenciaci dvou typů očekávání odvíjejících se od jeho charakteru. Tato skutečnost umožňuje porovnání dvou typů očekávání, z nichž jedno vychází pouze z dostupných zkušeností se sociální realitou, zatímco druhé obsahuje inovativní rozměr teoretické roviny téže reality. Komparace očekávání založených na prožívané zkušenosti a těch očekávání, která vyobrazují zamýšlený ideál, umožňuje kvalitativní zhodnocení části sociální reality napříč jejími různými úrovněmi.



Z provedené analýzy lze předpokládat, že v rámci různých oblastí sociálních věd můžeme pracovat s očekáváními, která se sice liší v tom, kdo je formuluje, ale vyznačují se shodným principem naznačujícím univerzálnost tohoto procesu. Otázkou zůstává, zda a případně jakým způsobem by se mohly odlišovat interpretativní perspektivy dalších oblastí i mimo pole sociálních věd. Jisté je, že pojem očekávání a jeho princip disponuje multidisciplinárním charakterem a skýtá určitý potenciál umožňující lepší porozumění světu kolem nás.

Přestože tato studie představila koncepci očekávání jako evaluačního nástroje v omezených oblastech, její význam pro sociální práci se zdá být o to významnější, že se v její praxi prolínají přinejmenším očekávání jednotlivce i prostředí. Na interakce sice můžeme nahlížet perspektivou uvedených potencialit a hodnotného života, avšak v tomto případě je nasnadě vyvodit vliv kognitivních i normativních společenských očekávání, stejně tak jako působení expektace a expektance na straně klienta. Věřím proto v možnost dalšího rozvíjení těchto implikací vycházejících z provedené analýzy a její další modifikace, zejména právě na poli působení sociální práce, a to jak v její praktické, tak i teoretické rovině. Stejně tak jako mohou sociální pracovníci evaluovat životní situaci klienta nebo očekávání určitého sociálního programu, mohou teoretičtí badatelé a výzkumníci hledat zatím nepoznané sociální nerovnosti a nespravedlnosti zakořeněné v kognitivních či normativních očekáváních.

POUŽITÉ ZDROJE

- BARTLETT, H. M. 1970. *The Common Base of Social Work Practice*. New York: National Association of Social Workers.
- BASAVANNA, M. 2000. *Dictionary of Psychology*. New Delhi: Allied Publishers.
- BENEŠ, V. 2008. Diskurzivní analýza. In: DRULÁK, P. a kol. *Jak zkoumat politiku*. Praha: Portál.
- BLACKBURN, S. 2016. *The Oxford Dictionary of Philosophy*. Oxford: Oxford University Press.
- CAMBRIDGE DICTIONARY. 2020. *Cambridge Dictionary / English Dictionary, Translations & Thesaurus* [online]. Cambridge: Cambridge University Press. [3. 5. 2020]. Dostupné z: <https://dictionary.cambridge.org>
- CORSINI, R. 2016. *The Dictionary of Psychology*. New York: Routledge.
- FAIRCLOUGH, N. 2004. *Analysing Discourse: Textual Analysis for Social Research*. London and New York: Routledge.
- FOUCAULT, M. 1972. *The Archeology of Knowledge*. New York: Pantheon Books.
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H. 2010. *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál.
- HENDL, J. 2008. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál.
- HOMOLÁČ, J. 2006. Diskurz o migraci Romů na příkladu internetových diskusí. *Sociologický časopis / Czech Sociological Review*, 42(2), 329–351.
- JANDOUREK, J. 2007. *Sociologický slovník*. Praha: Portál.
- JANEBOVÁ, R. 2014. *Kritická sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- JOHNSTONE, B. 2018. *Discourse Analysis*. Oxford: Blackwell Publishing.
- KIEFER, L. 2014. *How Social Work Practitioners Evaluate their Practice* [online]. St. Catherine University: Master of Social Work Clinical Research Papers. [21. 4. 2020]. Dostupné z: https://sophia.stkate.edu/msw_papers/550
- KOLLÁRIK, T. 2002. *Sociálna psychológia práce*. Bratislava: Univerzita Komenského.
- KRAUS, J. 2010. *Rétorika a řečová kultura*. Praha: Karolinum.
- KRONICK, J. 1997. Alternativní metodologie pro analýzu kvalitativních dat. *Sociologický časopis*, 33(1), 57–67.
- LINTON, R. 1936. *The Study of Man*. New York: Appleton-Century.
- LUHMANN, N. 1984. *Soziale Systeme*. Frankfurt: Suhrkamp.
- MATOUŠEK, O. 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.



- MATSUMOTO, D. 2009. *The Cambridge Dictionary of Psychology*. Cambridge: Cambridge University Press.
- MERTON, R. K. 1957. *Social Theory and Social Structure*. Glencoe: Free Press.
- MICELI, M., CASTELFRANCHI, C. 2015. *Expectancy and Emotions*. Oxford: Oxford University Press.
- MOŽNÝ, I. 1975. Pojmový komplex teorie sociální role. *Sborník prací Filozofické fakulty brněnské univerzity*, 24 (G19), 83–104.
- MUSIL, L., NAVRÁTIL, P. 2000. Sociální práce s příslušníky menšinových skupin. *Sociální studia*, 2000(5), 127–163.
- NAVRÁTIL, P. 2013. Sociální fungování a životní situace. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- NAVRÁTIL, P. 2000. Úvod do teorií a metod sociální práce. Brno: Národní centrum pro rodinu.
- NAVRÁTILOVÁ, J. 2018. Využití capability přístupu při posouzení dětského well-beingu. *Sociální práce / Sociální práce*, 18(6), 65–77.
- OTTŮV SLOVNÍK NAUČNÝ. 1894. *Ottův slovník naučný: ilustrovaná encyklopedie obecných vědomostí*. 8. díl, Dřevěné stavby–Falšování. Praha: J. Otto.
- PARSONS, T. 1991. *The Social System*. London: Routledge.
- PAYNE, M. 2014 *Modern Social Work Theories*. New York: Palgrave Macmillan.
- PETRUŠEK, M. a kol. 1996. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum.
- PLHÁKOVÁ, A. 2003. *Učebnice obecné psychologie*. Praha: Academia.
- ŘEZÁČ, K. 2018. Teoretická východiska capability approach pro využití v sociální práci. In: *Recenzovaný sborník příspěvků mezinárodní vědecké konference MMK 2018 Mezinárodní Masarykova konference pro doktorandy a mladé vědecké pracovníky, konané 17.–21. 12. 2018, v Hradci Králové*. Hradec Králové: Magnanimitas, 734–743.
- SADISH, W. R., LUELLEN, J. K. 2005. History of Evaluation. In: MATHISON, S. (Eds.). *Encyclopedia of Evaluation*. Thousand Oaks, CA: Sage, 183–186.
- SCHNEIDEROVÁ, S. 2015. *Analýza diskurzu a mediální text*. Praha: Karolinum.
- SCHMIDBAUER, W. 1994. *Psychologie: Lexikon základních pojmů*. Praha: Naše vojsko.
- SEN, A. 2009. *The Idea of Justice*. Cambridge, Massachusetts: The Belknap Press of Harvard University Press.
- STEVENSON, A., WAITE, M. (Eds.). 2011. *Concise Oxford English Dictionary: Luxury Edition*. Oxford: University Press.
- ŠTEFÁNEK, J. 2011. *Expektace* [online]. Medicína, nemoci, studium na 1. LF UK. [11. 4. 2020]. Dostupné z: <https://www.stefajir.cz/?q=expektace>
- ŠUBRT, J. 2007. *Soudobá sociologie I*. Praha: Karolinum.
- WARREN, H. C. 2018. *Dictionary of Psychology*. New York: Routledge.



Analýza pripravenosti poskytovateľov sociálnych služieb na hodnotenie podmienok kvality (systémová perspektíva)

Analysis of the Readiness of Social Work Providers in Relation to the Assessment of the Quality of Conditions: A Systemic Perspective

Andrej Mátel, Bohuslav Kuzyšin

Prof. PhDr. ThDr. Andrej Mátel, PhD.,¹ je vysokoškolským pedagógom Vysokej školy zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislave a odborným garantom v Ústave sv. Jana Nepomuka Neumanna v Příbrami. Špecializuje sa na profesijnú etiku, sociálnu patológiu, teóriu a metódy sociálnej práce. Je členom akreditačnej komisie Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny, Profesionálnej rady komory a posudzovateľom Slovenskej akreditačnej agentúry pre vysoké školstvo. V praxi sociálnej práce sa venuje najmä socioterapii a supervízii. Výskumnú činnosť zameriava na profesijnú etiku, sociálne služby, problematiku domáceho násillia.

PhDr. Bohuslav Kuzyšin, PhD.,² je vysokoškolským pedagógom na Katedre kresťanskej antropológie a sociálnej práce Pravoslávnej bohosloveckej fakulty Prešovskej univerzity v Prešove. Venuje sa teórii, metódam a interdisciplinárnym prienikom sociálnej práce s inými vednými odbormi. Svoju výskumnú činnosť zameriava na expresívne terapie, poradenstvo a supervíziu.

Abstrakt

CIELE: Cieľom príspevku je ponúknuť perцепciu poskytovateľov sociálnych služieb na hodnotenie podmienok kvality. Cieľom výskumu je analyzovať ich pripravenosť a identifikovať existujúce bariéry v pripravenosti na hodnotenie podmienok kvality sociálnych služieb. **TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ** vychádzajú zo systémovej teórie aplikovanej na sociálne služby. Hodnotenie kvality sociálnych služieb je chápané z aspektu komplexnosti, pričom poskytovateľa sociálnej služby ovplyvňuje množstvo vzájomne prepojených systémov. **METÓDY:** Metódy výskumu vychádzajú zo syntetickej kvantitatívno-kvalitatívnej stratégie. V kvantitatívnej časti je prezentovaný deskriptívny výskum subjektívneho odhadu pripravenosti na hodnotenie kvality sociálnych služieb. Kvalitatívna časť využíva vybrané prvky zakotvenej teórie analyzovala hodnotenie bariér v súčasnom stave a možnosti na zefektívnenie procesov. Dáta boli kontrahované od poskytovateľov sociálnych služieb. **VÝSLEDKY:** Výskum identifikoval existujúce bariéry v hodnotení kvality sociálnych služieb. Rovnako zobrazil subjektívne vnímanie pripravenosti na

¹ Kontakt: Prof. PhDr. ThDr. Andrej Mátel, PhD., Ústav sv. Jana Nepomuka Neumanna VŠZaSP sv. Alžbety, Jiráskovy sady 240, 261 01 Příbram; andrej.matel@gmail.com

² Kontakt: PhDr. Bohuslav Kuzyšin, PhD., Pravoslávna bohoslovecká fakulta Prešovskej univerzity v Prešove, Masarykova 15, 080 01 Prešov; bohuslav.kuzyšin@gmail.com



hodnotenie podmienok kvality sociálnych služieb. IMPLIKÁCIE PRE SOCIÁLNU PRÁCU: Analýza pripravenosti hodnotenia kvality sociálnych služieb na Slovensku vytvára predpoklady pre načrtnutie perspektív ich skvalitňovania a možnosti zefektívnenia jednotlivých systémov.

Kľúčové slová

hodnotenie podmienok kvality, holizmus, kvalita, sociálne služby, sociálny pracovník, systémový prístup

Abstract

OBJECTIVES: Providing a perception of social work providers on the assessment of social work conditions, the aim is to analyze their readiness and identify their existing barriers, in order to assess the quality of conditions in social services. **THEORETICAL BASE:** Stemming from systemic theory, the assessment of the conditions in social work is understood from a perspective of complexity, as there are many interrelated systems influencing the providers of social services. **METHODS:** Rooted in synthetic quantitative and qualitative strategies, the quantitative part presents the descriptive research of a subjective estimate of readiness regarding the assessment of social work conditions. The qualitative part used selected aspects of grounded theory, providing an analysis of barrier assessment in current situations, also focusing on possibilities related to improvement processes. The sample consisted of 437 social service providers, of which 402 were included in the qualitative part. One participant reflects one type of provided social service. **OUTCOMES:** The research identified the existing barriers to the assessment of the conditions of quality in social services, also providing a subjective perception of readiness for assessing them. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** This analysis of readiness regarding the quality of social services in Slovakia creates the preconditions for their possible improvement and the greater effectiveness of particular systems.

Keywords

assessment of the quality of conditions, holism, quality, social services, social worker, systemic approach

ÚVOD

Kolektív slovenských autoriek (Levická, J. a kol., 2013) v súvislosti s evaluáciou sociálnych služieb používa výrazy *hodnotenie* a *posudzovanie* ako synonymá. Evaluáciu chápu ako pomenovanie hodnotiaceho procesu, ktorého cieľom je čo najobjektívnejšie zhodnotenie všetkých aspektov posudzovaného javu, v našom prípade sociálnych služieb. Otázkou je, či je reálne možné preskúmať *všetky* aspekty posudzovaného javu, alebo sa jedná o *vybrané aspekty* sociálnych služieb, a to primárne z perspektívy inštitúcie, ktorá je touto činnosťou formálne poverená. V slovenskom kontexte je vzhľadom na sociálne služby tou inštitúciou Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky (ďalej „ministerstvo“). Suhlasíme s citovanými autorkami, že súčasťou evaluácie je nielen preskúma kvalitu sociálnych služieb, ale s využitím komplexneho suboru metod aj rozhodnúť o ich kvalite. V tomto smere môže byť hodnotenie podmienok kvality skutočne chápané ako jedna – nie však jediná – z dôležitých foriem ich evaluácie. Matoušek (2011) uvádza, že kvalitu sociálnej služby je možné garantovať tým, že bude preverená podľa vopred definovaných – najlepšie merateľných – parametrov. Podľa Repkovej (2017) štandardizácia sociálnych služieb znamená ich poskytovanie podľa stanovených kritérií a indikátorov. Tieto indikátory zároveň tvoria minimálnu úroveň akceptovateľnej kvality ich poskytovania.

Z perspektívy štátu (SR) implementácia a následné hodnotenie podmienok kvality (ďalej „PK“) poskytovanej sociálnej služby aspiruje byť jedným zo základných nástrojov zvyšovania



kvality života prijímateľov sociálnych služieb, ich sociálneho začlenenia, a to cestou odborného poskytovania sociálnych služieb s posilnením ľudskoprávneho rozmeru a orientácie na ich individuálne potreby a preferencie. Rovnako sa snaží vytvárať predpoklad na zvyšovanie kvality pracovného prostredia tých, ktorí sociálne služby poskytujú, a posilňovanie celkového imidžu sociálnych služieb v spoločnosti. Povinnosti poskytovateľov implementovať podmienky kvality sociálnych služieb boli na Slovensku legislatívne ukotvené v zákone o sociálnych službách od jeho vzniku, podrobnejšie od roku 2014. Reálne hodnotenie bolo opakovane odložené a ministerstvo začalo hodnotenie podmienok kvality od septembra 2019. Predmetom a účelom hodnotenia je poskytnúť u hodnotených subjektov v čase tohto hodnotenia čo najobjektívnejší nezávislý obraz o skutkovom stave miery plnenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2 k zákonu o sociálnych službách, a tým podporovať hodnotené subjekty, ako poskytovateľov sociálnych služieb pri systematickom zabezpečovaní kvality nimi poskytovanej sociálnej služby, jej udržiavani a zdokonaľovaní (MPSVR SR, 2019).

Cieľom príspevku je ponúknuť percepciu pripravenosti poskytovateľov sociálnych služieb na hodnotenie ich kvality. Identifikovať existujúce bariéry a odpovedať na otázky: „*Prečo je to tak?*“ Teoretické východisko budú tvoriť systémové teórie.

SOCIÁLNE SLUŽBY V PERSPEKTÍVE SYSTÉMOVÝCH TEÓRIÍ

Z hľadiska modernej vedy používanie výrazu *systém* (angl. *System*, nem. *Gebilde*) navrhol v roku 1928 Ludwig von Bertalanffy, autor známej *General System Theory* (1968), ktorú charakterizoval ako teóriu organizovanej komplexnosti. V diele dával dôraz na holizmus oproti redukcionizmu. Výraz *systém* slúži na označenie zložitého objektu, ktorý je tvorený odlišnými elementmi viazanými medzi sebou vzťahmi interakcie alebo vzťahmi vzájomnej závislosti. Prvky sú chápané ako subsystemy, čo znamená, že patria do tej istej kategórie ako súbor, ktorého sú časťou. Ak je systém otvorený, je okrem toho vsadený do prostredia, s ktorým je v interakcii. Základnou ideou je, že systém ako celok tvorí stupeň vyššej zložitosti, v porovnaní so zložitou jeho časťou, čo znamená, že má vlastnosti odlišné od jeho častí (Chevalier, in Boudon et al., 2004). Pre potreby sociálnej práce definoval systém Barker (2003:427) ako prepojenie jednotlivých elementov vzájomnou reciprocitou a identifikovateľnými hranicami, ktoré formujú komplex alebo jednotu celku.

V sociológii je významným predstaviteľom systémového prístupu Talcott Parsons, ktorý vo svojom slávnom diele *The Social Systems* (1951) pozeral na spoločnosť pod zorným uhlom holizmu. Vychádzal zo základného predpokladu, že spoločnosť je akýsi typ spoločenského systému, ktorý dosahuje najvyššiu úroveň sebaúčinnosti. V sociálnych službách môžeme zo systémovej perspektívy rozlišovať tri úrovne systémov:

1. Úroveň *osobnosti*, ktorá zodpovedá jednotlivému aktérovi, pričom každý aktér je považovaný za systém. Tým aktérom je každý zamestnanec sociálnych služieb (vrátane manažérov) a každý prijímateľ sociálnej služby³.
2. Úroveň *kultúry*, vzťahujúcu sa k symbolom a významom, ktoré aktéri používajú vo svojich osobných projektoch a vo svojom prekonávaní sociálnych obmedzení. Z hľadiska poskytovateľa sociálnych služieb sa jedná najmä o „organizačnú kultúru“.
3. Úroveň *sociálneho systému* zodpovedá interakcii medzi množstvom aktérov. Ide o súbor postáv a rolí organizovaný normovaným očakávaním a udržiavaný je aj pomocou sankcií.

³ V texte používame aj legislatívne na Slovensku ustálený termín prijímateľ sociálnej služby. Synonymne k nemu sa používa aj označenie klient, v súlade s odbornou terminológiou sociálnej práce a ďalších pomáhajúcich profesií. Pod týmto označením sú obsiahnuté aj prijímateľky sociálnych služieb / klientky. V celom texte je uprednostnená zrozumiteľnejšia a jednoduchšia jazyková forma než alternatívne označenia (napr. klient/ka, odborný pracovník/čka, lektor/ka, opatrovatelka/opatrovatel). Vzhľadom na požiadavku rodovo citlivého jazyka miestami používame v texte ich ženské tvary.

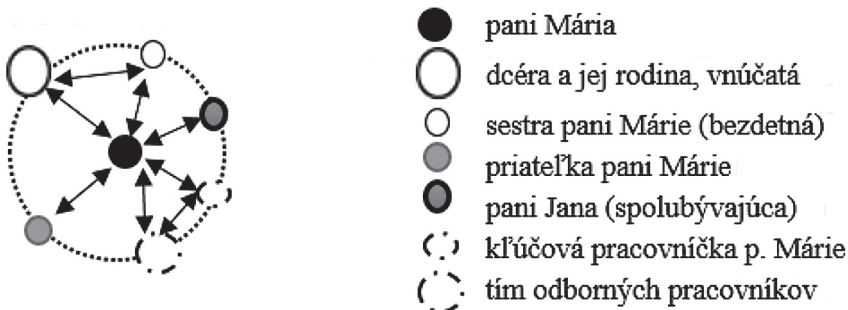
Úroveň jednotlivého aktéra systému

Vyššie sme uviedli, že každý aktér môže byť považovaný za samostatný systém, čo v sociálnych službách znamená každého zamestnanca aj každého klienta. Nakoľko ciele sociálnych služieb sú zamerané na dosiahnutie čo najvyššej kvality života každého klienta a klientky, zameriame bližšiu pozornosť na nich, s vedomím, že aj každá zamestnankyňa a zamestnanec predstavuje dôležitý systém v komplexe sociálneho systému konkrétnej sociálnej služby.

Človeka ako individuum, resp. ako osobu môžeme z perspektívy systémových teórií chápať ako jednotu vyššieho rádu, ktorý ovplyvňuje viaceré podsystémy. Z hľadiska pomáhajúcich profesií sa v ostatnom období zdôrazňuje najmä *holistický* prístup. Tento znamená vnímanie osoby nielen ako klienta so sociálnym problémom, ale ako komplexnú, celostnú bytosť. Tým sa vyjadruje skutočnosť, že identita človeka zahŕňa biologickú, psychologickú, sociálnu, kultúrnu a spirituálnu dimenziu (por. UNESCO, 2005). Preto je v sociálnych službách veľmi dôležité poznanie klienta vo všetkých týchto rovinách. Tomuto cieľu by mal byť prispôbený celý proces komplexného hodnotenia a následnej intervencie, a to s plnou účasťou všetkých zainteresovaných osôb, organizácií a spoločenstiev, s ktorými sociálni pracovníci a ostatní odborníci v sociálnych službách pracujú. Za cieľ poskytovania sociálnych služieb môžeme z tejto perspektívy označiť optimálne holistické (bio-psycho-sociálno-kultúrno-spirituálne) fungovanie jedincov, rodín, skupín a komunít v spoločnosti. Častejšie je tento cieľ konceptualizovaný výrazom *kvalita života*. Táto sa podľa Dragomireckej (2013) vymedzuje ako viacrozmerný, subjektívny, zároveň však merateľný konštrukt, ktorý vyjadruje to, ako človek hodnotí svoju životnú situáciu. Podľa citovanej autorky je koncept kvality života významný pre sledovanie účinnosti rozličných druhov sociálnych služieb. Repková (2016) k tomu uvádza, že v takomto prípade ide skôr o normatívny než vedecký koncept, v ktorom sa kvalita života vymedzuje skôr operacionalisticky. Podľa autorky je kvalita života jadrom systémového konceptu kvality sociálnych služieb, jej štandardizácie a merania.

Ak sa bližšie zameriame na sociálnu oblasť, na úrovni každej osoby, ktorá je prijímateľom sociálnej služby, môžeme identifikovať a pracovať v rámci jeho komplexného vzťahového systému. Na obrázku č. 1 uvádzame príklad vzťahového systému klientky z pobytovej sociálnej služby, nakoľko v tejto forme bývajú zvyčajne najviac narušené prirodzené vzťahové systémy.

Obrázok 1: Systém klientky (pani Márie) a jej vzťahov



Zdroj: vlastné spracovanie

Je dôležité, aby si sociálny pracovník uvedomil a vedome pracoval s tromi základnými vzťahovými subsystémami klienta:

- Subsystémy na úrovni *rodinných a osobných vzťahov*, najmä v rámci prirodzenej komunity. Tieto je veľmi dôležité identifikovať v rámci sociálneho posudzovania a aktívne s nimi pracovať po celú dobu intervencie. Dôležité sú najmä protektívne a podporné vzťahy, ale pozornosť sa musí zamerať aj na rizikové a ohrozujúce vzťahy.



- b) Subsystémy na úrovni *vzťahov s inými klientmi*, ktorými môžu byť jeho spolubývajúci, účastníci spoločných aktivít, záujmových činností a pod.
- c) Subsystémy na úrovni *vzťahov s odbornými pracovníkmi (sociálnej služby)*, s ktorými prichádza klient do osobného kontaktu (sociálny pracovník, opatrovateľka, sestra a pod.). Do tohto, resp. ďalšieho subsystému patria iní odborníci a inštitúcie, ktoré napomáhajú k naplneniu cieľov intervencie (napr. lekár, psychológ, špeciálny pedagóg a pod.).

Okrem toho treba zvážiť, či základný systém, s ktorým pracujeme, je jednotlivec, alebo ním môže byť rodina, skupina, resp. komunita. Napríklad voľba rodiny ako základného systému – s jeho subsystémami – môže byť dôležitá pre špecializované sociálne poradenstvo s rodinou či sociálne služby na podporu zosúladovania rodinného života a pracovného života.

Organizačná kultúra v sociálnych službách

Organizačná kultúra „predstavuje systém predpokladov, predstáv, hodnôt a noriem, ktoré sa v organizácii prijali a rozvinuli a majú veľký vplyv na konanie, uvažovanie a vystupovanie zamestnancov. Navonok sa prejavuje ako forma spoločenského styku zamestnancov, v spoločných zvykoch, obyčajoch, oblečení, materiálnom vybavení a pod. Základné spôsoby správania sa stávajú vzorom pre nových zamestnancov“ (Kachaňáková, 2010:17). Matulayová (in Aadland, Matulayová, 2011) ju vymedzuje ako súbor hodnôt, cieľov a záujmov personálu, predstavy zamestnancov, špecificky sociálnych pracovníkov, o klientoch a spôsoboch práce s nimi a riešenia pracovných problémov.

Na negatívne dopady vplyvu organizačnej kultúry veľkých inštitúcií na človeka poukázal psychiater Russel Barton už v roku 1959 štúdiou *Institutional Neurosis*. Podľa neho mnohé symptómy mentálnych porúch (najmä psychózy) nemajú fyziologický pôvod, ale sú dôsledkami dlhodobého pobytu v inštitúciách. Rezidenti takýchto inštitúcií vytvárajú pasívne (inštitucionalizované) správanie prispôbením sa týmto rutinám, majú nedostatok významnejších aktivít. Americký sociológ kanadského pôvodu Erving Goffman ich nazval *totálnymi inštitúciami* (*total institutions*). Charakterizuje ich ako „miesta pre bývanie a prácu, kde je väčšie množstvo podobne situovaných jednotlivcov izolovaných na dlhšiu dobu od širšej spoločnosti. Tu spolu vedú navonok uzatvorený, formálne spravovaný spôsob života“ (Goffman, 1961:11). Totálne inštitúcie utvárajú vlastnú kultúru a medzi jej hlavné charakteristiky patria depersonalizácia, rigidná rutina, paušalizované liečebné a odborné postupy, sociálny odstup, segregácia od lokálnej komunity, naučená pasivita, nedostatočne rozvinuté sociálne vzťahy (Goffman, 1961). V reakcii na riziká totálnych inštitúcií sa v mnohých západných krajinách spustil do pohybu proces deinštitucionalizácie. V aplikácii na sociálne služby je ňou zvyčajne označovaný proces prechodu osôb vyššieho veku, ľudí so zdravotným postihnutím, osôb s problémami duševných porúch a detí z veľkých inštitúcií do rodín, resp. menších, na komunitnej báze založených zariadení (por. Harris, White, 2013).

Na Slovensku bol schválený prvý systémový dokument z tejto perspektívy až v roku 2011, čiže s vyše 40-ročným oneskorením od svetového diania. Išlo o vládou SR prijatú Stratégiu deinštitucionalizácie systému sociálnych služieb a náhradnej starostlivosti. Do sociálnej legislatívy boli v roku 2013 vsubsumované princípy deinštitucionalizácie novelizovaním zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov (ďalej „zákon o sociálnych službách“). Zmeny v zákone pritom predpokladajú, že deinštitucionalizácia nie je jednorazovým opatrením, ale plánovaným a pokračujúcim procesom reagujúcim na zmeny (Brichtová, 2013). Krupa (2013) v tejto súvislosti výstižne uviedol, že podmienkou umiestnenia občana Slovenskej republiky do zariadenia sociálnych služieb nemôže byť jeho schopnosť prispôbenia sa pravidlám prevádzky, ale musí ísť o prispôbenie podmienok prevádzky potrebám a životu ich prijímateľov.

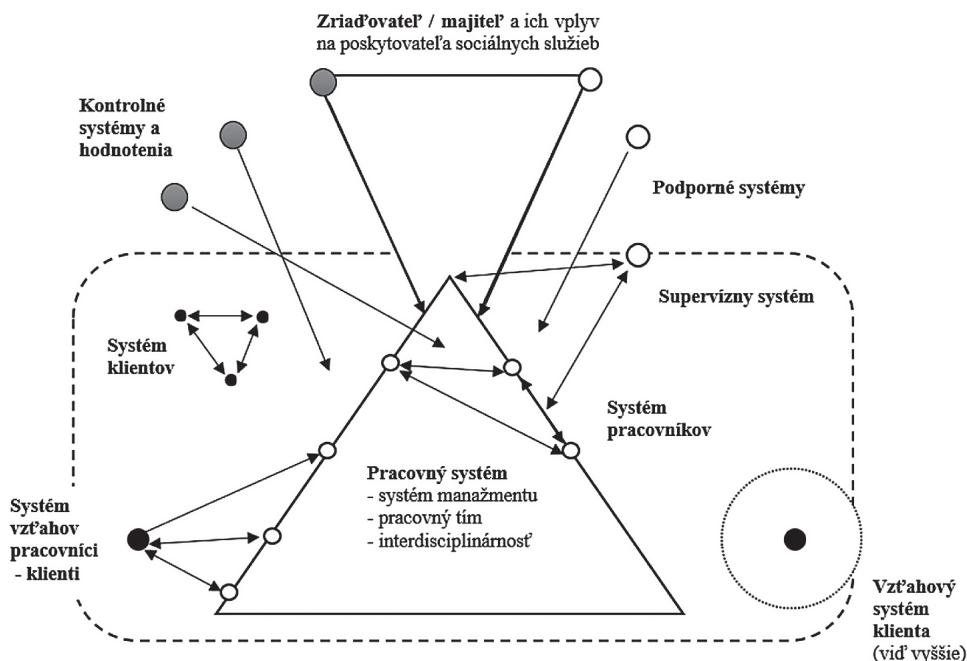
Sociálne systémy v sociálnych službách

Každý sociálny systém funguje v určitom prostredí. Vzhľadom na jednotlivé druhy sociálnych služieb je preto dôležité, v akom prostredí sa daná služba realizuje, čo je vyjadrené termínom

forma. Veľký rozdiel je medzi tým, ak sa človek nachádza vo svojom prirodzenom prostredí, čo je zvyčajne domov, ale môže ním byť aj ulica, komunita. V prípade terénnych foriem sociálnych služieb zostáva prirodzený systém zachovaný do veľkej miery a poskytovaná sociálna služba sa stáva „len“ doplnkovým subsystémom. Obdobne aj ambulantná forma. Naopak v pobytovej forme sociálnej služby dochádza k oveľa závažnejšej zmene, nakoľko človek vstupuje do nového systému, ktorý je funkčný aj bez neho, má vybudovanú organizačnú kultúru a ovplyvňuje ho množstvo interných a externých subsystémov. Všetko toto platí z perspektívy osoby, ktorá prijíma sociálnu službu. Z perspektívy poskytovateľa tomu môže byť opačne. Najjistejšou a najstabilnejšou formou môžu byť pobytové sociálne služby, čo žiaľ platí najmä z hľadiska finančnej stability. Najmenej istými, rizikovými sú tie, ktoré sa realizujú v prirodzenom prostredí klienta.

Sociálny systém každého poskytovateľa, ale najmä pobytového zariadenia sociálnych služieb, musí byť vo svojej podstate a funkčnosti stabilný. To znamená, že v ňom nutne jestvujú mechanizmy, ktoré budú eliminovať nekontrolovateľné zmeny, tlaky a napätia. Isteže v ňom môžu byť prezentované, resp. aj reálne jestvovať mechanizmy, ktoré budú akceptovať isté posuny a zmeny – ak tieto nebudú narušovať stabilitu systému ako celku. Náčrt základných subsystémov v pobytovom zariadení sociálnych služieb vyjadruje obrázok 2. Z hľadiska kategorizácie môžeme rozlišovať interné, hraničné a externé systémy, ktoré sú súčasťou sociálneho systému poskytovateľa. Medzi interné systémy patria, okrem vyššie zmienených systémov jednotlivých aktérov, najmä pracovný systém, systém pracovníkov, systém klientov, systém vzťahov pracovníkov a klientov. Medzi hraničné systémy patria v prostredí sociálnych služieb na území Slovenskej republiky zvyčajne dva, a to systém zriaďovateľa, resp. majiteľa a supervízny systém. Medzi externé systémy patria tie, ktoré môžeme kategorizovať ako podporné a kontrolné systémy.

Obrázok 2: Sociálny systém pobytového zariadenia sociálnych služieb



Zdroj: vlastné spracovanie



Pracovný systém je určovaný nielen formálnymi, ale aj neformálnymi pracovnoprávnymi vzťahmi jednotlivých aktérov, medzi ktorými jestvuje rozličnosť kompetencií, rolí, rovnosť alebo nerovnosť moci. Pri poskytovateľoch s vyššou kapacitou sú neoddeliteľnou súčasťou organizačnej štruktúry a pracovného systému menšie pracovné tímy. Tieto môžu byť profesijné (napr. tím sociálnych pracovníkov, tím opatrovateliek, tím kuchárov a pod.) a/alebo interdisciplinárne. Pracovný systém je zvyčajne zložitým, viacúrovňovým systémom formovaným manažérskym systémom, ale nielen ním.

Systém pracovníkov môže patriť aj do pracovného systému, avšak v realite prekračuje formálne zadefinovanú pracovnú rovinu a prejavuje sa cez mnohé fenomény, ktoré sa môžu manifestovať pozitívne (napr. ochotou k zastupovaniu, nadväzovanie na prácu kolegyne) alebo negatívne (ohováraním, neochotou pracovať s klientom kolegyne a pod.). Ich súčasťou je vytváranie menších skupiniek na pracovisku.

Systém klientov je budovaný na prirodzených interakciách, pričom okrem osobných sympatií a antipatií, spoločných potrieb a záujmov zásadne ovplyvňuje tento systém aj skutočnosť, že nezriedka bývajú klienti nútení žiť v jednej izbe s cudzím človekom. Nakoľko ide o zásadný problém všetkých poskytovateľov, ktorí nedokážu dôsledne zabezpečiť ochranu súkromia (1-lôžkové izby nie sú k dispozícii pre všetkých, ktorí by ich potrebovali), musí mu byť v systéme sociálnej služby venovaná zvýšená pozornosť. Aj v systéme klientov je tendencia vytvárania menších skupiniek.

Systém vzťahov pracovníkov a klientov, ktorý sa prejavuje subsystémami *klient–pracovníci*, *pracovník–klienti*, *pracovník–klient*. Tieto znejú síce ako synonymá, ale často nie sú. V pobytovej sociálnej službe je totiž nereálne vytvoriť konšteláciu 1 pracovník – 1 klient, čo súvisí nielen s dôsledkom menšieho počtu pracovníkov na klientov, ale aj z potreby interdisciplinárnej intervencie z hľadiska klienta a práce v rámci vlastnej kompetencie z pozície pracovníka. Pri práci s viacerými klientmi je potom prirodzená rozdielna intenzita vzťahu s konkrétnymi klientmi. Na Slovensku tvorcovia legislatívy túto skutočnosť konceptualizovali – obdobne ako v Českej republike – rolou a funkciou kľúčového pracovníka, ktorá sa v praxi ukazuje ako nejasná a rozporuplná.

Systém zriaďovateľa/majiteľa môže byť viacnásobne diferencovaný. Na Slovensku sa pritom rozlišuje medzi verejnými a neverejnými poskytovateľmi sociálnych služieb. Verejným poskytovateľom môže byť obec alebo vyšší územný celok (ďalej „VÚC“)⁴, resp. právnické osoby nimi zriadené alebo založené. Neverejným poskytovateľom sú zvyčajne občianske združenia, neziskové organizácie, ale môžu nimi byť aj iné právnické alebo fyzické osoby (por. § 4 ods. 5 zákona o sociálnych službách). S tým súvisia aj diferencie vo financovaní, nakoľko finančné toky viacerých druhov sociálnych služieb súvisia s verejným financovaním cez obce a VÚC.

Supervízny systém vychádza z povinnosti poskytovateľa všetkých pobytovej a vybraných ambulantných a terénnych sociálnych služieb na Slovensku zabezpečiť program supervízie a jeho realizáciu. Supervízia je zákonom povinná, ale veľmi závisí od poskytovateľa, aký si zvolí spôsob jej realizácie a frekvenciu. V praxi to znamená, že môže byť chápaná ako „nutná (a nezriedka aj nudná) jazda“ alebo významný podporný systém pre získanie bezpečnej spätnej väzby, internej evaluácie (vnútorného hodnotenia) a skvalitňovania poskytovanej sociálnej služby.

Podporné systémy predstavujú inštitúcie a organizácie, ktoré podporujú samotných klientov (napr. lekár, psychoterapeut a pod.) alebo poskytovateľa sociálnych služieb (sponzorské firmy, komunitné, obecné organizácie), optimálne v rámci jasne stanovených etických pravidiel. Prirodzeným podporným systémom je aj zriaďovateľ sociálnej služby (najmä vzhľadom k „svojim zariadeniam“). Zo strany štátu je podporným nástrojom ministerstvo, čo sa prejavuje najmä spolufinancovaním niektorých druhov sociálnych služieb, žiaľ najmä pobytovej foriem. V ostatnom čase dôležitú podpornú rolu zohráva aj Implementačná agentúra MPSVR SR svojimi projektmi zameranými na oblasť sociálnych služieb.

⁴ Vyšší územný celok poskytuje len základné sociálne poradenstvo, v ostatných prípadoch je poskytovateľom právnická osoba ním zriadená alebo založená.



Kontrolné systémy a hodnotenia. Na Slovensku sem patrí pomerne veľké množstvo inštitúcií a organizácií s rozličnou mierou kompetencií. Ak by sme chceli zostať len na úrovni sociálnej sféry a ochrany ľudských práv – čo v realite nie je možné – môžeme spomenúť kontrolnú úlohu samosprávy (obce/VÚC), Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR, ktoré samostatne realizuje výkon dohľadu nad poskytovaním sociálnych služieb a samostatne posudzovanie kvality sociálnych služieb. Najvyšší kontrolný orgán SR, úrad Verejného ochranu práv (ombudsmana), Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím a Úrad komisára pre deti. Nakoľko v sociálnych službách sa poskytujú aj iné činnosti než tie, ktoré spadajú pod sociálnu sféru, počet kontrolných orgánov sa ďalej zvyšuje. V našom prípade zameriame pozornosť na hodnotenie podmienok kvality, ktoré sa v realite nachádza v systéme iných kontrolných mechanizmov.

Zo systémovej perspektívy je dôležité uvedomenie si princípu *komplexnosti* (angl. *complexity*), ktorý je v protiklade k jednoduchosti (*simplicity*) alebo jednoznačnosti. Ak pod systémom rozumieme poskytovanú sociálnu službu, jej akékoľvek posudzovanie (teda nielen kvality) by malo byť veľmi komplexným procesom, ktorý prihliada na množstvo elementov tvoriacich a ovplyvňujúcich systém poskytovateľa, a to nielen z dlhodobej perspektívy, ale aj tu a teraz. Posudzovatelia (kvality) pritom vstupujú do zložitého systému poskytovateľa sociálnej služby ako ďalší sociálny systém. Medzi oboma systémami vzniká a prebieha vzájomná interakcia, ktorú ovplyvňujú systémy jednotlivých aktérov oboch systémov, ako aj úrovne ich kultúry. Predmetom nášho príspevku je primárne perspektíva poskytovateľov sociálnej služby, ktorí najmenej od roku 2009 mali možnosť pripravovať sa na hodnotenie podmienok kvality.

METODIKA VÝSKUMU

Metódy výskumu vychádzajú zo syntetickej kvantitatívno-kvalitatívnej stratégie. V kvantitatívnej časti je prezentovaný deskriptívny výskum subjektívneho odhadu pripravenosti na hodnotenie kvality sociálnych služieb. Tento sondážny výskum nebol posunutý do oblasti verifikačného, komparačného alebo korelačného skúmania. Jeho charakter je vymedzený do exploračných, resp. deskriptívnych rovín, pre ktoré je príznačné, že sa v ňom nekladú hypotézy a sleduje sa jedna primárna premenná (Ritomský, 2004; Gavora, 2010; Škodová, 2013). Viedli nás k tomu najmä nasledovné skutočnosti: 1. nevyhnutnosť reflektovať spätnú väzbu aplikačnej praxe na procesy hodnotenia kvality sociálnych služieb; 2. v minulosti nebol zrealizovaný žiaden takýto relevantný výskum na identifikáciu nami sledovaných oblastí v takomto rozsahu; 3. vo fonde vedeckých poznatkov sme nezistili dostatočný základ pre formuláciu odpovedí na položené výskumné otázky; 4. metodologicky a vedome sme postupovali nie „vysvetľujúcim“, ale „chápajúcim“ spôsobom k skúmanému javu.

Vo výskume sme vychádzali výhradne z perspektívy pracovníkov, ktorí reprezentovali jeden sociálny subjekt, resp. jeden druh sociálnej služby poskytovanej sociálnym subjektom. Títo v čase šetrenia aktívne vykonávali svoju prax. Z existenciálneho hľadiska boli dôležité subjektívne skúsenosti respondentov a na ich podklade založené subjektívne názory.

Pri voľbe výskumnej stratégie sme vychádzali z metodológie sociálno-psychologického výskumu (Ritomský, 2004). V súlade s holistickým prístupom definujeme nasledujúce ciele výskumu: 1. analyzovať pripravenosť poskytovateľov sociálnych služieb na hodnotenie ich kvality – subjektívnou optikou poskytovateľov, 2. identifikovať existujúce bariéry v pripravenosti poskytovateľov sociálnych služieb na hodnotenie ich kvality – subjektívnou optikou poskytovateľov. Ako primárna exploračná metóda kvantitatívneho zberu dát bola použitá anketa vlastnej proveniencie obsahujúca položky zisťujúce: 1. sektor pôsobenia poskytovateľa, 2. druh poskytovanej sociálnej služby, 3. samosprávny kraj a 4. odhad pripravenosti sociálneho subjektu na hodnotenie kvality sociálnych služieb. Anketa bola distribuovaná v kontexte Národného projektu Kvalita sociálnych služieb, ktorý je realizovaný Implementačnou agentúrou MPSVR SR. Zber dát bol uskutočnený v mesiacoch október 2019 – február 2020. Tieto údaje platia aj o kvalitatívnej časti výskumu.



Vyhodnocovanie bolo realizované druhostupňovou štatistikou prostredníctvom štatistického softvéru SPSS 17.0. Boli uplatnené nasledujúce testy: chi-kvadrát test dobrej zhody, chi-kvadrát test pre kontingenčnú tabuľku a t-test. Vzhľadom na hladinu štatistickej významnosti sme pri výsledkoch rozlišovali štyri kategórie pravdepodobnosti chyby, pričom hladina α bola stanovená v súlade so štandardmi sociálnych vied na 0,05.

V kvalitatívne orientovanej časti štúdie sme vychádzali zo skutočnosti, že táto oblasť nie je v našich podmienkach dostatočne zmapovaná. Neexistujú štúdie, ktoré by vysvetľovali to, či a akým spôsobom sa reflektujú reálne bariéry sociálnych subjektov v procese hodnotenia kvality sociálnych služieb. Pre takto postavený výskumný problém sa nám zakotvená teória javila ako najvhodnejšia metodologická stratégia. Adekvátnosť tejto voľby opierame o vyjadrenia Straussa a Corbinovej (1999), ktorí tvrdia, že je vhodné použiť kvalitatívne skúmania v tých prípadoch, keď sa snažíme odhaliť podstatu niekoho skúsenosti s určitým javom. Ak chceme zisťovať, ako niekto subjektívne rieši určité situácie, ako vníma určité javy a ako na nich reaguje, je najvhodnejším spôsobom skúmania využitie zakotvenej teórie, pre ktorú je metodologickým východiskom symbolický interakcionizmus (Hendl, 2005). Uvedomujeme si, že takýto postup nie je možné naplno vymedziť pevnými pravidlami. Obsahuje v sebe vždy aj prvky neistoty a intuitívneho postupu, ale v zmysle cieľov výskumu sa javí ako najvhodnejšia stratégia.

Vo fáze zberu empirických dát sme použili metódu hĺbkového (skupinového) rozhovoru (in-depth interview) – pološtruktúrované interview (Švaříček, Šedová a kol., 2007), kde nás zaujímali najmä: 1. (subjektívne) príčiny stavu (ne)prípravenosti na hodnotenie PK a odpoveď na otázku: „Prečo je to tak?“, „Čo môžeme zmeniť my?“, 2. existencie prekážok systémového charakteru / očakávanie systémovej zmeny a odpoveď na otázku: „Čo môžu zmeniť iní?“

Dĺžka trvania jednotlivých rozhovorov bola individuálna – od 30 minút do 90 minút (v závislosti od individuálnych charakteristík). Celkovo bolo realizovaných 15 rozhovorov.

Nami zvolený spôsob tabuľkovej transkripcie (Sprod, 2007) umožnil vizualizovať hľadané dáta a zefektívnil proces otvoreného kódovania. V tejto fáze bol text rozobratý na fragmenty – podnety, z ktorých excerpty ponúkame v texte na príslušnom mieste. V zmysle pravidiel kvalitatívneho výskumu bolo realizované axiálne aj selektívne kódovanie (Švaříček, Šedová a kol., 2007).

Celkovo sa na výskume zúčastnilo 437 respondentov (402 na kvantitatívnej časti), pričom jeden respondent zvyčajne zodpovedá jednému sociálnemu subjektu, resp. jednému druhu sociálnej služby poskytovanej sociálnym subjektom. Participantmi boli riadiaci alebo odborní pracovníci kompetentní za oblasť podmienok kvality sociálnych služieb (riaditeľka, manažér kvality, sociálny pracovník alebo iný poverený prípravou PK). Dáta boli kontrahované v kontextoch Národného projektu Kvalita sociálnych služieb. Výskumu sa zúčastnili respondenti zo všetkých ôsmich samosprávnych krajov na Slovensku.

VÝSLEDKY VÝSKUMU

Odklad výkonu hodnotenia PK až do roku 2019 spôsobil, že medzi poskytovateľmi sociálnej služby jestvujú reálne rozdiely v tejto príprave. Vo výskume boli identifikované tri praxeologické modely, ako sa poskytovatelia na hodnotenie PK (ne)prípravili:

1. Poskytovatelia, ktorí sa sami snažili realizovať naplnenie PK. Využili k tomu najmä povereného pracovníka („manažér kvality“), tím („implementačný tím PK“) alebo podporu supervízora, a to: a) postupnými praktickými opatreniami a ich systematickejšim dokumentovaním; b) *úpravou dokumentácie bez zmeny praxe*. Spreádzajúca emócia je „*OBAVA, či to máme dobré?*“
2. Poskytovatelia, ktorí si uvedomili potrebu prípravy, zhodnotili svoje schopnosti a objednali si externé firmy alebo osoby, ktoré za (nemalý) finančný obnos *sľúbili, že im pripravia PK*. *Prírodzene sa tým myslela najmä dokumentácia PK*, v niektorých prípadoch aj vzdelávanie vlastného manažéra kvality alebo implementačného tímu. Spreádzajúca emócia je

„NEISTOTA, či práve tento spôsob dokumentácie je dostatočný, pretože v iných zariadeniach, od iných vzdelávateľov to majú inak.“

3. Poskytovatelia, ktorí od roku 2009 neurobili vzhľadom na prípravu PK vôbec alebo takmer nič v duchu „čo nie je kontrolované, môže zostať, tak ako to máme“. Sprewádzajúce emócie sú *PANIKA* a *STRACH*, „aby neprišli práve k nám... a aby nás nezrušili“.

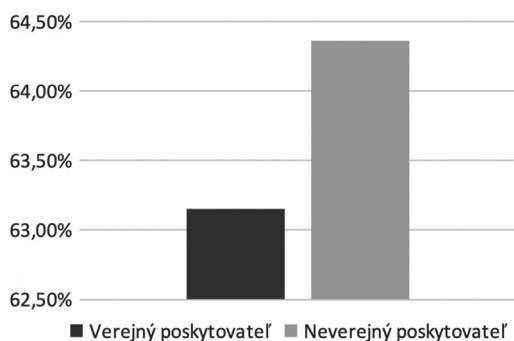
Výsledky výskumu budeme prezentovať v súlade s vyššie uvedenou diferenciaciou cieľov výskumu, pričom kvantitatívne aj kvalitatívne dáta sú rovnomerne zastúpené všetkými tromi modelmi.

Odhad pripravenosti na hodnotenie kvality sociálnych služieb – kvantitatívne analýzy

Z hľadiska subjektívneho vnímania respondentov, ktorí zastupovali sociálny subjekt, resp. druh sociálnej služby poskytovanej sociálnym subjektom, môžeme konštatovať, že títo pripravenosť na hodnotenie kvality sociálnych služieb odhadli v priemere na 63,66 %.

V kontexte porovnania odhadov pripravenosti medzi verejnými (63,15 %) a neverejnými poskytovateľmi (64,36 %) sme neidentifikovali signifikantné rozdiely ($t = 0,575$). V odhade pripravenosti na hodnotenie kvality sociálnych služieb neexistuje medzi verejnými a neverejnými poskytovateľmi rozdiel. Toto porovnanie sme mohli realizovať na vzorke 360 respondentov, ktorí poskytli všetky potrebné dáta.

Graf 1: Porovnanie odhadov pripravenosti medzi verejnými a neverejnými poskytovateľmi



$n = 360$; $p > 0,05$; $sd\ 1 = 12,54$; $sd\ 2 = 9,185$; $t = 0,575$

Zdroj: vlastné spracovanie

Pripravenosť na hodnotenie kvality sociálnych služieb sme sledovali aj v súvislostiach príslušnosti sociálnych subjektov k samosprávnym krajom Slovenskej republiky. Jednotlivé samosprávne kraje dosiahli v subjektívnom hodnotení kvality sociálnych služieb nasledujúce priemerné výsledky: Bratislavský (skr. BA) – 71,5 %, Banskobystrický (skr. BB) – 65 %, Košický (skr. KE) – 66,64 %, Nitriansky (skr. NR) – 65,95 %, Prešovský (skr. PO) – 68,26 %, Trenčiansky (skr. TN) – 55,63 %, Trnavský (skr. TT) – 64,9 %, Žilinský (skr. ZA) – 61,03 %.

V kontexte porovnania je nevyhnutné poznamenať, že úplné údaje sme získali v 398 prípadoch. Na základe druhostupňovej štatistiky môžeme konštatovať zistenú štatistickú významnosť na úrovni $p = 0,013$. Výraznejšie rozdiely vidíme v pripravenosti na hodnotenie kvality sociálnych služieb v Bratislavskom samosprávnom kraji, ktorý v týchto súvislostiach určoval optimistickjšie odhady. Naopak Trenčiansky samosprávny kraj sa v našom porovnaní umiestnil na opačnej strane. Rozdiel medzi uvedenými kraji je 15,87 % v priemere.



Tabuľka 2: Porovnanie odhadov pripravenosti medzi samosprávnymi krajmi navzájom

	BA	BB	KE	NR	PO	TN	TT	ZA
0–20 %	0	1,6 %	3,57 %	1,5 %	0	6,66 %	0	1,56 %
21–40 %	0	3,2 %	3,57 %	10,44 %	0	11,66 %	10,9 %	9,37 %
41–60 %	10 %	33,3 %	28,57 %	20,89 %	35,19 %	46,66 %	34,54 %	39,06 %
61–80 %	90 %	55 %	46,42 %	53,73 %	51,85 %	33,3 %	47,27 %	43,75 %
81–100 %	0	6,66 %	17,86 %	13,43 %	12,96 %	1,66 %	7,27 %	6,25 %

$n = 398$; $p = 0,013$; $\chi^2 = 47,12$

Zdroj: vlastné spracovanie

Druhy poskytovaných sociálnych služieb bola ďalšia premenná, ktorú sme v sledovaných kontextoch analyzovali. Tieto sme rozdelili do štyroch množín.

1. Sociálne služby pre seniorov – pobytovou formou (skr. SSP), kde sme zaradili zariadenia pre seniorov, zariadenia opatrovateľskej služby⁵ (priemerný uvádzaný odhad: 64,8 %).
2. Sociálne služby pre dospelé osoby so zdravotným postihnutím pobytové alebo ambulantné (skr. SDZ): domovy sociálnych služieb, špecializované zariadenia, rehabilitačné strediská (priemerný uvádzaný odhad: 62,76 %).
3. Terénne alebo ambulantné sociálne služby pre seniorov alebo zdravotne ťažko postihnuté osoby (skr. TS): opatrovateľské služby, denné stacionáre (priemerný uvádzaný odhad: 63,92 %).
4. Sociálne služby krízovej intervencie (skr. SKI): nízkoprahové denné centrá, nízkoprahové sociálne služby pre deti s rodinou, komunitné centrá, útulky, domovy na polceste, nízkoprahové sociálne služby pre deti s rodinou, zariadenia núdzového bývania (priemerný uvádzaný odhad: 70,57 %).

V uvedených kategóriách sme identifikovali 277 respondentov. Na základe testovania konštatujeme, že sme neidentifikovali žiadne štatistické rozdiely.

Tabuľka 3: Porovnanie odhadov pripravenosti v závislosti na druhu poskytovaných služieb

	SSP	SDZ	TS	SKI
0–20 %	3,15 %	2,3 %	3,22 %	0 %
21–40 %	6,31 %	9,16 %	34,4 %	0 %
41–60 %	32,63 %	32,06 %	22,58 %	19,23 %
61–80 %	45,26 %	47,32 %	34,4 %	69,23 %
81–100 %	12,63 %	9,16 %	5,37 %	11,53 %

$n = 277$; $p = 0,715$; $\chi^2 = 8,85$

Zdroj: vlastné spracovanie

Bariéry v pripravenosti na hodnotenie kvality sociálnych služieb – kvalitatívne analýzy

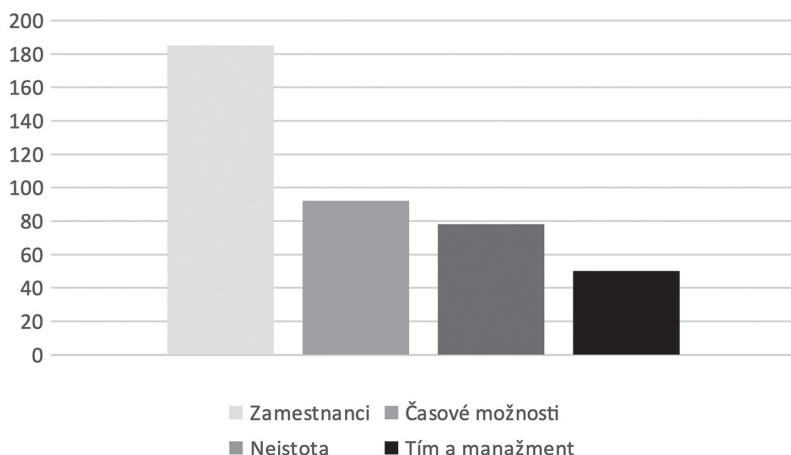
Otvorenému kódovaniu bolo celkovo podrobených 981 podnetov od 437 respondentov. V priebehu tohto procesu bolo vytvorených 49 subkategórií. Axiálnym kódovaním a selekciou marginálnych subkategórií bolo identifikovaných 9 kategórií o celkovom rozsahu 845 podnetov rozdelených do dvoch množín: 1. subjektívne bariéry a 2. objektívne bariéry. V zmysle syntetického výskumu odráža početnosť prítomných podnetov silu jednotlivých kategórií.

⁵ V zariadení opatrovateľskej služby môžu byť klientmi aj osoby odkázané na starostlivosť inej osoby, ktoré ešte nie sú v dôchodkovom veku.

Subjektívne bariéry

Medzi subjektívne bariéry v pripravenosti na hodnotenie kvality sociálnych služieb zaraďujeme: 1. zamestnancov, 2. časové možnosti, 3. neistotu, 4. tím a manažment.

Graf 2: Subjektívne bariéry v pripravenosti na hodnotenie kvality sociálnych služieb



$n = 405$; $p < 0,001$; $\chi^2 = 99,3$

Zdroj: vlastné spracovanie

V kategórii zamestnanci bola komunikovaná pracovná stereotypizácia – strnulosť zamestnancov, negatívny vzťah k zmenám a neochota: „... neochota všetkých zamestnancov podstúpiť zmenu v práci, sú pracovne vyťažení administratívou a nemajú sa kedy venovať klientovi. Pracujú spôsobom práce, ako už pracujú od začiatku (20 rokov,) a nemajú radi zmeny...“ Rovnako dôležitá bola identifikácia deficitu pracovnej motivácie, či poukázanie na kvalitu personálu: „Vidím priestor v práci so zamestnancami v zmysle uvedenia si štandardných odborných postupov a kvalitného vykonávania pracovných činností.“

Druhá najpočetnejšia kategória poukazovala na časové možnosti a vyťaženosť personálu: „Pre nedostatok času, nemáme čas na kvalitu.“ V nadväznosti na predošlú kategóriu: „Nedostatok personálu, a tým pádom aj času na vypracovanie kvalitnej dokumentácie.“ Proces prípravy na hodnotenie kvality sociálnych služieb bol respondentmi považovaný za mimoriadne zaťažujúci a „časovo náročný proces“. Kategória „neistota“ v sebe integrovala prvky obáv zo správneho vypracovania príslušnej dokumentácie a strachu pristupovať k tejto činnosti: „Žiadny poskytovateľ z nášho okolia nemá vedomosť, čo je správne vypracovanie“, „podmienky kvality sú vypracované, ale nie je isté, či je to podľa predstavy hodnotiteľov.“ Ďalšou dominantou tejto kategórie bola nejednoznačnosť poskytovaných informácií a nedostatočné vzdelávanie v oblasti PK: „Rôzne školenia, ktoré absolvujeme, majú aj rôzny výklad. Záleží od školiteľa. Kde je potom pravda?“

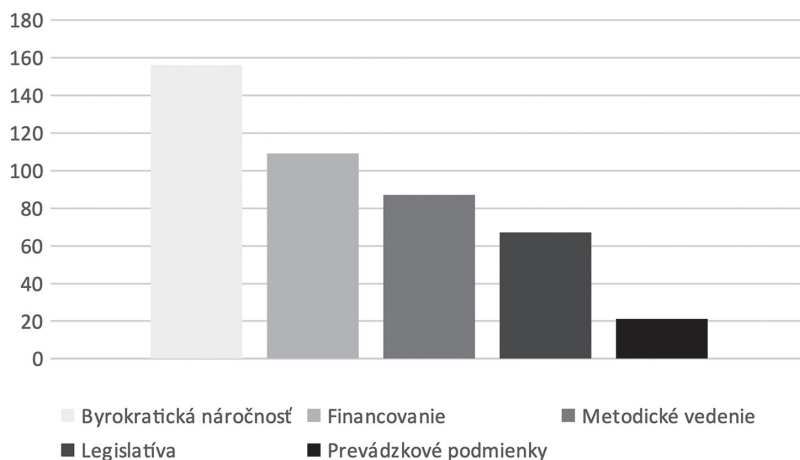
Posledná kategória reflektovala na problematiku tímovej kooperácie a systémov manažmentu. Bariérou je „viaznutie komunikácie medzi vedením a zamestnancami...“ ako aj „... nedostatok personálu v manažmente“. Respondenti upozorňovali na netímové správanie, nekompetentnosť manažmentu, ale aj absenciu prítomnosti manažéra kvality: „Problém vidím v neurčení manažéra kvality, ktorý by viedol tím a udával presný smer vytvárania procesov.“



Objektívne bariéry

Medzi objektívne bariéry v pripravenosti na hodnotenie kvality sociálnych služieb zaradujeme: 1. byrokratickú náročnosť, 2. financovanie, 3. metodické vedenie, 4. legislatívu, 5. prevádzkové podmienky.

Graf 3: Objektívne bariéry v pripravenosti na hodnotenie kvality sociálnych služieb



$n = 440$; $p < 0,001$; $\chi^2 = 113,59$

Zdroj: vlastné spracovanie

Byrokratickú náročnosť sme v sledovaných kontextoch identifikovali ako najčastejšie sa vyskytujúcu kategóriu. Respondenti pri hodnotení kvality sociálnych služieb primárne demonštrovali „administratívne preťaženie“ a „administratívnu záťaž pre personál, ktorý priamo pracuje s klientom“. Byrokracia v sociálnych službách podľa respondentov spôsobuje, že sociálni pracovníci nemajú dostatok času na priamu prácu s prijímateľmi. Často prítomné boli aj podnety upozorňujúce na „nedostatok informácií pri spracovaní dokumentácie“ a „nedostatočné informácie na webe“.

Problematika financovania sociálnych služieb sa odzrkadlila aj v nami sledovaných súvislostiach. Financovanie bola druhá najsilnejšia kategória objektívnych bariér. Jednoznačnou obsahovou dominantou bolo dlhodobé ekonomické poddimenzovanie sociálnych služieb, ktoré podľa slov respondentov neumožňuje rozvoj kvality poskytovaných služieb: „Kvalita nie je možná bez adekvátneho financovania.“ V týchto súvislostiach bola pomenovaná aj nízka miera finančného ohodnotenia odborného personálu.

Metodické vedenie a jednotná metodická podpora bola prevažne spájaná s očakávaním unifikácie dokumentov, stanovením štandardných postupov, alebo tvorbou vykonávacej vyhlášky pre prílohu č. 2 zákona o sociálnych službách: „Vela teórie, málo praktickej metodiky... vypracovanie vzorových dokumentov, ktoré by bolo možné implementovať vo vlastnom zariadení.“ V tejto kategórii sa často vyskytovali praktické odporúčania. Napríklad bolo požadované metodické centrum, alebo konzultačné regionálne strediská: „Možnosť zriadiť na regionálnej úrovni konzultačné strediská – možnosť s hodnotiteľmi riešiť metodickú pomoc, usmernenia pri implementácii podmienok kvality.“

Pri legislatíve boli podnety respondentov orientované na zdôraznenie kvality zákonov, ich nesúlad s praxou, častou novelizáciou a zložitú terminológiu: „Skreslený pohľad na reálnu situáciu a prax v sociálnych službách „ľudí od stola“, pričom vychádzajú len z teoretických, nie praktických poznatkov. Chýba im reálny vzhľad, ako to funguje v zariadení.“



Poslednou objektívnou bariérou v pripravenosti na hodnotenie kvality sociálnych služieb boli prevádzkové podmienky. Veľkú rolu v tomto prípade zohrával faktor obáv a strachu z nenaplnenia stanovených kritérií: „*Priestorové podmienky – staršia budova, nedostatok finančných prostriedkov na realizáciu zmien v súlade so zákonom.*“

DISKUSIA A IMPLIKÁCIE PRE PRAX

Obdobne ako výsledky, aj diskusiu s implikáciou pre prax budeme prezentovať v súlade s vyššie uvedenou diferenciáciou cieľov výskumu.

Pripravenosť na hodnotenie podmienok kvality

Minimálna zákonom stanovená percentuálna hranica hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby s pozitívnym výsledkom je 60 % (por. § 104 ods. 5 zákona o sociálnych službách). Ide o pomerne veľkorysú minimálnu hranicu. V prípade ak hodnotený subjekt túto hranicu dosiahne, v hodnotiacej správe bude mať odporúčania od hodnotiteľov, v čom môže naďalej zlepšovať kvalitu ním poskytovanej sociálnej služby. Hodnotenie bude pre neho spĺňať primárne podpornú funkciu. Ak však poskytovateľ nedosiahne minimálnu hranicu úrovne kvality, bude mať stanovený časový limit, do kedy a v čom musí zrealizovať nápravu. Nasledovať bude opakované (nové) hodnotenie podmienok kvality, a ak by ani pri ňom nedosiahol minimálnu 60-percentuálnu hranicu, ministerstvo navrhne jeho výmaz z registra poskytovateľov sociálnej služby. Optikou poskytovateľa bude mať v takomto prípade hodnotenie PK primárne kontrolný účel s hrozbou sankcie existenčného charakteru. Priemerný subjektívny odhad pripravenosti poskytovateľov sociálnej služby na hodnotenie PK bol okolo 64 %. Pripomíname, že odhad robili kompetentné osoby (riaditeľ, manažér kvality, sociálna pracovníčka alebo iný poverený pracovník). Tento odhad vyjadruje istú mieru sebareflexie, ktorá vždy vychádza z perspektívy danej kompetentnej osoby (Čo už máme a čo nám ešte chýba z hľadiska požiadaviek PK). Z jeho perspektívy ide o odhad reálneho stavu pripravenosti, čo však nemusí vôbec korešpondovať s perspektívou posudzovateľov (štátu, ministerstva) a objektívnym hodnotením sociálnej služby – táto perspektíva však nebola predmetom nášho skúmania. V tomto zmysle súhlasíme s Repkovou (2018:46), že „*validita evaluácie je ohrozená (je v riziku) predovšetkým vtedy, keď externá evaluácia slúži na tréningové účely... Hodnotenie má byť štruktúrované okolo podmienok, ktoré podmieňujú súčasnú realitu sociálnej služby. Hodnotenie nie je historiografický nástroj. Všetko, čo sa vo vyjadrení evaluačného tímu týka histórie služby, má nižšiu šancu byť validné, ako to, čo sa týka súčasnosti služby (v čase hodnotenia). Rovnako, hodnotenie nemôže poskytnúť validné (na solídnej báze založené) odporúčania do budúcnosti, nakoľko „budúca realita“ je podmienená množstvom faktorov, ktoré nemôžu byť známe dopredu, v čase realizácie hodnotenia.*“

V prepojenosti na kvalitatívne zistenia respondenti na úrovni kognície uvažovali najmä o stave dokumentácie, pripravenosti pracovníkov a klientov na hodnotenie (o implementácii PK) a v menšej miere o bolo o manažovaní PK. Táto skutočnosť môže byť ovplyvnená najmä tým, že väčšie množstvo participantov bolo súčasťou manažmentu PK alebo riadenia sociálneho subjektu. Na úrovni afektivity ovplyvňovali subjektívne hodnotenie pripravenosti najmä strach, obava a neistota. Emócie strachu a obavy môžu, ale nemusia byť založené na objektívnych skúsenostiach z iných kontrol a kontrolných systémov (v zmysle výroku „*kontrola si vždy niečo nájde*“). Je preto prirodzené, že poskytovatelia majú obavu aj z hodnotenia PK, hoci z respondentov takmer nikto nemal priamu skúsenosť s hodnotením PK. Pre hodnotiteľov PK stojí preto vážna výzva, aký étos a kultúru vytvoria pri samotnom hodnotení. Prínosom pre sociálne subjekty by bolo, ak by hodnotenie malo primárne podpornú a motivačnú funkciu a spätné väzby by boli orientované nielen na to, „*čo podľa hodnotiteľov nefunguje, ale čo funguje a je silnou stránkou poskytovateľa*“. Od hodnotiteľov poskytovatelia očakávajú „*ich trpezlivé počúvanie a prijatie argumentácií*“ a „*aby zamestnanci po ukončení kontroly hodnotiaceho tímu nezostali zrútení, ponížení ako po iných kontrolách*“. Pozitívom je, že túto skutočnosť sa rozhodlo



reflektovať aj ministerstvo, ktoré v internej Metodike hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby uvádza, že súčasťou hodnotiacej správy má byť aj dobrá prax, ak bola táto počas hodnotenia zaznamenaná (MPSVR, 2020). Podľa Wolfensbergera a Thomasovej (1994) by mala byť motivačná funkcia hodnotiaceho procesu vnímaná ako možnosť premeny evaluačných záverov do potenciálne prospešnej zmeny. A to napriek tomu, že hodnotenie sociálnych služieb nie je primárne orientované na odporúčanie budúceho smerovania zainteresovaného subjektu. Pri kvantitatívnom skúmaní odhadu pripravenosti neboli zistené štatisticky významné rozdiely medzi verejnými a neverejnými poskytovateľmi a v zásade ani regionálne rozdiely. Štatistická odchýlka bratislavského samosprávneho kraja môže súvisieť s nižším počtom respondentov v skúmanej vzorke. Pri inej fokusovej skupine v Bratislave, ktorá sa realizovala mimo časového vymedzenia zberu dát, bol priemerný odhad pripravenosti 62,7 %, čo sa približuje k nami zistenému priemernému výsledku. Z hľadiska druhov, resp. vo výskume vytvorených skupín druhov sociálnych služieb síce neboli zistené štatistické odchýlky, avšak v kvalitatívnom skúmaní sa ukázal paradox, že najlepšie podmienky na vytvorenie systému manažovania kvality majú väčší poskytovatelia s kombinovanými druhmi sociálnych služieb a väčším množstvom zamestnancov. V systéme poskytovateľa s väčšou kapacitou sú vhodnejšie podmienky na vyčlenenie pracovníkov, ktorí sa budú venovať manažmentu, dokumentácii a implementácii PK do praxe. U poskytovateľov pobytových sociálnych služieb s nízkou kapacitou, ktoré sa najviac približujú komunitnému typu zariadení, sú systémové podmienky pre manažovanie PK najproblematickejšie, a to najmä vzhľadom na pracovný systém a nestabilitu podporných systémov. Problémom je zvyčajne kumulovanie rolí a funkcií (*„riaditeľ – sociálny pracovník – personalista, a teraz ešte manažér kvality“*), nízka zastupiteľnosť a vysoká pracovná vyťaženosť.

Subjektívne bariéry

Respondenti zdôvodňovali stav svojej (ne)pripravenosti na hodnotenie PK cez subjektívne aj objektívne príčiny. Opätovne pripomíname, že účastníkmi fokusných skupín boli prevažne osoby v manažérskej pozícii, minimálne na úrovni riadenia zavádzania PK. Aj z tohto dôvodu bola najväčšia bariéra identifikovaná, že sú to zamestnanci. Vzhľadom na túto skutočnosť uviedol jeden respondent, že *„viac pozornosti by sa malo venovať aj zamestnancom, nesústrediť sa 100 % len na prijímateľov sociálnych služieb“*. Fokusovanie nastavovania systému PK a manažovanie zmien výhradne na klientov môže byť v tomto zmysle kontraproduktívne. Zvýšený záujem o klienta, jeho vzťahový systém a systémy klientov, ktoré sa realizujú cez tlak na pracovný systém a systém pracovníkov, vyvolávajú prirodzenú *„negáciu a odpor k zmenám zo strany personálu“*. Okrem skutočnosti, že sa zmenami narušajú zaužívané stereotypy, vrátane zlozvykov pri práci, naruša sa stabilita ich systému a manažéri pracujú s odporom zamestnancov. S touto skutočnosťou je preto dôležité počítať a vedome pracovať. Vo výskume boli identifikované aj nástroje, akými je možné pracovať: 1. Podpora klientov by mala byť úmerná s podporou zamestnancov (optimálne finančnou, ale aj slovným ocenením, zlepšením pracovných podmienok, podpornou supervíziou, benefitmi a pod.). 2. Zamestnancom nestačí komunikovať, čo majú robiť inak, ak nevedia, ako presne to majú robiť, a v zásade zmene dostatočne nerozumejú (napr. zostavenie a administrácia plánu sociálnej rehabilitácie alebo sociálnej práce s rodinou). Preto je dôležité ich dôsledne ďalšie vzdelávanie v danej oblasti, a to veľmi praxeologické, založené na príkladoch z praxe a tréningu. 3. Je potrebné manažérsky zvážiť reálne osobnostné a inteligenčné limity pracovníkov (napr. schopnosť administrácie individuálneho plánu opatrovateľkou, ktorá je kľúčovou pracovníčkou). 4. Zvýšenú pozornosť je potrebné venovať zaškoleniu a dlhodobiejšiemu sprevádzaniu nových pracovníkov (*„nehodiť ho do vody, nech pláva, a potom mu ešte vyčítať, že to nevie dobre robiť“*), čo je mimochodom aj jednou z podmienok kvality.

Veľmi blízkymi subjektívnymi bariérami sú oblasti tímovej spolupráce a manažmentu. Vo fokusových skupinách sa pri identifikovaní týchto bariér komunikovali aj praktické podnety, *„čo s tým môžeme urobiť (v našom zariadení)“*. Zhrnúť ich môžeme ako nasledovné implikácie

pre prax sociálnych služieb: 1. Podporovať a rozvíjať komunikáciu medzi členmi pracovného systému, a to na všetkých úrovniach tohto systému; 2. Vytváranie funkčných multidisciplinárnych tímov pri priamej práci s klientom i dokumentácii tejto práce, osobitne a) multidisciplinárneho implementačného tímu PK; b) tímu pri riadení individuálneho plánovania alebo intervencie klienta. V tejto súvislosti možno uviesť výrok participanta, že „*príprava na hodnotenie PK prispela k vytvoreniu systematickejšieho prístupu, lepšieho popisu jednotlivých činností a väčšieho dôrazu na prácu v interdisciplinárnom tíme*“. Iný účastník fokusovej skupiny povedal, že „*dodržiavaním a splňaním PK sa zlepšila a zefektívnila spolupráca interdisciplinárneho tímu, skvalitnila sa ošetrovateľská a opatrovateľská starostlivosť a dodržiavanie ľudských práv*“. V tomto duchu sa prejavila podporná funkcia a pozitívny vplyv systémového tlaku štátu cez (očakávané) hodnotenie PK. Levická a kol. (2013) v súvislosti s evaluáciou sociálnych služieb uviedli, že „ak sa nejaká činnosť dlhodobo pozorne sleduje a hodnotí, má to impact na kvalitu sledovanej činnosti“. V našom výskume sa načrtáva teória, že to platí aj pri dlhodobej vnútornej systémovej príprave na hodnotenie PK, hoci sa táto reálne ešte neuskutočnila. Systémová príprava na hodnotenie PK – bez ohľadu na to, či je motivovaná obavou, strachom alebo dákou pozitívnou emóciou – má potenciál reálneho vplyvu na kvalitu sociálnej služby, a to cestou vedomej a riadenej seba-reflexie, seba-hodnotenia, seba-posudzovania poskytovateľa sociálnej služby na úrovni všetkých jeho subsystémov.

Medzi hlavnými kategóriami subjektívnych bariér boli identifikované ešte časové bariéry a neistota. Ostatne menovanej sme sa venovali vyššie. Časové bariéry súviseli najmä s predporozumením, že podmienky kvality = dobrá dokumentácia. V prepojenosti na kategóriu zamestnanci viacerí participantí uvádzali „*nedostatok personálu, a tým pádom aj času na vypracovanie kvalitnej dokumentácie*“. Odvolávali sa pritom aj na „*iné priority*“, najmä priamu prácu s klientom, inú – aj tak už nadmernú – povinnú dokumentáciu alebo prevádzkovo-ekonomické priority. Prvú z týchto možností respondenti vyjadrovali aj formou ironie. Napríklad „*Potrebuje doladiť smernice... poctivo si robí dokumentáciu namiesto venovania sa prijímateľovi sociálnych služieb*“ alebo „*Čo sa týka klientov, poskytujeme službu v najväčšej možnej miere, žiaľ nie všetko je zaznamenané na papieri. Zlepšiť sa to dá – ale na úkor klientov*“. Dokumentácia a administrácia pritom býva, najmä v menších typoch zariadení, v rukách jedného človeka. Agenda PK býva pridaná ako ďalšia k predošlej agende. Sociálna pracovníčka útluku sa vyjadrila: „*Príprave PK venujem svoj osobný čas, máme veľký počet klientov a som jediná sociálna pracovníčka*“. Zistenia v tejto kategórii implikujú chybný teoretický konštrukt identifikácie podmienok kvality výlučne s dokumentáciou. Z tohto hľadiska je dôležité vzdelávanie, ako aj prax hodnotenia PK, kde sa v dlhodobej perspektíve zdôrazní priorita praxe pri poskytovaní sociálnych služieb, resp. jej synchronizácia s dokumentovaním tejto praxe. Samotní participantí komunikovali teóriu, že príprava na hodnotenie PK spočíva v dvoch dopĺňajúcich sa procesoch, a to implementovaním dokumentácie do praxe a teoretizovaním dobrej praxe. V prvom prípade je východiskom dobrá, optimálna dokumentácia, resp. teória, ktorou je táto podopretá a táto aspiruje byť modelom skvalitňovania praxe. Slovanmi sociálnej pracovníčky: „*Stotožniť sa s tým, čo máme „na papieri“, vykonávať to aj v každodennej praxi*“. Veľmi často sa však vo výskume objavila druhá pozícia. Pracovníci robia istú prax, za ktorou si stoja, a túto „*môžeme zachytiť do písomných dokumentov*“. Vážnou prekážkou je, ako to urobiť, pretože to „*nevieme dať na papier*“. Vo fokusových skupinách sa objavili dva závažné problémy súvisiace s dokumentovaním praxe. Prvým je deficit poznania dobrých dôvodov, prečo dokumentáciu robiť (okrem toho, že „*to robíme kvôli kontrolám*“) a druhým je deficit praktickej kompetencie teoretizovania praxe. Obe sa týkajú najmä, hoci nielen, sociálnych pracovníkov. V tomto zmysle je stále aktuálna výzva pre graduálne aj postgraduálne vzdelávanie sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce, na ktorú poukázal v slovenskej sociálnej práci Mátel (2012) a predtým v britských podmienkach Thompson (2010). Je ním teoretizovanie praxe a kriticky reflexívna prax. Ak je príprava študentov sociálnej práce vyučovaná „od teórie k praxi“ a chýba opačný postup, absolventi nemajú zručnosť ani kompetenciu teoretizovania ani dôsledného administrovania svojej práce. Tréningy v danej oblasti zostávajú výzvou pre ďalšie vzdelávanie sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce.



Objektívne bariéry

Subjektívne prekážky prípravy na hodnotenie PK je možné postupne odstraňovať v rámci vnútorného sociálneho systému poskytovateľa sociálnych služieb. Tie, ktoré sme kategorizovali ako objektívne bariéry, nie sú plne v rukách a moci poskytovateľa.

U nich je zrejmejšie, že sociálny subjekt poskytujúci sociálne služby je jeden systém medzi ďalšími systémami, vrátane tých, ktoré preukazujú vyššiu úroveň organizovanosti. Najvýraznejšie sa to prejavuje v oblasti financovania. Hoci financovanie sociálnych služieb je z hľadiska zákona prezentované ako viaczdrojové, takmer všetci poskytovatelia sú závislí na verejných zdrojoch financovania, či už priamo od štátu (cez ministerstvo), alebo samosprávy (obce alebo VÚC). Najmenej stabilným sa vo fokusových skupinách ukazovalo spolufinancovanie neverejných poskytovateľov z obcí v tých druhoch sociálnych služieb, ktoré spadajú pod ich originálnu pôsobnosť (napr. opatrovateľská služba). Snahy štátu o finančnú podporu cez projekty z ESF boli participantmi kritizované ako nesystémové riešenie: *„Nie je možné dlhodobo fungovať iba cez projekty, ktoré dokonca na seba ani nenadväzujú.“* Prepojenie stabilného a adekvátnejšieho financovania vyjadril iný participant: *„Nedostatok financií a s tým spojený nedostatok kvalitných zamestnancov, ktorí by mali viac času venovať sa individuálne menšiemu počtu klientov, čím by sa výrazne zvýšila kvalita sociálnych služieb.“*

Poskytovatelia vyjadrili vo výskume veľmi vysoké očakávanie od štátu, konkrétne od ministerstva, vzhľadom na potrebu metodického vedenia a prípravy (nielen) na hodnotenie podmienok kvality. Participant poukazovali na nevyváženosť kontrolnej a podpornej role ministerstva (*„Viac podpory namiesto sankcií“*). Vo výpovediach sa odrážala aj skutočnosť, že legislatívna terminológia môže byť pre mnohých nezrozumiteľná, zložitá, nejasná, komplikovaná alebo aspoň ambivalentná. Okrem toho účastníci fokusových skupín komunikovali aj o skutočnosti, že PK sú nastavené príliš všeobecne a niektoré kritériá by bolo potrebné konkretizovať na špecifické druhy sociálnych služieb. Tieto názory sú v línii, ktorá bola v prostredí českých sociálnych služieb pomenovaná ako „druhé štandardy“ (por. Čámsky et al., 2011). Očakávania viacerých poskytovateľov sú ďalej zamerané na zníženie počtu kritérií PK (na „*minimálne štandardy*“), ich zrozumiteľné metodické vysvetľovanie a poskytnutie praktických modelov „ako by to malo vyzerat“. Podpornú funkciu v tomto smere poskytuje Národný projekt Kvalita sociálnych služieb realizovaný Implementačnou agentúrou MPSVR SR, žiaľ nešťastne načasovaný, nakoľko jeho spustenie bolo v čase, keď už začalo prebiehať samotné hodnotenie. Implikáciou do praxe by bolo dlhodobejšie inštitucionalizovanie podporného orgánu pre poskytovateľov sociálnych služieb (napr. vo forme „metodického centra“ alebo „konzultačných regionálnych stredísk“). Kritické názory účastníkov fokusových skupín boli zamerané aj na tvorbu, častú novelizáciu a nejednotnosť legislatívnych noriem. Niektorí participant zdieľali názor, že *„zákony sa robia od stola a nie sú prepojené s potrebami a problémami praxe“*. Osobitá nevyváženosť bola akcentovaná v systémovom napätí klienti–personál: *„Stále sa hovorí o právach prijímateľov, ale zabúda sa na práva zamestnancov.“* Konkrétne bolo poukazované na agresívne správanie klientov, bezpečnosť a ochranu pracovníkov a ich ľudské práva. Okrem emocionálnej roviny takýchto a obdobných výpovedí jestvuje aj objektívne racionálna realita, ktorá súvisí so skutočnosťou, že ľudské práva a slobody sú právami všetkých, teda nielen právami jedného klienta, ale všetkých osôb v systéme poskytovateľa. Ľudské práva sú právami všetkých klientov aj všetkých pracovníkov. Nemožno ich odňať človeku, pretože je „zamestnancom“. Nevyváženosť agendy ľudských práv sa v súčasnosti stáva predmetom intenzívneho dialógu odborníkov na etiku. Aj nový medzinárodný etický kódex sociálnych pracovníkov uvádza, že *„sociálni pracovníci často spolupracujú s ľuďmi pri hľadaní primeranej rovnováhy medzi ľudskými právami, ktoré si vzájomne protirečia“* (IFSW, 2018). Hľadanie vyváženosti medzi vzájomne si protirečiacimi právami jednotlivých klientov, ako aj klientov a zamestnancov, si bude vyžadovať väčšiu pozornosť vedeckej a odbornej komunity.

Administratívno-dokumentačnej oblasti sme sa venovali vyššie, na tomto mieste by sme len pripomenuli upozornenie Geißlera a Hegeovej (1999, in Levická, 2008), že administratívne



záznamy majú byť také veľké, aby poskytli všetky potrebné informácie, a také malé, aby sa v nich nenachádzali žiadne „zbytočné“ alebo „prázdne“ informácie. Prevádzkové podmienky sa môžu javiť ako subjektívne prekážky, avšak v realite ide o závažné objektívne prekážky skvalitnenia poskytovania sociálnych služieb a naplňovania požiadaviek deінstitutionalizácie. Jedná sa o kombináciu nevhodných priestorových podmienok (staré budovy v minulosti určené na iný účel, veľkokapacitné zariadenia, kaštiele – nezriedka pamiatkovo chránené objekty) a nedostatok vlastných finančných prostriedkov na realizáciu zmien v súlade so zákonom a cieľov deінstitutionalizácie sociálnych služieb. V takýchto prípadoch môže poskytovateľ sociálnej služby identifikovať svoje slabé stránky, ale v rámci vnútorného systému nemá možnosť urobiť zásadné prevádzkové, finančne náročné zmeny. Otázkou je, či poskytovateľ má dostatočné kompetencie na zmenu, a ak nemá, aký zmysel a dopad má tlak na neho. Alternatívou je prehodnotenie identifikácie kompetentného systému, ktorý má byť vedený k zásadnej zmene, a systémovej podpory tejto zmeny. Ide o systém zriaďovateľa (ktorého vo verejnej sfére predstavujú obec a VÚC), alebo priamo o štátny systém? Čo bude v prípadoch, ak hodnotitelia PK identifikujú systémove nedostatky PK, ktoré poskytovateľ nemá kompetenciu odstrániť? Toto sú však otázky, ktoré zo systémoveho hľadiska je dôležité skúmať a praxeologicky s nimi zaobchádzať z iných perspektív – perspektívy hodnotiteľov podmienok kvality, perspektívy štátu a samospráv. Poskytovatelia však na tieto perspektívy oprávnene upozorňujú.

ZÁVER

Hodnotenie podmienok kvality má potenciál byť jedným z dôležitých nástrojov evaluácie sociálnych služieb a vytvoriť na poskytovateľov týchto služieb istý tlak, ktorý bude vplyvať na ich reálnu zmenu, teda nielen hľadanie cesty, ako úspešne obstať pri samotnom hodnotení. V príspevku sme predstavili, že už samotná príprava na hodnotenie môže byť istou formou sebareflexie, vnútorného hodnotenia, evaluácie a riadenej zmeny. Práve koncept „*zmeny systému zvnútra*“ môže byť najprirodzenejšou cestou smerom k skvalitňovaniu sociálnych služieb, ktorý je slovami jedného účastníka výskumu „*nikdy nekončiacim procesom, pretože vždy je možné niečo zlepšiť*“. Významným prínosom tohto procesu je už v súčasnosti väčší dôraz na multidisciplinárnosť, komunikáciu a tímovú spoluprácu odborných zamestnancov u viacerých poskytovateľov sociálnej služby. Do tohto procesu je potrebné intenzívnejšie zapojiť všetkých zamestnancov, prijímateľov sociálnej služby a podľa možnosti aj ich rodinných príbuzných a známych, ktorí patria do prirodzeného systému klienta. V sociálnom systéme poskytovateľa (najmä pobytovej) sociálnej služby je potrebné počítať a aktívne pracovať s každým jednotlivcom ako dôležitým aktérom systému. Jestvujú však aj vážne bariéry, ktoré blokujú akúkoľvek zmenu, a to nielen vzhľadom na hodnotenie podmienok kvality. Tieto bariéry sú často súčasťou organizačnej kultúry a posilňujú odpor k zmenám, s ktorými je nutné cielavedome pracovať. Výskumné zistenia poukazujú na to, že podpora klientov by mala byť úmerná a vyvážená podpore zamestnancov. Sociálni pracovníci potrebujú byť prakticky vzdelávaní, aby nadobudli kompetenciu teoretizovania dobrej praxe, identifikovania a riadenia zmeny tých pracovných stereotypov, ktoré sú v protiklade s poskytovaním kvalitných sociálnych služieb. To súvisí s ich novou rolou „manažérov kvality“, na ktorú by mali byť cieľene pripravovaní. Poskytovatelia sociálnych služieb reflektovali, že sú oveľa viac kontrovaní ako podporovaní. Vzhľadom na podmienky kvality očakávajú najmä systematické metodické vedenie ministerstvom a uznanie, že veľké systémove, finančne veľmi náročné zmeny by mali prejsť do kompetencie vyšších systémov, teda systému zriaďovateľa či priamo štátu.



POUŽITÉ ZDROJE

- AADLAND, E., MATULAYOVÁ, T. (Eds.). 2011. *Etické reflexie v pomáhajúcich profesiách*. Prešov: Prešovská univerzita.
- BARKER, R. L. 2003. *The Social Work Dictionary*. Washington, DC: NASW.
- BARTON, R. 1959. *Institutional Neurosis*. Bristol: John Wright.
- BOUDON, R. et al. 2004. *Sociologický slovník*. Olomouc: Univerzita Palackého.
- BRICHTOVÁ, L. 2013. Novela zákona o sociálnych službách a proces deinštitucionalizácie. *Integrácia*, 23(1–2), 29–33.
- ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál.
- DRAGOMIRECKÁ, E. 2013. Kvalita života. In: MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 223–225.
- GAVORA, P. a kol. 2010. *Elektronická učebnica pedagogického výskumu* [online]. Bratislava: Univerzita Komenského. [18. 5. 2018]. Dostupné z: <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/>
- GOFFMAN, E. 1961. *Asylums: Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*. New York: Anchor Books.
- HARRIS, J., WHITE, V. 2013. *Oxford Dictionary of Social Work & Social Care*. Oxford: University Press.
- HENDL, J. 2005. *Kvalitativní výzkum. Základní metody a aplikace*. Praha: Portál.
- INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS. 2018. *Statement of Ethical Principles* [online]. Rheinfelden: IFSW. [10. 8. 2018]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/statement-of-ethical-principles/>
- KACHAŇÁKOVÁ, A. 2010. *Organizačná kultúra*. Bratislava: Iura Edition.
- KRUPA, S. 2013. Deinštitucionalizácia sociálnych služieb z pohľadu teórie sociálnej práce. *Integrácia*, 23(1–2), 8–16.
- LEVICKÁ, J. 2008. *Na ceste za klientom*. Trnava: Oliva.
- LEVICKÁ, J. et al. 2013. *Sociálne služby, vývoj, súčasný stav a možnosti merania ich kvality*. Trnava: FZaSP TU v Trnave.
- MATOUŠEK, O. a kol. 2011. *Sociální služby*. Praha: Portál.
- MÁTEL, A. 2012. „Teoretizovanie praxe“ v slovenskej sociálnej práci: výzva pre (ďalšie) vzdelávanie sociálnych pracovníkov. In: KLIMENTOVÁ, E., BALOGOVÁ, B. (Eds.). *Výzvy a trendy vo vzdelávaní v sociálnej práci: medzinárodná vedecká konferencia konaná v dňoch 26.–27. apríla 2012 v Prešove*. Prešov: Prešovská univerzita, 168–175.
- MPSVR SR. 2020. *Metodika hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby*. Bratislava: MPSVR SR.
- MPSVR SR. 2019. *Smernica č. 17/2019 o hodnotení podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby*. Bratislava: MPSVR SR.
- PARSONS, T. 1951. *The Social Systems*. Glencoe: Free Press.
- REPKOVÁ, K. 2018. *Kvalita sociálnych služieb a jej hodnotenie – metodologický a analytický rámec pre projektovú činnosť*. Bratislava: Inštitút pre výskum práce a rodiny.
- REPKOVÁ, K. 2017. Kvalita sociálnych služieb. In: BALOGOVÁ, B., ŽIAKOVÁ, E. (Eds.). *Vademecum sociálnej práce*. Košice: UPJŠ v Košiciach, 288–289.
- REPKOVÁ, K. 2016. *Kvalita v kontexte transformácie sociálnych služieb*. Bratislava: Inštitút pre výskum práce a rodiny.
- RITOMSKÝ, A. 2004. Metodológia sociálnopsychologického výskumu. In: KOLLÁRIK, T. a kol. *Sociálna psychológia*. Bratislava: Univerzita Komenského, 53–72.
- SPROD, T. 2007. ‘Nobody Really Knows’: The Structure and Analysis of Social Constructivist Whole Class Discussions. *International Journal of Science Education*, 19(8), 911–924.



- STRAUSS, L. A., CORBINOVÁ, J. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zaktovené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce.
- ŠKODOVÁ, Z. 2013. *Praktický úvod do metodologie výzkumnej práce*. Martin: Univerzita Komenského v Bratislave, Jesseniova lekárska fakulta v Martine.
- ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĎOVÁ, K. a kol., 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.
- THOMPSON, N. 2010. *Theorizing Social Work Practice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- UNESCO. 2005. *Universal Declaration on Bioethics and Human Rights*. In: Resolution 15 adopted by UNESCO's General Conference at its 33rd session on 19 October 2005. Paris: Unesco.
- WOLFENSBERGER, W., THOMAS, S. 1994 Constraints and Cautions in Formulating Recommendations to a Service, Especially in the Context of an External PASS or PASSING Evaluation. SRV-VRS. *The International Social Role Valorization Journal*, 1(2), 3–6.
- Žákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení nasledujúcich predpisov.



Hodnocení implementace české aktivační politiky¹

Evaluation of the Implementation of Czech Activation Policy

Barbora Gřundělová

Mgr. et Mgr. Barbora Gřundělová², Ph.D., je odbornou asistentkou na Katedře sociální práce Fakulty sociálních studií Ostravské univerzity. Vystudovala obor Sociální práce a obor Veřejná politika a lidské zdroje na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity. Zabývá se genderovou kompetencí sociálních pracovníků a pracovníků, sociální prací s rodinou, sociální exkluzí a aktivačními politikami.

Abstrakt

CÍLE: Cílem článku je odpovědět na otázku, jak vybraní aktéři české aktivační politiky hodnotí její implementaci. **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Text vychází z konceptu street-level byrokracie, mikro-institucionální teorie implementace politik a pojetí aktivace jako kontinua mezi bipolárními modely aktivace. **METODY:** K naplnění cíle byla využita kvalitativní výzkumná strategie. Bylo realizováno 23 hloubkových rozhovorů s uchazečkami a uchazeči o zaměstnání a jejich případovými pracovníci. **VÝSLEDKY:** Z výsledku studie vyplývá, že je aktivační práce redukována na vydávání inzerátů s volnými pracovními místy a kontrolu dodržování aktivačních požadavků. Aktivace je implementována ve směru modelu „práce především“ a je charakteristická řadou sankcí a disciplinačních praktik. Ukazuje se, že je implementace aktivace zatížena řadou problémů, které zpochybňují její účinnost při překonávání sociálního vyloučení. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Na základě zjištění je diskutován význam koordinace služeb v oblasti zaměstnanosti, možnosti profesionalizace implementace aktivace s využitím sociální práce a personalizace služeb zaměstnanosti.

Klíčová slova

aktivace, úřad práce, hodnocení, uchazeč o zaměstnání

Abstract

OBJECTIVES: The aims of the article are 1) to answer the question of how the actors of Czech activation policy evaluate its implementation, and 2) on the basis of the findings, to propose recommendations for practice. **THEORETICAL BASE:** The text is based on the street-level bureaucracy theory, the micro-institutionalist theory of policy implementation and the concept of activation as a continuum between bipolar models of activation. **METHODS:** A qualitative research strategy was used: 23 in-depth interviews were conducted with job seekers and their case workers. **OUTCOMES:** The result of the study shows that activation work is reduced to providing advertisements and checking compliance with activation requirements. Activation is implemented in the direction of the “work first” model and is characterized by a number

¹ Tento výzkum byl financován Studentskou grantovou soutěží (číslo grantu SGS02/FSS/2019).

² Kontakt: Mgr. et Mgr. Barbora Gřundělová, Ph.D., Fakulta sociálních studií, Ostravská univerzita, Československá 1182/16, 702 00 Moravská Ostrava a Přívoz; barbora.grundelova@osu.cz



of sanctions and disciplinary practices. It turns out that the implementation of activation is burdened with a number of problems that call into question its effectiveness in overcoming social exclusion. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** Based on the findings, there is a discussion on the importance of coordinated employment services, the possibility of professionalizing the implementation of activation using social work and the personalization of employment services.

Keywords

activation, labour office, evaluation, job seeker

ÚVOD

Od devadesátých let 20. století zdůrazňuje sociální politika v zemích OECD aktivaci jako hlavní nástroj (re)integrace nezaměstnaných osob na trh práce a jako účinnou strategii boje proti sociálnímu vyloučení (Nybom, 2011). Rozvoj aktivačních politik souvisí s paradigmatickou změnou sociálního státu, která se zakládá na konceptu „Active Welfare State“ (Sirovátka, 2007). Základním předpokladem aktivačních politik je to, že placené zaměstnání je nejúčinnějším způsobem, jakým se jednotlivci mohou stát soběstačnými (Moreira, 2008). Tento společenský význam práce je spojován s politickými hodnotami, jako jsou důraz na občanské povinnosti, boj s „pastí chudoby“ a omezením „kultury závislosti“ (Winkler, 2009). V důsledku toho začaly být sociální dávky vnímány jako negativní pobídky pro účast na trhu práce, dochází ke snižování jejich výše i podpůrčí doby (Sirovátka, 2016).

Nejnovější studie naznačují (např. Langenbucher, 2015; Eleveld, 2017), že země, které vykazují vysokou míru sociálního vyloučení a chudoby, zavedly vysoké sankce související s aktivačními požadavky ve srovnání se zeměmi, které vykazují relativně nízké riziko sociálního vyloučení a chudoby. I přes nedostatek evaluačního výzkumu o dopadech aktivace na sociálně vyloučené jedince existují důkazy, že reformy aktivační politiky, které vedou k posílení důrazu na individuální odpovědnost, mají negativní dopady na ty, kteří nejsou schopni plnit aktivační požadavky (Pérez Eransus, 2008). Některé výzkumy ukazují (např. Lødemel, Trickey, 2001), že aktivační programy nemají dopad na řešení sociálního vyloučení, pokud nejsou doplněny širšími politickými strategiemi zaměřenými na zdraví, bydlení nebo udržení příjmů.

Evaluační aktivačních politik a programů (např. Trickey, Walker, 2000; Barbier 2001; Lødemel, Trickey, 2001; Handler, 2004) poukazují na několik faktorů, které vysvětlují jejich nedostatečnou účinnost, jedná se zejména o charakteristiky účastníků, povahu programů a existenci diskriminačních strategií (Pérez Eransus, 2008). Přítomnost sociálních, rodinných, fyzických nebo psychických problémů může jednotlivcům (dočasně nebo trvale) znemožnit nebo ztížit vstup na trh práce. Důležitou roli hraje také povaha samotných aktivačních programů, protože historicky nebyly navrženy pro osoby vyloučené z trhu práce³. Omezení účinnosti aktivace souvisí také s diskriminačními strategiemi používanými pracovníky při výběru účastníků programů, jako je tzv. „*creaming*“ schopnějších klientů, na které mohou pracovníci zaměřovat svou pozornost, a jiné „*parkovat*“ (tzv. „*parking*“), protože jsou, z jejich pohledu, méně ochotní nebo schopni dosáhnout pokroku (Fuertes, Lindsay, 2016).

Podle řady autorů a autorek (např. Lødemel, Trickey, 2001; Trickey, Walker, 2000; Barbier 2001; Pérez Eransus, 2008; Sirovátka, 2016) aktivační politiky selhávají jako nástroje (re)integrace nezaměstnaných na trhu práce jak na organizační, tak na politické úrovni. Cílem tohoto příspěvku je proto zjistit, jak vybraní aktéři aktivační politiky hodnotí její implementaci. V článku se snažím

³ Aktivační politiky navržené v severoevropských zemích v 70. letech 20. století se zaměřovaly na lidi, kteří již jsou integrováni na trh práce a jsou dočasně nezaměstnaní, snadno se tak přizpůsobili novým potřebám vyplývajícím z měnícího se trhu práce (Pérez Eransus, 2008).



identifikovat slabá místa a bariéry v rámci implementace aktivace, a na základě zjištění navrhnout doporučení týkající se zlepšení implementace aktivační politiky.

TEORETICKÁ VÝCHODISKA

Aktivaci lze obecně chápat jako soubor politik, opatření a nástrojů zaměřených na integraci nezaměstnaných na trh práce a zlepšení jejich ekonomického a sociálního začlenění (Hanesh, Baltzer, 2001). Tento článek vychází z toho, že praxe zprostředkování zaměstnání se provádí na komplexním kontinuu mezi zneschopňujícími (*disempowering*) a zmocňujícími (*empowering*) postupy v rámci bipolárních modelů aktivace, které jsou chápány jako ideální typy. Kvůli své bipolaritě jsou přirovnávány k Janusově tváři (Torfing, 1999; Vranken, 2008; Grundelová, 2019). Jedna tvář představuje model „práce především“ (*work-first*), který se prostřednictvím důrazu na povinnosti a sankce snaží co nejrychleji zatlačit lidi zpět na trh práce, a to bez ohledu na kvalitu služeb a finanční kompenzace, na druhé straně stojí model „rozvoje lidských zdrojů“ (*human resource development*), zaměřený na investice do lidského kapitálu, který nabízí osobnostní rozvoj a posílení postavení příjemců aktivačních programů (Bonoli, 2013). I když bylo uznáno, že prvky obou přístupů se vyskytují ve většině sociálních států, zdá se, že principy *work-first* v řadě zemí, včetně České republiky, jsou dlouhodobě dominantní. Fuertes a Lindsay (2016) uvádějí, že principy *work-first* modelu ovládly chápání politiky a praxe tak, že poskytují základní meze toho, jak je aktivace konceptualizována, praktikována a hodnocena. Podle Sirovátky (2005) je aktivace v procesu implementace charakterizována mírou individualizace přístupů ke klientům, mírou diferenciací politik, mírou decentralizace a mírou pluralizace subjektů intervencí.

V tomto článku vycházím z toho, že veřejná politika je utvářena nejen na vládní úrovni, ale také na úrovni interakcí mezi klienty a pracovníky (McNeil, 2009). K pochopení procesů implementace politiky, organizačního kontextu a pracovních podmínek tzv. street-level byrokracie významně přispěl Lipsky (1980). Podle Lipskyho teorie hraje důležitou roli uvážení (*discretion*) byrokratů spolu s organizačním kontextem. O podobě implementace aktivace podle něj rozhoduje, zda byrokraté ve svých interakcích s klienty rigidně aplikují, kreativně upravují nebo podkopávají formální politické cíle (Lipsky, 1980). Pracovníci tak hrají klíčovou roli v tom, jak klienti chápou a prožívají politiku (Prior, Barnes, 2011). Na jedné straně se očekává, že pracovníci budou zacházet s klienty jako s jednotlivci, ale na druhé straně rostoucí počet klientů je nutí provádět rutinní činnosti, které jim umožňují hromadně „zpracovávat“ klienty (Howard, 2012). Podle Lipskyho (1980) si pracovníci vytvářejí vlastní strategie zvládání této zátěže. Patří mezi ně např. gatekeeping, který omezuje poptávku po prostředcích nebo službách, a další neformální strategie k maximalizaci využití dostupných zdrojů, jako je kategorizace a stigmatizace klientů, současně jsou používány sankce k řízení a sledování chování klientů.

Aby bylo možné provést víceúrovňovou analýzu implementace aktivních politik, integrovala jsem street-level teorii byrokracie s další teoretickou perspektivou, tím se vytvořil širší a jemnější obraz o povaze postupů implementace aktivace (Thorén, 2008).

K vysvětlení formálních organizačních struktur, politik, standardních postupů a nových forem organizace se často používá institucionální teorie (Scott, 2005). Instituce lze definovat jako strukturované sociální praktiky (Giddens, 1981). Jedná se o představy o světě, které pravděpodobně vznikly prostřednictvím agregovaných a standardizovaných interakcí lidí. Poté, co byly vytvořeny, dávají smysl, účel a směr interakci člověka v konkrétním typu situace, a tím také omezují, pro tento typ situace, relevantní, vhodné nebo povolené vzorce jednání (Rice, 2013). Mikro-institucionální teorie Rice (2013) chápe implementaci aktivace na třech úrovních: (1) interakce mezi pracovníky a klienty, (2) organizační kontext, (3) vztah mezi těmito dvěma úrovněmi a širším hospodářským, politickým a sociálním kontextem. Tato perspektiva ukazuje, jak jsou interakce mezi pracovníky a klienty formovány a zpětně formují organizační kontext, ve kterém jsou poskytovány aktivační služby, a jak jsou tyto dvě úrovně analýzy rámovány širším systémovým kontextem pro provádění



politiky. Mikro-institucionální teorie tvrdí, že sociální stát není jen produkt zákonů a předpisů, které stanoví, jak by měl sociální stát fungovat, ale je neustále a dynamicky vytvářen a reprodukován v interakci mezi lidmi. Interakce je často zprostředkována organizací, která je obvykle zakotvena v konkrétním společenském systému, ve kterém lidé vytvářejí rutinní a formalizované vzorce interakce, které se vztahují pouze na členy nebo klienty organizace, nikoli na společnost jako celek (Rice, 2013).

Hodnotovým východiskem práce je kritická teorie, která upozorňuje na to, že aktéři sociálního světa sice svým jednáním aktivně konstruují svou realitu, ale jejich jednání je ve značné míře omezeno vnějším působením existujících mocenských diskurzů (Gubrium, Holstein, 2003). S ohledem na dnešní uspořádání společnosti, která je založena na neoliberálním modelu, poskytuje kritická teorie zcela odlišný přístup k problematice, jíž je v tomto článku věnována pozornost.

METODOLOGIE

V tomto článku představuji parciální data výzkumné studie realizované v roce 2019, která měla za cíl pochopit, jak je implementována aktivační politika na Úřadu práce v České republice. K naplnění cíle byla využita kvalitativní výzkumná strategie. Heuristické a holistické pojetí kvalitativního výzkumu nám umožnilo zabývat se specifickými případy v celé šíři jejich kontextu. Původním záměrem projektu bylo zahrnout do výzkumu ve větší míře pracovníce úřadu práce. To se podařilo pouze u jedné pracovnice, dále byl přístup k informantkám zástupci Úřadu práce odepřen. Projekt byl proto zaměřen zejména na uchazeče a uchazečky o zaměstnání. Participanti výzkumu byli nejprve vybíráni prostřednictvím techniky sněhové koule (Lewis-Beck et al., 2004). Tato technika se později ukázala jako neúčinná. Pro řadu lidí je zařazení do evidence Úřadu práce stigmatizující, proto se zdráhali sdílet své zkušenosti, a kromě toho neudržují kontakty s dalšími lidmi v evidenci. Proto byl dále zvolen záměrný výběr přes instituce. Osloveny byly dvě neziskové organizace a dvě pracovnice městského úřadu, které pracují s nezaměstnanými. Ty zprostředkovaly kontakty na další participanty výzkumu.

Kritéria výběru nezaměstnaných byla následující: a) uchazeč o zaměstnání vedený v evidenci uchazečů o zaměstnání Úřadu práce ČR v Moravskoslezském nebo Olomouckém kraji (event. bývalý uchazeč do 2 měsíců od ukončení evidence); b) délka evidence minimálně 5 měsíců; c) ochota zúčastnit se výzkumu.

Pozornost byla koncentrována na uchazeče a uchazečky z Moravskoslezského kraje, protože dlouhodobě patří mezi kraje s nejvyšší mírou nezaměstnanosti⁴, a Olomouckého kraje, který vykazuje míru nezaměstnanosti srovnatelnou s celorepublikovým průměrem⁵, zároveň však patří ke krajům s nejvyšším počtem sankčních vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání (Trlifajová, Gajdoš, 2019).

Důležitá byla heterogenita výzkumného vzorku, aby odrážel různorodou skladbu uchazeček a uchazečů o zaměstnání. Přesto ve zkoumaném vzorku převažují ženy a chybí lidé ve středním věku. Menší účast mužů lze vysvětlit menší ochotou mužů hovořit o nezaměstnanosti s ohledem na stereotypní vnímání mužů jako hlavních živitelů rodiny. Menší počet osob ve středním věku zřejmě souvisí s vysokou zaměstnaností u této věkové kategorie. Nezaměstnaní, kterých jsme se dotazovali, měli nanejvýš střední odborné vzdělání, což může vypovídat o tom, že vzdělání je důležitým předpokladem pro integraci na trhu práce⁶. Ve vzorku jsou zastoupeni jak lidé romského etnika, tak lidé z majoritní společnosti. Toto považuji za důležité zejména s ohledem na existující

⁴ Na konci roku 2019 v Moravskoslezském kraji bylo podle údajů MPSV evidováno přes 37 tis. uchazečů o zaměstnání, podíl nezaměstnaných osob dosáhl 4,44 % (ČSÚ, 2020a).

⁵ K 31. 12. 2019 činil podíl nezaměstnaných osob v Olomouckém kraji 2,9 %, celorepublikový průměr činil také 2,9 % (ČSÚ, 2020b).

⁶ Lidé s terciárním vzděláním vykazují nejnižší míru nezaměstnanosti (Parlamentní institut, 2019).



důkazy o institucionálním rasismu a diskriminaci Romů na trhu práce (např. Cashman, 2017; Trlifajová, Hurrell, 2019; Černušáková, 2020). I když neexistují oficiální statistické údaje, které sledují vývoj nezaměstnanosti Romů, Pavlovaite (2018) uvádí, že míra nezaměstnanosti Romů je vyšší než u většinové společnosti a dlouhodobě se pohybuje nad 30 %.

Pracovnice, které kontakty s nezaměstnanými zprostředkovaly, měly přímou zkušenost se systémem aktivace, proto byly rovněž zahrnuty do vzorku, aby bylo možné provést víceúrovňovou analýzu implementace aktivních politik, a vytvořit tak širší a jemnější obraz o povaze postupů implementace aktivace.

Celkem bylo realizováno 16 hloubkových rozhovorů (12 individuálních, 2 two-person interview and 2 skupinové rozhovory) s 19 uchazeči o zaměstnání (14 ženami a 5 muži ve věku 16 až 63 let) a 4 pracovníci (n = 23). Rozhovory probíhaly nejčastěji v místě bydliště uchazečů o zaměstnání. V případě pracovníků v jejich kanceláři. Ve zbylých případech proběhl rozhovor na Fakultě sociálních studií OU nebo v neziskové organizaci.

Ke sběru dat bylo využito interview s prvky ORID metody (Stanfield, 2000). ORID metoda (*Objective, Reflective, Interpretive, Decisional*) umožnila dynamicky strukturovat a přirozeně rozvíjet rozhovor pomocí cílené diskuse.

Osoby, které se zúčastnily výzkumu, poskytly souhlas se zpracováním jejich výpovědi pro účely výzkumu. Souhlas byl zúčastněnými poskytnut na základě informací, které jim byly sděleny o tématu, průběhu a okolnostech výzkumu a o možnosti kdykoliv z výzkumu odstoupit. Anonymita byla zachována tím, že nikde není zmíněna identita účastnic a účastníků výzkumu ani žádná konkrétní adresná data. Všem účastníkům byly přiděleny pseudonymy. Specifikaci účastnic a účastníků výzkumů ukazují následující tabulky.

Tabulka 1: Participanti výzkumu – uchazeči o zaměstnání

Typ rozhovoru	Pseudonym	Věk	Vzdělání	Délka evidence na ÚP	Kraj
Individuální	Bela	47	střední odborné	5 měsíců	MSK
Individuální	Ela	49	vyučena	5 let	MSK
Individuální	Olga	16	základní	5 měsíců	OLK
Individuální	Petr	19	základní	1,5 rok	OLK
Individuální	Radka	43	základní	9 měsíců	OLK
Individuální	Silva	63	analfabetismus	více než 10 let	OLK
Individuální	Tibor	17	základní	6 měsíců	OLK
Individuální	Zdenko	24	vyučen	7 měsíců	OLK
Two-person	Vojta	16	základní	8 měsíců	OLK
	Ulrika	18	základní	5 měsíců	OLK
Two-person	Claudia	26	střední odborné	5 měsíce	MSK
	Dara	23	střední odborné	6 měsíců	MSK
Skupinový	Franta	60	základní	1 rok	MSK
	Gabka	28	základní	1 rok	MSK
	Heda	54	základní	10 let	MSK
Skupinový	Karin	60	střední odborné	1 rok	OLK
	Lada	57	střední odborné	13 měsíců	OLK
	Mirka	57	vyučena	1 rok	OLK
	Nora	56	střední odborné	1,5 roku	OLK

Tabulka 2: Participantky výzkumu – pracovnice

Druh rozhovoru	Pseudonym	Věk	Délka praxe	Vzdělání	Pracovní pozice	Pracoviště	Kraj
Individuální	Alice	27	5 let	VOŠ	Odborná poradkyně pro zprostředkování	Úřad práce	MSK
Individuální	Iva	25	2 roky	VŠ	Sociální pracovnice	Městský úřad	MSK
Individuální	Jana	44	15 let	VŠ	Projektová manažerka	NNO	OLK
Individuální	Vanda	36	2,5 roku	SŠ s maturitou	Komunitní pracovnice	Městský úřad	OLK

Přepisy rozhovorů byly analyzovány s využitím postupů konstruktivistické zakotvené teorie. Konstruktivistická zakotvená teorie spočívá v pojmání sběru dat ne jako neutrálního objevování vnější reality, ale jako recipročního vytváření a sdílení významů mezi aktéry výzkumu (Kaufmann, 2010). Konstruktivistický přístup k zakotvené teorii Charmaz je založen na existenci více možných realit; výzkumník i účastníci a účastnice výzkumu do výzkumného procesu vstupují se svou vlastní verzí reality a ve vzájemné interakci tvoří realitu novou (Charmaz, 2006). Analýza se tak zakládá na interpretativním porozumění jevu a na významu, který vzniká v určitém kontextu výzkumu v určitém čase a kulturních souvislostech. Nemusí být vázána na využití jediné epistemologie ani metody tvorby dat. Výzkumný proces vychází z interakce těch, kteří se na něm podílejí.

Ve výzkumu založeném na principech konstruktivistické zakotvené teorie jsou třídy a vztahy mezi nimi objevovány induktivně, na základě empirických dat. Analýza dat proběhla konkrétně pomocí dvou hlavních typů kódování, které Charmaz (2006) popisuje následovně:

1. Výchozí kódování řádek po řádku (*initial line-by-line coding*): vyzývá k podrobnému studiu dat a nastartování konceptualizace pojmů;

2. zaměřené kódování (*focused coding*): umožňuje oddělit, třdit a syntetizovat velké množství dat. Během kódování i po jeho ukončení byly vytvářeny tzv. *memos*. *Memo-writing* pomáhá překlenout propast mezi kódováním a teoretickou analýzou (Charmaz, 2006).

Tento způsob analýzy považuji za vhodný, protože je v souladu s výše uvedenými teoretickými východisky. Umožnil nám identifikovat implicitní obavy i explicitní výroky, usnadnil kritický a analytický pohled na získaný materiál, zároveň pomohl rozdělit data do vzniklých kategorií a zobrazit aktivační praktiky (Charmaz, 2006). Při kódování rozhovorů bylo možné získat detailní pohled na to, co participanty říkají a s čím se v rámci implementace aktivační politiky potýkají.

VÝSLEDKY

Hodnocení implementace aktivační politiky ovlivňuje řada faktorů, které působí na individuální, organizační a strukturální úrovni.

Kontext implementace aktivity

Hodnocení aktivity uchazeči o zaměstnání se odvíjelo zejména od toho, jak prožívají své postavení na trhu práce jako nezaměstnaní, resp. jako lidé vedení v evidenci Úřadu práce ČR. Evidence byla participanty spojována se **stigmatizací a sociální kontrolou**. „Je to takové divné, protože oni, jak bych to řekla, že jenom Cikáni se chodíjou na úřad práce evidovat. Ty pohledy, šlo to vidět“ (Gabka). „Tam cítíme trochu to, že: Hele, ty seš na úřadu práce, to není možný, vždyť práce je dost“ (Karin).



Zejména první návštěva úřadu byla spojena s **obavami a nejistotou**. „*Emočně, jak tam jdete poprvé, tak to je brozné. To si připadáte, jako byste tam šla, já nevím, jako že jste něco mň, že jste na pracáku*“ (Bela). Pravidelná povinná docházka na úřad byla vnímána jako **ponižující**. „*A hlavně tam chodit je takové divné*“ (Dara). „*Ponižující trošku*“ (Claudia). Jako ponižující hodnotili účastníci také různá omezení, čekání před úřadem na otevření budovy, vyvolávací systémy nebo dlouhé čekání na chodbách. Tyto organizační bariéry umocňovaly jejich pocit, že jsou „*jen pouhé číslo*“.

V souvislosti se stigmatizací a ponížením měli účastníci potřebu **legitimizovat** svou pozici. „*Aby se člověk nemusel obhajovat, že není nefachčenko*“ (Karin). Zároveň se snažili **vymezit** vůči ostatním lidem vedeným v evidenci. „*Oni třeba sedí doma, nejdou hledat, ale řeknou: ano, my jsme hledali. Někteří to třeba můžou dělat, ale já ne*“ (Ela).

Významný **stresor** představovaly také bariéry na trhu práce při hledání zaměstnání. „*Je to brozné stresující, a hlavně, když si člověk myslí, že tu práci sežene, ale...*“ (Nora). Účastníci popsali, že bariéry na trhu práce vznikají na různých úrovních. Nevznikají jen na úrovni jednotlivce, ale také na straně zaměstnavatele nebo v důsledku specifík lokálního trhu práce, jakož i na strukturální úrovni (Władyniak et al., 2019). Většina účastníků neřeší jen jeden problém, ale čelí několika různým bariérám najednou. „*Oni si myslí, že doděláš školu, a že vás hned někde zaměstnají. Je to tím věkem. A tím, že jsem Rom...*“ (Vojta, 17). Nejde přitom pouze o souběh více omezujících faktorů, ale také o jejich vzájemné propojení a posilování, které mohou vést k dalšímu zhoršování životní situace. **Intersekcionalita** bariér, které se vzájemně překrývají, se zásadním způsobem promítá do trajektorií nezaměstnaných. Větší část dotazovaných uchazeček a uchazečů o zaměstnání se pohybuje v kruhu mezi opakujícími se obdobími nezaměstnanosti a prací na klasickém trhu práce, případně na alternativním trhu práce (podporovaná místa). Jejich situace odpovídá poznatkům zahraničních výzkumů o tzv. „dvojitě pasti“ aktivace a prekarizace (Pérez Eransus, 2008).

Hodnocení implementace aktivace na Úřadu práce

Hodnocení aktivace záviselo zejména na způsobu, jakým je v praxi implementována pracovníci a pracovníky úřadu. Při provádění činností, které mají uchazeče a uchazečky vést k (re)integraci na trhu práce, se dotazovaní setkávali s disciplinací, sankcemi, zneschopňujícím, ale i zmocňujícím přístupem.

Nejčastěji účastníci popisovali průběh zprostředkování zaměstnání jako **formální záležitost**. „*Tam se jenom podepíšete, že jste tam byla, a tím to hasne*“ (Heda). „*Oni si tam udělají fajfku, poznámku..., paní udělá zápis a tím to skončí. Pak je zase pozvánka za měsíc*“ (Nora). „*Jsem očekávala, že pomůžou, ale oni nepomůžou, akorát si fajfkují*“ (Mirka).

V této souvislosti účastníci uváděli, že je zprostředkování zaměstnání v praxi redukováno na tisk nabídek práce. Velká část z nich považovala tisk nabídek za **zbytečný**. Uváděli, že si jsou schopni tytéž inzeráty vyhledat sami, nebo že jim dokonce samy chodí na e-mail, protože využívají různých registrací na portálech k hledání práce. Řada účastníků výzkumu neměla pocit, že by jim byl Úřad práce schopen pomoci najít zaměstnání. „*Když uděláte anonymní průzkum mezi lidma na úřadu práce a jsou už ve věkové kategorii jako my, tak Vám určitě všichni potvrdí, že nemají pocit, že ten úřad pro ně dělá maximum, že je umísť...*“ (Karin).

Dále uváděli, že se jim často stává, že nabízená pracovní místa **neodpovídají jejich požadavkům**. „*Kolikrát vyjeli inzeráty, které vůbec nesplňovaly to, co jsme si tam napsaly, nebo požadavky takové, chtěli úplně silně věci po mě, jo. Takže spíš prostě oni to vyjedou a dají vám, oni to ani nečtou...*“ (Dara). Dle výpovědí účastníků kladou pracovníci aktivací požadavky **v rozporu s potřebami a schopnostmi klientů**. Absurdním příkladem takové praxe je případ Silvy, která neumí číst a psát. Pracovníci úřadu ji přesto vyslala, aby se ucházela o místo, které vyžadovalo schopnosti práce na počítači. „*Tak já neumím číst, tak jednou mi dala [pracovnice ÚP] práci na počítači, no ale já jsem tam šla, naschvál jsem tam šla... no a ten mistr z toho byl hotový*“ (Silva).

„Doporučkový“ systém

Společně s nabídkami práce mohou uchazeči od pracovníků obdržet tzv. „doporučenku do zaměstnání“. V takovém případě se jedná o „nabídku, kterou nemohou odmítnout“ (srov. Lødemel, Trickey, 2001). Zaměstnavatel, u kterého se mají ucházet o místo, jim musí potvrdit, že se o práci skutečně ucházeli, a případně uvést důvod odmítnutí. Role zaměstnavatelů v aktivizačních politikách je významná (také např. Ingold, 2020) a výzkumné šetření ukázalo řadu nekalých praktik zaměstnavatelů i pasivitu Úřadu práce ČR v oblasti ochrany uchazečů o zaměstnání v takových případech (více viz Grundelová, Stanková, 2020).

„Doporučenka do zaměstnání“ má potenciál vytvářet na uchazeče a uchazečky o zaměstnání tlak a slouží k jejich kontrole. Jak často a jestli pracovníci úřadu „doporučenku“ použije, je z velké části na jejím uvážení (*discretion*). „No, pak záleží i na té zprostředkovatelce, i na tom klientovi, a když třeba mám podezření... Není to ukotveno v zákoně. V zákoně není uvedeno, jak často má mít ten uchazeč termín na tom úřadu práce, je to individuální“ (pracovnice úřadu práce Alice).

Data ukazují, že uvážení pracovníků může být do velké míry ovlivněno **normativními předpoklady**, které slouží k určení zaslužitosti klientů. Neformální praktiky pro kontrolu pracovní motivace klientů lze vysvětlit institucionalizovaným očekáváním, že příjemci sociální pomoci jsou nečinní a nejsou skutečně ochotní stát se soběstačnými. O tom svědčí to, že pracovníci „doporučenky“ udělují zejména v případech, kdy vyhodnotí jednání klientů jako **pasivní**. „Teď naposled mi právě říkali, že si jako těžko najdu práci a podobně, že musím mít rovnou doporučenku, což jsem nechápala, ... že mi vlastně dali hned doporučenku, že musím, protože jako jinak tu nemám co dělat“ (Dara).

„Doporučenky“ jsou dále spojeny s praktikou, kterou můžeme nazvat „**potírání nelegální práce**“. Pokud má zprostředkovatelka podezření, že klient vykonává nelegální práci, ukládá povinnost ucházet se o místo až jednou týdně. Z výpovědí participantů vyplynulo, že takové podezření může často vzniknout na základě stereotypních předpokladů, protože nejčastěji byly „doporučenky“ využívány u mladých mužů romského etnika. „Mě právě terorizovala, někteří chodili až za měsíc, měsíc a půl, a já jsem chodil, co 2 týdny furt. A furt někde do zaměstnání a furt mi hledala práci a furt jsem chodil na ty stanoviště a furt“ (Zdenko).

„Doporučenka“ je součástí širší aktivizační praktiky s názvem „**intenzivní zprostředkování**“. Jak funguje, nám popsala Alice, která sama nějakou dobu pracovala na tomto úseku. Z její výpovědi vyplývá, že intenzivní zprostředkování spočívá ve snaze donutit uchazeče, který je podezřelý z nelegální práce, aby se odhlásil z evidence úřadu práce, nebo ho popřípadě rovnou vyřadit za nedodržení termínu sjednané schůzky. „Např. v pondělí přijde na to intenzivní zprostředkování, dostane nabídku, do tří dnů ji musí projednat u zaměstnavatele, pak další pondělí ji musí přinést, takže na výkon té nelegální práce už nemá tolik prostoru. Už se jim to třeba nelíbí a třeba už nepřijdou na ten termín a pak nepřijdou vůbec na úřad práce...“ (Alice).

Tato aktivizační praktika není v české aktivizační politice nic nového. Jde o **recyklovanou praktiku** z roku 2012, kdy docházelo ke screeningu nezaměstnaných v rámci projektu ESF DONEZ⁷. Uvedené odpovídá tzv. „*compost model of policy-making*“, o kterém píše Sirovátka (2016). Workfare reformy vedly k procesu postupné změny, kdy selhávající složky systému nezmizely, ale nakonec se změnilo na něco jiného, tím vytvořily půdu pro vznik nového systému. Sirovátka (2016) uvedl, že reformy, které selhaly, nebyly vnímány jako chyba či selhání. To potvrzuje výpověď Alice, která legitimizuje disciplinaci prostřednictvím intenzivního zprostředkování, tím, že ho označuje jako „**benefit**“. „To je jenom takový benefit od úřadu práce, že mají možnost si častěji hledat tu práci, pro někoho benefit. Oni to někteří berou spíše jako trest, ale my se jim vždycky snažíme podat to tak, že to je vlastně jenom dobře, když budou chodit častěji, tak budou mít čerstvější nabídky“ (Alice).

Aktivizační praktiky, které se zaměřují na potírání nelegální práce, ve skutečnosti nevedou k omezení

⁷ Nezaměstnaní se měli objevit dvakrát týdně v daném okamžiku na „Czech pointech“ zřízených na poštách. Toto opatření mělo výrazně disciplinarizační a represivní charakter a bylo na základě kritik odborné veřejnosti zrušeno.



tzv. „práce na černo“, protože nejsou namířeny na ty, kteří nelegální práci nabízejí, ani na systém, který ji umožňuje, ale mají vést k potrestání lidí, kteří uvízli v „dvojí pasti“ aktivace a pekarizace a směřují k vyřazení uchazečů o zaměstnání z evidence úřadu práce. Tzv. intenzivní zprostředkování nemá oporu v zákoně, takže pracovnícím poskytuje prostor pro implementaci aktivace na základě vlastního uvážení.

Informování o právech a povinnostech

Implementace aktivačních strategií úzce souvisí také s tím, jak jsou uchazeči o zaměstnání seznámeni se svými právy a povinnostmi. Zákon č. 435/2004 Sb. stanoví, že pracovníci úřadu práce jsou povinni poučit uchazeče o zaměstnání o právech a povinnostech, není však stanoveno, jakým způsobem to mají udělat, a každé detašované pracoviště k tomu přistupuje po svém. Podle participantů se tak děje zpravidla předáním poučení v písemné podobě. „*Daj vám papíry na přečtení. A podepíšete jim, že jste seznámena. Tím je to pro ně jako vyřešený*“ (Karin). Tato forma však řadě lidí nevyhovuje. Poučení je napsáno příliš složitě a je těžké se v něm zorientovat. Kromě písemných poučení bývají uchazeči se svými právy a povinnostmi seznámeni na hromadných setkáních. Hromadná setkání u některých participantů vyvolávají ostych a souvisí se stigmatizací. „*Je tam asi 30 lidí, co se přišli zaevidovat, a tam vám to čtou*“ (Gabka). „*Oni to třeba dávají na ráno a ti, co dojíždí, tak ty pravidla nevstřebají, protože si je nezapamatují, nebo jim nerozumí, bojí se odpovědět, bojí se ptát..., docela z nich jde strach*“ (Zdenko). Někteří participanté dále uváděli, že si na žádné poučení o právech a povinnostech vůbec nepamatují.

Dotazovaní tematizovali převážně své povinnosti, což může ukazovat na to, že z jejich perspektivy převažují na úřadu práce především povinnosti na úkor práv. „*Máte právo tam držet hubu a krok, nic víc. Vy nemáte žádná práva*“ (Franta). Zaměření na povinnosti může vést k delegitimaci nároků klientů a jejich požadavků na pomoc. V této souvislosti participanté upozorňovali na **problémy s formou i množstvím sdělovaných informací**. Řada participantů uváděla, že v důsledku toho měli potíže s adaptací na aktivační požadavky. „*První nevíte jako, co a jak, ale pak si na to zvyknete. Bylo to těžký, si na to zvyknout*“ (Petr). „*Mají tam docela dost pravidel. Ze začátku si to člověk ani nevstřebá a udělá chybu, kterou ani neví, a za to je vyřazený*“ (Zdenko). Většinou považovali informace, které jim pracovnice poskytovaly, v pro ně srozumitelné podobě, za nedostatečné. Nedostatek informací a chybná interpretace pravidel může vést až k sankčnímu vyřazení uchazeček a uchazečů o zaměstnání.

Sankce a disciplinace

Aktivační politika se dle výpovědí participantů vyznačuje disciplinací, která se projevovala **stanovováním přesného časového harmonogramu schůzek**, bez ohledu na individuální potřeby. Zároveň je implementace disciplinace uchazečů kontrolována managementem úřadu. „*Ano, je to sledováno, jsou sledováni uchazeči, prostě různé skupiny, jako celkově všichni uchazeči... Jde to postupně, naše vedoucí oddělení to kontroluje, vedoucí krajské pobočky a potom i generální ředitelství*“ (pracovnice Úřadu práce Alice). „*Vy musíte přijít v určitou hodinu, nedej bože, kdybyste přišli dřív, tak mi řekli, že to je důvod k vyřazení taky... Vybízet v tomhle směru, to jo*“ (Karin).

Disciplinace souvisí s technikami biopolitiky (Foucault, 2008), kde spadají různá měření a testování. Nejčastěji jsou uchazeči testováni prostřednictvím **povinné docházky**. Terminologií uchazečů je to „hlášení“ na **úřadu práce**. „*Každý druhý týden jsem se tam musel jít hlásit*“ (Tibor). „*Někteří uchazeči to mají zažitě, že se jdou hlásit na termín, protože ví, že to musejí ukázat na té sociálce, kdy mají další termín u nás, tak oni to berou, že se jdou hlásit, ne že jdou hledat zaměstnání*“ (pracovnice úřadu práce Alice). Participanté byli prakticky nepřetržitě vystaveni hrozbě sankcí, která mohla mít fatální následky (např. ztrátu bydlení, vznik nebo nárůst dluhů apod.), stačilo pouze zmeškat jedinou sjednanou schůzku. **Neúčast na schůzce** byla nejčastěji zmiňovaným důvodem vyřazení z evidence. „*To se vrátit nedá právě, že si to člověk hlídal a fakt se stalo, takže to člověka mrzelo potom. No, ale říkám, už se to vrátit nedá. To už je teďka tak přísné*“ (Ela). Aby byla nepřítomnost omluvena, je podle dotazovaných nutné doručit omluvenku osobně v tentýž den. Nejsou přijímány ani omluvy



elektronickou cestou. „V dnešní době oni ani nepřijímají e-mail, třeba, že já bych jim jako komunitní pracovník poslala e-mailem omluvku od lékaře, tak to také nejde. Klienti prostě musí přijet... ani v práci nemusíte neschopenku donést ten den, trochu mi to připadá jako šikana lidí“ (komunitní pracovnice Vanda).

Další sankce hrozily participantům za **neaktivitu** při hledání zaměstnání, případně odmítnutí nabízeného zaměstnání. Sankce tak mohou na uchazeče vytvářet nátlak, aby přijali jakékoliv zaměstnání. „Vy musíte poslouchat, co vám říká ona. Vy nesmíte ji říct ne! Tím vás vypíše z evidence a končíte, že...“ (Heda). „Ano, za každou cenu, jako posílat ty lidi do práce a hodně je tam ten tlak jakoby na všechny ty volný pracovní místa, jak je mají v nabídce, tak je posílají na všechny možný zaměstnání, i když ty uchazečky nemají úplně pocit, že to je něco, co je pro ně vhodný ze zdravotních důvodů...“ (manažerka NNO Jana).

Rada lidí je pak při řešení následků sankčního vyřazení odkázána pouze sama na sebe, případně na pomoc rodiny a místních sociálních nebo komunitních pracovníků. Mnozí participanté nebyli úřednicemi při vyřazení z evidence ani informováni o tom, že si musí platit pojištění z vlastních zdrojů, jinak jim naroste u zdravotní pojišťovny dluh. Tyto informace zpravidla získali od příbuzných či známých a nastavení splátkových kalendářů řešili se sociálními pracovníky. „No řešila jsem to nějak, děcka mi půjčovala, pomáhali, tady charita a tak...“ (Radka). „Jo. Já jsem tam měla dluh a mě to teď strhávají z práce, to zdravotní. Takže dobře, že jsem teď v práci, aspoň se mi to zaplatí“ (Ulrika).

Tyto situace staví úředníky před **dilematické situace**. Sady pracovních rutin jim však umožňují jednoduchou a rychlou klasifikaci a označení klientů (např. jako „závislý na sociálních dávkách“ apod.) a díky formálnosti rutin je zajištěna osobní distance mezi klientem a pracovníkem (Lipský, 1980). „Takoví lidé jsou, neříkám, že všichni, ale někdo, kdo je dlouhodobě nezaměstnaný, žije na té ubytovně, je závislý na těch soc. dávkách, protože, když my ho vyřadíme, tak on přijde o ty sociální dávky, nemá z čeho zaplatit ubytovnu a je bezdomovec. To je třeba jedno z těch dilemat. Ale když prostě nechce pracovat, tak je to těžko. My jsme tam od toho, abychom mu nabízeli práci“ (pracovnice úřadu práce Alice).

Počty sankčně vyřazených představují přinejmenším jednu pětinu evidovaných. V roce 2018 bylo uděleno celkem přes 85 000 sankčních vyřazení, přičemž průměrný počet uchazečů o zaměstnání byl téměř 240 000 (Trlifajová, Gajdoš, 2019). Sankční vyřazení může být podle zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, uděleno až na šest měsíců. V připravované novele zákona o zaměstnanosti se objevil návrh na prodloužení této doby až na devět měsíců (Gruber, 2020).

Nastíněné aktivační praktiky, „doporučenky“ a dogmatické dodržování prezence na schůzkách s sebou přináší velkou finanční zátěž, zejména pro lidi žijící v chudobě a sociálním vyloučení. „A když je někdo na úřadě práce, tak těch peněz moc nemá, tím pádem, ty cesty, to vyřizování stojí docela dost peněz“ (Zdenko). „Kolik já jsem toho poslala, kde já jsem všude byla. Projel peníze. Až do P. třebas, ztráta času“ (Mirka).

Z výpovědí participantů vyplynulo, že pracovníci úřadu nabízejí zaměstnání bez ohledu na kvalitu práce, finanční podmínky, vzdálenost pracovního místa od bydliště, možnosti dopravy nebo dopady na životy klientů. V případě vyřazení z evidence jsou nezaměstnaným odebrány dávky hmotné nouze a vznikne jim povinnost platit si zdravotní a sociální pojištění. Po vydání rozhodnutí o ukončení evidence již dále pracovníci jejich situaci neřeší. Vyřazení klienti nejsou informováni o dalším postupu a možných finančních dopadech a není s nimi dále pracováno na překonání obtížné životní situace. „Poslala mi papír, ani mi jako neřekla, jak to mám udělat, jako že by řekla, co mám dělat, a tady ne...“ (Ulrika).

Individuální plánování jako nástroj disciplinace

Důležitou součástí služeb zaměstnanosti na úřadu práce je realizace individuálního plánování. Individuální akční plán (IAP) je považován za jádro služeb zaměstnanosti (Tubb, 2012) a měl by být přizpůsobený konkrétním potřebám a požadavkům každé osoby (Johansson, 2007).



Nikdo z našich participantů se nezmiňoval o individuálním plánování, proto na něj byli dotázáni přímo. Většina z nich reagovala rozpačitě, protože vůbec netušili, o co se jedná. Někteří tušili jen mlhavě a nikdo nebyl schopen říct, co v IAP mají uvedeno. „*Co to má být? Před x lety něco takového bylo... ale... Já vím ledasco, ale tohle nevím*“ (Karin). „*To se mi zdá, že je..., zaznamenávat, co já jsem kde byla...*“ (Mirka).

Vzhledem k tomu, že i lidé vedení v evidenci déle než 5 měsíců nevěděli, co je IAP a co jejich plán obsahuje, nebylo překvapením zjištění, že cíle v něm uvedené nestanovují klienti, ale pracovníci. „*Byla jsem při tom... Nebylo to nic dlouhého, a ta paní to vlastně jenom podepsala... jak jsem to viděla, tak to stanovila ta zprostředkovatelka, ty cíle, rozhodně to ani nebylo, jako ve spolupráci s tou paní...*“ (sociální pracovníce Iva). „*My to naformulujeme, oni si to přečtou a podepíší, jo a plní se ten individuální akční plán, že vlastně uchazeč musí tou vlastní snahou nějak přispět k tomu vlastnímu umístění na trhu práce*“ (pracovnice úřadu práce Alice). Vzhledem k tomu, že cíle nebyly s klienty ani diskutovány, IAP slouží pouze jako další disciplinační nástroj. Podobně van Berkel (2007) uvádí, že ve Finsku byly individuální akční plány původně vytvořeny jako disciplinační nástroj⁸, a dodává, že první skupinou lidí, na které byly zaměřeny, byli příjemci sociální pomoci, kteří odmítli nabídky práce nebo školení.

Zneschopňující přístup

Interakce mezi pracovníci úřadu práce a klienty je klíčovým prvkem v kontextu aktivace (Nothdurfter, 2016). Aktivační politika ovlivňuje vztah klientů a pracovníků, přičemž mezilidské vztahy jsou základním prostředkem k vytváření změn, rozvoje a zmocnění (Hansen, Natland, 2017). Participantů výzkumu nám popsali dva různé přístupy pracovníků, jeden vnímali jako zmocňující, ten druhý by se dal označit jako zneschopňující.

Nejčastěji jako zneschopňující hodnotili **neosobní přístup** pracovníků. „*A taky jsem z ní měla takový dojem, byla taková strašně nepřijemná, neosobní, připadala jsem si tam, jak asi kdybych byla někde ve škole na základce a bylo to nepříjemné*“ (Claudia). Neosobní přístup se vyznačoval **absencí očního kontaktu**. „*Něco si tůká v počítači*“ (Gabka). „*Ta paní v té O., ta si sedla, dívala se mimo, nedívala se na vás a opakovala to, co má naučené..., takže z toho nevím nic*“ (Dara). Pokud participanté hodnotili přístup pracovníků jako neosobní, často zmiňovali, že s nimi téměř **nekomunikovali**. „*Byla asi zasedlá, nebo já nevím, ale asi jsem ji nepadla do oka..., mi dala jen papír a čau. Nebavila se se mnou o ničem*“ (Ulrika). Neosobní přístup mohl v participantech vyvolávat pocit, že jsou pracovnícím **na obtíž**. „*Jsem to na té paní viděla, jakože se vás chtěla co nejrychleji zbavit*“ (Radka). „*To je ten pocit, že obtěžujete, jako člověk, jako robí celý život dá se říct, platíte je ze svých daní, oni tam mají být pro vás*“ (Bela).

Jako neosobní vyhodnotili uchazeči také **byrokratické jednání**, které se vyznačovalo striktním dodržováním předem stanovených pravidel a norem, přičemž bylo doprovázeno administrativními činnostmi. „*Dala mi papír na další měsíc, šel jsem zpátky... A tak furt dál to bylo, prostě mi dávala furt jenom papíry*“ (Vojta). „*Oni jedou vlastně furt podle toho stejného, prostě systému*“ (Dara). „*Oni jsou tam od toho, aby vypisovali, nic víc, nic míň. A práci si máš najít sama*“ (Franta).

Negativně participanté vnímali také **nedostatek empatie** pracovníků. „*Byla chladná, hned to zapsala a nezkousela mi nějak pomoci*“ (Zdenko). „*Jim se to řekne, když sedí jen u počítače v kanceláři. Ať si to zkusíjou třeba někým dojít sami..., já bych ji řekl, tak pojdte si to se mnou alespoň na jeden den zkusit. Protože oni si myslí, že to je lehká práce, si sehnat nějakou práci, to prostě nejde*“ (Vojta).

Některé participantky vypověděly, že se k nim pracovníci chovaly **hrubě**. „*Tak to jsem neměla říkat, zvedla na mě hlas: A vy si jako myslíte jako co, že já vám tady budu vyhledávat a vy si tady zatím povyřizujete svoje věci*“ (Bela). „*Chovala se ke mně hrubě. Jestli chcete, vy jste negramotná, já vás klidně*

⁸ Podle zákona (435/2004 Sb.) uchazeče o zaměstnání krajská pobočka Úřadu práce z evidence uchazečů o zaměstnání vyřadí, jestliže bez vážného důvodu neposkytne součinnost při vypracování individuálního akčního plánu, jeho aktualizaci nebo vyhodnocování anebo neplní podmínky v něm stanovené.



můžu vyhodit z evidence, tak já už jsem raději ani nemluvila, protože jsem se bála, aby mě nevyhodila“ (Silva).

Negativně participanti vnímali také, pokud se pracovnice příliš vyptávaly a jejich dotazy byly spíše **obviňující**, než že by ukazovaly na větší zájem o jejich osobu. Dara měla pocit, že to narušuje její diskrétní zónu. „*Ta poslední schůzka s tou paní, kdy se mě teda ptala, jako proč tady chodím, kde беру peníze, čím se živím... hlavně se mě ptaly na šílené otázky, taky intimní mi přišly. Popisovat proč jsem odjela [pracovat do Anglie], jaký byl návrat, jaký byl důvod...? Proč jsem se vrátila tady, proč jsem nešla pracovat tam*“ (Dara). Některé uchazečky měly pocit, že jim pracovnice **nevěří**. „*Jsem říkala, že mě teda vyhodili, tak se na mě tak dívali, aha a z jakého důvodu vás vyhodili, tak jako řekla jsem jim, z jakého důvodu, že byli nespokojeni a že přístup brozný, tak se tak na mě dívali, že asi kecám...*“ (Claudia).

Karin doplnila, že i když je schůzka připravena měsíc dopředu, pracovnice **není připravená** a intervence je **časově omezená**. „*Tam nějaká ta připravenost z jejich strany není, byť ty schůzky jsou domluveny dopředu. Jsou zřejmě limitovaný časem, kolik můžou věnovat klientovi, protože když už konečně něco řešíme, tak se začne dívat na hodinky a už to končí...*“ (Karin). Participanti nejčastěji uváděli délku intervence mezi 10 až 30 minutami, což je doba, za kterou je obtížné poskytovat kvalitní personalizované služby. „*Dojem, takový jsem měla spíš, jako bylo to dost rychlý, bylo to tak jako odfláklé*“ (Radka). „*Jesli jsem tam minutku, to je moc*“ (Franta). „*Vždycky jsem tam tak 15 minut, prostě daj mi papír a jdu pryč z tama*“ (Vojta).

Délka intervencí je omezována systémově a nastavení práce s klienty se posouvá směrem k **tlaku na kvantitu** v neprospěch kvality práce. „*Přijde mi, že se teď hledí hlavně na kvantitu, že se studuje, jestli jsme dostatečně vytiženi, jestli odbavíme dostatek uchazečů za měsíc a nejde pracovat kvalitně a kvantitativně najednou...*“ (pracovnice úřadu práce Alice).

Zmocňující přístup

Participanti popisovali také pozitivní zkušenosti s přístupem pracovnic úřadu práce. Někdy je charakterizovali jako **příjemné**. „*Tak už jenom to, že příjemně v klidu mluví... Zeptala se, jak se vám daří, popřála vám, ať se vám daří v té rekvalifikaci, jo že nejela jako stroj, že byla taková klidná, příjemná, usměvavá, bylo vidět, že tam není za trest v tom křesle*“ (Bela). Důležité pro uchazečky a uchazeče bylo, aby pracovnice vyhledávaly nabídky práce, které **odpovídaly jejich požadavkům**. „*Jo vyjdou vám vstříc, aspoň co tam mám paní, tak ona je hodná. Vždycky něco, pokud najde, zeptá se, jestli to vyhovuje, nevyhovuje*“ (Ela). Participanti pozitivně hodnotili přístup úřednic, když uměly ocenit jejich snahu a **nevnímaly je jako lidi, kteří nechtějí pracovat**. „*No jako, říkám taková sympatická paní, příjemná, vstřícná, opravdu jo, že třeba nevidí ve mně člověka, který nechce pracovat*“ (Ela). Jako nápomocné hodnotili participanti, když pracovnice úřadu dokázaly projevit **opravdový zájem**. „*Paní byla strašně ochotná... Nějak na mě netlačila, bylo jí vlastně jedno, jestli tam zavolám, nebo ne, ale spíš se fakt starala o mě, jestli já si něco najdu...*“ (Claudia).

Důležité bylo pro uchazeče, aby s nimi pracovnice hodně **kommunikovaly** a uměly je vyslechnout. „*Nevím, že to nebylo tak rychlý, že se se mnou bavila, že se se mnou baví o všem, snaží se se mnou nějak bavit*“ (Radka). „*Tak, že se mnou o té práci i mluvila a všechno. Že byla ráda, že jsem si našla práci...*“ (Ulrika). Za důležité považovali, když s nimi pracovnice jednaly **partnersky**. „*Mluvila se mnou, jako bysme byly na stejné úrovni*“ (Claudia).

Participanti oceňovali, když pracovnice **přihlížely k jejich životní situaci**, zohlednily možnosti dopravy, podpořily je v komunikaci se zaměstnavateli, samy se angažovaly apod. „*Že to zprostředkování bylo vlídnější, lepší, byl tam zájem o to, abych se tam nějak dopravil, nebo abych měl tu možnost se normálně zeptat..., že třeba Romákovi nebo někomu jinému... ho nechce vzít z pravidla..., tak vlastně, tím, že ona někam napsala, kam jsem se měl dostavit, tak tím pádem už o mě věděli*“ (Zdenko). Participanti také oceňovali, když se pracovnice neschovávaly za formální pravidla a procedury stanovené zákonem nebo organizací a **slevily** z aktivačních požadavků. K úlevám z aktivačních požadavků pracovnice nejčastěji přistupovaly na základě krátké doby evidence uchazeček, péče



o dítě nebo zdravotního stavu. „*To mi řekla ta paní na zprostředkování. Že po dobu té podpory těch měsíců, že na mě nebude vyvíjen takový ten nátlak nějaký*“ (Bela). „*Ona mi, ta paní i sama říkala, že dítě do 15 let, že oni to tak neberou, že by ta maminka nechtěla jít dělat, že opravdu se musí postarat, že pak si nebude vyčítat, kdyby se něco stalo, že by jako tak, takže oni i tak k tomu přibližují*“ (Ela). „*Těd mi skoro 3 měsíce nedávala skoro žádnou práci, protože jsem nemocná. Já chodím po doktorách, tak ona říkala, že až se uzdravím...*“ (Silva).

Hodnocení implementace aktivačních programů

Pracovnice a pracovníci úřadu práce mohou klienty zařadit do **různých aktivačních programů**. Účast v aktivačních programech je kontrolována, podléhá sankcím, a je **podmíněna** řadou požadavků týkajících se např. délky evidence nebo věkové hranice pro nárok apod. „*Já bych tam šla, jako jo. Oni nám vlastně řekli..., že by se tam člověk vzdělával nějak, ale nikdy jsem se nevešla do toho věkového omezení*“ (Ela). „*Já jsem chtěla nějaký rekvalifikační kurz, paní mi řekla, že mám nárok nejdříve po půl roce...*“ (Nora).

Z výpovědí participantů vyplynulo, že rozhodování pracovníků úřadu práce o poskytnutí aktivačních programů je charakteristické spoléháním na strategie standardizace a třídění, vyznačuje se diferencovaným zacházením obvykle chápáným jako „*creaming*“ a „*parking*“ (Carter, Whitworth, 2015). Typickým příkladem „parkování“ je zkušenost Olgy, která očekávala, že ji pracovnice úřadu práce umožní rozvíjet její praktické dovednosti v kosmetickém kurzu. Při určení vhodné aktivace však pracovnice vycházela z vlastních normativních představ. „*Čekala bych, že by mi nějak pomohli, protože jak už jsem říkala o tom kurzu, že bych si chtěla něco dodělat, tak vždycky, že by pro mě byla lepší práce, nebo si dodělat školu, třeba... jakože sama si najít nějakou práci nebo poslat někam životopis, to už jsem zkoušela, ale skrz, že mi je šestnáct, tak mě jakože nikam nevzali*“ (Olga). Tento přístup ukazuje na **porušení principů personalizace** (Toerien et al., 2013; Solvang, 2016).

Bela se naopak dostala k rekvalifikačnímu kurzu poměrně snadno. Bez zbytečných průtahů ji byla poskytnuta rekvalifikace, kterou požadovala, protože se o ni sama aktivně přihlásila a měla dispozice (maturitu, praxi v účetnictví), že kurz úspěšně dokončí. Tzv. „*creaming*“ je praxe sloužící vybrané klientské základně, aby se zvýšila účinnost aktivačních programů. „*Říkala jsem si, když už tam teda jsem na tom pracáku, tak že využiju té rekvalifikace, to jsem jako fakt byla ráda, že jsem to získala tak rychle, to jsem ani nečekala*“ (Bela).

Dále bylo zjištěno, že aktivační programy samy přispívají svým nastavením k „double trap“ aktivace a prekarizace a nevedou k stabilním pracovním příležitostem. Nastavení podporovaného zaměstnávání je záměrně časově omezeno, aby pracovní úvazek nedosáhl doby trvání 12 měsíců, která je rozhodná při posuzování nároku na podporu v nezaměstnanosti. Práce je vykonávána pouze po dobu maximálně 10 měsíců, po ukončení podporovaného místa se lidé vracejí do evidence, ale nárok na podporu v nezaměstnanosti jim nevznikne. „*Dělala jsem tam 10 měsíců, potom zase přišla další várka těch lidí..., tam byla pracovní smlouva, ale jak říkám bylo to jenom na těch 10 měsíců a zase byla komplikace v tom, že jsme vlastně nedostali podporu*“ (Ela). „*Já říkám, kdyby vám dali normální práci. Na půl roku, co z toho máte, kdyby vás nechali rok, tak máte nárok z úřadu práce na podporu a takhle nedostanete ani korunu. Nakonec vám vezmou ještě bydlení [dávky], takže jste dělala půl roku a jste bez peněz*“ (Heda, 54).

DISKUSE

Výsledky potvrzují, že aktivační politika v ČR inklinuje k modelu work-first (také Sirovátka, 2016; Trlifajová, Gajdoš, 2019). Tento model je podle řady autorů (např. Pérez Eransus, 2008; Solvang, 2016) s větší pravděpodobností úspěšný, pokud se zaměří na ty, u kterých je největší pravděpodobnost získání zaměstnání, což vzbuzuje obavy ohledně důsledků pro znevýhodněné skupiny nezaměstnaných. Složitost sociálního vyloučení činí nedostatečné a neúčinné ty aktivační strategie, které uvažují pouze o integraci pracovních sil, aniž by řešily jiné problémy, jako je zdraví,



sociální dovednosti, bydlení atd. (Pérez Eransus, 2008; Trlifajová et al., 2019). To naznačuje potřebu koordinovaných služeb zaměstnanosti, které by nabídly podporu ve zmiňovaných oblastech.

Primárním cílem aktivačních pracovníků a pracovníků je (re)integrace nezaměstnaných na trh práce, nejsou však zohledněny schopnosti, preference a potřeby uchazečů, ani kvalita a adekvátnost nabízené práce. V některých případech, jako je např. podezření z ilegální práce, tento cíl ustupuje snaze o vyřazení uchazeče z evidence (také Trlifajová et al., 2019). Aktivační práce je redukována na vydávání inzerátů s volnými pracovními místy a kontrolu dodržování aktivačních požadavků pod pohrůžkou sankčního vyřazení z evidence. Udělování sankcí nemá za následek opětovné začlenění lidí do placené práce, ale vede k tomu, že příjmy nezaměstnaných ještě poklesnou a zvýší se riziko zadlužení.

Aktivační politika, i přes nízkou míru registrované nezaměstnanosti, která je však z velké části zapříčiněna také sankčními vyřazeními z evidence pro neplnění aktivačních požadavků, se zaměřuje na pracovní požadavky, sankce a lhůty. Vyznačuje se defenzivní strategií, která je charakteristická pro reziduální sociální státy. Tato strategie je založena na názoru, že příliš velkorysé výhody budou tvořit kulturu závislosti a že je povinností jednotlivce být aktivní. Staví na top-down strategii. Tento přístup se vyznačuje byrokratickým, neosobním chováním pracovníků a pracovníků, které se zakládá na dodržování předem stanovených zákonných a organizačních pravidel a norem. Klienti jsou vnímáni jako objekty intervence a není dostatečný prostor pro jejich aktivní zapojení, předpokládá se, že budou plnit stanovené podmínky aktivace. Top-down přístup zahrnuje kategorizaci jednotlivců jako těch, kterým je snadné pomoci (*creaming*), a těch, již jsou riziková a je těžké jim pomoci (*parking*). Rozsah redistribuce se minimalizuje a je značně selektivní. Nezaměstnaní nemají šanci aktivně definovat problémy, které způsobují jejich exkluzi.

IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI

Vzhledem k tomu, že se převládající model aktivace – „práce především“ ukazuje jako neúčinný, dospěla jsme k závěru, že řadu výše zmíněných problémů aktivace by pomohla řešit následující doporučení.

Koordinované poskytování služeb

Aby byly aktivační politiky úspěšné, je kromě služeb zaměstnanosti nezbytné poskytovat také služby sociální práce. Sociální práce hraje důležitou roli v integraci skupin se složitými sociálními problémy (Heidenreich, Aurich-Beerheide, 2014). To, zda koordinační struktury a postupy v praxi fungují, nebo nefungují, záleží zejména na tom, jak jsou distribuovány kompetence a odpovědnost, na dostupných zdrojích a na politických cílech a přístupech (Zimmermann et al., 2016). Heidenreich a Aurich-Beerheide (2014) uvádí, že pokusy o poskytování služeb sociální práce a služeb zaměstnanosti efektivním, cíleným, inkluzivním, integrovaným a koordinovaným způsobem musí řešit tři typy problémů s koordinací: (1) aktivace dlouhodobě nezaměstnaných vyžaduje poskytování sociální práce přizpůsobené individuálním potřebám. Jedním ze způsobů, jak toho dosáhnout, je **multidimenzionální koordinace**, tj. zřízením jednotného kontaktního místa, které shromažďuje různé služby do jediného nového modelu služeb (místa pověřená úkolem posílit spolupráci mezi různými doménami). Uchazeč o zaměstnání zde není považován za pasivní předmět byrokratických zásahů, nýbrž hraje klíčovou roli při určování, jaké druhy služeb jsou potřebné pro jeho vlastní integraci na trhu práce. (2) K aktivaci je zapotřebí **víceúrovňový přístup**, tzn., že účinné provádění politiky musí integrovat různé úrovně správy tak, aby bylo možné využít místní znalosti o znevýhodněných skupinách a jejich problémech. To vyžaduje zapojení místní úrovně, aby se překonala propast mezi centrálně organizovanou politikou trhu práce a místně organizovanou sociální politikou. (3) Do vymezení a provádění aktivačních politik jsou zapojeny různé typy subjektů – soukromé společnosti, odbory, charitativní organizace apod., tj. **multi-stakeholder přístup**. Tento přístup může přispět ke snížení nákladů a zacílení politik na specifické potřeby různých skupin příjemců. Multidimenzionální, víceúrovňová a multi-stakeholder integrace poskytování služeb je spojena s pěti organizačními výzvami: systémová



koordinace; individualizace; spolupráce a networking; marketizace a decentralizace (Heidenreich, Aurich-Beerheide, 2014).

Profesionalizace aktivační práce

Aktivační pracovníci by podle Nothdurfter (2016) měli umět síťovat a spolupracovat s velkým množstvím stakeholderů (zaměstnavatelé, sociální a komunitní pracovníci apod.) a zároveň by měli věnovat zvýšenou pozornost potřebám lidí v kontextu jejich situace, což klade na výkon této profese vysoké nároky. Je proto důležité zabývat se tím, jak kompetence pracovníků a pracovníků úřadu práce přispívají k úspěchu aktivační politiky.

V řadě evropských zemí převládá názor, že politika pracovního trhu by měla být prováděna profesionálními sociálními pracovníci a pracovníky (Kjørstad, 2005). Sociální práce je považována za profesi hodnotově orientovanou (Reamer, 2013), jsou pro ni zásadní hodnoty jako sociální spravedlnost, lidská práva nebo respekt k rozmanitosti apod. (IFSW, 2018). Profesionalizace aktivační práce prostřednictvím vzdělávání v sociální práci by tak mohla působit proti nejisté a individualizované roli úředníků v nejednoznačné aktivační politice (Nothdurfter, 2016).

Personalizovaný přístup

Aktivace je považována za spravedlivou a efektivní pouze tehdy, když je přizpůsobena problémům a potřebám jednotlivců, kteří jsou aktivováni (Borghini, van Berckel, 2007). Řada našich účastníků však poukázala na to, že zprostředkování zaměstnání neodpovídá jejich požadavkům a probíhá v rozporu s jejich potřebami a schopnostmi. Domnívám se proto, že personalizace služeb by byla na místě. Personalizace má potenciál přizpůsobit služby klientům tak, aby umožnila určitou míru jejich participace (Fuertes, Lindsay, 2016). Riccio a Hasenfeld (1996) zjistili, že aktivační pracovníci a pracovníci, kteří zdůrazňovali tzv. „personalizovanou pozornost“, používají méně sankcí. Současné sociální politiky zdůrazňují začlenění zranitelných skupin na trh práce prostřednictvím personalizace aktivačních služeb (Solvang, 2016) a řada vyspělých sociálních států uznala potřebu personalizovaných aktivačních politik (Fuertes, Lindsay, 2016). Toerien et al. (2013) uvádějí, že personalizace vyžaduje určitou flexibilitu při poskytování služeb. Aby bylo možné poskytovat personalizované služby, musí mít aktivační pracovníci jak zdroje pro poskytování podstatně flexibilních služeb, tak dovednosti, které umožní osobnější přístup k interakci, čímž se opět vrátíme k předchozím odstavcům.

ZÁVĚR

Z hodnocení uchazeček a uchazečů o zaměstnání vyplývá, že čelí vícečetnými bariérám na trhu práce, sankcím a disciplinačním praktikám. Z výpovědí vyplynulo, že získání zaměstnání samo o sobě ke změně sociální situace mnohdy nestačí – tito lidé potřebují komplexní podporu při integraci na trh práce.

Výsledky ukazují, že je nutné nastavit limity aktivačních politik, protože aktivační politiky nejsou všelékem a není možné aktivovat každého, zejména osoby s nízkým vzděláním a příjmy. Je nutné zvýšit investice do lidského kapitálu s cílem zlepšit zaměstnatelnost těchto specifických skupin na trhu práce a zvýšit jejich šance na nalezení udržitelného zaměstnání s lepšími výhledy.

Pracovníci, kteří implementují aktivační politiky, hrají roli v jejich (re)definici (Lipsky, 1980). Implementace aktivačních politik nevyvolává jen otázky profesních kompetencí aktivačních pracovníků, ale také otázky týkající se jejich politických, normativních a etických důsledků, a vytváří organizační výzvy v oblasti koordinovaného poskytování služeb.

Pro řadu lidí je zařazení do evidence ÚP stále stigmatizující, a proto se zdráhali sdílet své zkušenosti. V důsledku toho je velikost vzorku malá a data nelze zobecňovat. Zjištění vypovídají pouze o perspektivě určitého výzkumného vzorku. Studie je spíše intenzivní než extenzivní a je nutné další šetření.



POUŽITÉ ZDROJE

- BARBIER, J. C. 2001. *Welfare to Work Policies in Europe: The Current Challenges of Activation Policies*. Paris: Centre d'études de l'emploi.
- BONOLI, G. 2013. *The Origins of Active Labour Market Policy. Labour Market and Childcare Policies in a Comparative Perspective*. Oxford: Oxford University Press.
- BORGHI, V., VAN BERKEL, R. 2007. Individualised Service Provision in an Era of Activation and New Governance. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 27(9/10), 413–424. DOI: 10.1108/01443330710822101
- CASHMAN, L. 2017. New Label No Progress: Institutional Racism and The Persistent Segregation of Romani Students in the Czech Republic. *Race Ethnicity and Education*, 20(5), 595–608. DOI: 10.1080/13613324.2016.1191698
- ČERNUŠÁKOVÁ, B. 2020. Stigma and Segregation: Containing the Roma of Údol, Czech Republic. *Race & Class*, 62(1), 46–59. DOI: 10.1177/0306396820926916
- ČSÚ. 2020a. *Nezaměstnanost v Moravskoslezském kraji k 31. 12. 2019* [online]. Praha: Český statistický úřad. [1. 4. 2020]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xt/nezamestnanost-v-moravskoslezskem-kraji-k-31-12-2019>
- ČSÚ. 2020b. *Nezaměstnanost v Olomouckém kraji k 31. 12. 2019* [online]. Praha: Český statistický úřad. [1. 4. 2020]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xm/nezamestnanost-v-olomouckem-kraji-k-31-12-2019>
- ELLEVELD, A. 2017. Activation Policies: Policies of Social Inclusion or Social Exclusion? *Journal of Poverty and Social Justice*, 25(3), 277–285. DOI: 10.1332/175982717X15024428691894
- FOUCAULT, M. 2008. *The Birth of Biopolitics*. New York: Palgrave Macmillan.
- FUERTE, V., LINDSAY, C. 2016. Personalization and Street-Level Practice in Activation: The Case of the UK's Work Programme. *Public Administration*, 94(2), 526–541. DOI: 10.1111/padm.12234
- GIDDENS, A. 1981. Agency, Institution, and Time-Space Analysis. In: KNORR-CETINA, K., CICOUREL, A. V. (Eds.). *Advances in Social Theory and Methodology: Toward an Integration of Micro- and Macro-Sociologies*. Boston, MA: Routledge Kegan Paul, 161–174.
- GRUBER, J. 2020. Nezaměstnaní mohou až na devět měsíců přijít o podporu státu, navrhuje Maláčová. *Deník Referendum* [online]. [30. 4. 2020]. Dostupné z: <https://denikreferendum.cz/clanek/30598-nezamestnani-mohou-az-na-devet-mesicu-prijit-o-podporu-statu-navrhuje-malacova>
- GŘUNDĚLOVÁ, B., STANKOVÁ, Z. 2020. *Závěrečná zpráva projektu studentské grantové soutěže SGS02/FSS/2019: Implementace aktivizačních strategií na Úřadu práce ČR*. Ostrava: Fakulta sociálních studií. Nepublikovaná výzkumná zpráva.
- GŘUNDĚLOVÁ, B. 2019. Janusova tvář aktivace: mezi disciplinací a zmocněním. *Sociální práce / Sociálna práca*, 19(6), 5–20.
- GUBRIUM, J. F., HOLSTEIN, J. A. 2003. Analyzing Interpretative Practice. In: DENZIN, N. K., LINCOLN, Y. S. (Eds.). *Strategies of Qualitative Inquiry*. London: SAGE Publications, Inc., 214–248.
- HANDLER, J. 2004. *Social Citizenship and Workfare in the United States and Western Europe: The Paradox of Inclusion*. Cambridge: Cambridge University Press.
- HANESH, W., BALTZER, N. 2001. *The Role of Social Assistance as Means of Social Inclusion and Activation: A Comparative Study on Minimum Income in Seven European Countries*. Helsinki: STAKES.
- HANSEN, H. C., NATLAND, S. 2017. The Working Relationship between Social Worker and Service User in an Activation Policy Context. *Nordic Social Work Research*, 7(2), 101–114. DOI: 10.1080/2156857X.2016.1221850
- HEIDENREICH, M., AURICH-BEERHEIDE, P. 2014. European Worlds of Inclusive Activation. *International Journal of Social Welfare*, 23, S6–S22. DOI: 10.1111/ijsw.12098



- HOWARD, C. 2012. The contradictions of individualized activation policy: Explaining the rise and demise of One to One Service in Australia. *Critical Social Policy*, 32(4), 655–676. DOI: 10.1177/0261018311430456
- CHARMAZ, K. 2006. *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*. London: Sage Publications.
- IFSW. 2018. *Global Social Work Statement of Ethical Principles* [online]. Rheinfelden, Switzerland: International Federation of Social Workers. [20. 9. 2019]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
- INGOLD, J. 2020. Employers' Perspectives on Benefit Conditionality in the UK and Denmark. *Social Policy & Administration*, 54(2), 236–249. DOI: 10.1111/spol.12552
- JOHANSSON, H. 2007. Placing the Individual 'at the Forefront': Beck and Individual Approaches in Activation. In: VAN BERKEL, R., VALKENBURG, B. (Eds.). *Making it Personal: Individualising Activation Services in the EU*. Bristol: The Policy Press, 67–86.
- KAUFMANN, J. C. 2010. *Chápající rozhovor*. Praha: SLON.
- KJØRSTAD, M. 2005. Between Professional Ethics and Bureaucratic Rationality: The Challenging Ethical Position of Social Workers Who are Faced with Implementing a Workfare Policy. *European Journal of Social Work*, 8(4), 381–398. DOI: 10.1080/13691450500314459
- LANGENBUCHER, K. 2015. How Demanding Are Eligibility Criteria for Unemployment Benefits, Quantitative Indicators for OECD and EU Countries. *OECD Social, Employment and Migration Working Papers, No. 166*. Paris: OECD Publishing. DOI: 10.1787/5jrxtk1zw8f2-en
- LEWIS-BECK, M., BRYMAN, A., LIAO, T. 2004. *The Sage Encyclopaedia Social Science Research Methods*. Thousand Oaks, London, New Delhi: SAGE Publications, Inc.
- LIPSKY, M. 1980. *Street-Level Bureaucracy: The Dilemmas of Individuals in Public Services*. Cambridge, Mass.: MIT Press.
- LØDEMEL, I., TRICKEY, H. (Eds.). 2001. *An Offer you Can't Refuse. Workfare in International Perspective*. Bristol: The Policy Press.
- MCNEIL, C. 2009. *Now It's Personal: Personal Advisers and The New Public Service Workforce*. London: Institute for Public Policy Research.
- MOREIRA, A. 2008. *The Activation Dilemma: Reconciling Fairness and Effectiveness of Minimum Income Schemes in Europe*. Bristol: The Policy Press.
- NOTHDURFTER, U. 2016. The Street-Level Delivery of Activation Policies: Constraints and Possibilities for a Practice of Citizenship. *European Journal of Social Work*, 19(3–4), 420–440. DOI: 10.1080/13691457.2015.1137869
- NYBOM, J. 2011. Activation in Social Work with Social Assistance Claimants in Four Swedish Municipalities. *European Journal of Social Work*, 14(3), 339–361.
- PARLAMENTNÍ INSTITUT. 2019. *Ekonomický vývoj v EU podle aktuálních statistik: trh práce* [online]. [4. 11. 2020]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/text/orig2.sqw?idd=157291>
- PAVLOVAITE, I. 2018. *Social and Employment Policies in the Czech Republic* [online]. Brussels: European Union. [4. 11. 2020]. Dostupné z: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/618993/IPOL_STU\(2018\)618993_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2018/618993/IPOL_STU(2018)618993_EN.pdf)
- PÉREZ ERANSUS, B. 2008. *Activation Policies and Minimum Income Schemes* [online]. Navarre: Public University of Navarre. [3. 3. 2020]. Dostupné z: http://doku.iab.de/veranstaltungen/2008/activation_2008_eransus.pdf
- PRIOR, D., BARNES, M. 2011. Subverting Social Policy on the Front Line: Agencies of Resistance in the Delivery of Services. *Social Policy & Administration*, 45(3), 264–279. DOI:10.1111/j.1467-9515.2011.00768.x
- REAMER, F. G. 2013. Social Work in a Digital Age: Ethical and Risk Management Challenges. *Social Work*, 58(2), 163–172. DOI: 10.1093/sw/swt003
- RICCIO, J., HASENFELD, Y. 1996. Enforcing a Participation Mandate in a Welfare-To-Work Program. *Social Service Review*, 516–542.



- RICE, D. 2013. Street-Level Bureaucrats and the Welfare State: Toward a Micro-Institutionalist Theory of Policy Implementation. *Administration and Society*, 45(9), 1038–1062.
- SCOTT, W. 2005. Institutional theory. In: RITZER, G. (Ed.). *Encyclopedia of Social Theory*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, Inc., 409–414.
- SIROVÁTKA, T. 2016. When Workfare Fails: Post-Crisis Activation Reform in the Czech Republic. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 36(1/2), 86–101.
- SIROVÁTKA, T. 2007. The Individual Approach in Activation Policy in the Czech Republic. In: VAN BERKEL, R., VALKENBURG, B. (Eds.). *Making it Personal: Individualising Activation Services in the EU*. Bristol: The Policy Press, 193–216.
- SIROVÁTKA, T. 2005. Individuální přístup a strategie aktivace v politice na trhu práce v České republice. *Sociální práce / Sociálna práca*, 5(1), 40–55.
- SOLVANG, I. 2016. Discretionary Approaches to Social Workers' Personalisation of Activation Services for Long-Term Welfare Recipients. *European Journal of Social Work*, 20(4), 536–547. DOI: 10.1080/13691457.2016.1188777
- STANFIELD, B. 2000. *The Art of Focused Conversation: 100 Ways to Access Group Wisdom in the Workplace*. Gabriola Island, BC: New Society Publishers.
- THORÉN, K. H. 2008. *“Activation Policy in Action”: A Street-Level Study of Social Assistance in the Swedish Welfare State*. Växjö: Växjö University Press.
- TOERIEN, M., SAINSBURY, R., DRUE, P., IRVINE, A. 2013. Putting Personalisation into Practice: Work-Focused Interviews in Jobcentre Plus. *Journal of Social Policy*, 42, 309–327. DOI:10.1017/S0047279412000980
- TORFING, J. 1999. Workfare with Welfare: Recent Reforms of the Danish Welfare State. *Journal of European Social Policy*, 9(1), 5–28.
- TRICKEY, H., WALKER, R. 2000. Steps to Compulsion within British Labour Market Policies. In: LØDEMEL, I., TRICKEY, H. (Eds.). *Workfare in International Perspective*. Bristol: The Policy Press.
- TRLIFAJOVÁ, L., GAJDOŠ, A. 2019. *Zkušenosti dlouhodobě nezaměstnaných*. Praha: Centrum pro společenské otázky – SPOT.
- TRLIFAJOVÁ, L., HURRLE, J. 2019. Work must pay: Does it? Precarious Employment and Employment Motivation for Low-Income Households. *Journal of European Social Policy*, 29(3). DOI: 10.1177/0958928718805870
- TRLIFAJOVÁ, L., SAMEC, T., POSPÍŠIL, F. 2019. *Kdo jsou dnes nezaměstnaní?* Praha: Centrum pro společenské otázky – SPOT.
- TUBB, H. 2012. *Activation and Integration: Working with Individual Action Plans. Toolkit for Public Employment Services*. Brusel: Evropská komise.
- VAN BERKEL, R. 2007. Individualised activation services in the EU. In: VAN BERKEL, R., VALKENBURG, B. (Eds.). *Making it Personal: Individualising Activation Services in the EU*. Bristol: The Policy Press, 245–264.
- VRANKEN, J. 2008. Changing Forms of Solidarity: Urban Development Programs in Europe. In: KAZEPOV, Y. *Cities of Europe: Changing Contexts, Local Arrangements, and the Challenge to Urban Cohesion*. Malden: Blackwell Publishing, 255–274.
- WINKLER, J. 2009. Institucionální a organizační limity institucionalizace české politiky zaměstnanosti v podmínkách duálního trhu práce. In: SIROVÁTKA, T., WINKLER, J., ŽIŽLAVSKÝ, M. (Eds.). *Nejistoty na trhu práce*. Brno: Albert.
- WŁADYNYIAK, L., TRLIFAJOVÁ, L., KUDRNÁČOVÁ, M. 2019. „Voni kvůli tomudle mě nikde nechťeli...“. *Zkušenosti dlouhodobě nezaměstnaných a příčiny jejich postavení na trhu práce*. Praha: Centrum pro společenské otázky – SPOT.
- ZIMMERMANN, K., FUERTES, V., AURICH-BEERHEIDE, P. Local Worlds of Coordinated Activation Policy. In: HEIDENREICH, M., RICE, D. *Integrating Social and Employment Policies in Europe: Active Inclusion and Challenges for Local Welfare Governance*. Cheltenham, UK, Northampton, MA, USA: Edward Elgar Publishing.



Jedna z nejvíce hated job v ČR?¹ Práce s migranty a reakce okolí²

*Is Work with Migrants Among the Most Hated Jobs
in Czechia? Reactions in the Social Environment*

Agnieszka Zogata-Kusz

Mgr. et Mgr. Agnieszka Zogata-Kusz, Ph.D.³, absolvovala doktorské studium v oboru politologie na Katedře politologie a evropských studií Univerzity Palackého. Působí jako odborná asistentka na Katedře křesťanské sociální práce Cyrilometodějské teologické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci. Zaměřuje se především na otázky související s migrací a migračními politikami i *policy advocacy* v sociální práci.

Abstrakt

CÍLE: Cílem článku je zjistit, s jakými reakcemi okolí se setkávají osoby pracující s migranty v neziskových organizacích v souvislosti se svou prací a jak tyto reakce ovlivňují jejich práci či život. **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Na problém je nahlíženo z perspektivy konceptu sociálního fungování, ekologické perspektivy a s ohledem na profesní role osob pracujících s migranty v NNO. **METODY:** Použitou metodou je analýza dat kvantitativního výzkumu (dotazník s uzavřenými a otevřenými otázkami) a kvalitativního výzkumu (polostrukturované rozhovory). **VÝSLEDKY:** K hlavním zjištěním patří to, že tři čtvrtiny respondentů vnímají negativní vztah společnosti vůči NNO pracujícím s migranty, ovšem pouze menšina z nich se setkává s negativními reakcemi vůči sobě. Přesto celková atmosféra ve společnosti, negativní reakce mířící k migrantům anebo k NNO obecně i zkušenosti osob, které čelí útokům či vyhrůžkám, mají za následek mj. obezřetnost a uzavírání se osob pracujících s migranty v jejich sociální bublině, což ztěžuje plnění role reprezentanta migrantů ve společnosti. Podpora blízkých je protektivním faktorem syndromu vyhoření; je významná pro sociální fungování respondentů, kdy požadavky širšího okolí zůstávají v rozporu s přesvědčeními dané osoby a mohou vést ke střetu loajalit. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Zjištění jsou využitelná při supervizích poskytovaných v NNO pracujících s migranty i pro reflexi řízení těchto organizací s ohledem na rozlišení rolí zaměstnanců.

Klíčová slova

cizinci, uprchlíci, integrace, nevládní organizace, role, postoje veřejnosti, sociální fungování, sociální bublina

Abstract

OBJECTIVES: The aim of this paper is to find out what kinds of reactions in the community people working with foreigners in NGOs experience in connection with their work and what impact these reactions have on them. **THEORETICAL BASE:** The problem is viewed from

¹ Česky: Jedna z nejvíce *nenáviděných prací* v ČR?

² Tento text vznikl díky projektu *Migrační výzvy a občanská společnost* (SGS IGA_CMTF_2019_010).

³ Mgr. et Mgr. Agnieszka Zogata-Kusz, Ph.D. Katedra křesťanské sociální práce, Cyrilometodějská teologická fakulta, Univerzita Palackého, Univerzitní 22, 771 11 Olomouc; agnieszka.zogata@upol.cz

the perspective of social functioning and an ecological approach. **METHODS:** The paper is based on the analysis of quantitative research data (questionnaire) and qualitative research (semi-structured interviews). **OUTCOMES:** The main findings are that three-quarters of respondents perceive a negative attitude by society towards NGOs working with immigrants, but only a minority of them encounter actual negative comments toward themselves. The overall atmosphere in society toward foreigners and NGOs, coupled with the experience of individual NGO workers facing various threats, results in the enclosure of these people into their social bubble. This makes it difficult for workers to properly represent their clients to the broader society. Support from their family and friends is a vital factor in the prevention of burnout syndrome; it is significant for their social functioning, especially when they face a conflict of loyalties. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** The findings can be used, for example, in the supervision provided in NGOs working with foreigners and for reflection on NGO management regarding the differentiation of employee roles.

Keywords

immigrants, refugees, integration, non-governmental organisations, roles, public attitudes, social functioning, social bubble

ÚVOD

V posledních letech je důvěra české veřejnosti vůči neziskovým organizacím výrazně snížena. Stejně tak je vztah Čechů k migrantům, a zejména uprchlíkům, výrazně negativní. O to složitější je situace těch NNO, které se zaměřují primárně na pomoc migrantům, což občas potvrzují i mediální sdělení o projevech nenávisti na internetu. To vše představuje pozadí zde prezentovaného výzkumu, jehož cílem bylo zjistit, s jakými reakcemi okolí se setkávají osoby pracující s migranty v neziskových organizacích v souvislosti se svou prací a jaké přinášejí tyto odezvy dopady na jejich práci či osobní život.

Situace NNO pracujících s migranty je složitá v mnoha zemích. Odborná literatura poukazuje např. na negativní vztah států k humanitárním organizacím pomáhajícím uprchlíkům a na kriminalizaci NNO v některých zemích (např. Timmer, Docka-Filipek, 2018; Jalušič, 2019) či na negativní postoje společnosti vůči cizincům (např. Verkuyten, Mepham, Kros, 2017). Požadavkům širšího a vzdálenějšího prostředí vůči osobám pracujícím s imigranty a uprchlíky, tlakům a negativním reakcím bylo také věnováno několik výzkumů. Například Guhan a Liebling-Kalifani (2011), Wirth a kol. (2019) či Robinson (2014) se soustředili na mentální zdraví těchto osob s ohledem na diskriminaci a negativní přístup k jejich práci. Teloni a kol. (2020) poukázali mj. na negativní vliv řecké antiimigrační politiky na osoby pracující s uprchlíky. Oproti tomuto článku všechny zmíněné zkoumaly však situaci v zemích s velkým počtem uprchlíků (Řecko, Austrálie, Velká Británie) a reakce okolí je pro ně jen jednou z otázek.

Teoretický rámec článku představuje koncept sociálního fungování a s ním spojená ekologická perspektiva. Na sociální fungování nahlížíme podobným způsobem jako Werner W. Boehm, který vyvinul tento koncept z teorie sociálních interakcí a jako první ho postavil do centra zájmu sociální práce (1958). V článku se zaměříme na osoby pracující s migranty, na jejich sociální fungování v prostředí, jež jim nemusí být nakloněné, jak naznačuje název článku obsahující citaci z jednoho z výzkumných rozhovorů (KP04). Migranty pro účely tohoto článku chápeme jako cizince s dlouhodobým nebo trvalým pobytem a uprchlíky (tj. žadatele o mezinárodní ochranu a ty, kterým byla ochrana poskytnuta). K migrantům řádíme i děti zmíněných osob, i když mají české občanství, pokud jsou takto vnímány okolím.



KONTEXT

K důležitým prvkům kontextu práce s migranty patří mimo jiné uzavřenost části české společnosti vůči příchozím (v posledních letech navíc spojená s medializací a politizací migrace), často negativní vztah společnosti a politiků k neziskovému sektoru, přílišná svoboda projevu na internetu a neznalost rolí osob pracujících s migranty.

Postoje vůči migrantům

Část české veřejnosti – 40 % – si myslí, že je v zemi příliš mnoho cizinců (CVVM, 2019a) a 53 % Čechů vnímá nově příchozí občany jiných národností jako problém pro Českou republiku jakožto celek. Tato čísla jsou relativně velká, ale stojí za povšimnutí, že existují regionální rozdíly ve vnímání této otázky, stejně jako rozdíly mezi lidmi, kteří mají přátele migračního původu a těmi, kteří nemají takovou osobní zkušenost, či mezi osobami, v jejichž lokalitě žijí migranti, a těmi, kteří s migranty nepřicházejí do styku (CVVM, 2019b). Podle průzkumu z října 2018 má strach z uprchlíků až 71 % Čechů a 86 % se obává v souvislosti s uprchlíky rozšíření islámu v ČR. V porovnání s výzkumem ze září 2015 tak nedošlo v tomto ohledu k výraznější změně (STEM, 2018). Způsob medializace *přílivu vlny* uprchlíků (bez vhodného vysvětlování, co tento pojem znamená), doprovázený občasnými zprávami na téma teroristických útoků přinesl zvýšení odporu vůči migrantům, zejména uprchlíkům (s různým chápáním tohoto pojmu), muslimům a Afričanům, a také posílení existujících, příp. vznik nových, extremistických hnutí „obránců českého národa“. Zároveň vyvolal odpor vůči „sluníčkářům“ a „vítačům“, kteří – jak to část společnosti vnímala – *falešným* uprchlíkům a teroristům pomáhají a do ČR je přitahují. Tato situace měla za následek politizaci otázky, která byla dosud považována za apolitickou. Do té doby marginální protiimigrační iniciativy typu *Islám v ČR nechceme* se zviditelnily a vytvořily nové subjekty (*Blok proti Islámu*). Rovněž etablované politické strany zvýraznily protiimigrační rétoriku a migrace se stala hlavní otázkou volební kampaně před volbami do Poslanecké sněmovny v roce 2017.

Pila na vztahy

Situaci organizací pracujících s migranty znesnadnilo navíc snížení důvěry vůči neziskovým organizacím pod hranici 40 % v říjnu 2015, čímž nedůvěra začala na několik let převyšovat důvěru (CVVM, 2019c). Vztah společnosti k NNO začali do velké míry ovlivňovat vrcholní politici. Prezident Miloš Zeman označil v červnu 2016 neziskovky za *píjavnice na státním rozpočtu*, premiér Andrej Babiš opakovaně hovořil o nutnosti přehodnotit dotace pro neziskové organizace (Guryčová, Kočí, 2018). Tato situace ještě více posílila trend vzdalování se NNO od občanů, k němuž začalo docházet už dříve v souvislosti s profesionalizací NNO, která na jednu stranu dovoluje zvyšovat efektivitu, ovšem na druhou oslabuje jejich kontakt s občany. Frič dokonce hovoří o „paradoxním jevu vykořeňování neziskových organizací z veřejného života občanů“ (2015:4). Osočování organizací politiky v souvislosti s migrační krizí a s financováním NNO se stalo pilou postupně rozřezávací už tak ne dost silné vztahy mezi NNO a veřejností.

Anonymní prostor

Ke kontextu zkoumané problematiky je potřeba jednoznačně zařadit do velké míry anonymní prostor internetu. Pod záminkou svobody projevu si lidé dovolí vyjádřit to, co by v přímém kontaktu bylo považováno nejen za neslušné či urážlivé, ale dokonce i trestné. Na problematiku nenávistných projevů (*hate speech*) v internetovém prostředí upozorňovaly zahraniční studie už před mnoha lety (např. Hoffman, 1996). Některé země začaly zavádět omezení pro virtuální síť ještě v devadesátých letech (Knoll, 1996). Internet je však i nadále živnou půdou pro různé druhy extremismu, které se tam šíří a ovlivňují životy lidí i států – jak dokládá Stephens-Davidowitz na příkladu volby Trumpa na post amerického prezidenta (2019). V České republice (a nejen zde) není boj proti projevům nenávisti na internetu jednoduchý i kvůli nejednoznačnému stanovisku

ke způsobu jejich klasifikace jako trestných činů. Za jeden z úspěchů se dá považovat zablokování (v lednu 2019) českého extremistického serveru White Media, registrovaného ve Spojených státech, kde míra ochrany svobody slova umožňovala propagaci neonacismu, rasismu a podobných projevů. Server zveřejňoval seznam „zrádců“, který kromě četných urážek obsahoval osobní údaje osob pracujících s migranty nebo i těch, co se veřejně vyslovili proti nenávisti vůči migrantům (Kottová, 2019).

Přístup veřejnosti k migrantům a k neziskovým organizacím, medializace a politizace migrační otázky a přílišná svoboda projevu na internetu jsou důležitými prvky ekosystému, ve kterém pracují osoby pomáhající migrantům. Ty můžou usnadňovat nebo – v současné situaci spíše – znesnadňovat plnění jejich rolí na úrovni práce jak s jednotlivcem, tak s komunitou či na makroúrovni práce se systémem, např. prostřednictvím prosazování změn v politikách (*policy advocacy*), a poskytování evidence pro zvýšení efektivity veřejných politik.

Sociální fungování a role osob pracujících s migranty

Tento článek vychází z konceptu sociálního fungování a ekologické perspektivy, kdy ovšem předmětem našeho zájmu není klient, ale osoba pracující s migranty. Sociální fungování je Boehmem chápáno především jako plnění rolí (1958). Tento koncept následně rozvíjela Bartlett, která zdůrazňovala význam sociální interakce jako dimenze spojující lidské zvládnání, na straně jedné, a požadavky prostředí, na straně druhé (1970). Klíčovým prvkem spojujícím danou osobu a sociální prostředí jsou přitom sociální role (Ashford, LeCroy, 2009). Význam rolí v definici sociálního fungování zdůrazňuje i Barker, kdy vymezuje sociální fungování přímo jako „naplnění rolí člověka ve společnosti ve vztahu k lidem v bezprostředním sociálním okolí i ve vztahu k sobě samému“. Zároveň ono fungování propojuje i „s uspokojováním jak základních potřeb, tak těch, na kterých závisí jeho uplatnění ve společnosti“, včetně osobního naplnění (kam patří mj. dosažení úspěchu), emocionální potřeby (kam patří mj. pocit sounáležitosti, společenství) a adekvátního sebepojetí (což souvisí se sebedůvěrou, sebeúctou a osobní identitou; Barker, in Novosád, Gírgleová, 2013).

Sociální fungování tedy vnímám jako schopnost dané osoby plnit každodenní úkoly a sociální role vymezené jejím prostředím. Sociální prostředí, které osobu obklopuje, klade na ni nároky a očekávání jejich splnění, včetně přizpůsobení jejího chování tomuto prostředí. V případě, že jedinec tyto požadavky nesplňuje, sociální prostředí ho může různými způsoby sankcionovat (např. zesměšnit, vyloučit). Sociální fungování a ekologická perspektiva byly zvoleny jako vhodný rámec pro zkoumání situace osob pracujících s migranty a plnění jejich profesních rolí v kontextu vývoje přístupu české společnosti k migraci a k NNO v posledních letech.

Bronfenbrenner, tvůrce teorie ekologického vývoje, využívané i v sociální práci, reflektoval složitost sociálního prostředí a jeho vliv na jednotlivce a vymezil soustředné kruhy (systémy) obklopující a ovlivňující danou osobu (u Bronfenbrennera: vývoj dítěte:) i sebe navzájem. Jedná se o mikrosystém, čili nejbližší sociální skupiny; mezzosystém – interakce různých mikrosystémů; exosystém – širší okolí ovlivňující jedince nepřímo; makrosystém – celá společnost, veřejnost a její kultura; chronosystém – dovoluje zohlednit významné změny v životě jedince, ale také socio-historické události a změny týkající se společnosti, ve které žije (1979). Inspirována přístupem Bronfenbrennera se ve výzkumu zaměřuji na tři hlavní kruhy prostředí ovlivňující osoby pracující s migranty: první okruh se vztahuje na *blízké*, bez konkretizace, zda se má jednat o rodinu, či přátele (koho daný člověk považuje za osobu blízkou, je individuální). Druhý kruh představují lidé *cizí*, s nimiž daná osoba přijde do kontaktu – otázky dotazníku směřovaly na obecné i konkrétní reakce těchto cizích osob. Třetím kruhem je *veřejnost* jako taková – zde může být pro osoby pracující s migranty důležitá atmosféra ve společnosti v souvislosti s danými tématy. Významnou změnou, kterou ve výzkumu zohledňuji, je začátek tzv. migrační krize v roce 2015.

Sociální fungování osob pracujících s migranty se odvíjí mj. od rolí, které plní v souvislosti se svým zaměstnáním. Na role sociálního pracovníka pracujícího s migranty lze nahlížet z několika úhlů. V kontextu sociální práce s uprchlíky hovoří Günterová mj. o rolích prostředníka mezi klientem



– migrantem a českou společností, obhájce klientových práv, právního poradce. Uvádí i role týkající se práce na mezzo- i makroúrovni: poskytovatele informací o otázce uprchlictví pro státní a nestátní subjekty i českou veřejnost a současně odborníka na prevenci rasové nesnášenlivosti (2010). Jiní autoři se většinou soustřeďují na mikroúroveň práce s klienty. Kulhavá hovoří o úloze sociálního pracovníka jako průvodce, jenž „provádí cizince procesem řešení situací (...)“ (2015). Ve své reflexi na téma úlohy sociálního pracovníka v azylových zařízeních Uhlíková poukazuje na sedm různých rolí, k nimž patří mimo jiné: akulturační poradce připravující klienty na setkání s českou společností a její kulturou (2017). Všechny tyto role plní nebo by měly plnit i osoby pracující s migranty v neziskových organizacích obecně.

O rolích sociálního pracovníka pracujícího s uprchlíky píše už ve druhé polovině devadesátých let Kuric (1997), když poukazuje na fiktivní trojúhelník, tedy vztah společnost – sociální pracovník – migrant, jenž předpokládá vyváženost mezi loajalitou ke klientovi a loajalitou ke státu či přijímající společnosti. Kuric vnímá sociálního pracovníka coby reprezentanta společnosti vůči cizinci a obráceně: reprezentanta či spíše „obhájce“ cizince vůči společnosti a konečně coby zprostředkovatele mezi jedněmi a druhými. Podobně na tuto úlohu nahlíží Trousil (2007). Text Kurice je sice věnován konkrétně uprchlíkům, nicméně z podstaty věci je zřejmé, že představa onoho trojúhelníku se netýká pouze uprchlíků, ale i migrantů obecně.

Plnění rolí reprezentanta a zprostředkovatele můžou zásadním způsobem ztěžovat etnocentrismus a postoje veřejnosti k migrantům, jež Baláz označuje za jedny z bariér překonávaných sociálními pracovníky pracujícími s migranty (2012). Můžeme se tedy domnívat, že obzvláště v posledních letech představuje práce s migranty, především s uprchlíky, výzvu. V tomto kontextu stojí za to připomenout upozornění Kurice: „Nezvládnutí role zprostředkovatele, tedy jednoznačné sebevymezení sociálního pracovníka jakožto reprezentanta společnosti či jako zástupce klienta, má často za následek selhání sociálních pracovníků, označované zpravidla anglickým termínem ‚burnout‘ (vyhoření): krizi vedoucí až ke znechucení uprchlíky a ztrátě motivace cokoliv v jejich prospěch podnikat, či naopak k opačnému extrému, tedy nepatřičné identifikaci sociálního pracovníka s klientem a zpětně neochotě akceptovat praxi úřadů azylové země“ (1997:12). V takovémto případě je možné – s odkazem na Barkera (in Novosád, Gírgleová, 2013) hovořit o nenaplnění potřeb dané osoby, nenaplnění její role ve vztahu k sobě samému a o narušení jejího sociálního fungování.

METODOLOGIE VÝZKUMU

Tento článek přináší výsledky analýzy dat z výzkumu, jehož cílem bylo zjistit, s jakými reakcemi okolí se setkávají osoby pracující s migranty v neziskových organizacích v souvislosti se svou prací, jak časté tyto reakce jsou a jaké mají dopady na práci či osobní život těchto osob. Jinými slovy se výzkum zaměřuje na to, jak respondenti ve svém okolí vnímají verbální či non-verbální odezvu na skutečnost, že pracují s migranty v NNO: zda obecně jako pozitivní, negativní, nebo neutrální, a jakou podobu ona odezva má (konkrétní jednání, komentáře, gesta); a dále jaké pocity dané reakce v respondentech vyvolávají a zda a k jaké změně chování je vedou. Jedná se jak o oblast profesní (větší/menší angažovanost v určitém typu aktivit, způsob práce s klienty a spolupráce v organizaci, uvažování o odchodu z profese apod.), tak soukromého života (komunikace s jinými – způsob, frekvence, témata). Nezaměřila jsem se pouze na sociální pracovníky, ale i na další odborníky působící v NNO, jejichž hlavní cílovou skupinou jsou migranti. Z výzkumu jsem vyloučila interkulturní pracovníky, jelikož většina z nich jsou migranti, což by mohlo zkreslovat výsledek. Dále jsem vyloučila zaměstnance městských úřadů či Center na podporu integrace migrantů, která jsou v gesci Ministerstva vnitra ČR, protože práce pro magistrát nebo pro státní správu bývá vnímána jinak než práce pro neziskovou organizaci, jak potvrdily konzultace s kolegyněmi pracujícími s migranty na těchto místech. Centra, která jsou vedena nevládními organizacemi, se výzkumu zúčastnila (nebo byla přinejmenším k němu pozvána).



Výzkum sestával ze dvou částí: kvantitativní (dotazník exploračního charakteru) a kvalitativní (polostrukurované rozhovory), které nejen prohloubily otázky dotazníků, ale umožnily validaci získaných dat ve vztahu k teorii.

Sběr dotazníků probíhal v dubnu a květnu 2019. Původně jsem potenciální respondenty oslovila přes představitele účastníci se advokační skupiny Konsorcia nevládních organizací pracujících s migranty, následně jsem psala přímo na e-mailové adresy jednotlivých pracovníků umístěné na webových stránkách organizací. Celkem bylo osloveno devět nevládních organizací zaměřujících se na sociálně-právní a vzdělávací pomoc migrantským klientům. Nezahrnula jsem organizace, které se soustřeďují pouze na osvětu společnosti ve věci migrace, ale nepracují přímo s klienty, ani takové, pro které jsou migranti jen jednou z mnoha cílových skupin. Základní soubor, do něhož jsem započítala sociální pracovníky, právníky či příp. jiné osoby přímo se věnující klientům s migrantským původem, čítal přibližně 170 osob.⁴ Přesné číslo je obtížné určit vzhledem k vysoké fluktuaci zaměstnanců některých NNO. Stejně tak je možné, že se dotazník nedostal ke všem, protože na webových stránkách NNO jsou občas dostupné adresy osob, které už tam nepracují, a naopak chybí adresy nových zaměstnanců, jak jsem posléze zjistila.

Z 63 sebraných dotazníků jsem vyřadila 4, které vyplnily osoby nepracující v NNO anebo nepracující přímo s migranty. Celkem 59 dotazníků vyplnili zaměstnanci devíti organizací pracujících s migranty na území celé ČR. Můžeme se domnívat, že kvantitativním výzkumem byla získána data od cca 35 % základního souboru jako celku (podíl návratnosti dotazníků z různých organizací byl rozdílný). Ze statistického hlediska není možné tvrdit, že jsou získaná data reliabilní, nicméně s ohledem na explorační charakter dotazníků jsou postačující. Třicet respondentů pracuje s migranty 4 roky a více, tzn., že v roce často spojeném s vypuknutím „migrační krize“ (2015) už s migranty pracovali. Třicet respondentů pracuje v Praze, což odpovídá tomu, že většina NNO sídlí ve městě s největším počtem migrantů.

Dotazník sestával z uzavřených a otevřených otázek. Odpovědi na otevřené otázky byly druhotně kategorizovány pro umožnění kvantitativní analýzy. Při zpracování vyplněných dotazníků proběhlo třídění druhého a třetího stupně. Nalezené souvislosti vyžadovaly hlubší pochopení alespoň v kvalitativní rovině, tím spíše, že závěry nejsou statisticky spolehlivé. Snaha vyhnout se unáhlené interpretaci výsledků z kvantitativní části vedla k použití dodatečné kvalitativní metody – polostrukurovaných rozhovorů. Ta se soustředila na oblast souvislostí identifikovaných v kvantitativní části, aby byla možná jejich hermeneutická validace.

Rozhovorů se účastnilo 13 komunikačních partnerů (8 sociálních pracovníků, a dále: sociální pedagog poskytující sociální poradenství, psychoterapeut, antropolog – vzděláním – a dva právníci). Osoby, které měly zájem se účastnit kvalitativní části výzkumu, měly na výběr, buď zachovat anonymitu dotazníku a oslovit autorku e-mailem, anebo napsat svoji e-mailovou adresu v dotazníku. V prvním případě jsem během rozhovoru při prohlubování či specifikování dotazníku vycházela z obecných otázek, které byly jeho součástí (což se stalo čtyřikrát). Ve druhém případě jsem navazovala na konkrétní odpovědi dotyčné osoby (deset případů). V kvalitativní části výzkumu byla použita metoda vytváření trsů (Miovský, 2010).

V níže uvedených výsledcích analýz obou způsobů sběru dat je v případě, kdy je řeč o výsledcích z dotazníků, používáno slovo *respondent/ka* (R); v případě odkazování na rozhovory se užívá označení *kunikační partner/ka* (KP).

REAKCE OKOLÍ NA PRÁCI S MIGRANTY

S ohledem na jednotlivé kruhy prostředí osob pracujících s migranty umožnil výzkum formulovat následující zjištění. Vzhledem k exploračnímu (a nereprezentativnímu) charakteru výzkumu je potřeba tato zjištění číst s rezervou.

⁴ Toto číslo bylo vypočítáno na základě kontaktních údajů uváděných na stránkách daných NNO.



Veřejnost

Vztah veřejnosti vůči migrantům a také vůči neziskovým organizacím jako takovým je pravidelně sledován průzkumy a byl uveden výše. Neexistují však průzkumy, které by se zaměřovaly na vztah veřejnosti konkrétně vůči NNO pracujícím s migranty. V dotazníku bylo proto zjišťováno, jak vztah veřejnosti vnímají samotní pracovníci těchto organizací.

Podle očekávání bylo zjištěno, že většina (75 % respondentů) vnímá vztah české veřejnosti k NNO pracujícím s migranty jako negativní.

Spojení těchto dvou prvků, tj. práce s migranty a práce v NNO, pro mnoho lidí znamená *jedinečnou kombinaci*. Jak uvedla jedna komunikační partnerka, *neziskovka pracující s cizinci je větší červený hadr než neziskovka* (KP03), anebo – i když bylo zdůrazněno, že se jedná o nadsázku – *je to jedna z nejvíce hated job v ČR* (KP04). Nejcitelnější je to pro zaměstnance Organizace pro pomoc uprchlíkům (OPU). Když se zaměříme pouze na jejich odpovědi, zjistíme, že celkem přes 93 % z nich vnímá vztah veřejnosti vůči NNO pracujícím s migranty jako negativní.

Jeden komunikační partner si ovšem všímá, že *než se tam nastavilo to propojení mezi migrací a pomáhajícími neziskovkami, tak to určitě trvalo. Nejdříve tam byl hněv nebo nějaká nenávisť zaměřená čistě proti migrantům, uprchlíkům, až pak se rozjela ta argumentace, že jsou tady navíc neziskovky a Zeman začal rozjíždět proti-neziskovkovou kampaň* (KP05).

V poslední době někteří komunikační partneři pozorují, že *se zklidnila ta situace, která byla hysterická kolem roku 2015* (KP03). Přesto, jak ukazují výsledky explorace, až tři čtvrtiny respondentů účastnících se výzkumu vnímají nevoli veřejnosti vůči NNO pracujícím s migranty.

Cizí lidé

Mezi atmosférou ve společnosti jako celku a skutečnými reakcemi, se kterými se osoby pracující s migranty setkávají, je nicméně rozdíl. Podíl respondentů, kteří se reálně *většinou* setkávají se *spíše negativními* reakcemi cizích lidí na to, že pracují v NNO pomáhající migrantům, je výrazně nižší – přes 37 %. Stejně procento se *většinou* setkává s reakcemi *neutrálními*. Čtvrtina respondentů se setkává se *spíše pozitivními* reakcemi. Zároveň pouze 25 % všech respondentů označilo, že často nebo občas čelí negativním komentářům vůči sobě a 12 % slovním útokům.

Když se zaměříme pouze na osoby, které se setkávají především s negativními reakcemi cizích lidí na svou práci, zjistíme mj., že kritickému komentáři vůči migrantům často nebo občas čelí 91 % těchto osob, vůči NNO až 77 % a vůči sobě samotným 36 % (zároveň 18 % označilo, že se vůbec nesetkávají s kritickými komentáři na svou adresu). Slovní útok na migranty často nebo občas zažívá 40 % těchto respondentů a na svou osobu 14 % (zároveň až polovina označila, že se s tímto nikdy nesetkala). Přestože se jedná o odpovědi menší části základního souboru, poskytují tyto výsledky určitý vhled do dané problematiky.

Otázkou tedy zůstává, jak je možné, že obecně tyto osoby označily, že se setkávají s negativními reakcemi cizích na práci s migranty, ale zároveň pouze 36 % z této skupiny označilo, že se často nebo občas setkávají s negativními komentáři vůči sobě samým. Nabízí se zde následující odpověď: dochází pravděpodobně k přenesení negativního vztahu společnosti vůči migraci a NNO obecně i komentářů vůči kolegům, na sebe.

V případě osob, které se většinou setkávají s pozitivními nebo spíše pozitivními reakcemi cizích lidí v souvislosti se svou prací s migranty, se často nebo občas s pozitivním zájmem setkává 80 % z nich, zatímco s oceněním 66 %, čili výrazně více než v případě výše zmíněné skupiny. Zároveň se stejný podíl (66 %) setkává s kritickým komentářem vůči migrantům a 40 % vůči NNO, což jsou hodnoty nižší než v případě těch, kteří vnímají většinu reakcí cizích jako negativní. Zajímavé je, že kritickým komentářům na svou adresu čelí téměř 27 % těchto osob.

Zároveň bylo zjištěno, že existuje značný rozdíl mezi reakcemi cizích lidí v přímém setkání a v internetovém prostředí. Zatímco v případě osobního setkání mohou respondenti občas počítat i s oceněním své práce či pozitivním zájmem, je situace v internetové prostředí výrazně odlišná.

Pozitivní reakce cizích lidí během osobních setkání se dají částečně vysvětlit tím, že – jak často



přiznávají v komentářích – respondenti žijí *v konkrétní sociální bublině, vyhýbají se xenofobním lidem*, pohybují se *v okruhu lidí, kteří jsou tolerantní* (k tomu se vrátíme níže). Zároveň v přímé interakci si mnoho lidí nedovolí to, co si dovolí na zdánlivě anonymním internetu. Během osobního setkání se výrazně méně respondentů setkala s kritickým komentářem vůči sobě (s kritikou na adresu migrantů se respondenti setkávají všude).

V případě kritiky na internetu se především jedná o komentáře pod články, kde se s kritikou vůči NNO setkává 74 % respondentů a vůči migrantům 71 %. Mnoho respondentů na kritiku NNO naráží i na sociálních sítích či na jiných místech internetu (v obou případech je to 64 %); 61 % (opět je to stejné) se na těchto místech setkává s kritikou migrantů. Vzhledem k tomu, že se můžeme domnívat, že osoby pracující s migranty jsou všímavější vůči kritickým komentářům mířeným na migranty obecně či na NNO s nimi pracující, je možná překvapivé, že toto číslo není ještě vyšší. Internet je také prostředím, ve kterém osoby pracující s migranty nejčastěji narážejí na kritické komentáře vůči sobě. Na sociálních sítích se s nimi setkává 37 % všech respondentů, 36 % v komentářích pod články nebo videi, kdežto jinde na internetu, např. v přímo jim adresovaných e-mailech, jen 27 %.

Analýza otevřených odpovědí na otázku, čeho se týkaly pozitivní reakce, potvrzuje, že často se jedná obecně o práci respondentů s migranty, její obsah, o podporu integrace, pomoc jak migrantům, tak osobám, které s migranty přicházejí do styku (úředníci, učitelé), jimž činnost pracovníků NNO usnadňuje práci. Dále respondenti poukazují na pozitivní hodnocení významu integrace migrantů obecně. Opět se však potvrzuje, že pozitivní reakce přicházejí nejčastěji ze sociální bubliny respondenta, jeho nejbližší rodiny či osob pracujících v sociální sféře, příp. od těch, kteří sami jsou v kontaktu s migranty. Někteří respondenti se setkávají s obdobnou odezvou v případě vybraných skupin migrantů, např. z Evropské unie. V souvislosti s negativními reakcemi respondenti uvádějí určité skupiny migrantů na prvním místě, především uprchlíky, muslimy či Afričany. Osoby pracující s migranty čelí negativní odezvě též obecně ohledně své práce, zpochybňování její užitečnosti. Část respondentů poukazuje rovněž na negativní reakce na neziskové organizace jako takové. Jde především o financování NNO (*bohaté neziskovky*), o to, že by se neziskový sektor měl zaměřit hlavně *na naše lidi*, dále také např. o jejich domnělou podporu islamizace, a konečně, jak píše jedna respondentka v komentáři: *na denním pořádku [je] snižování odbornosti* (R18).

Analýza rozhovorů umožňuje vymezit několik typů nejčastějších negativních reakcí vůči osobám a organizacím pracujícím s migranty. K těm mírnějším patří nepřímá *zaobalená* negativní reakce, kdy lidé začnou hovořit o tom, jak jsou migranti nebezpeční. Následuje reakce typu, *jak to můžeš dělat, tady s těmi uprchlíky*, nebo *my je tady nechceme*, nejčastější jsou však odezvy jako *běžte dělat něco pořádného* nebo *veďte si ty migranty domů*. Občas se osoby pracující s migranty setkávají i s obecnými nenávisťnými komentáři typu *jděte k čertu* nebo s vulgárními nadávkami. V přímém kontaktu se ovšem zpravidla jedná o kritiku vůči NNO než vůči dané osobě.

Kromě negativních komentářů na webových stránkách, sociálních sítích či v e-mailech se osoby pracující s migranty setkávají s telefonáty se stížnostmi nebo nadávkami, ale i s dalšími druhy útoku. Jak uvádí jedna respondentka: *V metru na mě cizí člověk plivl, když jsem nesla přes rameno tašku s nápisem „Samí jsme byli uprchlíci“* (R27). Občas – především po mediálním vystoupení osoby z NNO anebo po teroristickém útoku ve světě – se organizace (jako celek) setkávají s nevyžádanými dopisy či balíky, např. s exkrementy, s plastovými víčky a dopisem, že raději mají pomáhat českým dětem s postižením, či s *bílým práskem*, jehož nález zablokoval práci dané organizace na celý den (KP10). Organizace se v posledních letech setkávaly také např. s oblepováním budovy nálepkami či ničením cedulí.

Z analýzy rozhovorů vyplynulo, že velký vliv na druh reakcí, se kterými se NNO a jejich pracovníci setkávají, má orientace dané organizace. Když se zaměřuje na výuku češtiny pro děti – cizince, bývá to pro okolí přijatelné. Naopak existuje výrazná korelace mezi negativní reakcí a názvem NNO. Ostatně je to patrné už ze zjištění, že zaměstnanci organizací se slovem „uprchlíci“ v názvu se daleko častěji setkávají s negativními reakcemi okolí.



Rozhovory potvrdily, že útokům jsou vystaveni zejména ti lidé, kteří vystupují v médiích anebo jsou za danou NNO aktivní na sociálních sítích, ale i ti, kteří navštěvují školy s osvětou. Sociální pracovníci a právníci se většinou věnují přímé práci s klienty a *nejsou tak vidět*, i když by mohli a s ohledem na svou úlohu prostředníka a reprezentanta obou stran a také na výraznou potřebu práce na makroúrovni, tj. se společností či s tvůrci politik, být vidět měli. Nicméně *většina z nich nerada vystupuje na veřejnosti, protože vědí, že to přinese sprchu urážek, nadávek a někdy i výhrůžek* (KP10).

Už jen letmé seznámení se s komentáři např. pod rozhovory s mediálně známými osobami pracujícími s migranty dovoluje je považovat za lidi v ohrožení. Jak říká KP10: *Člověk se dívá na ulici, zda ho někdo nepronásleduje nebo nechce napadnout*. Nejde totiž pouze o sprosté nadávky či urážky, ale přímo o výhrůžky či návrhy, jako je tento na YouTube stále zveřejněný komentář pod rozhovorem s osobou pracující s migranty v NNO ze září 2018: *takové příživníky z neziskovek, které se chovají jako vyděračské mafie sociálních systémů a žijí z rozpočtu státu – z našich daní budeme muset pro blaho občanů a jejich bezpečnost odstranit natrvalo* (J. M. K., 2018, zvýraznění: AZK). Takto laděný komentář není obtížné najít. Nedávno jiná mediálně známá osoba pracující s migranty podala trestní oznámení proti lidem, kteří rozšiřovali výzvu, aby ji *na ulici někdo zlikvidoval* (KP10). Atmosféra ve společnosti a zkušenosti těch, kteří se zviditelnili, způsobuje, že – jak mnoho komunikačních partnerů uvádí – jsou obezřetní v přiznávání se cizím lidem, čím se profesně zabývají: *pokud se jedná o člověka, kterého vůbec neznám, mám obavy mluvit o své práci* (R02); *blídám[sí], komu říkám, kde pracuji* (R20); *je pravda, že veřejně to úplně nehlásím* (KP01); a opatrní ve svých aktivitách např. na Facebooku. Díky takovému přístupu se mnoha lidem daří vyhnout nepříjemným situacím. Můžeme se domnívat, že menší obezřetnost by měla za následek častější kritické komentáře, či dokonce útoky ze strany jiných lidí.

V soukromých rozhovorech se však i ti jinak „neviditelní“ lidé setkávají s negativními reakcemi, i když většinou ne tak vyhrocenými. Jedním ze způsobů, jak zvládat takové situace, je vysvětlování, prezentování kazuistik a zprostředkování vlastní zkušenosti s migranty. Někteří uvádí, že se jim díky tomu občas podaří změnit pohled jiných na migranty a práci s nimi: *když [...] dojde na toho jednotlivce a začnete se s těmi lidmi bavit a konfrontovat je s tou skutečnou realitou, tak ti lidi začnou měnit názor, a najednou začnou projevovat i soucit s těmi uprchlíky a jsou nakonec třeba ochotní jim i pomáhat* (KP11). Současně však si někteří všímají určitého rozporu mezi tím, že mnoho lidí rozlišuje mezi „dobrymi“ jednotlivci (s nimiž se měli možnost seznámit nebo znají jejich příběh) a „špatnými“ ostatními, které vnímají jako ohrožení.

Blízcí

Pro mnoho respondentů je obzvlášť důležité, jak je a jejich práci vnímá rodina a přátelé. Až 59 % respondentů uvádí, že většina jejich blízkých má pozitivní nebo spíše pozitivní vztah k jejich práci a ve skoro 29 % případů je tento vztah neutrální. Pokud se zaměříme pouze na zaměstnance OPU, zjistíme, že je vztah jejich blízkých ještě častěji pozitivní a dosahuje cca 67 %, ale současně je i častěji označován za spíše negativní (20 %).

Na mnoha místech komunikační partneři a respondenti zdůrazňují, že se pohybují v určitém uzavřeném kruhu lidí, kteří mají pozitivní vztah k jejich práci, podporují je anebo přinejmenším respektují: *Ve své sociální bublině získávám převážně slovní ocenění za svou práci, a to mě těší* (R02); *Valná většina lidí, co to oceňují, jsou z mého nejbližšího okolí (...) moje sociální bublina se skládá z lidí se stejnými hodnotami a sociálním smýšlením (...)* (KP05). Uzavřenost tohoto okruhu lidí je pro mnoho komunikačních partnerů přirozeným důsledkem okolností, v nichž žijí, např. *mám svou sociální bublinu a moc často z ní nevycházím ven [...] nemám k tomu tolik příležitostí* (R06). Je zajímavé, že podobně reagují jak osoby, které s migranty pracují poměrně krátce, tak ti, kteří v této oblasti mají dlouhodobou zkušenost. Osoba s osmiletou zkušeností podotýká: *Já sama jsem ve své sociální bublině, kdy mě moje okolí samozřejmě zná. Neříkám, že každý to téma vidí stejně jako já, ale respektují mě (...). Ale je pravda, že vůbec nedokážu odhadnout, jak reaguje zbytek společnosti a jak by na to*



nablížel (KP03). Uzavřený okruh nabízí tedy pozitivní reakce na práci s migranty, vůči kterým má většinová společnost negativní postoj. V okruhu blízkých osob je větší prostor pro komunikaci a porozumění. Jak uvádí KP08: *když tam bylo nějaké negativní vymezení, tak se to vždy vyjasnilo*. Jak je prezentováno níže v sekci Dopady, sociální bublina není ovšem vždy pouze přirozeným následkem okolností. Často je následkem záměrného uzavírání se na okolí.

Dvanáct procent respondentů se potýká s negativním nebo spíše negativním postojem ke své pracovní činnosti ze strany většiny svých blízkých, a to jak osoby s krátkou zkušeností (půl roku), tak takové, které pracují s migranty více než deset let. Podíváme-li se blíže na tuto skupinu, zjistíme, že až 86 % těchto osob současně vnímá, že ze strany cizích čelí především negativním reakcím (ostatní se setkávají většinou s reakcemi neutrálními).

Závěrem k této části lze říci, že výrazná většina respondentů vnímá, že je vztah veřejnosti vůči NNO pracujícím s migranty negativní, a přesto je část osob, které se setkávají s negativními reakcemi vůči sobě samotným, poměrně malá. Znepokojující však je, že dochází k přenesení reakce na jiné, na sebe a svoji práci, ale také to, že některé reakce, i když ne časté, jako jsou výhrůžky, bývají závažné.

Pocity

Pomocí otevřených otázek dotazníku bylo zkoumáno, jaké pocity vyvolávají v respondentech reakce okolí. Bylo zjištěno, že tyto reakce pouze výjimečně nevyvolávají žádné pocity nebo *je jim to jedno*. V naprosté většině respondenti poukazují na negativní pocity, aniž by daná otevřená otázka konkretizovala, jestli se má jednat o pocity související s reakcemi pozitivními, či negativními. Nejčastěji tedy respondenti uvádějí, že je to *mrzí* a je jim z toho *smutno*. Druhým nejčastěji zmiňovaným pocitem je *naštvaní*, *hněv* a *vztek*, dokonce jedna respondentka přiznává, že v ní občas komentáře okolí vyvolávají *agresi*. Jak píše v komentáři jiná: *[Cítím] naštvaní, neb dělám hodnotnou práci, kterou státní orgány nejsou schopny a ochotny dělat a rády delegují na mne a další motivované kvalifikované lidi. Jako kdyby lékaři, který operoval nemocného Ukrajince, chodily na Facebook nadávky, že rozsvrací stát (R58)*. Dále respondenti často zmiňují pocit *nepochopení* a *nedocení*. Někteří mluví přímo o pocitu *samoty*, *marnosti*, *bezradnosti*, ale také *sklíčenosti*, *úzkosti*, *frustrace* a *deprese*. Někteří přiznávají, že se v nich tyto pocity mísí s *lítostí* vůči těm, kteří negativně reagují na to, že dotyční pracují s přistěhovalci. Není výjimkou, že respondenti uvádějí, že mají *obavy mluvit o tom, kde pracují*, přiznávají, že *si hlídají, komu říkají, kde pracují*. Jak uvádí jedna respondentka: *Mám již obavu hovořit s cizími a někdy též i blízkými lidmi o své práci, mám obavy z reakcí obecně, pociťuji tlak, nutnost neustále obhajoby své práce, nutnost neustálého vysvětlování, únavu, stres (R53)*. Někteří přiznávají pocit ohrožení: *například v nějaké skupině lidí, kteří řekneme, že mou práci opovrhují, tak došlo k vyostřenější diskuzi a byla jsem tam sama na to (KP06)*. Jiní tvrdí, že se necítí ohroženi, a zároveň svou obezřetností odhalují skrytou obavu: *mám relativně anonymní profil a spoléhám na to, že lidé, kteří by mohli být natolik agresivní a zlí, aby mě nějakým způsobem hledali, tak budou natolik hloupí, že to nedokážou (KP05)*.

Pozitivní pocity respondenti zmiňují výrazně méně často než ty negativní. Kromě obecného tvrzení, že *pozitivní reakce vyvolávají pozitivní pocity*, respondenti nejčastěji hovoří o *potěšení* a *radosti* a dále o *pocitu smyslu* a *užitečnosti*, *utvrzení se v tom, že dělá dobrou práci* anebo že *udělal dobré rozhodnutí*, že pracuje s danou cílovou skupinou. Konečně čtvrtým méně častým typem pocitu, který vyvolávají reakce jiných, je *potřeba větší angažovanosti, většího nasazení do práce*. Je zřejmé, že i respondenti rádi vysvětlují otázky spojené s migrací, pokud vnímají, že je na to prostor: *pokud je to neznalost, doplněná o nějaký nemístný komentář, či reakci, ale cítím zájem a otevřenost se dozvědět více, moje pocity jsou pozitivní, a když vedeme racionální diskuzi, tak mám radost (R11)*.

Význam pocitů v kontextu reakcí se pojí přinejmenším se dvěma záležitostmi. Jednak s tím, že pocity jsou faktory ovlivňujícími některé dopady (vyvolávají určité aktivity nebo naopak jejich útlum), a jednak také s tím, že mohou být dopady samy o sobě, např. některé z pocitů mohou být příznaky určitých fází syndromu vyhoření.



DOPADY

Analýza získaných odpovědí a komentářů umožňuje identifikovat několik typu dopadů. V dotaznících měli respondenti na výběr několik odpovědí. Bylo zjištěno, že reakce cizích lidí, se kterými se respondenti setkávají, je jen málokdy neovlivní vůbec. I když s tímto tvrzením souhlasí nebo spíše souhlasí 27 % respondentů, komentáře ohledně jiných otázek nasvědčují tomu, že opak je pravdou. Zároveň více než polovina respondentů přiznává, že se následkem zkušenosti s reakcemi jiných lidí na jejich práci *více veřejně angažují ve prospěch cizinců*, a polovina, že se *více angažují v advokační činnosti* (ovlivňování politiky, prosazování změn). To vyžaduje upřesnění s ohledem na vyjádření jak v komentářích, tak v rozhvorech. Zprv bylo zjištěno, že veřejným angažováním ve prospěch migrantů a advokační činnosti někteří chápou i podporu osvětových akcí či kampaní jejich organizace, které realizuje někdo jiný. Zadruhé jde zde o chápání toho, co znamená *veřejně se angažovat*. Část respondentů a komunikačních partnerů přiznává, že na začátku tzv. migrační krize měli tendence obhajovat migranty, vysvětlovat kritikům či odpůrcům migrace, jaká je skutečnost a jak se třeba liší od médií zkreslené reality. Dělati to ovšem v rozhvorech s jednotlivci, se známými nebo na Facebooku. KP05 říká: *Přišlo mi fajn se v tomto angažovat, abych to v rámci svých možností nějak vyvažoval*. Zároveň – i když v dotazníku jako R30 označil, že se začal více veřejně angažovat ve prospěch migrantů, po chvíli uvádí: *Co se týče veřejnosti, v podstatě s ní přímo do styku nepřijdu. Já se do médií nevyjadřuji, s lidmi, se kterými se setkám, tak nevystupuji v roli, kterou zastupuji v práci. Většina lidí neví, kde pracuji. Ale jako občan nebo člověk se snažím minimálně aspoň uvádět věci na pravou míru, [...]*.

Samozřejmě některé organizace byly skutečně veřejně velmi aktivní: *V letech 2015–2017 jsme byli každý týden v médiích, někdy i třikrát týdně. [...]. Pořád jsme se snažili korigovat českou debatu racionálním a lidskoprávním směrem. Těch vystoupení bylo stovky za ty roky* (KP10). V současné době část respondentů přiznává vyčerpanost: nyní už pocítují únavu, už nemají sílu obhajovat cizince na každodenní úrovni (R48). Následkem je to, že se někteří začali vyhýbat rozhovorům s cizími na téma migrace, zejména když na druhé straně cítili nevraživost vůči migrantům.

Dále bylo zjištěno, že reakce okolí na práci s migranty ovlivňuje sociální vztahy osob pracujících s migranty, jak už bylo patrné z některých příkladů výše uvedených odpovědí. Více než polovina respondentů souhlasí nebo spíše souhlasí s tím, že už nemluví s cizími lidmi o tom, kde pracují, a 39 % omezilo své aktivity na internetu. Jak bylo zmíněno, negativní zpětná vazba a celková atmosféra ve společnosti, se kterou se osoby pracující s migranty setkávají, v nich vyvolávají mnoho negativních pocitů, včetně smutku, zlosti nebo i obavy přiznat se ke své profesi. Nejde však pouze o mluvení o svém zaměstnání, ale o záměrné uzavírání se v „sociální bublině“, ve které se cítí komfortně, kde nacházejí ocenění své práce a zájem. Jinak řečeno, kromě toho, že část komunikačních partnerů a respondentů uvádí, že žijí v sociální bublině a že *těžko se vychází ze své sociální bubliny v tomto věku* (KP13), je to do velké míry jejich volba: *Držím se spíše s těmi, kteří mají podobné názory* (KP11). Jsou unaveni z neustálého vysvětlování, co dělají a proč pomáhají migrantům. Jedna respondentka dokonce přiznává: *Stalo se, že jsem řešila, zda se nadále kamarádit s některými lidmi, s dalšími jsem kvůli názorovým rozporům ztratila kontakt* (R24). V rozhovoru KP02 popisuje zkušenost s rodinným příslušníkem: *až se mi dostalo takové nepřímé odpovědi a od té doby jsem skoro přerušil styk jak na Facebooku, tak možná to zasáhlo i ten vztah obecně, už ho беру s rezervou trochu*. Podobné zkušenosti popisují jiní autoři (Guhan a Liebling-Kalifani, 2011).

Sociální bublina poskytuje určitý komfort, pocit jistoty a bezpečí. Navíc si kupříkladu KP04 všimá toho, že negativní atmosféra ve společnosti má pro osoby angažující se v pomoci migrantům důležitý pozitivní dopad: *Když se setkáváme s ostatními organizacemi, zabývajícími se migrací, tak tam tento stmělující efekt vnímám hodně (...). Je tedy možné, že možná to stmelení u někoho ještě více burcuje energii*.

V souvislosti se zkušenostmi s reakcemi jiných na jejich práci s migranty 14 % osob uvažovalo o práci s jinou cílovou skupinou v neziskovém sektoru, a 15 % uvažovalo dokonce o úplné změně

zaměstnání. Současně až 37 % respondentů zná aspoň jednu osobu, která kvůli zkušenostem s reakcemi okolí odešla ze zaměstnání (i když je výpovědní hodnota tohoto čísla snížena mj. tím, že více respondentů může mít na mysli stejnou osobu). Z rozhovorů je zřejmé, že se nejedná pouze o osoby přímo pracující s klienty. Příkladem je pracovnice ekonomického oddělení jedné organizace, která vzhledem k nevoli vůči migrantům ze strany svého okolí, když byla dotazována na místo zaměstnání, tvrdila, že pracuje v jazykové agentuře a po nějaké době ze zaměstnání odešla – necítila se komfortně kvůli skutečnosti, že daná organizace pracuje s migranty (KP06). Jiný komunikační partner hovoří o podobném případě jedné, tentokrát sociální pracovnice: *Vím, že jsme tu měli kolegyni, která s tím měla vnitřní problém. Doma byla konfrontována s tím, jakou práci dělá. Bylo pro ni obtížné to ustát.* (KP12) Další komunikační partner přiznává: *Jak je nás hodně, tak spousta lidí už odešla jinam z různých důvodů. Myslím si, že jedním z nich je, že nechtěli být spojováni s uprchlíky, které půlka národu, kvůli politikům, nesnáší. Prestiž našeho povolání v očích veřejnosti hodně klesla, a to byl zřejmě taky důvod pro některé kolegy, aby odešli* (KP10).

Konečně jako zvláštní dopad je potřeba zmínit i negativní pocity rozebrané výše. Na jednu stranu pocity představují faktory ovlivňující dopady: *bylo to únavné a bezúčelné, proto jsem s tím přestal* (R56); *Pokud se ale jedná o reakci negativní, bez argumentů [...] jsem naštvaná a smutná a dál se o tom odmítám bavit* (R11). Na druhou stranu pocity jako smutek, frustrace či hněv mohou být samy o sobě dopady reakcí okolí: když převažují nad jinými pocity, jsou *příznaky syndromu vyhoření*.

Kromě výše uvedených dopadů rozhovory odhalily další. Reakce veřejnosti a okolí nejednou způsobí, že osoby pracující s migranty, především ty s kratší zkušeností, se znovu a znovu zamýšlejí nad tím, proč vykonávají tuto práci. KP01 přiznává: *Někdy mám pocit, že jsem tak trochu proti vlastnímu státu, proti českým lidem, že tady podporuji něco, co většina nechce, něco, co si myslí, že není dobré, že bych měla hájit spíš zájmy českých občanů než nějakých přistěhovalců.* Jiná podotýká: *Občas, když se střetávám s tou reakcí, tak si musím znova uvědomit, proč to dělám* (KP06). Naproti tomu ti, kteří se v této oblasti pohybují již několik let, se cítí jistěji: *už mě příliš tyto názory neovlivňují, protože jsem si natolik jistá tím, co dělám, že to smysl má, a to se neztratí nikdy* (KP03). Jsou ovšem i osoby, které přes dlouhou zkušenost, jako viditelné v médiích, čelí mnoha útokům a výhrůžkám a kvůli tomu uvažovaly o odchodu ze své profese: *Samozřejmě by bylo asi lepší, kdybych si našel něco jiného [...] Zkoušel jsem nějakou pozici v zahraničí, [...]. Nakonec jsme rádi, že to nevyšlo* (KP10).

Současně ředitelé dvou největších NNO pracujících s migranty uvádějí, že nemávají problém sehnat zaměstnance: stále je dost nadšených mladých lidí, kteří se chtějí dané problematice věnovat. Zároveň se můžou spolehnout na zkušené pracovnice, jež se k nim vrací po mateřské dovolené, proto z hlediska personálního zabezpečení necítí ohrožení.

Další dopad reakcí okolí je možné nazvat slovem *obežřetnost*. Ta se projevuje minimálně dvěma způsoby. Jedním je výše uvedená opatrnost v hovoru s cizími o své profesi. Obežřetnost se však projevuje i při volbě forem práce organizace. Jak podotýká KP12: *My jsme především servisní organizace, proto abychom mohli poskytovat ten servis v co nejvíce bezpečném prostředí, tak si myslím, že je dobré vědět, kdy být obezřetný, kdy do mediálního prostoru vstoupit a kdy na sebe upozorňovat. Myslím si, že ta práce s veřejným míněním je velmi důležitá, ale pokud je tam riziko, že na sebe přitáhnete negativní pozornost a ohrozíte tím své pracovníky, tak i klienty, tak to může být nebezpečné.* Vlivem zkušenosti jiných organizací nebo lidí, kteří tam pracují, se snaží *[m]aximálně v tom být obezřetný... i v tom, jakým způsobem my jsme označení jako pobočka, my tady nemáme velkou ceduli na ulici.*

Konečně mezi dopady některé komunikační partneři zmiňují vliv na práci s klienty na mikroúrovni, kdy se daná osoba snaží připravit své klienty na určité možné reakce, se kterými se můžou setkat: *Potom už znám ty protimigrantské názory, tak ty své klienty s tím můžu seznámit a říct jim zase něco nového o Čechách* (KP11), anebo kdy se o to více snaží ukázat, že ne všichni jsou xenofobní: *Jeden z mnoha lidí, se kterými se setkají, jsem já, tak je potřeba na to myslet, aby si neodnesli úplně špatný obrázek, když už čelí nenávisti například ve veřejném prostoru, tak aby věděli, že to není všeobecný jev, snažím se být tedy laskavý* (KP05). Tímto způsobem se dostáváme k otázce rolí v práci s migranty a toho, jak reakce okolí tyto role ovlivňují.



I když vnímání vlastní úlohy je do určité míry patrné z dotazníků, byla přímá otázka na role, které osoby pracující s migranty v NNO plní v české společnosti, položena pouze během rozhovorů. Odpovědi sociálních pracovníků a osob pracujících na jiných pozicích se neliší. Nejčastěji hovoří o tom, že jejich role spočívá primárně v přímé pomoci migrantům. Jde tedy především o úroveň práce s jednotlivci: *Identifikuji se se sociální prací, ale [...] primárně v servisní rovině* (KP12). Část komunikačních partnerů zdůrazňuje především potřeby na straně migrantů, kteří jsou *bezbranní, se neorientují, jsou v tíživé situaci*; jiní si všímají významu pomoci migrantům v kontextu společnosti: *je potřeba lidem pomáhat, protože to se pak odráží i celkově na společnosti* (KP01); KP14 zdůrazňuje svou roli v prevenci negativních jevů: *je potřeba např. najít školu, najít lékaře – když nenajdeme, tak to bude i ohrožení pro českou společnost, když nějaké dítě nebude očkováno*.

Ve vztahu ke klientovi se osoby pracující s migranty často cítí jako *reprezentanti české společnosti*. Jeden komunikační partner uvádí: *Určitým způsobem vnímám, že pro ně můžu být jeden z představitelů kultury, do které přišli*. Jinou zmiňovanou jím rolí je *zprostředkovatel informací a způsobu života Čechů*, či jakýsi *vrátný k české kultuře* (KP07).

Většina osob si všímá významu osvěty: *Přijde mi důležité dělat takovou sociální práci – na jedné straně pomoci lidem, kteří se v tom prostředí neorientují, a na druhé straně působit i na většinovou společnost, aby se snažili empaticky podívat na tu problematiku a ne jen nadávat* (KP02). Vnímají také sami sebe jako *reprezentanty migrantů vůči společnosti: to téma se snažím přenášet do svého okolí a reprezentovat ho nějakým způsobem vhodně tak, abych ty lidi ovlivňovala tím směrem, který já upřednostňuji [...]* je to určitým způsobem i naše poslání *edukovat tu společnost v tomto tématu* (KP03). Někteří si uvědomují, že jako takoví *reprezentanti jsou společností vnímáni bez ohledu na to, jak to sami cítí: jsme ambasadoři této práce a cizinců a stáváme se někdy cílem a někým, na kom si to okolí testuje ty své názory a hypotézy, které na tato témata má* (KP12).

Většina sociálních pracovníků tedy hovoří jak o přímé práci s klienty – migranty, tak o potřebě práce s většinovou společností, potřebě osvěty. Jak podotýká KP12: *Skrze [sociálního pracovníka] si myslím, že nějakým způsobem probíhá dialog mezi jedincem a společností. Ale u těch cizinců je to zesílené o to, že jsou to lidé, kteří přichází z jiných zemí*.

Zajímavé ovšem je, že ačkoli komunikační partneři vnímají potřebu osvěty, tak často přiznávají, že oni se věnují přímé práci s klienty, a osvětě se věnuje někdo jiný. Oni sami osvětu omezují na okruh své rodiny a přátel. Výjimečně dokonce nevnímají svoji roli směrem ke společnosti jako součást (sociální) práce, ale jako osobní věc jejich občanské angažovanosti: *Já osobně jsem se vždy občansky angažovala poměrně dost. [...] V organizaci se snažíme zveřejňovat nějaké povědomí o současné politické situaci, formou příspěvků na Facebooku nebo diskuze. Myslím si, že osobně se na tom angažuji. {Výzkumnice: Vnímáte to jako Vaši soukromou věc Vás jako občanky...} Přesně tak*.

Jen málokdo vnímá svou roli v oblasti prosazování změn na úrovni politik, a pokud ano, tak zpravidla na komunální úrovni. Příkladem je komunikační partner, který ovšem hovoří o činnosti organizace, nikoli své vlastní: *Naše organizace například připomínkuje i s konsorciem zákony, které jsou nevhodně nastavené a například poškozují klienty* (KP02).

Závěrem lze říci, že si osoby pracující s migranty uvědomují svou roli nejen jako pomocníka, ale jako zprostředkovatele a reprezentanta a cítí, že jsou, nebo často by měly být, pojítkem mezi dvěma póly: klienty – migranty a většinovou společností. Chápání jejich role v souvislosti se zapojováním do ovlivňování struktur, státu a politiky je spíše marginální.

ZÁVĚR

Výzkum dovoluje formulovat několik hlavních závěrů s ohledem na Bronfenbrennerovy kruhy prostředí, přestože možnost jejich zobecňování snižuje limitovaná velikost vzorku respondentů kvantitativní části výzkumu.

Zprvce bylo zjištěno, že reakce veřejnosti a cizích lidí (makro- i exosystém), i když se týkají migrace, NNO či kolegů, osoby pracující s migranty nejednou vztahují na sebe a svoji práci. Širší



prostředí tedy nemusí nutně přímo klást požadavky na konkrétní osobu, aby ta je vnímala jako relevantní pro sebe: i když tři čtvrtiny osob pracujících s migranty vnímají obecně negativní přístup veřejnosti vůči NNO pracujícím s migranty, skutečně s negativními reakcemi vůči sobě se setkala jen menšina.

Co se týká exosystému (cizí), tak z něj přicházející impulzy, v kombinaci s impulzy přicházejícími z makrosystému (veřejnost), ovlivňují sociální vztahy osob pracujících s migranty – od vyhýbavosti věst rozhovor o své profesi až k uzavírání se do vlastní sociální bubliny. Pokud nekorespondují požadavky ze strany prostředí dané osoby s jejím přesvědčením, snaží se nejprve nároky prostředí ovlivnit. Pokud tlaky ze strany prostředí přesto sílí, může to mít několik dopadů. Jedním z nich je to, že osoba přerušuje či minimalizuje sociální interakce ve svém exosystému a uzavírá se ve vlastním mikrosystému (skupina spolupracovníků, příp. rodiny, kteří mají pozitivní či neutrální vztah k tomu, čím se daná osoba zabývá). Upevňuje sice svůj svazující kapitál (*bonding capital*), ale často se vyhýbá budování mostů s jinak orientovanými skupinami, nerozvíjí tak svůj přemostující kapitál (*bridging capital*), použijeme-li Putnamovy koncepty (2000).

Otázka vlivu exosystému se dále pojí i se zvládáním rolí jednotlivce. Správné plnění role vyžaduje pochopení a uznání této role v jeho sociálním prostředí, zejména v případě, že se má onoho prostředí týkat (např. role prostředníka mezi migranty a společností). Můžeme tedy předpokládat, že negativní reakce okolí vyplývají ze vztahu k migraci obecně, ale také z nedostatečné informovanosti o migraci, mylných představách o integraci a zejména z neznalosti úlohy osob pracujících s danou cílovou skupinou. Ten poslední závěr koresponduje s tvrzením Robinson (2014), která hovoří o nepochopení role a odpovědnosti sociálních pracovníků pracujících s migranty a s tím spojeného nedostatku jejich uznání (*recognition*).

Podle zjištění výzkumu mají požadavky (vč. odmítnutí) přicházející z exo- i makrosystému velmi konkrétní následky pro práci s migranty. Obavy z negativních reakcí a uzavírání se v sociální bublině posilují u mnoha respondentů vnímání jejich role výhradně v rovině přímé práce s klienty. Role reprezentanta migrantů vůči společnosti tudíž výrazně ustupuje do pozadí. Percepcie vlastní role ve smyslu úsilí ovlivnit systémové změny (změna postojů veřejnosti, změna politik a způsobu jejich implementace) je spíše okrajová, což ve výsledku jen upevňuje převažující přístup českých sociálních pracovníků vůči reformnímu paradigmatu (viz Kodymová, 2011). Výzkum totiž ukázal, že i ti, kteří pokládají za důležité řešit záležitosti migrantů na systémové úrovni a šířit osvětu, to vzhledem k obavám dělat nechtějí. A pokud ano, tak to považují za vlastní občanskou angažovanost, nikoli za součást své práce.

Prostředí blízkých osob je pro sociální fungování jednotlivce nejdůležitější. Mikrosystém poskytuje osobám pracujícím s migranty psychickou oporu a pocit smyslu a jistoty. V kontextu četnosti negativních pocitů vyvolávaných reakcemi cizích na práci s migranty v NNO je opora v blízkých důležitým protektivním faktorem: je pomocí ve stresové situaci, kdy požadavky širšího okolí zůstávají v konfliktu s přesvědčeními dané osoby (např. požadavek práce s našimi lidmi vs. přesvědčení o nutnosti pomoci různým lidem bez rozdílu) a základem prevence a zvládání syndromu vyhoření (Křivohlavý, 1998). Nekomfortní situaci střetu loajalit a příznaky některých fází vyhoření, jako jsou smutek či vycouvání, zmiňuje mnoho respondentů. Podobná zjištění uvádějí i jiní autoři (Wirth a kol., 2019). Nesoulad mezi přesvědčeními dané osoby a požadavky okolí může vést k narušení vztahů i v rámci mezosystému, tj. vztahů mezi jednotlivými mikrosystémy, do nichž osoba patří (rodina, přátelé, spolupracovníci), a k ještě většímu uzavírání se do prostředí, které je s to naplnit její potřeby (emocionální, sebepojetí, osobní naplnění). To vše jí pomáhá zachovat si osobní integritu: všichni komunikační partneři (až na jedinou výjimku) hovoří o „sociální bublině“, v níž žijí a kde se více nebo méně vědomě uzavírají. V případě, že osoba nenachází dostatečnou podporu ani v bližším, ani ve vzdálenějším sociálním prostředí, může to vést až k opuštění daného zaměstnání. Zjištění výzkumu dovolují formulovat několik doporučení pro sociální práci.

S ohledem na vzdělávání v sociální práci by bylo vhodné posílit přípravu budoucích sociálních pracovníků na situace, kdy se budou setkávat s odmítnutím či zpochybňováním své práce. Je potřeba



přemýšlet nejen o způsobech posílení jejich argumentačních dovedností, aby dokázali uhájit svoji profesní identitu v náročných situacích vyjednávání, ale o tom, jak obecně rozvíjet kompetence studentů pro posílení jejich profesní identity (kdo jsem, proč to dělám, jaký je smysl mé práce) – což je důležité obzvlášť pro práci s takovými typy klientů, vůči nimž je část společnosti nevráživá. S ohledem na výzkum v sociální práci je možné říci, že realizovaný výzkum poskytuje vhled do určité části reality, s níž se sociální pracovníci obecně a sociální pracovníci zkoumaného segmentu speciálně setkávají. Spolehlivost získaných zjištění by bylo vhodné testovat a zvýšit na reprezentativním vzorku. Bylo by však žádoucí se věnovat výzkumně i dalším otázkám sociálního fungování sociálních pracovníků, abychom lépe porozuměli faktorům zvládnutí situací, kdy požadavky bližšího a širšího okolí jsou v rozporu s přesvědčeními dané osoby. Podobně podnětným předmětem zkoumání by mohly být negativní projevy vůči sociálním pracovníkům pracujícím s různými skupinami klientů.

Implikace pro výkon sociální práce směřují především k tzv. makro praxi v sociální práci, příp. do práce s komunitami. Zjištění jsou využitelná při supervizích sociálních pracovníků v NNO pracujících s migranty i pro řízení těchto organizací s ohledem na rozlišení a charakteristiky rolí zaměstnanců, příp. i rozdělení jednotlivých úkolů, které pracovníci nevládního sektoru plní např. při komunikaci s veřejností. Výzkumná zjištění umožňují domněnku, že postavení jednotlivých sociálních pracovníků by mohla podpořit zvýšená komunikace mezi zaangažovanými organizacemi, a potenciál jejich advokační činnosti by zvedlo budování koalic s partnery prosazujícími práva i jiných skupin (ženy, zaměstnanci, pacienti), což také některé organizace už dělají. Lze také uvažovat o možnosti upravit způsob komunikace o roli NNO pracujících s migranty ve společnosti. Zde by svou úlohu měla i vláda, která už několik let zdůrazňuje význam komunikace a informovanosti veřejnosti s ohledem na otázky migrace (Zogata-Kusz, 2020).

Poděkování

Děkuji paní doktorce Haně Šlechtové za kritickou reflexi metodologické části tohoto článku.

POUŽITÉ ZDROJE

- ASHFORD, J. B., LECROY, C. W. 2009. *Human Behavior in the Social Environment: A Multidimensional Perspective*. Wadsworth Publishing Co Inc.
- BALÁŽ, R. 2012. Společenské kontexty sociální práce a jejich vliv na práci s cizinci. *Sociální práce / Sociálna práca*, 12(4), 134–149.
- BARTLETT, H. M. 1970. *Common Base of Social Work Practice*. New York: Putman.
- BOEHM, W. W. 1958. The Nature of Social Work. *Social Work*, 3(2), 10–18. DOI: 10.1093/sw/3.2.10
- BRONFENBRENNER, U. 1979. *The Ecology of Human Development*. Cambridge: Harvard University Press.
- CVVM. 2019a. *Tisková zpráva: Názory veřejnosti na usazování cizinců v ČR – březen 2019* [online]. Praha: CVVM. [14. 5. 2019]. Dostupné z: https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a4895/f9/ov190408.pdf
- CVVM. 2019b. *Tisková zpráva: Postoje české veřejnosti k cizincům – březen 2019* [online]. Praha: CVVM. [14. 5. 2019]. Dostupné z: https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a4899/f9/ov190409.pdf
- CVVM. 2019c. *Tisková zpráva: Důvěra k vybraným institucím veřejného života – březen 2019* [online]. Praha: CVVM. [14. 5. 2019]. Dostupné z: https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a4893/f9/po190328.pdf
- FRIČ, P. 2015. Občanská společnost a definice NNO, vývoj, stav a trendy. In: *Dílčí studie ke Státní politice vůči NNO na léta 2015–2020* [online]. Praha: Vláda České republiky. [14. 5. 2020]. Dostupné z: http://www.vlada.cz/assets/ppov/rnno/dokumenty/studie_fric_pro_web.pdf



- GUHAN, R., LIEBLING-KALIFANI, H. 2011. The Experiences of Staff Working with Refugees and Asylum Seekers in the United Kingdom: A Grounded Theory Exploration. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 9, 205–228. DOI: 10.1080/15562948.2011.592804
- GURYCOVÁ, K., KOČÍ, P. 2018. *Kolik teče do neziskovek? Ministerstva posílají zlomek ze svých rozpočtů, hlavně sociálním projektům a sportu* [online]. Praha: Český rozhlas. [3. 5. 2019]. Dostupné z: https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/neziskove-organizace-sektor-financovani-skrty-vlada-andrej-babis-vydaje_1808280600_pek
- GÜNTEROVÁ, T. 2010. Sociální práce s uprchlíky. In: MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. (Eds.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 331–345.
- HOFFMAN, D. S. 1996. *The Web of Hate: Extremists Exploit the Internet*. New York: Anti-Defamation League.
- JALUŠIČ, V. 2019. Reducing the Space of Human Action. *Dve domovini / Two Homelands*, 49/2019, 105–122. DOI: 10.3986/dd.v0i49.7256
- J. M. K. 2018. [bez názvu] [komentář pod videem s interview Českého rozhlasu Plus živě vysílaného 10. 7. 2017]. Dostupné z: https://www.youtube.com/watch?v=bXAptf5Rdis&lc=UgwV6FPc7DgCk8Gjx_x4AaABAg
- KNOLL, A. 1996. Any Which Way but Loose: Nations Regulate the Internet. *Tulane Journal of International and Comparative Law* [online], 4(12), 275–302. [15. 5. 2019]. Dostupné z: https://heinonline.org/HOL/Page?collection=journals&handle=hein.journals/albnyst9&id=382&men_tab=srchresults
- KODYMOVÁ, P. 2011. Reformní paradigma v praxi české sociální práce. In: MARÁŠOVÁ, E. (Ed.). *Politiky a paradigmatu sociální práce. Sborník z konference konané v Nitře ve dnech 24.–25. 11. 2010* [online]. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 59–62. [20. 4. 2019]. Dostupné z: <http://www.sockonference.fhs.utb.cz/sbornik.pdf>
- KOTTOVÁ, A. 2019. *Čeští úředníci nechali vypnout extremistický web White Media, který vedl „seznamy zrádců“* [online]. Praha: Český rozhlas. [15. 5. 2019]. Dostupné z: https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/white-media-seznam-info-nefunguje-2019_1901141814_ako
- KŘIVOHLAVÝ, J. 1998. *Jak neztratit nadšení*. Praha: Grada.
- KULHAVÁ, L. 2015. Sociální práce s migranty II. – Role sociálního pracovníka v integraci migrantů/uprchlíků do české společnosti [online]. *Sociální novinky*. [21. 5. 2019]. Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/513-socialni-prace-s-migranty-ii-role-socialniho-pracovnika-v-integraci-migrantu-uprchliku-do-ceske-spolecnosti>
- KURIC, A. 1997. *Uprchlíci a sociální práce* [online]. Brno: SOZE. [15. 5. 2019]. Dostupné z: <https://docplayer.cz/2495128-Uprchlíci-a-socialni-prace.html>
- MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.
- NOVOSÁD, L., GIRGLEOVÁ, L. 2013. Aplikace konceptu sociálního fungování u dospělého klienta s mentálním postižením. *Sociální práce / Sociálna práca*, 13(3), 59–66.
- PUTNAM, R. D. 2000. *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- ROBINSON, K. 2014. Voices from the Front Line: Social Work with Refugees and Asylum Seekers in Australia and the UK. *British Journal of Social Work*, 44, 1602–1620. DOI: 10.1093/bjsw/bct040
- STEM. 2018. *Česká veřejnost má stále strach z uprchlíků* [online]. Praha: STEM. [3. 5. 2019]. Dostupné z: <https://www.stem.cz/ceska-verejnost-ma-stale-strach-z-uprchliku/>
- STEPHENS-DAVIDOWITZ, S. 2019. *Všichni lžou: velká data, chytré algoritmy a jak nám internet může říct, kdo opravdu jsme*. [Z anglického originálu *Everybody lies ...* přeložila Romana Hegedúsová]. Brno: Host.



- TELONI, D. D., DEDOTSI, S., TELONIS, A. G. 2020. Refugee 'Crisis' and Social Services in Greece: Social Workers' Profile and Working Conditions. *European Journal of Social Work*. DOI: 10.1080/13691457.2020.1772729
- TIMMER, A. D., DOCKA-FILIPEK, D. 2018. Enemies of the Nation: Understanding the Hungarian State's Relationship to Humanitarian NGOs. *Journal of International & Global Studies*, 9(2), 40–57.
- TROUSIL, M. 2007. Úloha a úskalí sociální práce s imigranty. *Sociální práce / Sociálna práca*, 7(2), 103–114.
- UHLÍKOVÁ, P. 2017. Role sociálního pracovníka při práci s žadateli o udělení mezinárodní ochrany [online]. *Sociální práce / Sociálna práca* [publicistika k číslu 2/2017]. [3. 2. 2019]. Dostupné z: <http://socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=947>
- VERKUYTEN, M., MEPHAM, K., KROS, M. 2018. Public Attitudes towards Support for Migrants: The Importance of Perceived Voluntary and Involuntary Migration. *Ethnic and Racial Studies*, 41(5), 901–918. DOI: 10.1080/01419870.2017.1367021
- WIRTH, T., METTE, J., PRILL, J., HARTH, V., NIENHAUS, A. 2019. Working Conditions, Mental Health and Coping of Staff in Social Work with Refugees and Homeless Individuals: A Scoping Review. *Health Social Care in the Community*, 27, 257–269. DOI: 10.1111/hsc.12730
- ZOGATA-KUSZ, A. 2020. Immigration and Integration Policies in Czechia – A New Immigration Destination Country in the EU. In: DUSZCZYK, M., PACHOCKA, M., PSZCZÓŁKOWSKA, D. (Eds.). *Relations between Immigration and Integration Policies. Challenges, Opportunities and Perspectives in Selected EU Member States* (Open Access). London: Routledge, Taylor and Francis Group. DOI: 10.4324/9780429263736



Evaluace sociální inovace: Vyhodnocování a plánování v oblasti sociálně-právní ochrany dětí za využití nástroje Outcomes StarTM 1

Evaluation of Social Innovation: Assessment and Planning in the Field of Social and Legal Protection of Children Using Outcomes StarTM

Soňa Kalenda

Doc. Mgr. Soňa Kalenda, Ph.D.,² je docentkou sociální práce na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity. Odborně se zaměřuje na kvalitativní přístupy ve výzkumu v sociální práci. Výzkumně se zabývá úlohou sociální práce a postavením sociálních pracovníků v sociálních službách, kvalitou sociálních služeb a procesem jejich transformace, kdy se zaměřuje především na cílovou skupinu ohrožených dětí, seniorů a osob se zdravotním znevýhodněním.

Abstrakt

CÍLE: Cílem článku je popsat metodiku hodnocení a předložit parciální výsledky dopadové evaluace zaváděné sociální inovace vyhodnocování a plánování za využití nástroje Outcomes StarTM 3 v oblasti sociálně-právní ochrany dětí (SPOD) v ČR. **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Plánování a vyhodnocování životní situace a míry ohrožení dítěte je nedílnou součástí uplatňovaných přístupů a metod sociální práce zaměřené na SPOD, které se následně promítají do jejich intervencí. **METODY:** Evaluace zaváděné sociální inovace a metodika jejího hodnocení je založená na případové studii využívající pro zvýšení validity získávaných poznatků triangulaci dat a metod. **VÝSLEDKY:** Výsledky ukazují, že se jedná o efektivní nástroj jednoznačně využitelný u dětí uvedených v § 6 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, včetně dětí bez domova se zkušeností domácího násilí. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Vyhodnocování a plánování za využití nástroje Outcomes StarTM v oblasti SPOD vycházející z jeho české (adaptované) verze nabízí sociálním pracovníkům nový inovativní nástroj, který se jeví být nezbytným pro holistické vyhodnocování míry ohrožení těchto dětí a pro stanovování realistických a klienty internalizovaných cílů v průběhu individuálního plánování. Oblasti *Domov a peníze* a *Emoční pohoda* se ukazují z pohledu rodin ohrožených dětí nejpalčivějšími.

¹ Předložený příspěvek vznikl v rámci projektů *Inovace v SPOD pro ohrožené děti: měření dopadu, cesty změny a mobilní týmy*, r. č.: CZ.03.3.X/0.0/0.0/15_024/0006274, financovaného z ESF OPZ, řešeného STŘEP – Českým centrem pro sanaci rodiny, z. ú., a GAČR *Sociální přizpůsobení dětí bez domova se zkušeností domácího násilí na území města Ostravy*, r. č.: 18-10233S.

² Kontakt: Doc. Mgr. Soňa Kalenda, Ph.D., Fakulta sociálních studií Ostravské univerzity, Českosobratrská 16, 702 00 Ostrava; sona.kalenda@osu.cz

³ Jedná se o britský licencovaný nástroj na vyhodnocování a plánování intervencí sociální práce s různými cílovými skupinami. V předkládaném článku byly evaluovány moduly (Hvězdy) zaměřené na cílovou skupinu ohrožených dětí a jejich rodin.



Klíčová slova

sociálně-právní ochrana dětí, individuální plánování, Outcomes Star™

Abstract

OBJECTIVES: The aim is to describe the evaluation methodology and to present the partial results of the impact assessments of the implemented social innovation evaluation and planning using the Outcomes Star™ tool in the field of the social and legal protection of children in the Czech Republic. **THEORETICAL BASE:** The planning and evaluation of the child's life situation and level of endangerment is an integral part of the applied approaches and methods of social work focused on the social and legal protection of children. **METHODS:** The evaluation is based on a case study using the triangulation of data and methods to increase the validity of the acquired knowledge. **OUTCOMES:** The results of the evaluation of the introduced social innovation show that it is an effective tool clearly usable for the children mentioned in Section 6, Act No. 359/1999 Coll., On the Social and Legal Protection of Children. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** Evaluation and planning using Outcomes Star™ in the social and legal protection of children based on its Czech (adapted) version provide social workers with a new innovative tool that seems necessary for the holistic consideration of the endangerment of these children and for determining realistic goals that can be internalized by the clients.

Keywords

social and legal protection of children, individual planning, Outcomes Star™

ÚVOD

Motto: „... v zájmu plného a harmonického rozvoje osobnosti musí dítě vyrůstat v rodinném prostředí, v atmosféře štěstí, lásky a porozumění...“ (Úmluva o právech dítěte)

Cílem článku je na příkladu případové studie organizace STŘEP – Českého centra pro sanaci rodiny, z. ú., popsat metodiku hodnocení (evaluace) a předložit parciální výsledky dopadové evaluace zaváděné sociální inovace vyhodnocování a plánování za využití české adaptované verze nástroje Outcomes Star™ (tzv. Hvězd) v oblasti sociálně-právní ochrany dětí. Uvedený název vychází z vizuální stránky nástroje, který obsahuje vždy několik klíčových oblastí uspořádaných do cípů tvořících hvězdu. Outcomes Star™ je britský licencovaný nástroj sloužící k vyhodnocování životní situace klientů sociální práce a následnému plánování jejich intervencí s různými cílovými skupinami. Jeho výlučným vlastníkem je Triangle Consulting Social Enterprise Limited⁴. Společností Triangle bylo dosud vyvinuto více než 25 Hvězd, kdy každá z nich je konstruována „na míru“ konkrétnímu sektoru / cílové skupině. Všechny Hvězdy byly spoluvytvářeny pracovníky příslušných sociálních služeb a jejich klienty/uživateli. Hvězdy vychází ze třech hodnot: zplnomocňování, spolupráce a integrace⁵, čímž korespondují s přístupem zaměřeným na člověka (viz např. O'Leary, 2011; Mearns, Thorne, 2013) i s přístupy vycházejícími ze silných stránek či dostupných zdrojů (viz např. Pulla, 2017). Primárním cílem intervencí sociální práce je pak v souladu s nimi pomoci klientům rozvinout jejich potenciál (Beckett, 2006; Saleebey, 2006), k čemuž má daný nástroj přispívat (MacKeith, 2011). Outcomes Star™ je využíván nejen ve Velké Británii, ale i v dalších zemích Evropy, Asii, Austrálii a USA, přičemž s tímto nástrojem mohou pracovat výhradně zaškolení pracovníci. V předložené studii představujeme pilotní projekt, v jehož

⁴ Viz <https://www.outcomesstar.org.uk/>

⁵ Viz <https://www.outcomesstar.org.uk/about-the-star/what-is-the-outcomes-star/>

rámci byly přeloženy do českého jazyka (adaptovány) dvě hvězdy: *Hvězda rodiny plus*⁶, určená rodičům (s 10 klíčovými oblastmi: Tělesné zdraví, Emoční pohoda, Uspokojování emočních potřeb, Zajišťování bezpečí pro své děti, Sociální síť, Vzdělání a učení, Hranice a chování, Denní režim rodiny, Domov a peníze, Postupování k práci) a *Má hvězda*⁷, určená dětem (s 8 klíčovými oblastmi: Tělesné zdraví, Kde žiješ, Být v bezpečí, Vztahy, Pocity a chování, Přátelé, Sebedůvěra a sebehodnocení, Vzdělání a učení). *Má hvězda* byla vyvinuta pro vyhodnocování a plánování s dětmi a mladými lidmi (přibližně ve věku 7–14 let) žijícími v nejrůznějším prostředí, kdy se jedná zejména o ohrožené děti, děti „out-of-home care“ a v pěstounské péči (Burns, MacKeith, Graham, 2017).

Pilotovaná sociální inovace by měla v rámci českého systému sociálně-právní ochrany pomoci efektivněji vyhodnocovat a plánovat potřeby ohrožených dětí uvedených v § 6⁸ zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (dále jen „zákon“) a přispět tak ke snižování počtu dětí „umísťovaných“ do náhradní rodinné či ústavní péče (více Rogalewiczová, 2018). Podle § 1 zákona se sociálně-právní ochranou rozumí ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochrana jeho oprávněných zájmů a působení směřující k obnovení narušených či oslabených funkcí rodiny, příp. zabezpečení náhradního rodinného prostředí. Základní zásady ochrany práv dítěte jsou v českém legislativním systému taktéž ukotveny v zákoně č. 89/2012 Sb., občanském zákoníku (více Radvanová, 2015). Přičemž potřeba zabezpečení specifické péče nezletilým dětem byla historicky ukotvena již v Ženevské deklaraci práv dítěte (1924), v *Deklaraci práv dítěte přijaté Spojenými národy* (1959), ve *Všeobecné deklaraci lidských práv* (1948), zejména v článcích 23 a 24 *Mezinárodního paktu o občanských a politických právech* (1966) a v článku 10 *Mezinárodního paktu o hospodářských, sociálních a kulturních právech* (1966). V rámci sociálně-právní ochrany dětí má nezastupitelné místo Úmluva o právech dítěte (dále jen „Úmluva“), kterou tehdejší Česká a Slovenská Federativní Republika ratifikovala 30. 9. 1990, přičemž v platnost pro ni vstoupila 6. 2. 1991. V roce

⁶ Viz více informací na <https://www.outcomesstar.org.uk/using-the-star/see-the-stars/family-star/>

⁷ Viz více informací na <https://www.outcomesstar.org.uk/using-the-star/see-the-stars/my-star/>

⁸ Tzn. na děti,

- a) jejichž rodiče: 1. zemřeli, 2. neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti, nebo 3. nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti;
 - b) které byly svěřeny do výchovy jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, pokud tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze svěření dítěte do její výchovy;
 - c) které vedou zabálčivý nebo nemravný život spočívající zejména v tom, že zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo návykové látky, jsou ohroženy závislostí, žijí se prostitucí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li o děti mladší než patnáct let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem, opakovaně nebo soustavně páchají přestupky podle zákona upravujícího přestupky nebo jinak ohrožují občanské soužití;
 - d) které se opakovaně dopouští úteků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte;
 - e) na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezřeni ze spáchání takového činu;
 - f) které jsou na základě žádosti rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti nebo jejich umístění v takových zařízeních trvá déle než 6 měsíců;
 - g) které jsou obžehovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami;
 - h) které jsou žadateli o udělení mezinárodní ochrany, azylanty nebo osobami požádajícími doplňkové ochrany, a které se na území České republiky nacházejí bez doprovodu rodičů nebo jiných osob odpovědných za jejich výchovu;
- pokud tyto skutečnosti trvají po takovou dobu nebo jsou takové intenzity, že nepříznivě ovlivňují vývoj dětí nebo jsou anebo mohou být příčinou nepříznivého vývoje dětí.



2013 pak *Výbor pro práva dětí* vydal obecný komentář č. 14 k jejímu článku 3 odstavci 1, podle kterého musí být zájem dítěte „předním hlediskem při jakékoli činnosti týkající se dětí, ať už uskutečňované veřejnými nebo soukromými zařízeními sociální péče, soudy, správními nebo zákonodárnými orgány“ a označil znění tohoto ustanovení za jednu ze čtyř obecných zásad Úmluvy relevantní pro výklad a realizaci všech práv dítěte (MPSV, 2016). „Cílem konceptu nejlepšího zájmu dítěte je zajistit plný a účinný výkon všech práv obsažených v Úmluvě a všestranný rozvoj dítěte“, přičemž jeho úplná aplikace „vyžaduje vytvoření přístupu založeného na právech za účasti všech aktérů k zajištění všestranné tělesné, psychologické, morální a duchovní integrity dítěte a podpory jeho lidské důstojnosti“ (MPSV, 2016:116).

V kontextu problematiky sociálně-právní ochrany dětí (např. Read, Burton, 2014; Archard, 2015) se i česká odborná literatura věnuje nejenom základním zásadám ochrany práv dítěte, tzn. zásadě nejlepšího zájmu dítěte a jeho blaha (např. Jílek, Čechová, 2016), ale i konsekvencím náhradní péče (např. Trnková, 2018) či sociální práce (Matoušek, Pazlarová, 2016; Matoušek, 2017).

V roce 2018 bylo v České republice podáno ze strany orgánů sociálně-právní ochrany dětí (dále jen „SPOD“) celkem 1534 podnětů (oznámení) policii. Z toho 321 podnětů se týkalo zanedbání povinné výživy, 284 týrání svěřené osoby, 636 ohrožování výchovy dítěte, 42 ublížení na zdraví a 251 jiného trestného činu proti životu, zdraví, lidské důstojnosti nebo jmění dítěte (MPSV, 2019). Z uvedených statistik dále vyplývá, že nejvíce podnětů v rámci srovnání 14 krajů (včetně hlavního města Prahy) bylo podáno vždy na území hlavního města Prahy (vyjma podnětu na jiný trestný čin ve vztahu k dítěti – těch bylo nejvíce podáno na území Moravskoslezského kraje). V daném roce bylo celkem v České republice podáno 97 návrhů na omezení, 280 na zbavení a 26 na pozastavení rodičovské zodpovědnosti. Podle dostupných statistik bylo v uvedeném roce podáno celkem 829 podnětů (návrhů) na nařízení ústavní výchovy, avšak v porovnání s tím jenom 198 návrhů na její zrušení. Vykazovaný počet týraných, zneužívaných a zanedbávaných dětí v roce 2018 dosáhl 9178 (konkrétně se jednalo o 4820 dívek a 4358 chlapců), z čehož v 531 případech se jednalo o tělesné a v 966 psychické týrání, v 720 případech o sexuální zneužívání (u 574 dívek a 146 chlapců) a v 153 případech o dětskou pornografii a prostituci. Zbylé případy byly vykazovány jako zanedbávání.

Podle dat dostupných k 31. 12. 2018 (MPSV, 2019) pracovalo v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi (dále jen „SAS“) celkem 2697 pracovníků (z toho 792 sociálních pracovníků, 434 pracovníků v sociálních službách a 29 pracovníků na dalších pozicích)⁹. Počet zaměstnanců orgánů sociálně-právní ochrany (dále jen „OSPOD“) byl včetně kurátorů a zaměstnanců pro náhradní rodinnou péči 2682.

Výdaje na sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v roce 2018 činily 447 229 tis. Kč, přičemž výrazně vyšší v mezikrajském srovnání byly v Ústeckém kraji (73 567 tis. Kč).

Jednou z metod sociální práce s ohroženými dětmi a jejich rodinami umožňující strukturovat proces práce na případu je individuální plánování, a to na úrovni OSPOD (kdy je zpracováván individuální plán ochrany dítěte podle zákona) či SAS (kdy je zpracováván individuální plán podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Oba plány vycházejí z posouzení a vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny (MPSV, 2014, a Bechyňová, Konvičková, 2008) jsou základními nástroji konvenujícím se v sociálně ekologické perspektivě v sociální práci (Payne, 2014). Problémy vynořující se v kontextu posuzování reflektují někteří autoři, kdy např. Mydlíková (2018) důrazně akcentuje rozdíl mezi posuzováním v rámci individuálního plánování a diagnostikováním, Janebová (2018) pak poukazuje na „upřednostňování“ managementu rizik před reflexí potřeb klientů v procesu plánování (rovněž Ševčíková, Navrátil, 2010).

V rámci výše uvedeného kontextu se jeví velmi důležitým využívaný nástroj plánování a vyhodnocování sociální situace dítěte, a to z hlediska jeho efektivity a dopadů do systému sociálně-právní ochrany. Dobře zvolený nástroj může významně přispět ke snižování míry

⁹ Počet pracovníků v SAS s pověřením k výkonu sociálně-právní ochrany dětí není v dostupných zdrojích evidován.



ohrožení dětí a jejich rodin, kteří jsou současně klienty sociálně-právní ochrany dětí a uživateli sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Účinný plánovací a vyhodnocovací nástroj tak může např. ovlivňovat dobu a intenzitu poskytované podpory a současně působit preventivně proti relapsům, tzn. cyklickému vracení se do služeb. Při výběru vhodného plánovacího nástroje svoji roli sehrává nejen dobrá zahraniční praxe, tzn. jeho využívání zahraničními odborníky a dobré zahraniční evaluace, ale i promyšlený a metodickými orgány (např. MPSV) podporovaný transfer – v našem případě do české sociální praxe.

METODIKA EVALUACE PROJEKTU ZAMĚŘENÉHO NA IMPLEMENTACI SOCIÁLNÍ INOVACE OUTCOMES STAR™

Vyhodnocování sociálního dopadu jakékoliv zaváděné sociální inovace je pro výzkumníka velkou výzvou, kdy existuje celá řada metodik, a to od neformální zpětné vazby až po vysoce sofistikované postupy hodnocení (Copestake, Morsink, Remnant, 2019). V prezentovaném projektu byla zvolena „zlatá střední cesta“.

Hlavním cílem evaluovaného projektu bylo: provedení evaluace¹⁰ změn v sociálně-právní ochraně dětí na základě vytvořeného a pilotovaného inovativního modelu spolupráce státní správy a NNO¹¹ v oblasti vyhodnocování, plánování a měření impaktu za využití nástroje Outcomes Star™ (Hvězdy). Tento model byl inspirován modelem, který je používán ve Velké Británii, kde byl tento nástroj vyvinut. Hvězdy zpravidla nevyplňují s cílovou skupinou pracovníci jejich „orgánu pro ochranu dítěte“ (systémová paralela OSPOD), ale odborná organizace, která se věnuje intenzivní podpoře ohrožených dětí a jejich rodin. Výstupy z Hvězd jsou pak v rámci „ochrany dítěte“ používány jako rozšiřující/doplňující materiál k vyhodnocování a plánování „orgánu pro ochranu dítěte“, které je upraveno britskými zákony a předpisy. Nástroj Outcomes Star™ již ze své povahy nemůže nahradit vyhodnocování prováděné OSPOD, protože neměří rizika, ale dává obraz o situaci rodiny a o tom, jaký má na ni rodina náhled a postoj k jejímu řešení. V rámci „evaluovaného“ projektu Hvězdy vyplňovaly s cílovou skupinou sociální pracovníce STŘEPu (na základě proškolení a zakoupené licence) a tyto výstupy využívaly ve spolupráci s OSPOD pro doplnění/roziřování individuálního plánu ochrany dítěte konkrétní rodiny, pro adresný matching potíží se službou/intervencí a pro cílený design služby/intervence.

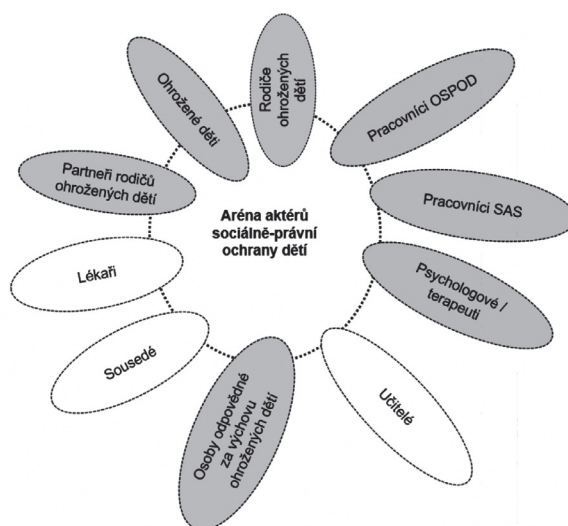
Hlavní evaluační otázka zněla: Jaké má zaváděná sociální inovace (vyhodnocovací nástroj Outcomes Star™) dopady (přínos): (a) do systému sociálně-právní ochrany dětí jako celku; (b) pro vybrané aktéry (viz obrázek 1)?

¹⁰ Metodologii evaluace zaváděné sociální inovace navrhla a řídila v rámci řešeného projektu autorka stati, která byla evaluátorkou projektu.

¹¹ V rámci projektu byl vytvořen a pilotován model multidisciplinární spolupráce státní správy (zastoupené OSPOD ÚMČ Praha 8) a NNO – pověřenou osobou k výkonu činnosti sociálně-právní ochrany dětí (organizací STŘEP – Českým centrem pro sanaci rodiny, z. ú.).



Obrázek 1: Aktéři zapojení do inovativního řešení (zvýraznění)



Evaluace projektu byla rozdělena na:

(1) Procesní evaluaci zaměřující se na hodnocení procesu zavádění sociální inovace v rámci realizovaného projektu, vyhodnocování případných rizik a přijímání adekvátních opatření, a dále na průběžné sledování impaktu v kyžených oblastech (probíhala po celou dobu projektu v návaznosti na stanovené cíle). V rámci průběžné procesní evaluace bylo sledováno plnění 5 klíčových aktivit v souladu s plánovaným harmonogramem, a to (1) zakoupení licence, překlad, školení a metodická podpora; (2) aplikace Hvězd v praxi české sociální práce s ohroženými dětmi a jejich rodinami; (3) práce multidisciplinárního týmu; (4) evaluace a (5) příprava na upscaling.

Evaluační otázky pro průběžnou procesní evaluaci byly:

1. Jak je projekt z hlediska časového a obsahového plánu realizován?
2. Jaká jsou rizika v procesu zavádění sociální inovace?

(2) Evaluaci výstupů (dopadovou evaluaci) zaměřenou na vyhodnocení impaktu inovačního řešení založeného na zavedení nového systému plánování a vyhodnocování individuálního plánu ochrany dítěte do agendy sociálně-právní ochrany dětí za využití vyhodnocovacího nástroje (Hvězd) a principů vyplývajících z pilotního projektu.

Evaluační otázky pro průběžnou dopadovou evaluaci byly:

1. Jak vyhodnocovací nástroj (zaváděná sociální inovace) přispívá ke stanovování přesnějšího cíle v individuálním plánu ochrany dítěte vedeném v rámci agendy OSPOD u klientů z cílové skupiny?
2. Jak vyhodnocovací nástroj (zaváděná sociální inovace) podporuje participaci klientů na plánování a vyhodnocování individuálního plánu ochrany dítěte?
3. Jak se proměňuje délka doby vedení případu (na OSPOD a příp. SAS) v souvislosti se zavedenou sociální inovací?
4. Jak zavádění inovativních metod (využití Hvězd) ovlivňuje multidisciplinární spolupráci (pracovníků OSPOD, poskytovatelů služeb a dalších odborníků v oblasti péče o ohrožené děti a rodiny)?
5. Jaké jsou silné a slabé stránky vyhodnocovacího nástroje (zaváděná sociální inovace)?



6. Jak zaváděné inovativní řešení rozvíjí/podporuje jednotlivé oblasti (z individuálního plánu ochrany dítěte), resp. do kterých oblastí života má dopad a jaký?

Vzhledem k rozsahu předkládaného článku v následujícím textu budou prezentovány vybrané dílčí výsledky dopadové evaluace.

Metodologie dopadové evaluace

Na základě stanovených cílů a otázek pro průběžnou dopadovou evaluaci jsme při evaluaci využili kvalitativní výzkumnou strategii. V rámci případové studie jsme uplatnili různé techniky sběru dat (studium spisové dokumentace, individuální rozhovory, interview v ohniskových skupinách, kvantitativní analýzy fixovaných dat v rámci zaváděné sociální inovace). Pracovali jsme tak s daty kvalitativní i kvantitativní povahy (Punch, 2008). Triangulace výzkumných technik přispěla k zajištění validity získávaných poznatků. Shromážděná data byla zpracovávána a analyzována vždy za využití relevantních přístupů a postupů. Podrobný popis metodiky prováděné evaluace (využívaných přístupů, metod a technik sběru dat) byl zahrnut v Evaluačním plánu, který v průběhu řešení projektu procházel aktualizací na základě podnětů vycházejících z vynořujících se skutečností (např. požadavků na rozšíření evaluace tak, aby sbíraná data přesněji zachycovala dopady zaváděné sociální inovace – plánování a vyhodnocování individuálního plánu ochrany dítěte za využití nového vyhodnocovacího nástroje – Hvězd).

Pro nalezení relevantních odpovědí jsme realizovali 7 evaluačních aktivit. Na základě získaných dat a provedených analýz jsme mohli odpovědět na položené otázky. Podrobný popis metodik jednotlivých evaluačních aktivit byl součástí Evaluačního plánu, ve kterém jsme rozpracovali techniky sběru dat, způsob výběru informantů/případů, fixace dat a jejich analýzy.

Níže rekapitulujeme realizované evaluační aktivity:

(1) Analýza výchozího stavu: (a) Analýza počtu podaných návrhů na odnětí dítěte z ostrova rodiny¹² na OSPOD; (b) Analýza stavu plánování a vyhodnocování individuálního plánu ochrany dítěte na OSPOD před zavedením sociální inovace; (c) Analýza stavu plánování a vyhodnocování individuálního plánu v SAS před zavedením sociální inovace.

(2) Analýza posunů případů po zavedení sociální inovace (na vyhodnocovacích škálách Hvězd v jednotlivých oblastech).

(3) Analýza stavu po zavedení sociální inovace: (a) Analýza stavu plánování a vyhodnocování individuálního plánu ochrany dítěte na OSPOD po zavedení sociální inovace; (b) Analýza stavu plánování a vyhodnocování individuálního plánu v SAS po zavedení sociální inovace.

(4) Analýza interview v ohniskových skupinách s odborníky participujícími v projektu v rámci zavádění sociální inovace (reflektujícími stav před a po zavedení sociální inovace a jeho dopady).

(5) Analýza rozhovorů s klienty, u nichž bylo plánování a vyhodnocování realizováno za využití vyhodnocovacího nástroje (Hvězd).

(6) Komparativní analýza plánování a vyhodnocování individuálních plánů ochrany dítěte a individuálních plánů před a po zavedení sociální inovace.

(7) SWOT analýza vyhodnocovacího nástroje (Hvězd).

ANALÝZA A INTERPRETACE PARCIÁLNÍCH DAT¹³

V rámci předkládané analýzy a interpretace se zaměříme na data sbíraná v rámci evaluační aktivity (4) a (5). K dokreslení předkládaných závěrů předložíme v diskusi i další parciální výstupy z evaluační aktivity (2) podtrhující význam vyhodnocovacího nástroje (Hvězd) pro sociální práci

¹² Termín zavedený Zdeňkem Riegresem (2009).

¹³ Finální komplexní výstupy z popisované evaluace sociální inovace jsou uvedeny v Závěrečné evaluační zprávě, kterou zpracovala autorka předkládané stati společně s dalšími členy realizačního týmu, kterým tímto děkuje za inspirativní a obohacující spolupráci.



s dětmi bez domova se zkušeností domácího násilí a dílčí SWOT analýzu sestavenou v rámci evaluační aktivity (7).

Reflexe zaváděné sociální inovace sociálními pracovníky SAS a OSPOD

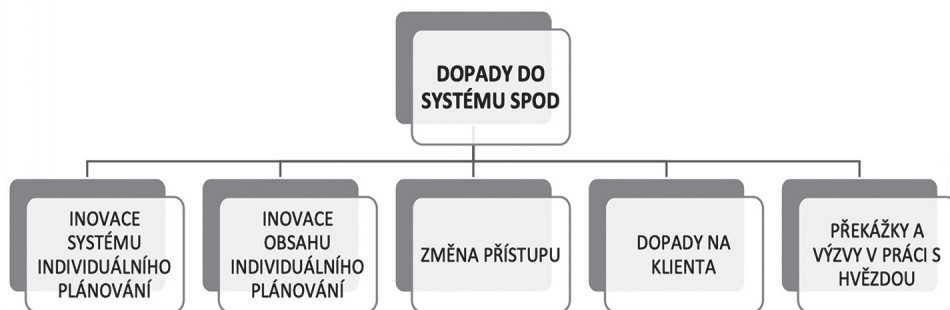
V souladu s časovým harmonogramem projektu realizovaného od 1. 12. 2017 do 31. 5. 2020 byly v rámci evaluační aktivity (4) v první fázi sběru dat realizovány 2 ohniskové skupiny (4. 9. 2018, 27. 11. 2018), kterých se zúčastnilo celkem 11 sociálních pracovníků a pracovníc OSPOD a SAS zapojených do projektu. Průběh interview v ohniskových skupinách byl fixován na videokameru a diktafon a poté byla získaná data doslovně transkribována. Doba trvání byla celkem 2 hodiny 29 minut.

V druhé fázi byly realizovány další 2 ohniskové skupiny (4. 6. 2019 a 5. 9. 2019), kterých se zúčastnilo celkem 11 sociálních pracovníků a pracovníc OSPOD a SAS zapojených do projektu. Jejich průběh byl opět fixován na videokameru a diktafon a poté byla získaná data doslovně transkribována. Doba trvání byla celkem 2 hodiny 25 minut.

Získaná data byla zpracována za využití postupů otevřeného kódování a tříděna do tzv. trsů. V rámci analýzy dat metodou vytváření trsů jsme v souladu s Miovským (2006) seskupovali a konceptualizovali výroky do skupin, a to na základě vzájemného tematického překryvu (podobnosti) mezi identifikovanými jednotkami. Tímto induktivním procesem vznikaly obecnější kategorie, jejichž přiřazení k trsu je charakterizováno opakujícími se znaky, určitým charakteristickým uspořádáním.

Na základě analýzy dat jsme abstrahovali 5 trsů reflektujících dopady zaváděné sociální inovace do systému sociálně-právní ochrany dětí. Obrázek 2 tyto přehledně zachycuje.

Obrázek 2: Seznam trsů získaných na základě interview v ohniskových skupinách se sociálními pracovníky



V první řadě sociální pracovníci reflektovali INOVACE SYSTÉMU INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ, přičemž tematizovali 5 stěžejních oblastí: **vizualizaci, hloubku, participaci uživatele, komparaci optik** a tzv. **nový rozměr**. V rámci kategorie vizualizace sociální pracovníci podtrhovali význam grafického ztvárnění nového vyhodnocovacího nástroje (Hvězd), který se stává pro klienty srozumitelnějším, konkrétnějším a lépe uchopitelným: „Tady vidíte ten obrázek, vidíte to jasně, vidíte to graficky ... že by to mohlo pomoci tu situaci zvnitřnit a uspořádat, jako klientům, pro klienty, zvnitřnit to ... jsou tam čísla, jsou tam obrázky. Pro mne je to v tomhle tom nedocenitelný“ (FG1/SP3/5)¹⁴. Velkou výhodou spatřovali v hloubce reflexe, se kterou klienti přistupují k tematizování svých problémů: „Že mi připadá, že to celou tu práci prohlubuje. Že můžu s tou rodinou zabřednout do

¹⁴ Zkratky za autentickými výroky označují: číslo ohniskové skupiny (FGx) / číslo sociálního pracovníka (SPx) / číslo řádku v transkriptu (x).

těch bloubků, do kterých bych se, vlastně bez tohohle nástroje nedostala ... ty oblasti jsou celkově šikovně zvolené a celkově to dá úplně jiný pohled, jinou dimenzi práci, a dochází k věcem, ke kterým si myslím bych se dostávala, horko těžko, bez hvězdy“ (FG1/SP4/6) a v míře zapojení uživatele do procesu plánování a vyhodnocování: „Já se domnívám, že je to nejsilnější stránka hvězdy, participace rodiny, na tom, že sami se, sami sebe jakoby zhodnotí, je to pro ně nedeňhonestující ... Takže, právě si myslím, že participace rodiny na té jejich situaci je úplně to nejvíce, co hvězda poskytuje“ (FG2/SP3/41). Jako inovativní složku sociální pracovníci zdůrazňovali komparaci optik – možnost porovnávání hodnocení životní situace rodiny a nezletilých dětí z jejich pohledu a pohledu sociálního pracovníka: „Stalo se nám, že rodič měl pocit, že je všechno v pořádku, nebo že malinko chybí jedna věc, a pak v té dětské hvězdě se to vyjevilo úplně jinak“ (FG4/SP2/3) či „je to nějaká zábava, a teď si tam diskutujem, a teď právě to je takový můj pohled, klienta pohled, co si o tom myslí kdo a jak, jak to vnímá, je to úplně jiná dimenze, pro ně“ (FG1/SP4/10). Celkově pak sociální pracovníci v rámci trsu inovace systému zdůrazňovali nový rozměr založený především na rozšíření oblastí dotazování, na něž následně nasedá individuální plán ochrany dítěte / individuální plán: „Nás to navádí, na otázky, na který se možná toho klienta ještě nikdo nezeptal nebo o tom nikdy nepřemýšlel, takhle určitě“ (FG1/SP5/9).

K trsu **INOVACE OBSAHU INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ** byly přiřazeny celkem 4 kategorie výroků zdůrazňující změnu obsahu individuálního plánování po zavedení sociální inovace. Jedná se o kategorie: **rodičovské kompetence, klientův individuální plán, realita plánu a posuzované oblasti**. Hvězda podle sociálních pracovníků detailně mapuje „kvalitu“ jednotlivých rodičovských kompetencí: „A ta hvězda mně v podstatě hodně ušetřuje práci, protože, co cít, to v podstatě jedna ze složek rodičovských dovedností a rodičovského chování. Takže to si myslím, že je pro mě hodně cenné“ (FG1/SP1/11), individuální plán tvoří aktivně sám klient: „My doposud jsme vytvářeli nějaké individuální plánování, ale bylo to možná trochu z toho našeho pohledu, kdežto ta hvězda je pro nás, nebo mě pomáhá jakoby zindividualizovat opravdu ty jejich potřeby a je to možná pro ně opravdu víc pochopitelnější než to plánování, které jsme doposud dělali“ (FG1/SP6/13). Plán je reálný: „Takže to v podstatě pomáhá rodičům i nám, i k argumentaci, co si dáme za ten individuální plán, a kam vlastně za tři měsíce chtějí dojít. Protože není výjimka, že rodiče, když jsme neměli hvězdu, chtěli za tři měsíce, odejít z nuly do desítky, dojít do desítky, což je naprosto nerealný“ (FG1/SP1/14), přičemž rozšiřuje paletu posuzovaných oblastí: „Spíš možná z naší strany tam bylo překvapení, jaké všechny oblasti vlastně to obsahuje. Že třeba sociální síť“ (FG1/SP4/17).

V trsu **ZMĚNA PŘÍSTUPU** jsou sloučeny kategorie obsahující výroky informantů zaměřené na konkrétní změny, které nový systém přinesl do systému sociálně-právní ochrany dětí. Jedná se o 8 stěžejních kategorií: **navázání kontaktu, holistický obraz, nehodnotící přístup, sebereflexe rodiny, změna v dotazování, partnerství, práce s časem a právé potřeby**.

Podle sociálních pracovníků je „hvězda taký dobrý nástroj na to, toho klienta, akoby tak rozrozpřávat ... vella těch tým, aj tak akože prirodzene naskakuje, ale aj zároveň té konzultácii dává nějakú štrukturu“ (FG2/SP2/4) a „skrývá to, že my jako sociální pracovníci, a pracovníci i neziskových organizací, tak máme možnost tady se hodně dobře naučit tomu holistickému chápání jedince a rodiny, tomu ucelenému třírozměrnému modelu rodiny, člověka, a že ho nebudeme vnímat, tak jak je to vlastně hodně i v sociální oblasti“ (FG1/SP3/21). Sociální pracovníci rovněž oceňují nehodnotící přístup: „Ale tady, tady oni ví, že nejsou hodnoceni, nejsou kritizováni, ví, v čem jsou dobří, a sami si vlastně vyplnili něco, kde viděli, tady bychom třeba mohli, a když se nám to daří tady, proč ne tady“ (FG2/SP3/65), prostor pro sebereflexi: „Ta rodina tam má daleko větší prostor sebereflexe. Oni sami, oni sami se hodnotí, oni sami vidí svoje úspěchy, dávají si takové cíle, nebo vidí ty kroky, které ujdou. A to je vlastně to nejvíc, co ta hvězda může dát“ (FG2/SP3/65). Výše uvedené změny podle sociálních pracovníků souvisí se změnami v jejich dotazování: „Jsou oblasti, který jsou citlivý, pro ty rodiče, a špatně se jako otevírají, a ta hvězda má tak jako hezký otázky, nebo se vo tom tématu dá mluvit jemněji a citlivěji, než normálně“ (FG4/SP5/40), partnerském přístupu: „Že nás to polidšťuje, v očích jakoby těch rodičů. Že už jakoby, už nejsme, tolik vlastně, že nás můžou taky vzít i jako ty partnery“ (FG3/SP6/42) a v práci s časem: „Jdeme pomaleji, ale podle mě, má větší dopad. Což si myslím, že je samozřejmě jako, nebo alespoň



doufám, že to v těch rodinách déle vydrží... Že to chce prostě víc času, než jsme si třeba byli ochotní připouštět“ (FG3/SP3/8). Uvedené přístupy dokážou podle sociálních pracovníků odhalovat tzv. pravé potřeby: „Naopak se ukáže, že ten klient má možná trošičku jiné potřeby, než to tak jako obecně vyplývalo, a že se možná chce zaměřit na úplně jinou oblast, a že to potřebuje jinak, než třeba my jsme se domnívali v těch cílech a krocích“ (FG1/SP7/40).

Všechny výše uvedené změny **DOPADAJÍ NA KLIENTA** a projevují se v oblasti jeho **motivace a udržitelnosti ve službě**: „Že tatínek řekl, že pro něj nejsou ani tak důležité ty hodnoty, na ty hvězdy, ale že pro něj je důležitý, aby se hvězda jejich rodiny postupně rozsvěcela, že mu to dává jistotu“ (FG3/SP3/58) či „Mě v podstatě překvapuje, že zatímco jsme začali s těma rodinama, já jsem si je nespočítala, ale je jich minimálně pět ne-li víc, se žádná zatím neodpojila od služby“ (FG1/SP1/14) a „Já jsem dlouho nezažila ... vždycky nás rodiče vítají, ale že by se těšili“ (FG3/SP3/45).

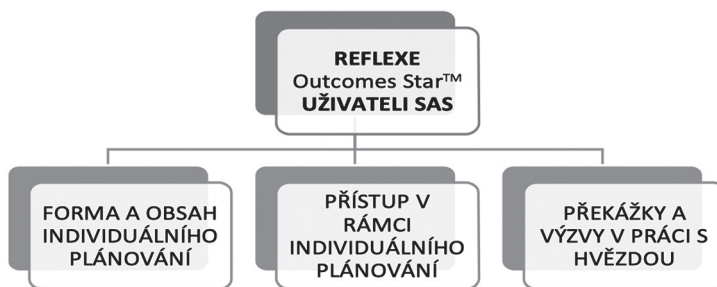
V neposlední řadě sociální pracovníci ve svých autentických výpovědích upozorňovali na **PŘEKÁŽKY A VÝZVY V PRÁCI S HVĚZDOU**. Do tohoto trsu bylo zařazeno 5 kategorií tematizovaných výroků upozorňujících na **vytíženost sociálních pracovníků**, kdy tito upozorňují na vysokou **časovou náročnost** (především v počátečních fázích spolupráce), která však časem přináší kýžené ovoce: „Co třeba mě chybí jako pracovníkovi OSPOD, to, že jako, já bych ráda pracovala s tou hvězdou, ale potřebuju na to čas, a ta moje vytíženost, ta pozice mi nedává tolik času, kolik bych si já představovala“ (FG1/SP2/28) a **potřebu metodiky**, resp. na nezbytnost proškolení a kvalitního metodického vedení při práci s OS: „Já si to bez toho vstupního školení jako vůbec nedovedu představit“ (FG4/SP3/71) nebo „To asi není problém hvězdy, ale dostatečný metodiky ... ta rodina, se kterou dělám, tak se nějak vidí, a vidí se na úplně jiných hodnotách, než který tam vnímám“ (FG1/SP1/29). Naproti tomu akcentují i výzvy, kdy tzv. **nedobrovolný klient** se pohledem sociálních pracovníků stává výzvou: „Tam už je to asi jenom vo tom, jestli ta hvězda zaujme, nebo nezaaujme toho klienta. Ale zase pokud bude, budeme na něj jako působit my, jako úřad, jako OSPOD, tak věřím tomu, že ten klient bude pracovat na tom. Ale zase, jak hluboko tomu bude věřit, to je otázka“ (FG1/SP2/81) a „A najednou, mám pocit, že k nim přijde někdo, kdo, koho oni strpí, třeba na počátku, a ejhle, on se s nima začíná bavit o něčem, co je vlastně jejich, a co je třeba i zajímá. Tak, když už ho musí strpět, tak, co kdyby se třeba opravdu nad tím zamysleli?“ (FG2/SP3/60), a to ve shodě se **zapojením dětí**: „Hodně pozitivně vnímám dětskou hvězdu, protože si myslím, že ty děti opravdu se nad tím strašně hezky otevrou, mají prostor, je jim věnovaný. I přesto, že s dětmi hodně mluvíme, tak myslím, že i ta hvězda jim pomůže, víc se otevřít“ (FG3/SP2/3) či **osob s duševním onemocněním**: „A ještě, já jsem narazila na jeden limit, který odskočím tady z toho, a to je práce s rodinama, kde je psychická či psychiatrická zátěž, tak v rámci hvězdy, neríkám, že to nejde, ale je to hodně složitý, musí se hodně rozmyslet ty plány, úplně rozložit ten cíl ještě na víc miniaturní věci, než vůbec vlastně jsme zvyklý, ale zároveň zase nám to dává zpětně do ruky vlastně nějaký nástroj, jak s těma rodinama pracovat“ (FG3/SP4/7).

Reflexe zavádění sociální inovace klienty z cílové skupiny¹⁵

V rámci evaluační aktivity (5) byly podle předem připraveného a odpilotovaného scénáře realizovány 2 individuální (s matkou) a 3 párové (matka + otec) rozhovory se členy 5 rodin (28. 2. 2019, 20. 3. 2019, 25. 3. 2019, 27. 8. 2019 a 15. 10. 2019). Celková délka rozhovorů byla 1 hodinu 22 minut. Rozhovory byly nahrávány na diktafon a poté doslovně za uplatnění postupů anonymizace transkribovány (nahrávka byla v souladu s etikou výzkumu po jejím přepisu smazána). Získaná data byla zpracována za využití postupů otevřeného kódování a tříděna do tzv. trsů (viz výše). Na základě analýzy dat jsme abstrahovali 3 trsy reflektující dopady zavádění sociální inovace pro uživatele sociální služby SAS (viz obrázek 2).

¹⁵ Primární cílovou skupinou projektu byly rodiny nezařazené do SAS, ale kterým STŘEP poskytoval jako pověřená osoba k výkonu sociálně-právní ochrany dětí tyto činnosti, přičemž se některé staly následně (podepsáním smlouvy) uživateli SAS.

Obrázek 3: Seznam trsů získaných na základě rozhovorů s klienty



Klienti v rámci vedených rozhovorů reflektovali **FORMU A OBSAH INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ**, kdy v rámci tohoto trsu zdůrazňovali **rodičovské kompetence**: „*Teď mám víceméně hodně srovnanou práci, finance, dejme tomu i režim rodiny, tak pro mě to nebylo zas tak podstatný. Pro mě teď jsou podstatnější ty vztahy, přesně ta sociální síť, to bezpečí pro děti, to, vzdělání, učení, to teď vlastně řeším nejvíc*“ (R4/M/18). Rovněž se zamýšleli nad **posuzovanými oblastmi**: „*Protože jinak, tam v podstatě ... sociální síť, to jsou ty kamarádi, tam nebyl problém. Vzdělání a učení*“ (R1/O/26) či „*Denní režim rodiny, no tak se snažíme nějak dodržovat, domov a peníze, přežíváme, jak se dá. Postupování k práci, tam jsme na tom nejlip. Tělesný zdraví, zatím dobrý*“ (R1/O/28), přičemž se vyjadřovali i k **formě individuálního plánování**: „*Ta grafika, pomohla ukázat vlastně ukázat, co v tý rodině funguje nebo nefunguje. Protože to je graficky zpracovaný, tak to vidí na papíře, tak je to něco jinýho, než, když se vo tom povídá, jenom*“ (R2/M/32) a „*tý stupnice, a ta tomu teda hodně pomáhá, bych řekl. Kdyby to bylo takhle samotný, tak bych netušil, co tam zaškrtávat, kdežto když k tomu byl ten druhej papír, jedna, dva, tři, pět, sedm, tak díky tomu, díky tomu bylo to zpracování jednodušší*“ (R4/O/20). Z uvedených výroků je patrné, že sociální inovace přispívá k prohlubování individuálního plánování založeného na vyšší míře porozumění a pochopení postupů cílovou skupinou.

Vedle formy a obsahu se klienti zaměřovali i na **PŘÍSTUP** v rámci inovativního procesu **INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ**, kdy mnohdy ve shodě se sociálními pracovníky kladně hodnotili **navázání kontaktu**: „*Vy jste si u nás vybudovali důvěru, my vám řekneme, i co bysme jinde, normálně nikomu rozhodně neřekli. Pro nás je tam důležité, abychom se vyjádřili opravdu poctivě, tak je pro nás důležitý hodně, kdo se ptá*“ (R1/O/39) založeného na vzájemné důvěře; získávaný **holistický obraz** své sociální situace: „*Za mě já jsem spokojená s hvězdou, že fakt vím, že na čem jsem potřebovala zapracovat, jsem ani nevěděla. Já jsem třeba vůbec nevěděla, že mám já nějakou emoční pohodu špatnou. Domov, peníze, taky, když ... opravdu ta hvězda mi dala hodně*“ (R5/M/16); **nehodnotící/jiný přístup** ze strany sociálních pracovníků: „*Když tady byla naposledy sociální pracovnice z OSPOD, tak jediný, co jsme se od ní dozvěděli, bylo to, co máme špatně. A ne, v čem jsme postoupili*“ (R1/O/69) a „*A hlavně i nad tou stupnicí, se zamyslet. Zamyslet, protože tam bylo to rozpětí plus mínus těch dvou bodů, tam bylo to rozpětí, vlastně, kde se oznamkovat, kam se posunout*“ (R4/M/32); prostor pro **sebereflexi rodiny**: „*Je vidět, když ty cípy, jsou všechny jakoby úplně propojeny, tak je vidět, jestli ta hvězda, svítí nebo nesvítí. Nebo, kde vlastně, by se člověk měl, podle kterýho cípu, zamyslet sám nad sebou, a nějak tu oblast vylepšit*“ (R2/M/31). Klienti rovněž upozorňovali ve svých sděleních na **změnu strategie** v individuálním plánování: „*V některým tom cípu hvězdy se mi zdálo, že bych chtěla na nějakou sekci odpovědět víc, na některou naopak méně, musela jsem průměrovat. Ale rámcově jsme vyplnili, a bylo vidět, kde mám slabší místo*“ (R4/M/1) spojenou s nezbytností **pracovat s časem**: „*Když jsme poprvé přišli, tak jsme nebyli tak otevřený jako jsme teď. A neměli jsme důvěru*“ (R1/O/39); „*když jí teďka vidím, vlastně dneska jí vidím podruhé? Tak, když teď na to koukám, tak určitě něco se změnilo, jako hodně se změnilo*“ (R5/M/9). Důležitým se jim jeví i **partnerství**: „*Tak tohle dá určitě víc, dá to víc v tom*“



*smyslu, že, jak jsme si rozebrali skupiny, jak jsme si o tom povídali, tak to se vlastně v tom sepisování, toho nějakýho protokolu na tom OSPODU nestalo“ (R4/M/31) podporující **identifikaci** tzv. pravých potřeb: „Pro mě to bylo hodně zajímavý, že jsem poznala sebe, a i to, co trápí děti. Takže, pro mě, jsem s tím spokojená“ (R5/M/1).*

Klienti rovněž ve svých výpovědích akcentovali **PŘEKÁŽKY A VÝZVY V PRÁCI S HVĚZDOU**, mezi které patřila časová náročnost: „Kdežto my jsme u toho strávili hodinu času, a vlastně jsme si povídali. Co to je, o čem to je, jak by se to mělo, bylo tam stupňování, musel se člověk zamyslet, opravdu zamyslet nad tou tematikou“ (R4/M/31) a porozumění: „Na ten začátek právě jsme zkoušeli nějakou jednodušší otázku, tak tu jsme třeba pochopili hned“ (R1/O/3).

Jak je patrné ze dvou výše předložených evaluačních aktivit, můžeme vidět, že reflexe sociálních pracovníků i samotných klientů hodnotících vyhodnocování a plánování za využití Hvězd se překrývají a doplňují. Rovněž je zřejmé, že teoretické nasycení dat získávaných od klientů bylo nižší než dat získaných od sociálních pracovníků. Avšak uvedená skutečnost díky metodologické triangulaci žádným způsobem nesnižuje validitu předkládaných poznatků a následně finálních výstupů, které byly v plném rozsahu předloženy v Závěrečné evaluační zprávě.

DISKUSE

V předkládané závěrečné diskusi současně odpovíme na položené evaluační otázky. Z výsledků evaluace vyplynulo, že sociální pracovníci realizující intervence sociální práce za využití nového nástroje (Hvězd) jednotně akcentují, že tento přináší nové přístupy do procesu individuálního plánování, které se promítají jak do jeho systému, tak obsahu. V návaznosti na přesnější cíle v individuálním plánu ochrany dítěte (vedeném OSPOD) i individuálním plánu (vedeném SAS) můžeme zmínit z trsu Inovace systému IP: hloubku plánování, komparaci optik a nové rozměry, čímž mají na mysli reflexi oblastí sociálního světa klienta, o které se dosud v rámci intervencí sociální práce nezajímali nebo zajímali spíše okrajově. Rovněž za využití nového nástroje dochází k detabuizaci a akcentaci pro rodinu citlivých témat. Z trsu Inovace obsahu individuálního plánování upozorníme na kategorie: klientův individuální plán, realita plánu a posuzované oblasti, ve kterých jsou shrnuty výroky mající vliv na zpřesňování (lepší zacílení a nastavení) individuálního plánu. Využití Hvězd rovněž jednoznačně zvyšuje míru participace uživatele na procesu individuálního plánování. Uvedené tematizovali dotázaní sociální pracovníci v rámci abstrahované kategorie participace uživatele a klientův individuální plán i sami klienti. Z uvedeného vyplynulo, že Hvězda přispívá k internalizaci cílů klientem v individuálním plánu a k vyšší ochotě i míře participace na jeho tvorbě. Zajímavým zjištěním, které evaluace odhalila, je, že za využití Hvězd se délka vedení případu na OSPOD zkracuje, přičemž se relativně prodlužuje délka vedení případu v SAS. Uvedenou situaci musíme však pojímat v její komplexnosti a kontinuitě. Danou skutečnost ovlivňuje fakt, že prováděné intervence sociální práce jsou „prohlubovány“. V dlouhodobém horizontu (několika let) předpokládáme, že inovovaný přístup bude mít dopad na „sumární“ zkrácení „podpůrní doby“ konkrétním cyklickým klientům, tzn., že se uživatelé sociální služby nebudou po jejím ukončení cyklicky vracet k jejím využívání, neboť budou lépe připraveni na samostatné řešení problémů a naučí se ve vyšší míře převzít zodpovědnost za svůj život. Z tohoto hlediska se jedná o vysoký ekonomický dopad do sociálního systému (za předpokladu upscalingu zavedené sociální inovace). Z realizované evaluace vyplynulo, že plánování a vyhodnocování za využití Hvězd je v počáteční fázi náročnější na čas a vyžaduje vyšší počet intervencí ze strany sociálních pracovníků. Naproti tomu v druhé fázi dochází k přesnějším stanovení cílů, čímž se zvyšuje efektivita poskytovaných služeb. Celý proces se stává individualizovanějším a hlubším, kdy jsou ve vyšší míře využívány participativní přístupy sociální práce. Aplikované metody sociální práce s rodinou vedou k adresnějšímu a efektivnějšímu nastavování podpůrných služeb a intervencí vycházejících a nasedajících na „pravé“ potřeby uživatelů služby.

Mezi identifikované silné stránky celého procesu individuálního plánování za využití inovativního nástroje podle dotázaných sociálních pracovníků patří: holistický obraz (přístup, kdy vnímáme



klienta v kontextu celé jeho životní dráhy a v návaznosti na sociokulturní prostředí, které tuto formovalo), navázání kontaktu (který je hodnocen jako hlubší, přirozenější, a tudíž i snadnější), nehodnotící přístup (ve kterém není verbalizováno, jak by co mělo být – mentorování je upozaděno a jsou konstatována fakta a vyzvedávány silné stránky, na kterých se dá stavět a posilovat klientova autonomie), sebereflexe rodiny (rodina hodnotí sebe samu – jedná se o určitý způsob autoevaluace, kdy si jednotliví členové verbalizují oblasti, ve kterých jsou dobří, ale i ty deficitní), práce s časem, pravé potřeby, partnerství, motivace a udržitelnost klienta ve službě. Z pohledu klientů se jedná o vyhovující formu i obsah systému plánování za využití „hvězd“, který se zaměřuje na širší škálu posuzovaných oblastí jejich života, a tím je nabádá k hlubšímu a komplexnějšímu zamyšlení se nad vlastní životní situací. Uživatelé sociální služby hlouběji reflektují své rodičovské kompetence a přístupy. Dále uživatelé sociální služby vysoce oceňovali přístup v rámci individuálního plánování, a to konkrétně navázání hlubšího kontaktu vycházejícího ze vzájemné důvěry a partnerství, utváření holistického obrazu o sociální situaci v rodině, nehodnotící přístup ze strany sociálních pracovníků a latentně rozvoj vlastní sebereflexe. Zavedená inovace vedla podle zjištění ke změně uplatňovaných strategií rodičů v rámci individuálního plánování, tzn. k jejich aktivnímu zapojení, včetně práce s časem.

K identifikovaným slabým stránkám můžeme podle sdělení sociálních pracovníků řadit reálný nedostatek času pro uvedený přístup v plánování a potřebu metodického vedení reprezentované kategoriemi vytíženost a metodika. K trsu Překážky v práci s hvězdou byly zařazeny na základě výpovědí klientů 2 kategorie: Časová náročnost a Porozumění. Z výpovědí klientů je patrné, že práce s „hvězdami“ je časově náročná, neboť především ze začátku si vyžaduje vyšší frekvenci sociálních intervencí v rodině. Avšak jakmile rodiče porozumí systému plánování, začínají sami přebírat iniciativu vedoucí ke změnám v jejich rodinné situaci. Uvedené kategorie jsme v rámci analýzy zařadili k „překážkám“, i když se z našeho pohledu jedná spíše o překážky strukturální než osobní.

Výzvou se pak stává tzv. nedobrovolný klient, zapojení dětí a osob s duševním onemocněním do systému individuálního plánování za využití zavedené sociální inovace.

Přehled akcentovaných silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb shrnuje předkládaná SWOT analýza sestavená za účasti sociálních a dalších odborných pracovníků participujících na projektu (viz obrázek 4).

Obrázek 4: SWOT analýza sociální inovace OS¹⁶

INTERNÍ FAKTORY	EXTERNÍ FAKTORY
Silné stránky (Strengths) • Přináší pracovníkům a klientům holistický/celostní přístup (vnímání klienta/rodiny v kontextu celé jeho životní dráhy) • Práce s Outcomes StarTM zvyšuje kvalifikační standard ve vzdělávání pracovníků • Outcomes StarTM jako nástroj klíčové práce: ▪ je postavený na měřitelné evidenci – při práci jsou získávána relevantní data a výstupy, ▪ eliminuje subjektivní vyhodnocování (posuzování) rodiny, zaměřuje se na budoucnost (krok po kroku), ▪ je integrální součástí déleodobé přímé práce s klientem (nejedná se pouze o diagnostický nástroj), ▪ podporuje a měří změnu, ▪ nenásilně vizualizuje aktuální stav a ukazuje na možnost změny díky „proklínské podobě“, ▪ otevírá více relevantních témat, včetně těch citlivých (v porovnání s jinými přístupy a metodami sociální práce), ▪ vnáší do vyhodnocování a individuálního plánování konzistentní strukturu, která je snadno pochopitelná pro klienty, ▪ pomáhá udržovat strukturu komunikace, ▪ navazuje hlubší a přirozený kontakt s klientem, ▪ podporuje proces důvěry mezi klientem a pracovníkem, ▪ podporuje proces (sebe)důvěry, že změna je možná, ▪ identifikuje skutečné potřeby rodiny, ▪ pomáhá prohlubovat náhled rodiny na situaci, ▪ pomáhá tvorbě reálného designu intervence pro rodinu, ▪ pomáhá v nastavení reálných dílčích cílů, ▪ zpřehledňuje orientaci v posunech klienta, ▪ napomáhá zapojit do spolupráce i tzv. nedobrovolné klienty, ▪ podporuje motivaci a aktivní setrvání klienta ve spolupráci, ▪ podporuje participaci, sebereflexi a zpětnou vazbu, ▪ pomáhá strukturovat možnosti reálné změny v reálném časovém horizontu, ▪ umožňuje průběžné měření dopadu intervence, ▪ posiluje dopad intervence do života rodiny i po ukončení spolupráce.	Příležitosti (Opportunities) • Citlivý nástroj pro sociální práci s velmi ohroženými dětmi a jejich rodinami (§ 6 zákona), který při správné aplikaci přináší dopad do života rodin/systému. • Aplikace Outcomes StarTM zvyšuje efektivitu sociální práce s cílovou skupinou. • Zvyšuje efektivitu práce pověřených organizací k sociálně-právní ochraně dětí a SAS. • Mění strukturu/obsah přímé práce s cílovou skupinou na činnosti směřující k potřebným změnám v životě cílové skupiny. • Snižuje náklady na institucionální péči o ohrožené děti. • Je kompatibilní s plánem deinstitucionalizace péče o ohrožené děti. • Je kompatibilní s relevantní českou legislativou i dobrou praxí. • Nevyžaduje legislativní ani systémové změny – posiluje jejich záměry v praxi. • Otevírá prostor pro další profesionalizaci sociální práce s cílovou skupinou. • Dává příležitost posílit systém sociální práce v ČR o osvědčený nástroj užívaný v zahraničí (pilotáž STŘEPu ukazuje jeho funkčnost i v českém prostředí). • Šíření odpilotovaného modelu dobré praxe ve spolupráci SAS a OSPOD s využitím Outcomes StarTM při práci s cílovou skupinou. • Posílení spolupráce / dobré praxe OSPOD a NNO na úrovni systému.
Slabé stránky (Weaknesses) • Aplikace nástroje je časově náročná, prodlužuje dobu spolupráce s rodinou a zvyšuje nároky na personální kapacitu. • Aplikace nástroje klade vysoké nároky na odborné dovednosti a osobnostní předpoklady pracovníka/ice. • Zvyšuje nároky na metodickou podporu realizačního týmu. • Vyžaduje pravidelné investice do obnovování licencí a proškolení pracovníků, neboť se jedná o licencovaný nástroj.	Hrozby (Threats) • Nevyužívání sociální inovace v prostředí české sociální práce, příp. minimální využití. • Na úrovni státu/krajů nenalezení zdrojů pro kontinuální financování licence. • Nespatřování výhod aplikace Outcomes StarTM pro sociální práci s cílovou skupinou osobami/organizacemi pověřenými k výkonu SPOD/SAS.

¹⁶ Jedná se o dílčí SWOT analýzu, která byla sestavena v době předložení článku do recenzního řízení. Finální verze SWOT analýzy je součástí Závěrečné evaluační zprávy.



Z poznatků taktéž vyplývá, že nový proces individuálního plánování za využití Hvězd zásadním způsobem intervenuje do oblasti rodičovských kompetencí, které zachycuje v celé jejich šíři (viz tabulku 1) deseti hodnocených oblastí v rámci Hvězdy rodiny plus. Z tabulky 1 je patrné, že oblast Vaše emoční pohoda, která u rodin skórovala po oblasti Domov a peníze nejnižší a u sociálních pracovníků nejnižší, je oblastí, na kterou je třeba zaměřit při sanaci rodiny zvýšenou pozornost. I s ohledem na uvedenou skutečnost lze očekávat efektivní využití pilotovaného nástroje právě u dětí bez domova ztrácejících ontologickou jistotu (Vávrová, Gojová, Glumbíková, 2019). Uvedení dokladuje i skutečnost, že dalšími z důležitých oblastí je Uspokojování emočních potřeb, Domov a peníze a Hranice a chování.

Tabulka 1: Pořadí průměrných skóre v jednotlivých oblastech Hvězdy rodiny plus*

Oblast	Rodina + SP ¹⁷	Pořadí oblasti hodnocené rodinou + SP	SP	Pořadí oblasti hodnocené SP
Domov a peníze	6,3	1.	5,6	3.
Vaše emoční pohoda	6,4	2.	4,9	1.
Sociální síť	6,6	3.	6,0	7.–8.
Uspokojování emočních potřeb	6,6	4.	5,2	2.
Hranice a chování	6,9	5.	5,9	4.
Denní režim rodiny	7,0	6.	6,0	7.–8.
Zajišťování bezpečí pro své děti	7,0	7.	6,3	9.
Vzdělání a učení	7,1	8.	6,0	6.
Tělesné zdraví	7,3	9.	5,9	5.
Postupování k práci	7,3	10.	7,3	10.

* Hodnocení v každé oblasti se pohybuje na škále od 1 do 10, přičemž předkládané průměrné skóre jsou počítány z výsledků 1. hodnocení. Pořadí je od oblastí s nejnižším průměrným hodnocením k těm s nejvyšším.

Zkratka SP = sociální pracovník

I z následující tabulky 2, zachycující hodnocení jednotlivých osmi oblastí dětmi a sociálními pracovníky, je patrné, že samy děti hodnotí oblast vzdělání a učení jako deficitní, a to na rozdíl od sociálních pracovníků, kteří ji zařadili na 3. místo pomyslného žebříčku. Naopak obě skupiny přičítají vysokou míru důležitosti (a zároveň nutnost podpory) v oblasti Pocitů a chování. Na rozdíl od dětí sociální pracovníci považují za nutnou oblast podpory dítěte Sebedůvěru a sebehodnocení – tuto řadí na 1. místo.

¹⁷ V této fázi analýzy byla zpracována dostupná data od 28 rodin participujících na projektu, ve kterých žije celkem 56 ohrožených dětí, přičemž Má hvězda byla vyplněna v 25 případech (není vyplňována mandatorně).



Tabulka 2: Pořadí průměrných skóre v jednotlivých oblastech Mé hvězdy*

Oblast	Dítě + SP	Pořadí oblasti hodnocené dítětem + SP	SP	Pořadí oblasti hodnocené SP
Vzdělání a učení	3,5	1.	3,6	3.
Pocity a chování	3,6	2.	3,2	2.
Přátelé	3,8	3.–4.	3,7	5.
Sebedůvěra a sebehodnocení	3,8	3.–4.	3,2	1.
Kde žiješ	4,0	5.	3,6	4.
Vztahy	4,1	6.	3,7	6.–7.
Tělesné zdraví	4,3	7.	3,9	8.
Být v bezpečí	4,6	8.	3,7	6.–7.

* Hodnocení v každé oblasti se pohybuje na škále od 1 do 5, přičemž předkládané průměrné skóre jsou počítány z výsledků 1. hodnocení. Pořadí je od oblastí s nejnižším průměrným hodnocením k těm s nejvyšším.

Z předložených výstupů evaluace lze jednoznačně vyvodit, že pilotovaný vyhodnocovací nástroj (Hvězda rodiny plus a Má hvězda) v praxi uplatňuje principy přístupu zaměřeného na člověka, kdy klade důraz na klientovu perspektivu a jeho aktivitu v řízení změn ve vlastním životě. Staví na silných stránkách, díky čemuž pracuje efektivněji i s oblastmi, které se klientovi daří zvládat s obtížemi. Podporuje holistické vnímání životní reality a primárně hledání vlastních zdrojů při řešení obtížných situací. Díky vyhodnocovacímu a plánovacímu nástroji založenému na výše uvedených principech tak vnášíme do české sociální práce další možnosti přispívající k zefektivňování celého systému sociálně-právní ochrany dětí. Společně s Navrátillem (2018) můžeme říct, že se jedná o nástroj, který může pomoci sociálním pracovníkům „vrátit zrak“, resp. tento zaostřit. Podmínkou však je systémová podpora jeho využívání.

POUŽITÉ ZDROJE

- ARCHARD, D. 2015. *Children Rights and Childhood*. Abingdon: Routledge.
- BECHYŇOVÁ, V., KONVIČKOVÁ, M. 2008. *Sanace rodiny*. Praha: Portál.
- BECKETT, Ch. 2006. *Essential Theory for Social Work Practice*. London: SAGE.
- BURNS, S., MacKEITH, J., GRAHAM, K. 2017. *Organisation Guide. My StarTM. The Outcomes Star for Children and Young People* [online]. Hove: Triangle Consulting Social Enterprise Ltd. [1. 12. 2020]. Dostupné z <https://www.outcomesstar.org.uk/wp-content/uploads/My-Star-Organisation-Guide-Preview.pdf>
- COPESTAKE, J., MORSINK, M., REMNANT, F. 2019. *Attributing Development Impact: The Qualitative Impact Protocol (QuIP) Case Book* [online]. Rugby: Practical Action Publishing. Dostupné z: <https://www.developmentbookshelf.com/doi/book/10.3362/9781780447469>
- DENZIN, N. 1989. *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. London: Prentice-Hall.
- HENDL, J. 1997. Metodologická triangulace v empirickém výzkumu. *Česká kinantropologie*, 1(2), 75–88.
- GLUMBÍKOVÁ, K., VÁVROVÁ, S., NEDĚLNÍKOVÁ, D. 2018. Optiky posuzování v agendě sociálně-právní ochrany dětí. *Sociální práce / Sociálna práca*, 18(6), 78–88.
- JANEBOVÁ, R. 2018. Posedlost sociální práce managementem rizik a rezignace na potřeby. *Sociální práce / Sociálna práca*, 18(6), 39–56.



- JÍLEK, D., ČECHOVÁ, I. (Eds.). 2016. *Společnost přátelská k dětem v obtížích*. Brno: Česko-britská o. p. s.
- MacKEITH, J. The Development of the Outcomes Star: A Participatory Approach to Assessment and Outcome Measurement. *Housing, Care and Support*, 14(3), 98–106.
- MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. 2016. *Státní orgány sociálně-právní ochrany dětí: dobrá praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Karolinum.
- MATOUŠEK, O. (Ed.). 2017. *Dítě traumatizované v blízkých vztazích: manuál pro profesionály a rodiny*. Praha: Portál.
- MEARNS, D., THORNE, B. 2013. *Person-Centred Counselling in Action*. London: SAGE.
- MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada.
- MPSV. 2019. *Statistická ročenka z oblasti práce a sociálních věcí 2018* [online]. Praha: MPSV. [10. 4. 2019]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/975025/Statisticka_rocenka_z_oblasti_prace_a_socialnich_veci_2018+%282%29.pdf/d16a5977-62d8-0ce2-bfd4-15d6118a9700
- MPSV. 2016. Úmluva o právech dítěte a související dokumenty [online]. Praha: MPSV. [10. 4. 2019]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225508/Umluva_o_pravech_ditete.pdf/9d45250c-a795-c4f4-872d-550497b0a4d8
- MPSV. 2014. *Manuál implementace vyhodnocování situace dítěte a rodiny a tvorby individuálního plánu ochrany dítěte pro orgány sociálně-právní ochrany* [online]. Praha: MPSV. [10. 4. 2019]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225508/manual_010415.pdf/4973fda4-4d2d-7671-68d6-ae11acba619
- MYDLÍKOVÁ, E. 2018. Diagnostikovanie versus posudzovanie v sociálnej práci. *Sociální práce / Sociálna práca*, 18(6), 57–64.
- NAVRÁTIL, P. 2018. Epistemické diskurzy „vysvětlení“ a „porozumění“ v modelech posouzení životní situace. *Sociální práce / Sociálna práca*, 18(6), 5–25.
- NAVRÁTIL, P. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman.
- O'LEARY, Ch. J. 2011. *The Practice of Person-Centred Souple and Family*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- PAYNE, M. 2014. *Modern Social Work Theory*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R. 2016. *Zanedbávání dětí: příčiny, důsledky a možnosti hodnocení*. Praha: Grada Publishing.
- PULLA, V. 2017. Strengths-Based Approach in Social Work: A distinct ethical advantage. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 3(2), 97–114.
- PUNCH, K. F. 2008. Úspěšný návrh výzkumu. Praha: Portál.
- RADVANOVÁ, S. 2015. *Rodina a dítě v novém občanském zákoníku*. Praha: C. H. Beck.
- REID, J., BURTON, S. (Eds.). 2014. *Safeguarding and Protecting Children in the Early Years*. Abingdon: Routledge.
- RIEGER, Z. 2009. *Návrat k rodině a domů*. Praha: Portál.
- ROGALEWICZOVÁ, R. 2018. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí: komentář*. Praha: C. H. Beck.
- SALEEBEY, D. (Ed.). 2006. *The Strengths Perspective in social work practice*. Boston: Pearson/Allyn & Bacon.
- ŠEVČÍKOVÁ, S., NAVRÁTIL, P. 2010. Sociální práce jako institucionalizace rizika v pozdně moderní době. *Sociální studia / Social Studies* [online], 7(2), 115–133. [10. 4. 2019]. Dostupné z: https://journals.muni.cz/socialni_studia/article/view/5824/4916
- TRNKOVÁ, L. 2018. *Náhradní péče o dítě*. Praha: Wolters Kluwer.
- VÁVROVÁ, S., GOJOVÁ, A., GLUMBÍKOVÁ, K. 2019. Ontologická jistota u dětí bez domova. *Sociální práce / Sociálna práca*, 19(6), 59–74.



Služby pro lidi se smyslovým postižením: rozdíly mezi nabídkou a poptávkou

Services for People with Sensory Impairment: Differences between Supply and Demand

Daniela Jaklová Strihavková

Mgr. Daniela Jaklová Strihavková¹ působí na Katedře sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity. Zajímá se o sociální práci s lidmi s postižením zraku a je jí blízká perspektiva disability studies.

Abstrakt

CÍLE: Text zjišťuje, v čem se liší a v čem se podobají představy lidí se smyslovým postižením o poptávce po sociálních službách a představy poskytovatelů služeb o nabídce sociálních služeb pro lidi se smyslovým postižením. **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Klíčovým konceptem je představa o poptávce po službách a jejich nabídce. Poptávce po službách rozumím jako představě o vlastních potřebách, o činnosti vedoucí k uspokojení potřeb, o způsobu zjišťování přiměřenosti nabízené služby a o zkušenosti s činností, která se prakticky vykonává. Nabídku definuji analogicky. **METODY:** Ve výzkumu využívám metody strukturovaného rozhovoru a focus group. **VÝSLEDKY:** Lidé se zrakovým postižením formulují své potřeby hlavně v oblasti styku s vidící většinou. Činnosti vedoucí k naplnění potřeb chápou jako cílené na většinovou vidící společnost. Poskytovatelé služeb pro lidi se zrakovým postižením vidí potřeby klientů hlavně jako přímé a nepřímé důsledky jejich postižení. Naplňování potřeb je realizováno uvnitř pomáhajících organizací, směřováno na lidi s postižením zraku. Lidé s postižením sluchu jmenovali hlavně potřebu komunikace se slyšícími. Pomáhající popisovali širokou škálu potřeb a aktivit, která se velmi podobala potřebám popsaným poskytovateli služeb pro lidi s postižením zraku. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Sociální pracovníci by se měli nyní zaměřit na pomoc klientům v interakci s dalšími subjekty i ve chvíli, kdy to zahrnuje vyjednávání s těmito subjekty.

Klíčová slova

sociální služby, lidé s postižením zraku, lidé s postižením sluchu, lidé se smyslovým postižením, potřeby, kvalitativní výzkum

Abstract

OBJECTIVES: The paper looks at the ideas of people with sensory impairment with regards to their demand for social services as compared to the ideas of providers about the supply of these services. **THEORETICAL BASE:** The key concept is the idea about the demand for services and their supply. **METHODS:** The structured interview and focus group were used for the research. **OUTCOMES:** The people with visual impairment formulate their needs and activities

¹ Kontakt: Mgr. Daniela Jaklová, Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita, Joštova 10, 602 00 Brno; djs@fss.muni.cz



leading to the satisfaction of these needs in the area of their contact with the seeing majority. The providers of services for people with visual impairment see the needs of their clients mainly as the direct or indirect consequences of their impairment. The fulfillment of the needs is realized within the helping organizations and is targeted at people with visual impairment. People with hearing impairment similarly expressed mainly the need for communication with hearing people. Helpers described a broad scale of needs and activities, which was similar to that described by the providers of services for people with visual impairment. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** Social workers should focus on helping their clients with social interaction with other bodies, especially when this includes negotiation with them.

Keywords

social services, people with visual impairment, people with hearing impairment, people with sensory impairment, needs, qualitative research

ÚVOD

Cílem článku je zodpovědět otázku: „V čem se liší a v čem se podobají představy lidí se smyslovým postižením o poptávce po sociálních službách a představy poskytovatelů služeb o nabídce sociálních služeb pro lidi se smyslovým postižením ve městě Brně?“ Na základě srovnání představy klientů o poptávce služeb a představy pracovníků o nabídce služeb popíšu poptávku klientů po specifické pomoci sociální práce a nabídnou doporučení pro sociální pracovníky, kteří tvoří koncepci služeb pro lidi se smyslovým postižením.

Článek pracuje se sekundární analýzou dat získanou při šetření Analýza potřebnosti rozvoje sociálních služeb v Brně (CEPRES, 2016) pro Magistrát města Brna. Vzhledem k tomu, že jsme pro magistrát zjišťovali informace o velkém množství ať už zdravotně nebo sociálně znevýhodněných nebo ohrožených skupin, musela jsem v jedné kapitole souborně zpracovat problematiku lidí se smyslovým postižením, konkrétně pak s postižením zraku a sluchu². Protože se jedná o velmi rozdílné skupiny lidí, považovala jsem to zpočátku za nevýhodu. V průběhu práce jsem ale zjistila, že poskytovatelé služeb měli o problémech svých klientů podobné představy, byť spolu nikdy dříve nespolečně pracovali a nekomunikovali, proto jsem se rozhodla i v tomto článku psát o obou skupinách. V první části článku vymezím představy o nabídce a poptávce služeb, osoby se smyslovým postižením a poskytovatele služeb; ve druhé části popíšu stručně metodiku, ve třetí části seznámím čtenáře se svými zjištěními. V závěru práce nabízím kromě odpovědi na své výzkumné otázky také doporučení pro sociální pracovníky.

KONCEPTUALIZACE VÝZKUMNÉ OTÁZKY

Představy o nabídce a poptávce služeb

Vzhledem k tomu, že při zkoumání jsme byli časově i finančně limitováni, nemohli jsme zkoumat reálnou nabídku služeb a poptávku po nich. Zkoumání by muselo nutně zahrnovat zúčastněné pozorování, ke kterému jsme neměli příležitost vzhledem k finančním a časovým limitům Analýzy potřebnosti rozvoje sociálních služeb v Brně (CEPRES, 2016). Zaměření na představy lidí se smyslovým postižením i poskytovatelů je pak pro mě přiznáním, že to, co nám respondenti řekli, odráží jejich „pamětní stopu“ (Nakonečný, 1997:232), „reprodukováný obraz“ (Rubínštein in

² V tomto textu většinou píšu v první osobě jednotného čísla. Píšu tak v situacích, kdy informuji o své práci, o tom, jak jsem např. reinterpretovala data z Analýzy potřebnosti rozvoje sociálních služeb v Brně (CEPRES, 2016). Tam, kde používám plurál, hovořím právě o práci provedené v týmu v rámci Analýzy potřebnosti rozvoje sociálních služeb v Brně (CEPRES, 2016).



Nakonečný, 1997:232) nabídky a poptávky po službách. Domnívám se, že tyto představy ovlivňují reálnou podobu nabídky služeb a poptávky po nich a tímto jsou také výrazně ovlivňovány, ale metodika výzkumu mi nedovoluje je ztotožnit s reálnou nabídkou a poptávkou.

Sociální služby jsem definovala podle Musila, který říká, že jsou „širokou škálou pomáhajících činností“ a jejich předmětem je působit „na neuspokojené potřeby jedinců“ (2017:8). Rozumím jim tedy šířeji než zákon o sociálních službách (zákon č. 108/2006 Sb.). Nabídce služeb pak rozumím jako těm službám, které jsou k dispozici (Cambridge Dictionary, 2018b). Poptávce po službách jako požadavku po určitých službách (Cambridge Dictionary, 2018a).

Na základě výše uvedené definice rozumím představě o poptávce po službách jako představě o následujících tématech:

- O vlastních potřebách (tedy „o věci, aktivitě nebo stavu, který člověk žádá k tomu, aby se cítil dobře“ (Matsumoto, 2009:328))
- O žádoucí činnosti z hlediska neuspokojené potřeby (tedy o tom, co by mělo být vykonáno, aby potřeby byly naplněny)
- O způsobu zjišťování přiměřenosti nabízené služby (tedy o tom, jak podle klienta pracovníci zjišťovali potřeby klientů a zajišťovali, aby služba odpovídala na dané potřeby)
- O zkušenosti s činností, která se prakticky vykonává (tedy o tom, co bylo vykonáno, aby potřeby byly naplněny)

Představě o nabídce služeb rozumím jako představě o těchto tématech:

- O potřebách klientů
- O způsobu zjišťování neuspokojených potřeb
- O činnostech vedoucích k uspokojení potřeb klientů
- O tom, jak činnosti tyto potřeby klientů uspokojí (tedy o vztahu mezi potřebami klientů a činnostmi vedoucími k uspokojení těchto potřeb)

Lidé se smyslovým postižením

V této práci jsem kategorii lidí se smyslovým postižením redukovala na lidi prakticky nebo zcela nevidomé a na lidi s vážnou nedoslýchavostí a velmi vážnou ztrátou sluchu. Do kategorie lidí se smyslovým postižením by patřily ještě osoby hluchoslepé, ale ty v rámci projektu byly zařazeny mezi osoby s kombinovaným postižením a objevily se v jiné kapitole, jejíž zpracování vyžadovalo specifický přístup. To mi neumožnilo získat u této skupiny srovnatelná data, do článku jsem tedy osoby hluchoslepé nezařadila. Všichni respondenti zařazení do výzkumu prošli už základní sociální rehabilitací.

Při pojmenování zrakového postižení jsem vyšla z medicínské definice postavené na tzv. vizu neboli rozdílu zrakové ostrosti. Vizus se definuje jako „*schopnost oka identifikovat dva co nejbližší ležící body jako dva oddělené objekty*“ a udává se ve zlomku, kde čítec představuje vzdálenost v metrech, ze které byl schopný body rozlišit zrakově postižený, a jmenovatel vzdálenost v metrech, ze které by byl schopný rozlišit body člověk, který má oči zdravé (Schindler, 1997). Praktická slepota znamená horší vizus než 1/60, ale vnímání světla, úplná slepota na rozdíl od toho vnímání světla vylučuje (WHO, 2010).

Sluchové postižení se definuje na základě ztráty schopnosti vnímat zvuk o určité hlasitosti uváděné v decibelech (dB). Přičemž 0 dB je práh slyšitelnosti a normální hovor má hlasitost 50 dB. Velmi vážná ztráta sluchu znamená, že člověk neslyší zvuk tišší než 81 dB (WHO, 2016).

Poskytovatelé služeb

Zákon o sociálních službách definuje poskytovatele sociálních služeb jako subjekty oprávněné k poskytování sociálních služeb prostřednictvím registrace krajského úřadu, případně ministerstva (zákon č. 108/2006 Sb.). Nahlédnutím do registru zjistíme, že nejčastěji jde o obecně prospěšné společnosti, spolky nebo církve a náboženské společnosti (MPSV, 2020). Pro potřeby tohoto textu považuji za poskytovatele služeb zástupce těchto organizací, které organizace vyslaly hovořit



s námi jejich jménem. Šlo o sociální pracovníky ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., tedy ty, kteří vykonávají sociální šetření a poskytují širokou paletu sociálních služeb (zákon č. 108/2006 Sb.), ale nikoli nezbytně nutně sociální pracovníky vymezené jako ty, kteří zprostředkovávají interakce (Musil, 2013).

METODIKA

Pro zodpovězení své výzkumné otázky jsem využila data získaná pro Analýzu potřebnosti rozvoje sociálních služeb v Brně (CEPRES, 2016). Jednalo se o 11 strukturovaných rozhovorů s lidmi se smyslovým postižením a focus group se zástupci poskytovatelů služeb. Rozhovory i focus group byly s informovaným souhlasem respondentů nahrány na diktafon a následně přepsány.

6 rozhovorů bylo vedeno s lidmi se sluchovým postižením a 5 s lidmi se zrakovým postižením, věk respondentů se pohyboval od 20 let do 83 let, mezi respondenty byli muži i ženy, lidé zaměstnaní i nezaměstnaní. Rozhovory zahrnovaly otázky týkající se zdravotního postižení respondenta, věku, délky života, jakou strávil respondent v Brně, celkové spokojenosti, potřeb, informovanosti o službách, využívání služeb, spokojenosti se službami, dostupnosti služeb a návrhů k tomu, co zlepšit v oblasti kvality a rozvoje služeb. Charakteristiky respondentů nebudu blíže specifikovat, lidé v rámci obou dotazovaných skupin se často znají a uvedení věku a pohlaví by mohlo vést k identifikaci respondentů.

Focus group se zúčastnilo 5 zástupců ze 4 organizací, které se buď zaměřují výhradně na poskytování služeb lidem se zrakovým postižením, nebo výhradně na poskytování služeb lidem se sluchovým postižením, nebo takových, u kterých tvoří lidé se zrakovým nebo sluchovým postižením část klientů. Focus group mělo dvě moderátorky. Autorka článku byla jednou z nich.

Výše popsaná data byla znovu analyzována tak, aby autorka získala odpovědi na následující výzkumné otázky:

- Čím se liší a čím se podobají představy lidí se zrakovým/sluchovým postižením o svých potřebách a představy poskytovatelů o potřebách lidí se zrakovým/sluchovým postižením?
- Čím se liší a čím se podobají představy lidí se zrakovým/sluchovým postižením o žádoucích činnostech z hlediska neuspokojené potřeby a představy poskytovatelů o tomtéž?
- Čím se liší a čím se podobají představy lidí se zrakovým/sluchovým postižením o způsobu zjišťování přiměřenosti nabízené služby a představy poskytovatelů o tomtéž?
- Čím se liší a čím se podobají zkušenosti lidí se zrakovým/sluchovým postižením s činností, která se prakticky vykonává, a představy poskytovatelů o tom, jak vykonávané činnosti tyto potřeby klientů uspokojí?

Přepisy rozhovorů i focus group jsem pro potřeby tohoto článku analyzovala v programu Atlas.ti. Nejdříve jsem přiřazovala výpovědi respondentů do kategorií odpovídajících výše uvedeným výzkumným otázkám, následně jsem výpovědi respondentů v jednotlivých kategoriích členila do subkategorií a dále jsem je analyzovala. Při zařazování výpovědi respondentů do kategorií jsem vycházela z konceptualizace uvedené výše v článku. Když jsem tedy např. hledala citace respondentů odpovídající na otázku „Jakou mají lidé se zrakovým/sluchovým postižením představu o svých potřebách?“, hledala jsem výroky respondentů o věcech, aktivitách nebo stavech, které žádají proto, aby se cítili dobře.

ZJIŠTĚNÍ

Představa lidí se zrakovým postižením o svých potřebách

Respondenti se zrakovým postižením vyjadřovali potřeby v oblasti bezpečnosti, komunikace s vidícími, vyřízení „pochůzek“ bez pracovníků pomáhající organizace a větší dostupnosti služeb poskytovaných přímo pro cílovou skupinu.

O potřebě bezpečnosti mluvili všichni respondenti. Často vyjadřovali, že je to „nejdůležitější“ (R7, R8, R10). Bezpečnost pro ně znamenala hlavně takové architektonické řešení v místech, kde se



pohybují, které by jim umožnilo snadnější orientaci a samostatný pohyb, např. „*ozvučené semaforey*“ (R9, R10) a „*signalizace na přechodech*“ (R10). Jako problém bylo také vnímáno, že se člověk se zrakovým postižením „*nemá podle čeho orientovat, když se to [místa, na kterých se pohybuje] neustále mění*“ (R10). Bezpečnost znamenala i prostředí, kde respondenty neohrožují dopravní prostředky. Za nebezpečné tedy bylo považováno, když „*z ostrůvku na ostrůvek není udělaný přechod*“ (R6), nebo když cyklostezka protíná značenou cestu pro nevidomé (R6). Bezpečnost pro respondenty ale také znamenala ohleduplnost řidičů při pomalejším „*vystupování*“ [člověka se zrakovým postižením] z *městské hromadné dopravy*“ (R6) nebo ohleduplnost výše zmíněných cyklistů na stezce (R6).

Potřeba lepší komunikace s vidícími zahrnovala problém posuzování respondentů lékaři nebo úředníky primárně s ohledem na zrakové postižení: „*že nás hážou do jedné škatulky a nedívají se na to, že jsme také lidi jako oni*“ (R10), ale také to, že často s lidmi se zrakovým postižením „*neumí lidi ani komunikovat*“ (R9).

Respondenti vyjadřovali také potřebu chodit sami na nákup, což jim komplikovalo, že „*když platíte kartou, tak ani nevíte, kolik je konkrétní částka, protože si to nepřčtete*“ (R10), a že v obchodech „*je malá dostupnost prodávaců*“ (R6), takže není, kdo by poradil, kde je jaké zboží. Při vyřizování na „*poštách nebo úřadech, na sociálce*“ jsou problémem „*digitální upozornění*“, protože „*si to [číslo určující pořadí] nevidomí nemůžou přečíst*“ (R7).

Respondenti hovořili o potřebě větší dostupnosti služeb ve dvou významech. Prvně šlo o časovou dostupnost, kdy respondenti chtěli, „*aby nedocházelo k tomu, že ten člověk nemá čas a musíte si nějakým způsobem sami poradit*“ (R10), nebo aby byly některé služby „*nonstop, i o víkendy*“ a respondent mohl jít např. „*na koncert*“ (R8). Dále šlo o potřebu „*prohlédnout [si tyflopomůcky], než si to koupím*“ (R8, podobně R9), tedy o dostupnost pomůcek v Brně.

Dodávám, že literatura hovoří i o dalších potřebách nebo problémech, které lidi s postižením zraku nezmiňovali. Jde o psychické problémy s náročností postižení na koncentraci, jakými jsou problémy s udržením pozornosti nebo zvýšená únavnost. Dále o psychickou nevyzrálост a chybějící sebereflexi spojenou v literatuře hlavně s chybějící rozvojem komunikace a myšlení v raném dětství, a tedy také s výchovou. Mezi projevy této nevyzrálosti patří neadekvátní reakce na napětí a nejistotu, emoční nevyrovnanost, přílišná potřeba upoutat na sebe pozornost atp. (Potměšil, 2011).

Představa lidí se zrakovým postižením o žádoucích činnostech vedoucích k naplnění potřeb

Respondenti vyjadřovali žádoucí činnosti vedoucí jak k naplnění potřeb explicitně zmíněných v první části rozhovoru, tak další činnost, která vede k naplnění potřeby nalezení práce, která explicitně dříve nebyla jmenovaná.

Naplnění potřeby bezpečí by respondenti rádi dosáhli architektonickou úpravou prostředí, např. jeden z nich navrhuje „*v okrajových částech Brna dávat ty naváděcí pásy*“ (R8). Dále by bylo podle respondentů žádoucí, aby některé semaforey „*měly (...) delší intervaly na přecházení*“ (R9). V místech, kde protíná cyklostezka značenou trasu pro nevidomé, by respondent ocenil „*dát tam alespoň nějakou značku nebo upozornění*“ (R6). Někde by pomohla „*větší ohleduplnost*“ (R9).

Řešení potřeby lepší komunikace navrhuje jeden z respondentů, když říká: „*nepotřebujeme, aby nás někdo litoval, ale aby nás někdo pochopil a byli k nám, ti lidé, více ohleduplnější*“ (R10). Další z respondentů doplňuje, že je potřeba také „*větší ochota lidí na úřadech a na ulici*“ (R9).

Pomocí se samostatným vyřizováním svých záležitostí by podle respondentů bylo, „*aby tam bylo více těch vyskolených lidí a řekli nám, co kde je a kolik to stojí, abychom měli trochu přehled*“ (R10, podobně R9). Zároveň „*aby některé potraviny byly označený naším písmem*“ (R10). Na úřadech by pak respondent ocenil zaměstnance pověřeného pomocí lidem se zdravotním postižením: „*Mohl bych se ho zeptat, [měl by to být někdo,] kdo si třeba vyhradí čas, provede mě třeba po tý budově, ukáže mi všechno, co potřebuju*“ (R7). Specializovanou pomoc by respondent ocenil od úřadu práce, „*protože tu práci si musí hledat sám a je to těžké a když by třeba někdo přišel (...) pomohl mu to domluvit s tím zaměstnavatelem. Tak hned by se na to ti zaměstnavatelé dívali jinak, než když takhle ten zaměstnavatel neví, nevidomý neví a každý je úplně na jiný straně*“.



Aby byla zajištěna dostupnost služeb, bylo podle respondentů třeba, aby bylo „*víc lidí [zaměstnanců] v takových těch [pomáhajících] organizacích*“ (R10) a aby se v Brně otevřela prodejna „*tyflopomůcek*“ (R9, R10). Bylo by též třeba, aby byla průvodcovská služba zdarma, protože když ji nevidomý potřebuje na celodenní cestu, nemůže si ji dovolit (R6).

Představa o způsobu zjišťování přiměřenosti služby nabízené lidem se zrakovým postižením

To, jak zajišťovat, aby služba byla přiměřená potřebám klientů, respondenti často nevyjadřovali, spíš zmiňovali, jakou mají zkušenost. Když už respondenti o zjišťování přiměřenosti mluvili, nevyjadřovali se nikterak podrobně. Důvodem může být, že zjišťování přiměřenosti služby je pro respondenty cizí, že o něm běžně neuvažují a možná jim chybí i konceptuální rámec pro popis zjišťování přiměřenosti. Přesto se dá najít několik bodů, o které se můžu v odpovědi na tuhle otázku opřít.

Přiměřenost služby je pro některé respondenty zjišťována adekvátně, měla by být tedy zjišťována tak, jako doposud. Jde o způsob, kdy služba reaguje na spontánně vyřčenou potřebu respondenta: „*Když zjistím, že je něco špatný, tak to hlásím tady pánovi v XXX, který má vlastně na starosti tady ty bariéry*“ (R10). Podobně v organizaci „*mají přátelský přístup, který by měl takhle fungovat a ne tak, že někam přijdete a oni vám dají najevo, že po nich něco potřebujete, vy abyste se pomalu bál někomu říci, že něco potřebujete, a bál se, že ten člověk si pak na vás zasedne*“. Přiměřenost služby by také měla být zjišťována možností vyzkoušet ji. To popsal respondent v případě tyflopomůcek, které nemají v Brně prodejnu, a neumožňují tak brněnským klientům vyzkoušet vše osobně.

Zkušenosti lidí se zrakovým postižením s činností, která se prakticky vykonává

Respondenti mají praktickou zkušenost se širokým spektrem služeb čítajícím sociální rehabilitaci, sociálně aktivizační služby, průvodcovské a předčitatelské služby a sociální poradenství. Zároveň mají zkušenost se službami poskytovanými mimo pomáhající organizace specializované na práci s cílovou skupinou.

Se službami poskytovanými v organizacích byli respondenti velmi spokojeni: „*Dokážou poradit, jsou ochotní, trpěliví*“ (R6), „*mají přátelský přístup*“ (R10), „*ta komunikace tam funguje*“ (R9). Nabízené služby tedy odpovídají potřebám, na které reagují, a to hlavně, zdá se, díky přístupu pracovníků. Jediné, na co si respondenti stěžují, je omezená dostupnost služeb, a to jak z důvodu omezené kapacity, „*průvodkyně jsou třeba v terénu a nemůžou to zařídit*“ (R10), tak z důvodu, že služby nejsou poskytované nonstop: „*Mě nemůže nikdy každé vyhovět, co se týká mých aktivit nebo celkově vyhovět všem, protože jeden končí v práci o půl jedny,...*“ (R8). Limitujícím faktorem při zprostředkování služeb byly i peníze: „*Jednou jsem jela do Prahy a musela jsem se tam dostat, tak jsem se ptala, za kolik by mě (...) dali doprovod (...), tak bych to asi nepokryla (...) je to finančně náročné ty služby*“ (R6).

Zatímco zkušenost se službami poskytovanými specializovanými organizacemi hodnotili respondenti veskrze kladně, zkušenost se službami poskytovanými vně organizací byla popisovaná negativně. Buď je služba zcela nedostupná: „*Údajně, když volám na vlak, tak by mě měli dát doprovod, jenže já jsem se tam nedovolal*“ (R8), nebo je přístup k ní pro osoby se zrakovým postižením komplikovaný: „*Mám mít nárok na vlastního knihovníka, ale když tam přijdu, tak ani nepoznám, kdo ten knihovník je, a když se někoho zeptám, no to musíte jít tam a tam, ale nikdo už ti neřekne, tak pojďte se mnou, já vám to ukážu*“ (R7).

Představy lidí se sluchovým postižením o svých potřebách

Lidé se sluchovým postižením vyjadřovali méně potřeb, žádoucích činností, způsobů zjišťování přiměřenosti i zkušeností než lidé se zrakovým postižením. Důvodem může být zprostředkovanost komunikace, kdy otázky do znakového jazyka překládal tlumočník, i standardizace rozhovorů, kdy se tazatelé nedoptávali ve chvíli, kdy respondent mluvil stručně. Svou roli ale také mohla hrát užší paleta potřeb, které bychom mohli označit jako specifické pro tuto cílovou skupinu.

Lidé se sluchovým postižením vyjádřili potřeby v oblasti komunikace a informovanosti, což spolu úzce souvisí.



Komunikací mysleli lidé se sluchovým postižením komunikaci mezi nimi a slyšícími, „*když potřebuje jít něco vyřízovat*“ (R1), například „*k doktorovi*“ (R3), nebo při nákupech (R5). Tato komunikace je podle respondentů problematická hlavně proto, že odezírat ze rtů nejde podle respondentů každému, problém to je hlavně u lékaře (R1). Svépomocné řešení jako „*všechno psát*“ (R1) není ideální, protože to dlouho trvá. Potřebu komunikovat se slyšícími vyjádřili všichni respondenti, krom jednoho, který řekl, že nepotřebuje nic, protože mu „*pomáhá rodina*“ (R4). Důležitost zprostředkování při komunikaci odpovídá zjištěním uvedeným v odborné literatuře. Potměšil (2011) stejně jako respondenti považuje tlumočení i psaný projev za problematický při komunikaci, a to hlavně proto, že míra porozumění u člověka s postižením sluchu nemusí být vysoká, protože napsané nebo hláskované slovo pro něj může být cizí.

Zajímavé je, že se neobjevila potřeba komunikace mezi lidmi s vrozeným sluchovým postižením a lidmi, kteří ztratili sluch např. ve stáří, přitom obě skupiny navštěvují stejné pomáhající organizace a každá ze skupin komunikuje jinak. Jedním z důvodů, proč tomu tak je, může být, že slyšících je víc a lidé se sluchovým postižením se s nimi proto potřebují domluvit. Skupina lidí se sluchovým postižením vzniklým jiným způsobem může být marginální, ale může to svědčit také o diferencovanosti služeb, kdy se klienti z obou skupin v organizacích nepotkávají, nebo o tom, že slyšící jsou pro lidi se sluchovým postižením referenční skupinou, tedy těmi, ke komu by se chtěli přiblížit, a proto by s nimi chtěli komunikovat.

Informovanost se objevila jako chybějící informace o službách, kdy respondent (R2) využívá hlavně služby jedné organizace, protože o nich ví, ale ocenil by i informace o dalších službách, což by mu rozšířilo výběr dostupných služeb. Informovanost se objevila i ve formě potřeby „*aby mě tady někdo poradil*“ (R1).

Představa lidí se sluchovým postižením o žádoucích činnostech vedoucích k naplnění jejich potřeb

Řešením potřeby komunikace u těch, kteří o ní mluvili, byly vždy pouze tlumočnické služby. Tedy doprovod z pomáhající organizace, který překládá ze znakového jazyka do mluvené češtiny. Právě tato služba se tak jeví jako klíčová, protože je prozatím jen obtížně nahraditelná. Technologické nástroje pro nahrazení osobního tlumočení v českém kontextu respondenti nereflektovali, ačkoli kdyby výzkum vznikal letos, patrně by to bylo jinak, tlumočení na dálku se stává trendem. Využití papíru a tužky by sice bylo možné, ale je to zdoluhavé. Navíc vzhledem k tomu, že český znakový jazyk má jinou gramatiku než mluvená čeština, písemná komunikace v jazyce, který pro lidi se sluchovým postižením je de facto cizí řečí, přináší riziko nedorozumění.

Řešením nedostatku informovanosti bylo, aby „*byly ty informace více k dispozici*“ (R2). Domnívám se, že zásadním pro to, aby byly informace k dispozici, je adresnost, protože informace o službách dostupných v Brně není problém najít na internetu, ale respondent by potřeboval, aby se tyto informace dostaly přímo k němu. Řešením potřeby rady pak byly „*ochotní*“ (R1) pracovníci v organizaci, kam respondent může pro radu zajít.

Představa lidí se sluchovým postižením o způsobu zjišťování přiměřenosti služeb

Tak jako lidé se znakovým postižením i lidé se sluchovým postižením se vyjadřovali k představě o způsobu zjišťování přiměřenosti nabízené služby jen málo. Objevili dva způsoby, kdy jedním z nich je zajištění přiměřenosti zkušeností a druhým je vznesení požadavku pracovníkovi.

Zkušenost jako způsob zajišťování přiměřenosti služby popsala R1: „*Já jsem zvyklá, že jsem zafixovaná s jednou tlumočnicí a už několik let ji mám, a když je jiná, tak je to trošku problém, protože ona neví, co se u mě děje a já bych to musela opakovat.*“ Komunikace je popsána jako: „*Když něco potřebuji, tak se obrátím sem, do kanceláře*“ (R5). Znamená to aktivitu klienta, který vyjádří svoji potřebu, a pochopení pracovníků, kteří na ni reagují ke klientově spokojenosti.



Zkušenosti lidí se sluchovým postižením s činností, která se prakticky vykonává

Všichni respondenti krom jednoho říkali, že využívají služeb pomáhajících organizací. Tou výjimkou byl R4: *„Já mám rodiče, takže mi pomáhají rodiče, tak zatím nevyužívám služby tady.“* Ze služeb respondenti hovořili o tlumočnictví, poradenství, klubu neslyšících, o přednáškách a o veřejném internetu přístupném v pomáhajících organizacích. Jen jeden z respondentů využíval službu poskytovanou mimo organizace zaměřující svou pomoc přímo na cílovou skupinu, a to pečovatelskou službu.

S poskytováním služeb byli respondenti (R1, R2, R5) spokojeni. Oceňovali hlavně kvalitu personálu: *„Všichni jsou ochotní, dobří lidé tady pracují“* (R5, podobně R1) a možnost se setkávat: *„Ten klub, to je základ“* (R1).

Respondenti si stěžovali pouze na to, že *„je málo tlumočnicků“* (R5). To viděli jako problém jak respondenti, kteří tlumočníky aktivně využívali, tak respondent, který je nevyužíval. Z toho se dá usuzovat, že nedostatek tlumočnicků představuje pro respondenty závažný problém, který člověk vnímá, i když ho aktuálně netíží. Tlumočnictví opět vychází jako základní a nenahraditelná služba.

Představa poskytovatelů služeb pro lidi se zrakovým postižením o potřebách klientů

Zástupci poskytovatelů služeb hovořili o následujících tématech v souvislosti s potřebami klientů: zadluženost klientů, informační deficit a problémy spojené s prací s informacemi, chybějící dovednosti, časová náročnost činností, psychické dopady postižení, doprovod klientů, potřeba samostatnosti klientů a nízké vzdělání klientů.

Když respondenti hovořili o zadluženosti, vyslovili dvě potřeby. Potřebu předcházet dluhům, protože *„bohužel nevidomí jsou naivní, skočí kolikrát na nějakou smlouvu, kterou jim někdo špatně přečte“*, a potřebu „řešit dluhy“ ve chvíli, kdy se člověku se zrakovým postižením začnou hromadit. Informace a práce s nimi byly velkým tématem pro poskytovatele služeb. Hovořili o informačním deficitu, kdy *„člověku chybí 80 % informací“* a klienti potřebují ukazovat *„okolní svět“*, protože ten *„se jim ztrácí“*. Poskytovatelé hovořili také o souboru potřeb vyplývajících ze specifické práce lidí se zrakovým postižením s informacemi. Jde o potřebu výběru informací, protože informací je hodně a je těžké se v nich vyznat, jde o časovou náročnost práce s informacemi a potřebu dostátku času, která z ní vyplývá, a také o namáhavost práce s informacemi, obzvlášť v reálném čase, a o potřebu přípravy *„[informace] je dobré mu poslat dopředu, on si to nahraje do nějakého zařízení (...) a pak to třeba připslouchává. A tam už vidíte tu pracnost té práce s informací. Musí připslouchávat, musí vás poslouchat, jo, je to práce s tím zvukem“*. Nakonec lidé se zrakovým postižením potřebují podle poskytovatelů *„dostávat [informace]“*.

O potřebě získat specifické dovednosti hovořili poskytovatelé v souvislosti se samostatností *„[samostatnost] je o tom, jaké získá ten člověk dovednosti“*), s ovládáním techniky a péčí o děti. Podle poskytovatelů i s potřebnými dovednostmi a kompenzačními pomůckami člověk se zrakovým postižením *„činnosti dělá podstatně pomaleji než my [vidící], takže (...) si musí rozmyslet, co udělá sám a co s dopomocí“*. Poskytovatelé tedy hovoří o potřebě pomoci, např. potřebě doprovodu. Za zajímavé považují, že samostatnost pro klienty považovali spíš za svůj cíl než za cíl klientů, *„[klienti] přichází s těmi nedostatečně vyvinutými dovednostmi z rodiny (...) a narážíme na to, že se synem dospělým chodí neustále maminka a pořád mluví za něj a my musíme dělat vše pro to, aby ta maminka za něj nemluvila (...) ale my potom poznáme, ten kluk bez maminky ani rána“*. O potřebě získat specifické dovednosti hovořili respondenti specificky u lidí, kteří aktuálně řeší ztrátu zraku. U nich může být získ specifických dovedností cestou k vyrovnání se se zrakovým postižením. Naučit se tyto dovednosti je přitom náročnější pro seniory, kterých mezi lidmi se zrakovým postižením podle respondentů přibývá.

Psychické dopady postižení s sebou nesou potřebu porozumění, protože *„koukavé okolí jim [lidem se zrakovým postižením] nemusí rozumět v tom směru, že mají třeba s něčím problém, třeba já ti to naliju, ale to není to, co ten nevidomý chce, on si chce nalít sám“*. Zároveň potřebují sdílení, *„potřebují povídat s podobně postiženými lidmi“*. Potřebují vyřešit také *„pocity méněcennosti z důvodu“*



nezvládnání běžných úkonů“. Podle poskytovatelů dále potřebují získat motivaci pracovat: „*Spousta klientů si zvykla na ten pohodlnější život bez té práce, protože jsou finančně zajištěni (...) a jim to stačí*.“ S obtížemi při získání zaměstnání poskytovatelé spojili také nízkou úroveň vzdělání, „*takže oni jsou často velice špatně kvalifikováni*“.

Když poskytovatelé služeb hovořili o potřebách lidí se zrakovým postižením, jejich výpovědi by se daly rozdělit na základě principu „*držitele problému*“ (Úlehla, 2005), tedy podle toho, zda vyjmenované potřeby budou vnímány jako potřebné klienty, nebo pracovníky. U části problémů, o kterých poskytovatelé služeb hovořili, je obtížné určit, kdo držitelem problému je. Týká se to např. pocitů méněcennosti. U jiných lze předpokládat, že držitelem problému je klient, např. u potřeby pracovat se svým dluhem. Jsou tu ale problémy, u kterých je držitelem poskytovatel služby, např. nesamostatnost klientů a jejich malá motivace k práci. Zde je podle mě užitečné ptát se, proč je pro poskytovatele služeb důležité právě toto a jaké to má důsledky. Hypotézy odpovídající na tyto otázky nabízím v závěru práce ve chvíli, kdy už čtenář zná všechna má zjištění.

Představa poskytovatelů služeb pro lidi se zrakovým postižením o žádoucích činnostech vedoucích k naplnění potřeb klientů

Poskytovatelé služeb hovořili o službách poskytovaných v rámci systému sociálních služeb a mimo něj. V rámci systému sociálních služeb popisovali sociální rehabilitaci, sociálně aktivizační služby a sociální poradenství. Mimo systém sociálních služeb pak chráněnou dílnu, psychologickou pomoc a exkurze veřejnosti.

Sociální rehabilitace odpovídala na potřebu naučit nevidomého dovednosti. Při terénní sociální rehabilitaci „*se starají o lidi, co právě teď oslepli*“. Rehabilitaci ale využívají i lidé, kteří jsou nevidomí delší dobu, „*především s tou informační technologií, jako jsou počítače, to je celoživotní vzdělávání, protože oni s každou tou novou kompenzační pomůckou dostávají programy, které prostě jsou jiné, pod jiným operačním systémem, nově prostě postavené, a i když ten program znají, tak se musí neustále učit*“. Sociálně aktivizační služby odpovídají podle poskytovatelů na několik potřeb lidí se zrakovým postižením. Podle poskytovatelů jde o to, „*aby [klienti] prožili něco pěkného, prožitek hezkého a mícháme do toho i to poznání okolí, aby se nám nestalo, že k nám přijde dítě a myslelo si, že kuře má 4 nohy*“. Zároveň je to podobně jako chráněná dílna prostor pro „*skupinové setkávání*“ a skupinové setkávání je poskytovateli viděno jako jedna z odpovědí na potřeby vyplývající z psychické náročnosti zrakového postižení. „*Je strašně důležité pro uvědomění si, nejsem v tom sám, spousta lidí takových je a ten to řeší tak, ten to řeší tak. Taková ta výměna zkušeností...*“

Odborné sociální poradenství odpovídá na potřebu klientů poradit, a to podle poskytovatelů buď v oblasti kompenzačních pomůcek, nebo jde o „*všeobecný rozhovor s klientem*“, kdy je důležité „*poradit mu, co má v jaké situaci dělat, trochu ho povzbudit a podobně*“. Přičemž první typ poradenství je podle poskytovatelů nyní se zjednodušením legislativy spojené s poskytováním pomůcek na ústupu.

Chráněná dílna odpovídá na potřebu zaměstnanosti osob se zrakovým postižením a zároveň na jejich potřebu sdílet a cítit se dostatečnými, „*[klienti], kteří přišli z chráněných dílen, kde pracovali mezi zdravotně postiženými obecně (...) se mezi těmi ostatními cítili méněcenní, protože byli (...) mnohem méně výkonní, (...) a tam [v chráněné dílně pro zrakově postižené] se cítí dobře, protože si jsou rovni*“.

Psychologická pomoc byla poskytovateli spojena se službou vedenou odborníkem – psychologem a jako takovou ji poskytovatelé dávali do souvislostí s vyrovnáním se se zrakovou vadou, protože „*[klienti] jsou z toho špatní, potřebují nějaký čas, toho jim dát, aby se s tou zrakovou vadou smířili*“.

Exkurze veřejnosti do pomáhajících organizací byly v rozhovoru na rozdíl od ostatních činností / poskytovaných služeb spojeny ne s potřebami klientů, ale s představením organizace, proto je respondenti označovali jako „*prezentace služby*“. Zároveň respondenti hovořili o tom, že je potřeba, aby tyto exkurze byly „*zadarmo*“, protože jinak tam „*nikdo nepříjde*“. Vzhledem k těmto výrokům respondentů se domnívám, že exkurze reagují na potřebu klientů porozumět si s vidící veřejností. Zároveň ale služby odpovídají na potřebu organizace prezentovat se navenek.



Představa poskytovatelů o způsobu zjišťování přiměřenosti nabízené služby pro lidi se zrakovým postižením

Poskytovatelé hovořili o několika způsobech, jak zajišťují, aby nabídli služby odpovídající na klientovy potřeby. Šlo o individuální plán, motivační a poradenské rozhovory s klienty a cílenou a necílenou nabídku služeb.

O tom, co klienti potřebují, se poskytovatelé služeb dozvídají prostřednictvím poradenství, kdy *„první, na co se ti klienti u nás ptají a velmi poptávají, jsou kompenzační pomůcky“*. Pracovníci se nové klienty snaží motivovat prostřednictvím *„jednoduchých pomůcek“*, kdy *„je strašně důležité, aby se začaly dostávat první malinké úspěchy“*. Zároveň s tím nabízí rehabilitaci, motivují klienta a vysvětlují, jak se potřeby klienta v kontextu organizace naplňují: *„A je to problém ho přesvědčit, že musí začínat od začátku, on přece se nebude učit na klávesnici počítače, že, ale my mu říkáme, když na ni nevidíte, jak na ní chcete psát? No to na to něco nemáte? My řekneme, no nemáme, to se musíte naučit, jako písárka a pro ně je to takové, čím výš byli postaveni, takové potupné. Potom samozřejmě tím přístupem ke klientovi to zlomíme, oni ví, že tam chodí i jiní, že nejsou sami, ale je to prostě práce toho člověka přesvědčit o tom, že se nedá nic dělat a že některé věci se musí učit úplně od znova.“*

Individuální plán představoval podle poskytovatelů služeb nástroj k zaznamenání, že *„ten člověk třeba rád něco, nějakou službu rád využívá, nějaký druh činnosti rád využívá“*. Na základě toho si ho pracovníci můžou „vytipovat“ jako klienta, který by měl o určitou službu zájem, a oslovit ho. Krom této cílené nabídky služeb poskytovatelé informují klienty necíleně o své nabídce služeb, kdy klienti *„dostanou informace v tvaru, ve kterém jsou schopni je vnímat, nabraň, v brailu, zvětšené, černoisk“*.

Z výpovědí respondentů je zřejmá jejich aktivní role při určování toho, co klientům nabízet a jak je rehabilitovat. Zásadní může být, že poskytovatel služby začíná komunikovat s klientem, který právě ztratil zrak, z role experta, protože poskytovatel ví, jak rehabilitovat klienta, zatímco klient se dostal do nové situace, která je z pohledu expertů i literatury (Jesenský, 2007) vnímána jako velmi náročná. Taková situace s sebou nese riziko, že poskytovatel služeb zůstane v roli experta na klientovy potřeby i nadále, případně tuto roli ponese i do kontaktu s klienty, kteří získali zrakovou vadu v dětství a u kterých se dá předpokládat, že jsou způsobilí pro stanovení toho, co potřebují.

Představy poskytovatelů služeb pro lidi se sluchovým postižením o potřebách lidí se sluchovým postižením

Poskytovatelé služeb pro osoby se sluchovým postižením hovořili o potřebách spojených se získáváním a prací s informacemi, s psychickými dopady ztráty sluchu, s (ne)samostatností klientů a s chybějícími sociálními dovednostmi a s finančními potížemi klientů, s izolovaností klientů a s omezenou možností klientů komunikovat.

Práce s informacemi zahrnuje u lidí se sluchovým postižením několik dimenzí. Jde o potřebu porozumět se při kontaktu tváří v tvář, ale také o potřebu porozumět psanému textu a o informační deficit. O potřebě porozumět se tváří v tvář hovořili hodně respondenti z řad neslyšících, poskytovatelé to spojovali s *„vyřizováním těch záležitostí“*, tj. hlavně s interakcemi mezi slyšícími a neslyšícími v situaci, kdy člověk s postižením sluchu potřebuje tuto interakci z praktických důvodů. Potřebu porozumět psanému textu spojili poskytovatelé služeb s tím, že klienti *„tomu psanému textu často nerozumí“*. Problémem proto mohou být např. smlouvy. Informační deficit podle poskytovatelů služeb začínal *„od doby toho vzdělávání“*.

Psychické dopady ztráty sluchu viděli poskytovatelé hlavně v neporozumění si se slyšícími a v tom, že celý den mezi slyšícími to pro neslyšící je *„náročné“*. Seniori, kteří právě ztrácejí sluch, *„cítí velké problémy izolace, neschopnost komunikace“*. Společnost neslyšících pak podle respondentů přináší lidem s postižením sluchu *„pocit té sounáležitosti a porozumění, (...) kde si můžou posedět, zaznakovat, říct, jaký měli den“*.

Finanční potíže spojené s dluhy nejsou široce rozšířené mezi klienty, ale občas se objeví. Přináší s sebou potřebu *„ty dluhy řešit“*. Tím, že problém není viděn jako rozšířený, pravděpodobně pracovníci nemají potřebu řešit prevenci dluhů.



S chybějícími sociálními dovednostmi a nesamostatností klientů se pojí potřeby, u kterých poskytovatelé služeb reflektují, že „často ani samotní klienti si to neuvědomují [že je jejich chování problematické], to je spíš z našeho pohledu“. Jde tedy o problémy, jejichž držitelé jsou podle poskytovatelů oni sami. Podle poskytovatelů služeb jsou klienti, kteří jsou neslyšící od narození, příliš kontrolováni rodinou, ale přitom potřebují „vést k větší samostatnosti“. Rodiče např. spravují dětem finance, nebo „volají do zaměstnání třeba za syna“, když potřebuje něco zařídit, řeší za potomky „pracovní pohovory“. Rodiče dětem nepředávají sociální dovednosti, jsou „zvyky, které [klient neslyšící od dětství] v té výbavě z rodinného prostředí nemá“, např. „jsme byly s paní domluvené, že v tolik a tolik hodin na konkrétním místě, že se potkáme. (...) v okamžik, kdy už to setkání mělo proběhnout, stále nikde nikdo, pošlete jednu zprávu, pošlete druhou zprávu a přijde vám odpověď ve stylu ‚neboj se, jsem na cestě‘, tak musíte opravdu vysvětlovat tomu člověku, že se nemůže takto chovat k vašemu volnému času“.

Představa poskytovatelů služeb o žádoucích činnostech vedoucích k naplnění potřeb lidí se sluchovým postižením

Poskytovatelé služeb popsali následující činnosti, které podle nich odpovídají na potřeby lidí se sluchovým postižením: tlumočení, organizace setkávání a přednášek, čtení pro neslyšící, práce s psanou češtinou, poradenství, pomoc s nalezením nebo zprostředkováním zaměstnání, cvičení. Směrem k veřejnosti se pak objevuje výuka znakového jazyka. Poskytovatelé dále hovořili o tom, že oni sami potřebují někdy vychovávat své klienty, což odpovídá na potřebu, kterou si jejich klienti „neuvědomují“.

Tlumočení bylo respondenty popsáno ve čtyřech podobách. Objevilo se jako klasický osobní doprovod člověka se sluchovým postižením např. „k lékaři“, kdy člověk s postižením sluchu prostřednictvím tlumočnicka komunikuje se slyšícím. Objevilo se jako tlumočení po telefonu, klienti chtějí „zprostředkovat telefonát“ např. do zaměstnání. Objevilo se také tlumočení, které sami respondenti spojují se sociální prací, kdy například při dluhovém poradenství tlumočnick doprovodí klienta k sociálnímu pracovníkovi ve specializované pomáhající organizaci a po tlumočení samém „potom může s ním [s klientem] ještě pokračovat dál a dovysvětlit mu ty informace, zopakovat, někdy je to o tom, napsat si to, napiš si tady tohle a opakovat s ním ty kroky, což už je nadstandard nějaké jenom čistě tlumočnické služby“. Spolupráce s dalšími pomáhajícími pracovníky z jiných organizací je pro poskytovatele služeb tématem. Hovořili např. o nedostatku zájmu o spolupráci ze strany protialkoholní léčebny, kterou spojují s recidivou u klienta, jenž léčbu závislosti podstoupil. Objevilo se také tlumočení smluv a návodů. Ty jsou sice písemné, ale v českém jazyce, který se od českého znakového jazyka liší.

Setkávání v organizaci zahrnovalo přednáškovou činnost, klub a setkávání pro neslyšící maminky s dětmi. Na přednáškách se podle respondentů „[klienti] cítí dobře a jsou tam spokojení, protože všemu rozumí, můžou se zeptat, mají tam tlumočnicka jenom pro ně, sejdou se tam se stejnou partou, se kterou se tam scházejí“. Přednášková činnost tedy odpovídá na potřebu dozvědět se něco nového („sociální témata, různé změny legislativy, v dopravě, takové jako informace, to klienty zajímá“), ale také potřebu sounáležitosti. V klubu „vyhledávají spíš tady (...) společnosti, kde si můžou posedět, zaznakovat, říct, jaký měli den, (...), takže tam si tak odpočinou“. Klub tedy také odpovídá na potřebu sdílení. Prostor pro to, potkat se a odpočinout si, nabízí také cvičení. Na setkání, kam „chodí neslyšící maminky s jejich slyšícími dětmi (...) před tím, než půjdou do mateřské školy“, je cílem „naučit ty děti na slyšící prostředí, kde to vede slyšící sociální pracovník a mluví na ně a jsou tam s ostatními dětmi, které je také slyší, maminky je (...) nechávají vplout do té slyšící komunity ještě, než se dostanou do školky (...)“. Pro maminky je to zároveň možnost „odpočinout si“.

Čtení pro neslyšící a práce s psanou češtinou jsou aktivity, které reagují na potřebu pracovat s češtinou jako s jazykem, který je pro lidi se sluchovým postižením cizí. Na „čtení pro neslyšící chodí především senioři a na práci s textem, s češtinou psanou spíše mladí, v rámci diplomových prací a jiných“.



Poradenství má u lidí se sluchovým postižením dvě formy. Funguje jako klasické sociální poradenství, ale zároveň se objevila forma poradenství s technikou, kdy *„dnešní čtyřicátníci, padesátníci nejsou tak zdatní s technologiemi, tak velice rádi chodí za jedním naším [kolegou]“, který je naučí techniku používat, „aby ten mobil nebo tablet fungoval tak jak má, aby uměli používat ty funkce, které jsou pro ně jako sekundárně velmi důležité, díky těm různým aplikacím“.* Mezi náplň klasického poradenství by se dala zařadit i pomoc se zprostředkováním zaměstnání. Může jít o situaci, kdy klient přijde s tím, že hledá práci, a poskytovatel služby mu pomůže se *„životopisem, abychom to dali nějak dohromady, a potom jsme pomáhali kontaktovat pár míst“.* Zároveň pomáhající organizace má *„kontakty na dvě větší firmy“,* kde může zprostředkovat zaměstnání. Výuka znakového jazyka probíhá buď pro „rodiče neslyšících dětí“ klientů nebo „ve firmě“, která zaměstnává člověka s postižením sluchu. Ačkoli to není služba cílená na lidi s postižením sluchu, odpovídá na jejich potřebu porozumět se nebo komunikovat s druhými.

Co se týče „výchovy“ klientů, popsal to respondent takto: *„Prostě musíte člověka poučovat, co se sluší, co se nesluší, třeba zvyky, které v té výbavě z rodinného prostředí nemá.“*

Představa poskytovatelů o způsobu zjišťování přiměřenosti nabízené služby pro lidi se sluchovým postižením

Poskytovatelé uvedli následující způsoby zajištění přiměřenosti služby: objednávka klientem, volba pracovníka, který je klientovi blízký, nabídka služeb.

Objedávka klientem probíhala hlavně u poradenství (např. u dluhového poradenství), nebo ve chvíli, kdy klienti *„přijdou a mají už nalezené kontakty, inzeráty, chtějí pouze zprostředkovat telefonát, jestli mají přijít na osobní pohovor“.*

Dlouhodobý kontakt mezi klientem a pracovníkem a věková blízkost hraje u lidí se sluchovým postižením roli i vzhledem k vývoji znakového jazyka: *„Neslyšící seniorského věku a (...) kteří primárně komunikují znakovým jazykem, primárně vyhledávají služebně nejstarší kolegyni, která se blíží věkem jejich věku, jsou tam i jiné vyjadřovací prostředky a ten jazyk, který se používal, když dotyčnému bylo 20 let, a jazyk, který se používá dnes, je tam obrovský rozdíl.“* Dá se tedy předpokládat, že tlumočení u nich probíhá určitým způsobem, který jim vyhovuje.

Nabídka služeb je poslední ze způsobů zajištění přiměřenosti. Pracuje se s předpokladem, že klient si zvolí z nabídky tu službu, která je pro něj přiměřená. I zde je ale třeba přizpůsobit nabídku služby cílové skupině: *„Já jim v sobotu pošlu, oni jsou prostě naučení, že program je tehdy, on je to teda pravidelný program, ale koná se jenom tehdy, kdy já pošlu smsku co se bude dít, když jsem nastoupila tak jsem na to zapomněla na to poslání smsky, nepřišla ani noha, vůbec, fakt nikdo nepřišel.“*

Porovnání poptávky po službách a nabídce služeb pro lidi se zrakovým postižením

Výsledky výzkumu ukazují, že lidé se zrakovým postižením vidí své potřeby hlavně v oblastech styku s vidící většinou (bezpečí, komunikace, samostatnost, zaměstnání a podpůrná potřeba dostupnosti služeb) a činnosti vedoucí k naplnění potřeb vidí hlavně cílené na většinovou vidící společnost (architektonické úpravy prostředí, označení potravin braillem, dostupnost asistentů na úřadech a v obchodech, zprostředkovatelská role úřadu práce při komunikaci se zaměstnavatelem). Poskytovatelé služeb pro lidi se zrakovým postižením vidí potřeby svých klientů hlavně jako přímé (časová náročnost činností, informační deficit a problematická práce s informacemi) a nepřímé (chybějící dovednosti, psychická náročnost postižení, nízké vzdělání, potřeba samostatnosti) důsledky jejich postižení a další deficity na straně klienta (zadluženost). Činnosti vedoucí k naplnění potřeb jsou pak podle poskytovatelů realizovány uvnitř pomáhajících organizací (sociálně aktivizační služby, sociální rehabilitace, odborné poradenství, chráněná dílna, odborná konzultace s psychologem a exkurze veřejnosti do pomáhající organizace). Absolutní většinou jsou tyto činnosti směřované na lidi s postižením zraku (vše krom exkurzí). Je zde tedy patrný rozpor mezi nabídkou a poptávkou služeb.

Uvažujeme-li o důvodech tohoto rozporu, domnívám se, že je možné vytvořit dvě hlavní hypotézy, které budou do jisté míry platné: 1. respondenti z řad klientů služeb hovořili hlavně o nenasycené poptávce; 2. nejsou institucionalizované způsoby zjišťování určitých potřeb respondentů.



První hypotéza s sebou nese, že respondenti z řad lidí se zrakovým postižením nehovořili o tom, o čem poskytovatelé služeb, protože tato jejich poptávka je naplněná a nepromítá se do jejich aktuálně pocítovaných potřeb. Svědčit by o tom mohlo, že zrakově postižení respondenti byli podle svých výpovědí klienty služeb a oceňovali pracovníky poskytující služby. Zároveň je možné, že při utváření své identity nezohledňovali své deficity, případně je nezohledňovali před osobami tazatelek, takže potřeby vyplývající z vlastních deficitů nezahrnuli vědomě či nevědomě do svých výpovědí. Druhá hypotéza vychází z toho, jak respondenti z řad lidí se zrakovým postižením i pomáhajících profesionálů hovořili o způsobech zjišťování potřeb. Lidé se zrakovým postižením hovořili o možnosti nahlásit existující architektonické bariéry zaměstnanci pomáhající organizace, o možnosti vyzkoušet nezávazně pomůcky a o přátelském přístupu zaměstnanců pomáhající organizace, jenž vedl k otevřenosti respondentů. Poskytovatelé služeb hovořili o tom, že klienti přijdou a začnou mluvit o svých potřebách a pracovníci klientovi vysvětlí, jak se tyto potřeby naplňují v organizaci. Kromě toho v organizaci funguje individuální plán klienta jako zdroj informací pro cílenou nabídku služeb a necílená nabídka služeb ve formátu, ve kterém ji klienti jsou schopni přijímat (audiozáznam, zvětšené písmo). Z toho vyplývá, že klienti jsou spíše podporováni využít existující nabídky služeb než se aktivně podílet na jejím rozvoji. Existující nabídka služeb je potom podle poskytovatelů ovlivněna hlavně zákonem o sociálních službách. Na cokoli dalšího se obtížně shánějí peníze. Respondenti z řad nevidomých tak nemají k dispozici obecně známý a akceptovaný způsob, jak upozorňovat na některé ze svých potřeb a navrhopvat činnosti, které podle nich vedou k naplnění těchto potřeb, např. na potřebu samostatnosti v jiném kontextu než doplnění dovedností a odstranění architektonických bariér (označení potravin braillem, dostupnost asistentů na úradech). Tuto hypotézu podporují zjištění Tschanze a Stauba (2017:1210), kteří tvrdí, že česká sociální politika klade v porovnání s jinými evropskými zeměmi střední důraz na sociální zabezpečení a střední důraz na aktivizaci na trhu práce, ale ochrana občanských práv, mezi které patří regulace umožňující participovat na občanském životě, je nízká. Zároveň je třeba dodat, že historicky je u nás sociální práce spjata právě s odstraňováním deficitů klientů (Špiláčková, 2016).

Porovnání poptávky po službách a nabídky služeb pro lidi s postižením sluchu

Lidé s postižením sluchu jmenovali oproti „svým“ pomáhajícím pracovníkům i oproti lidem se zrakovým postižením jen málo potřeb. Konkrétně jmenovali potřebu komunikace se slyšícími, potřebu rady a informovanosti o službách. Respondenti z řad pomáhajících pracovníků pak popisovali širokou škálu potřeb, která se velmi podobala potřebám popsáním poskytovateli služeb pro lidi s postižením zraku (potřeba překonávat informační deficit a pracovat s informacemi, potřeba samostatnosti klientů, doplnění sociálních dovedností klientů, potřeba komunikovat, řešit finanční problémy, potřeba pracovat s češtinou, potřeba obsluhovat techniku a potřeba mít zaměstnání). I zde bychom mohli tyto potřeby spojit s přímými (např. omezená možnost komunikovat) nebo nepřímými (např. chybějící sociální dovednosti) důsledky postižení. Činnosti vedoucí k naplnění potřeb pak směřují u obou skupin respondentů k aktivitám pomáhajících organizací (lidé s postižením sluchu mluvili o tlumočnictví, poradenství, cílená informovanost; pomáhající pracovníci přidávají krom předchozího přednášky a setkávání, výuku znakového jazyka, čtení pro neslyšící, práce s psanou češtinou).

Opět se zde objevila oblast, ve které nedochází k překryvu mezi tím, o čem hovořili respondenti z řad lidí se sluchovým postižením a poskytovatelé služeb pro ně. Tentokrát sice poskytovatelé služeb hovořili o všem, co zmiňovali klienti, ale přidali k tomu mnoho dalších věcí. První z nich vychází z významnosti potřeby komunikace. Jak říká slavný citát připisovaný Helen Keller³, slepota

³ Citát nebyl doslovně nikdy u Keller vystopovaný (Harrington, 2000), ale podobnými slovy se vyjadřuje ve své korespondenci: „Jsem stejně hluchá, jako jsem slepá. Problém hluchoty je hlubší a komplexnější, jestli ne důležitější než problémy slepoty. (...) Znamená ztrátu rozhodujícího stimulu – zvuku hlasu, který přináší jazyk (...) a udržuje nás v intelektuální společnosti člověka“ (Keller, 1933:68).



odděluje člověka od věcí, hluchota od lidí. Potřeba komunikace tak mohla zastínit další potřeby, takže o dalších potřebách respondenti nemuseli hovořit, mohly se jim zdát zanedbatelné. Druhá hypotéza tak jako u zrakově postižených vychází z toho, že respondenti hovořili jen o potížích, které aktuálně prožívají, takže vynechávali ty, které díky poskytovatelům služeb už nepociťují, protože služby je řeší, a ty, které nepociťují proto, že z jejich perspektivy se nejedná o problémy (držitelé problémů jsou poskytovatelé služeb (Úlehla, 2005)).

ZÁVĚR

Má zjištění ukazují, že potřeby artikulované lidmi se zrakovým a sluchovým postižením jsou orientované na komunikaci nebo spolupráci s dalšími subjekty. Může jít o konkrétní lidi (např. komunikaci s lékařem nebo náhodným kolemjdoucím), nebo o organizace (např. obchod, kde je pro respondenta s postižením obtížné si nakoupit). Respondenti z řad poskytovatelů služeb často vidí problémy a z nich vycházející potřeby hlavně v deficitech svých klientů, které přímo či nepřímo vyplývají z jejich postižení. Jejich potřeby tak chtějí naplňovat z velké části prací s klienty, někdy také to, jací klienti jsou, vnímají jako překážku v naplňování své práce, tedy v pomoci klientům naplnit své potřeby. Zatímco potřeby obou skupin klientů se výrazně lišily jak svou šíří, tak typem, to, jak vnímali poskytovatelé služeb potřeby klientů, se podobalo. Důležitým tématem byly potřeby a problémy klientů vyplývající z nepřímých deficitů postižení, totiž jejich nesamostatnost a nedostatek jejich sociálních návyků. Zajímavým zjištěním pro mě bylo, že to respondenti z řad poskytovatelů služeb vnímali jako důsledek výchovy lidí s postižením, přitom práci s rodinou vnímali jako něco, co jim nenáleží (s výjimkou klubu pro neslyšící maminky s dětmi). Domnívám se, že orientace na práci s klientem více než se subjekty v jeho okolí má několik důvodů: 1. sociální rehabilitace klienta je významná pro jeho samostatnost a sebevědomí (Čálek, Cerha, Holubář, 1992) a také pro plný rozvoj jeho potenciálu (Martin, 1991), 2. sociální rehabilitace je u nás tradiční a dobře institucionalizovaný způsob práce s oběma cílovými skupinami (Jesenský, 2007; Horáková, 2006), který je legislativně ukotvený a stát podporuje jeho financování, 3. sociální práce jako obor, který se zabývá problémovými interakcemi, není u nás obvyklým způsobem práce ani s jednou cílovou skupinou a dá se předpokládat řada faktorů, které sociálním pracovníkům brání prosazovat pomoc klientům v interakcích se subjekty v jejich okolí (Baláž, Musil, 2016).

Sociálním pracovníkům věnujícím se práci s těmito cílovými skupinami bych na základě svých zjištění chtěla doporučit, aby hledali cesty, jak pomáhat svým klientům v interakci s dalšími subjekty i ve chvíli, kdy to zahrnuje vyjednávání s těmito dalšími subjekty. Je zřejmé, že někdy se to již daří např. s některými zaměstnavateli nebo s městem při řešení architektonických bariér, ale například při práci s rodinami po skončení práce služeb primární prevence nebo s komerčními subjekty (provozovatelé obchodů a další) vnímám z hlediska výsledků své práce deficit. Výzvou pro sociální pracovníky nově vstupující do pomáhajících organizací pak možná bude uchovat si specifický úhel pohledu, který sociální práce nabízí, a nepřijímat optiku např. speciální pedagogiky. Je to třeba právě vzhledem k tomu, že sociální práce se zabývá pomocí v problémových interakcích mezi subjekty, a ne nutně prací s deficitem klientů. Je otázkou, jak toho docílit. Jediná odpověď, která mě napadá, je reflexe vlastní praxe v organizaci, např. při využití supervize.

POUŽITÉ ZDROJE

- BALÁŽ, R., MUSIL, L. 2016. Faktory bránící dosahování oborových zájmů sociální práce. *Sociální práce / Sociální práce*, 16(5), 52–71.
- CEPRES. 2016. *Analýza potřebnosti rozvoje sociálních služeb v Brně*. Brno: Statutární město Brno.
- ČÁLEK, O., CERHA, J., HOLUBÁŘ, Z. 1992. *Vývoj osobnosti zrakově těžce postižených*. Praha: Achát.



- CAMBRIDGE DICTIONARY. 2018a. *Demand* [online]. Cambridge: Cambridge Dictionary. [17. 1. 2018]. Dostupné z: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/demand>
- CAMBRIDGE DICTIONARY. 2018b. *Supply* [online]. Cambridge: Cambridge Dictionary. [17. 1. 2018]. Dostupné z: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/supply>
- HARRINGTON, T. 2000. *About Deafness* [online]. Washington, D. C.: Gallaudet University Library. [27. 6. 2019]. Dostupné z: <http://libguides.gallaudet.edu/c.php?g=773975&p=5552566>
- HORÁKOVÁ, R. 2006. *Analýza tlumočnických služeb pro sluchově postižené* [online]. Disertační práce. Brno: Masarykova univerzita. [5. 2. 2020]. Dostupné z: http://ruce.cz/clanky/_834.pdf
- JESENSKÝ, J. 2007. *Prolegomena systému tyflorehabilitace, metodiky tyflorehabilitačních výcviků a přípravy rehabilitačně-edukačních pracovníků tyflopédického spektra*. Praha: Univerzita Jana Ámose Komenského.
- KELLER, H. 1933. *Helen Keller in Scotland: A Personal Record Written by Herself*. London: Methuen & Co. LTD.
- MARTIN, D. 1991. Introduction. In: MARTIN, D. (Ed.). *Advances in Cognition, Education, and Deafness*. Washington, D.C.: Gallaudet University Press.
- MATSUMOTO, D. 2009. Need. In: MATSUMOTO, D. *The Cambridge Dictionary of Psychology*. New York: Cambridge University Press.
- MPSV. 2020. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. Praha: MPSV. [16. 10. 2020]. Dostupné z: <http://iregistr.mpsv.cz/>
- MUSIL, L. 2013. Identita oboru/profese sociální práce. In: MATOUŠEK, O., KŘIŠŤAN, A. (Eds.). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- MUSIL, L. 2017. *Okolnosti postmoderní institucionalizace sociální práce v kontextu sociálních služeb (Rukopis.)*. Brno: FSS MU.
- NAKONEČNÝ, M. 1997. *Encyklopedie obecné psychologie*. Praha: Academia.
- POTMĚŠIL, M. 2011. Osoby se sluchovým postižením jako cílová skupina. In: MICHALÍK, J. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál.
- SCHINDLER, R. 1997. *Zrakové vady – Hodnocení vizu* [online]. Praha: SONS ČR. [31. 1. 2013]. Dostupné z: <http://www.braillnet.cz/sons/docs/zrak/viz.htm>
- ŠPILÁČKOVÁ, M. 2016. *Česká sociální práce v letech 1968–1989. Rozvedeno na příkladu Ostravy*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
- TSCHANZ, Ch., STAUB, I. 2017. Disability-Policy Models in European Welfare Regimes: Comparing the Distribution of Social Protection, Labour-Market Integration and Civil Rights. *Disability & Society*, 32(8), 1199–1215.
- ÚLEHLA, I. 2005. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Praha: Sociologické nakladatelství.
- WHO. 2016. *Grades of Hearing Impairment* [online]. Ženeva: WHO. [4. 10. 2016]. Dostupné z: http://www.who.int/pbd/deafness/hearing_impairment_grades/en/
- WHO. 2010. *International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems 10th Revision (ICD-10) Version for 2010: Chapter VII Diseases of the Eye and Adnexa (H00–H59)* [online]. Ženeva: WHO. [17. 2. 2014]. Dostupné z: <http://apps.who.int/classifications/icd10/browse/2010/en#/H53–H54>
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.*

Efektívne intervencie pre znižovanie záťaže neformálnych opatrovateľov osôb s demenciou pri Alzheimerovej chorobe: systematický prehľad¹

Burden Reduction of Informal Carers of Persons with Dementia related to Alzheimer's Disease: A Systematic Review of Effective Interventions

Marta Nemčíková, Zuzana Katreniaková, Patricia Dobříková, Iveta Nagyová

Mgr. Marta Nemčíková² je externou doktorandkou sociálnej práce na Fakulte zdravotníctva a sociálnej práce Trnavskej univerzity v Trnave. V dizertačnej práci sa venuje problematike demencie a využitiu validácie v praxi sociálneho pracovníka. Pôsobí tiež v ambulantnom špecializovanom zariadení pre ľudí so zdravotným postihnutím, ktorým je demencia pri Alzheimerovej chorobe, Parkinsonovej chorobe, demencia inej etiológie alebo organický psychosyndrómom.

MUDr. Zuzana Katreniaková, PhD.,³ sa venuje najmä zdravotno-sociálnej starostlivosti o seniorov a osoby s duševným postihnutím. Niekoľko rokov pôsobí v oblasti poskytovania domácej opatrovateľskej starostlivosti. Bola členkou odbornej pracovnej skupiny Asociácie na ochranu práv pacientov SR v projekte Stratégie dlhodobej starostlivosti. Je odborným garantom projektu Fórum prevencie, ktorého cieľom je zvýšenie účasti dospeléj populácie na preventívnych prehliadkach. Ako členka Európskej asociácie verejného zdravotníctva a predsedníčka Slovenskej asociácie verejného zdravia sa orientuje na prenos výsledkov výskumu do politiky a praxe verejného zdravotníctva.

Prof. PhDr. Mgr. Patricia Dobříková, PhD. et PhD.,⁴ prednáša na Fakulte zdravotníctva a sociálnej práce a Filozofickej fakulte Trnavskej univerzity v Trnave. Na období 2017–2022 je menovaná ako affiliated faculty in the Department of Health Administration and Human Resources Panuska College of Professional Studies, University of Scranton, USA. Pôsobí ako klinický psychológ

¹ Táto práca bola podporovaná Agentúrou na podporu výskumu a vývoja na základe Zmluvy č. APVV-15-0719 (50 %) a Vedeckou grantovou agentúrou Ministerstva školstva a Slovenskej akadémie vied č. grantu VEGA 1/0372/20 (50 %).

² Kontakt: Mgr. Marta Nemčíková, Trnavská univerzita v Trnave, Fakulta zdravotníctva a sociálnej práce, Katedra sociálnej práce, Univerzitné námestie 1, 918 43 Trnava; marta.nemcikova@truni.sk

³ Kontakt: MUDr. Zuzana Katreniaková, PhD. Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, Lekárska fakulta, Ústav sociálnej a behaviorálnej medicíny, Trieda SNP 1, 040 11 Košice; zuzana.katreniakova@upjs.sk

⁴ Kontakt: Prof. PhDr. Mgr. Patricia Dobříková, PhD. et PhD. Trnavská univerzita v Trnave, Fakulta zdravotníctva a sociálnej práce, Katedra sociálnej práce, Univerzitné námestie 1, 918 43 Trnava; patricia.dobrikova@truni.sk



v hospici v Trenčíne. Je podpredseda Asociácie hospicovej a paliatívnej starostlivosti Slovenska, členka Slovenskej spoločnosti paliatívnej medicíny a pôsobí v European Association for Palliative Care a International Association for Palliative Care.

Mgr. Iveta Rajničová Nagyová, PhD.,⁵ je prednostkou Ústavu sociálnej a behaviorálnej medicíny na Lekárskej fakulte Univerzity Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach. Je prezidentkou European Public Health Association (EUPHA) a členkou European Advisory Committee for Health Research (EACHR) v rámci WHO/Europe so špeciálnym zameraním na translačný a implementačný výskum. Jej vedecko-výskumná činnosť je zameraná na výskum biobehaviorálnych a psychosociálnych inovácií v manažmente chronických chorôb. Je zodpovednou riešiteľkou viacerých medzinárodných a národných vedecko-výskumných projektov v oblasti chronických chorôb a integrovanej starostlivosti. Na národnej úrovni pracuje tiež ako konzultantka pre Ministerstvo zdravotníctva Slovenskej republiky a Kanceláriu Svetovej zdravotníckej organizácie v Slovenskej republike.

Abstrakt

CIELE: Zámerom článku je zodpovedať otázku, aké sú aktuálne výskumné zistenia o efektívnych psychosociálnych intervenciách redukujúcich záťaž neformálnych opatrovateľov osôb žijúcich s demenciou pri Alzheimerovej chorobe (ACH) v domácom prostredí. **TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ:** Poskytovanie starostlivosti členovi rodiny s demenciou pri ACH môže opatrovateľom ponechať malý priestor na venovanie dostatočnej pozornosti faktorom záťaže, ktoré limitujú ich zdravie, sociálny život a finančné postavenie. Na záťaž je nazerané v súlade s koncepcným modelom hodnotenia stresu. Z pohľadu ekosystémovej teórie sú identifikované kľúčové princípy starostlivosti o neformálnych opatrovateľov. **METÓDY:** Systematický prehľad o efektívne intervenciách zameraných na opatrovateľskú záťaž neformálnych opatrovateľov osôb s demenciou pri ACH publikovaných v databázach PubMed, Science Direct, Web of Science Current Contents Connect a Web of Science Core Collection od 2015 do apríla 2020. Záverečný proces mapovania prebiehal v štyroch oblastiach podľa modelu PICO. **VÝSLEDKY:** Z celkového počtu 4920 štúdií týkajúcich sa zvoleného zamerania zostalo po skríningu abstraktov 77 štúdií, z ktorých bolo vybraných 8 relevantných štúdií. Identifikovanými intervenčnými stratégiami boli psychoedukácia, edukácia, telefonické a internetové intervencie, poradenstvo, podporné skupiny a formálny prístup k starostlivosti o opatrovateľov. **IMPLIKÁCIA PRE SOCIÁLNU PRÁCU:** Zistenia je možné použiť v praxi sociálnej práce pri poskytovaní efektívnych a na vedeckých poznatkoch založených psychosociálnych intervencií sociálnej opory neformálnym opatrovateľom osôb s demenciou pri ACH.

Kľúčové slová

opatrovateľská záťaž, demencia, neformálni opatrovatelia, sociálna opora, intervencie

Abstract

OBJECTIVES: The aim is to reveal the current research findings on effective psychosocial interventions reducing the burden of informal home carers of people with dementia related to Alzheimer's disease (DAD). **THEORETICAL BASE:** Caring for a family member with DAD may leave insufficient space for the carers' attention to the burden factors limiting their own health, social life, and socio-economic status. The burden is viewed in accordance with a stress assessment conceptual model. The key principles of care for informal carers are identified from the perspective of ecosystem theory. **METHODS:** A systematic review was done on studies about the effectiveness of interventions on the burden of informal carers of people with DAD published

⁵ Kontakt: Mgr. Iveta Rajničová Nagyová, PhD. Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, Lekárska fakulta, Ústav sociálnej a behaviorálnej medicíny, Trieda SNP 1, 040 11 Košice; iveta.nagyova@upjs



in the databases of PubMed, Science Direct, WoS Current Contents Connect and WoS Core Collection from 2015 to April 2020. The final mapping took place in four areas in accordance with the PICO model. **OUTCOMES:** After abstract screening, 77 out of 4,920 studies remained, of which 8 of the most relevant were selected. The identified strategies involved psychoeducation, education, telephone and internet interventions, counselling, support groups and a formal approach to caring for carers. **SOCIAL WORK IMPLICATION:** The findings can be used in social work practice to provide effective, evidence-based psychosocial support interventions to informal carers of people with DAD.

Keywords

carer burden, dementia, informal carers, social support, interventions

ÚVOD

Dlhodobá starostlivosť o člena rodiny vo vyššom veku žijúceho s demenciou pri Alzheimerovej chorobe (ACH) v domácnosti predstavuje mimoriadne náročný proces, ktorý môže opatrovateľom ponechať malý priestor na to, aby venovali dostatočnú pozornosť faktorom záťaže, ktoré limitujú ich duševné zdravie, fyzické zdravie, sociálny život a finančné postavenie, a z týchto dôvodov vyžaduje poskytovanie intervencií sociálnej práce účinných v znižovaní opatrovateľskej záťaže. Predpovede demografického vývoja obyvateľstva naznačujú, že populácia v poproduktívnom veku je najrýchlejšie rastúcou populáciou na svete. V roku 2050 sa má počet ľudí v staršom veku zvýšiť na takmer 2,1 miliardy ľudí (UN, 2017). Predlžovanie života predstavuje úspech a ponúka množstvo príležitostí, zároveň však so sebou prináša nové výzvy. Demografické zmeny ovplyvňujú systémy zdravotnej a sociálnej starostlivosti, ekonomiku a sociálne štruktúry, ako aj všetky aspekty ľudského života, vrátane zdravotného stavu (Schettler, Valenti, 2010). K hlavným príčinám morbidít osôb vo vyššom veku patria: ischemická choroba srdca, pády a zlomeniny, depresia, onkologické choroby a demencia (WHO, 2015). Vznik týchto chronických zdravotných problémov je podmienený vzájomnou interakciou množstva faktorov vrátane vplyvu fyzického a psychosociálneho prostredia. Eko-sociálny alebo ekologický model pomáha komplexne porozumieť, ako tieto environmentálne faktory spoločne ovplyvňujú výsledný stav zdravia (Schettler, Valenti, 2010) v zameraní na psychickú a individuálnu rovnováhu (Payne, 2014). Aktuálnou témou výskumu v oblasti demencie sa stáva koncepcia záťaže opatrovateľa. Dôvodom je predlžujúca sa potreba starostlivosti o ľudí v staršom veku, ktorá často vedie k problémom spojeným s fyzickým stresom, emočnou záťažou, so zhoršeným zdravím a zníženou kvalitou života. Osoby nad 65 rokov žijú po diagnostikovaní demencie priemerne 4 až 8 rokov, niektorí aj viac ako 20 rokov (Karlavish et al., 2017). Intervencie zamerané na potreby osôb starajúcich sa o ľudí s demenciou žijúcich v domácom prostredí sú preto jednou z dôležitých výziev sociálnej práce. Sklamanie z nedostatku záujmu neformálnych opatrovateľov osôb s demenciou o psychosociálne intervencie a nedostatok poznatkov o efektívnych psychosociálnych intervenciách zo strany sociálnych pracovníkov v praxi predstavujú priestor pre výskum tejto relatívne novej témy v našich podmienkach.

Demencia a jej priebeh

Celosvetovo trpí v súčasnosti demenciou takmer 50 miliónov ľudí a očakáva sa, že do roku 2050 sa tento počet strojnásobí (Wimo, Gauthier, Prince, 2018). Alzheimer Europe (2019) odhaduje počet pacientov s demenciou na Slovensku na 62 495, čo predstavuje 1,15 % populácie. Predpokladá sa, že v roku 2040 u nás počet osôb žijúcich s demenciou vzrastie na 180 000. Presné čísla nie sú známe, pretože na Slovensku ešte nebola vykonaná relevantná epidemiologická štúdia.

Demencia v súčasnosti zahŕňa viac ako 100 foriem. Najbežnejšou formou je demencia pri Alzheimerovej chorobe (ACH), ktorá sa vyskytuje v 50–60 % všetkých prípadov (Wimo, Gauthier,



Prince, 2018). Medzi ďalšie formy patrí napríklad vaskulárna demencia, demencia s Lewyho telieskami, frontotemporálna demencia, zmiešaná demencia a Parkinsonova choroba. Demencia je progresívny syndróm a vedie postupne k pomalému poklesu kognitívnych funkcií, ktoré ovplyvňujú činnosti každodenného života a sociálne fungovanie (WHO, 2016). Poruchy správania a funkcií, ktoré sprevádzajú demenciu, sú celosvetovo jednou z hlavných príčin zdravotného postihnutia (Wimo, Gauthier, Prince, 2018). Po miernom a strednom stupni závažnosti nasleduje posledná fáza demencie (Kráľová, 2017), v ktorej je osoba úplne závislá od poskytovanej starostlivosti vo všetkých oblastiach života. Starostlivosť o pacienta sa vtedy primárne zameriava na bolesť v jej fyzickej, psychickej, sociálnej i spirituálnej podobe (Križanová, Dobríková, 2018). Pri progresii ochorenia osoby s demenciou pri ACH zvyčajne prijímajú pomoc od rodinných príslušníkov, neplatených opatrovateľov a od poskytovateľov sociálnych služieb v terénnej, ambulantnej alebo pobytovej forme (Fazio et al., 2018). Vo vysoko-príjmových krajinách viac ako 70 % ľudí s demenciou žije v komunite, pričom veľkú časť starostlivosti im poskytujú neformálni opatrovatelia. V nízko-príjmových krajinách s nedostatkom služieb sa ich počet blíži k 100 % (Wimo, Gauthier, Prince, 2018).

V podmienkach SR predstavujú príbuzní a priatelia opatrujúci osoby s demenciou 24 hodín denne, sedem dní v týždni bez finančného ohodnotenia alebo s finančným ohodnotením (podľa paragrafov 39 a 40 zákona NR SR č. 447/2008 o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia a o zmene a doplnení niektorých zákonov) tzv. *primárnych neformálnych opatrovateľov*. Skupinu *sekundárnych neformálnych opatrovateľov* najčastejšie tvoria príbuzní a priatelia v produktívnom veku, ktorí sú zamestnaní, podieľajú sa na opatrovaní osoby s demenciou a súčasne využívajú dostupné služby zdravotno-sociálnej starostlivosti. V SR k takýmto službám patria napr. agentúra domácej ošetrovateľskej starostlivosti, opatrovateľská služba, odľahčovacia služba a špecializované zariadenie v ambulantnej i pobytovej forme (Béresová, 2011; Repková, 2017). Čím dlhšie zostáva človek s demenciou v domácom prostredí, tým význam role opatrovateľa narastá. Hoci sa opatrovateľ dobrovoľne rozhodne pre starostlivosť o svojho blízkeho, popri *pozitívnych aspektoch opatrovania*, akými sú napr. pocit potrebnosti, hrdosti a naplnenia, príležitosť naučiť sa novým zručnostiam, zlepšiť vzájomný vzťah, emočná blízkosť, prehĺbenie intimity (Grossman, Gruenewald, 2017), je zároveň vystavený *negatívnym dôsledkom opatrovania*.

Poskytovanie starostlivosti ľuďom žijúcim s demenciou má často za následok záťaž a zlú kvalitu života, čo môže viesť k závažným zdravotným problémom a dokonca k predčasnej smrti opatrovateľa (Ruisoto et al., 2020). Predchádzajúce štúdie odhalili, že prevencia vysokej úrovne záťaže u neformálnych opatrovateľov pacientov žijúcich s demenciou je asi 20 %. Títo opatrovatelia sa cítili tak preťažení, že im hrozili vážne zdravotné problémy. Zistilo sa, že ďalších 58 % opatrovateľov je v dôsledku opatrovania vystavených zvýšenému riziku psychologického distresu (Peeters et al., 2010). Mnohí neformálni opatrovatelia sa cítia byť ohrození dopadom skúseností s opatrovateľskou starostlivosťou a závažnými poruchami v ich zavedenom životnom štýle, ich životných cieľoch a snoch (Worthington, Rooney, Hannan, 2013; Srivastava et al., 2016). Napriek skutočnosti, že starostlivosť o ľudí žijúcich s demenciou sa zistila ako oveľa stresujúcejšia v porovnaní s opatrovaním ľudí so zdravotným postihnutím, negatívne dôsledky starostlivosti sú stále prehliadané. Z tohto dôvodu sú neformálni opatrovatelia často označovaní ako „neviditeľní druhí pacienti“ (Brodsky, Donkin, 2009).

Faktory záťaže neformálnych opatrovateľov osôb žijúcich s demenciou

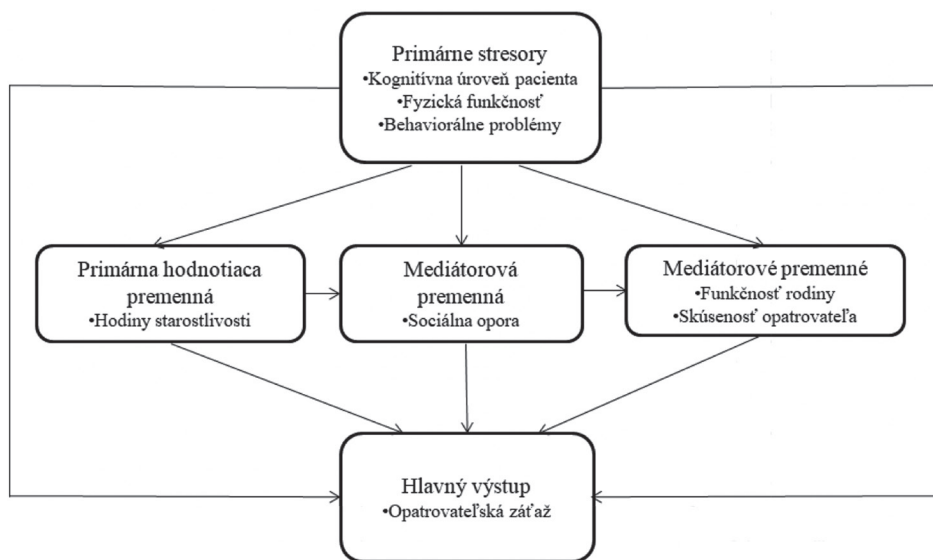
Podľa ekosociálneho (ekologického) modelu sa jedinec žijúci s demenciou nachádza uprostred otvoreného systému a je obklopený interaktívnymi environmentálnymi vrstvami. Na prvú vrstvu tvorenú bezprostredným okolím (podmienky bývania, rodina, susedia a iní ľudia, s ktorými je osoba v kontakte) nadväzuje vrstva rovesníckych skupín, náboženských skupín, dopravy, inštitúcií zdravotnej a sociálnej starostlivosti, právneho systému, vlády a pod. Posledná, ideologická vrstva obsahuje sociálne a kultúrne hodnoty. Jednotlivé dimenzie príslušných vrstiev spolu tvoria širší

životný priestor človeka (Howe, Briggs, 1982), v ktorom sa realizuje opatrovanie so všetkými jeho pozitívnymi i negatívnymi aspektami.

„Multidimenzionálna odpoveď na fyzické, psychické, emocionálne, sociálne a finančné stresory súvisiace s opatrovateľskou skúsenosťou bola definovaná ako záťaž opatrovateľa“ (Etters et al., 2008:423). *Objektívna záťaž* sa prejavuje závislosťou osoby s demenciou a úrovňou behaviorálnych porúch. *Subjektívna opatrovateľská záťaž* zahŕňa hodnotenie fyzického a emocionálneho dopadu, psychického stavu a zdrojov (Brodsky, Donkin, 2009). Konceptné rozdiely v definíciách subjektívneho zaťaženia vedú k rôznorodosti prístupov merania a následne k vývoju a využívaniu rôznych nástrojov (van der Lee et al., 2014).

V súčasných modeloch je opatrovateľská záťaž považovaná za modifikovateľný konštrukt (Choo et al., 2000; Chalchalepp, Reid, 2002; Yu et al., 2015), ktorému je možné sa účinne vyhnúť (obrázok 1). Porozumenie faktorom záťaž neformálneho opatrovateľa osoby žijúcej s demenciou je preto dôležitým základom pre rozvoj efektívnych intervencií. Tieto intervencie sú rozhodujúce nielen pre zníženie záťaž opatrovateľa, ale sú aj ekonomicky výhodné, pretože môžu oddialiť čas inštitucionalizácie osoby s demenciou (Livingston et al., 2017).

Obrázok 1: Konceptný rámec opatrovateľskej záťaž



Zdroj: Yu et al., 2015, preklad autorky

Pocitovanú záťaž v súvislosti so starostlivosťou určuje množstvo premenných. Zatiaľ však neexistuje konsenzus, pokiaľ ide o prediktory vysokej úrovne záťaž opatrovateľov, najmä tých, ktorí sa starajú o pacientov s miernou demenciou. Yates et al. (1999) navrhli verziu modelu, ktorú následne upravili Chappell a Reid (2002). V tomto modeli sú k prediktorom záťaž zaradené primárne stresory (charakteristiky osoby s demenciou – kognitívna úroveň, funkčná schopnosť a behaviorálne problémy) a primárna hodnotiacia premenná (počet hodín starostlivosti). Za mediátory týchto priamych vzťahov sú považované sociálna opora, funkčnosť rodiny a skúsenosť opatrovateľa (obr. 1).

Psychosociálne intervencie ako súčasť prevencie záťaž neformálnych opatrovateľov

Sociálna opora v zmysle sociálnej interakcie a afektívnej podpory pomáha redukovat' psychickú záťaž opatrovateľa osoby s demenciou (Ong et al., 2018), je jednou z funkcií sociálnych sietí, je pomocou realizovanou sociálnymi vzťahmi a medziludskými transakciami (Glanz et al., 2008).



Sociálna opora má potenciál kladne pôsobiť na ľudí v ťažkých životných situáciách a byť pomocou v celkovej životnej orientácii a sociálnom živote (Bačová, Žiaková, Katreniaková, 2015). V literatúre sa rozlišujú viaceré typy sociálnej opory. *Emocionálna opora* zahŕňa vyjadrenie empatie, lásky, dôvery a starostlivosti; *instrumentálna opora* obsahuje hmotnú pomoc a služby; *informačná opora* pozostáva z poradenstva a poskytovania informácií; *opora pri hodnotení* sa zameriava na informácie, ktoré sú užitočné pre sebahodnotenie (Glanz et al., 2008). Neformálny opatrovateľ osoby žijúcej s demenciou potrebuje tiež *psychickú oporu* (Mesárošová et al., 2017) a *duchovné sprevádzanie* (Tomiczek, Slaný, 2018). Okrem neformálnych vzťahov môže byť sociálna opora poskytovaná prostredníctvom formálnych vzťahov opatrovateľa (s lekárom, sestrou, psychológom, sociálnym pracovníkom a pod.). Dostupná sociálna opora, napríklad vo forme intervencií sociálnej práce, sa stáva kľúčovým aspektom, keď pôsobí ako protektívny faktor chrániaci opatrovateľa pred záťažou z opatrovania (Ong et al., 2018).

Z pohľadu pacienta cieľom liečby demencie pri ACH je optimálna psychická a telesná pohoda a čo najkvalitnejšie sociálne vzťahy napriek nezvratnému a progresívnemu obmedzeniu kognitívneho výkonu a každodenných kompetencií (Kurz, 2013). Na druhej strane sú psychosociálne intervencie ústrednou a nevyhnutnou súčasťou starostlivosti o príbuzných osôb žijúcich s demenciou (DGPPN, DGN, 2016). Intervencie, ktoré používa sociálny pracovník pri vypracovaní plánu starostlivosti, môžu byť založené na viacerých teoretických prístupoch, ku ktorým patrí posilňovanie perspektívy, rodinná systémová teória, systémová teória a ekologická perspektíva (Cox, 2007). Ako názorný príklad ekosystémovej teórie vzťahujúcej sa na prax sociálnej práce použila Wilder (2010) aspekty neformálneho opatrovateľstva.

Ekologická systémová teória sa zameriava na jednotlivcov ako na súčasť integrovaných systémov (Howe, Briggs, 1982; Wilder, 2010). Ekologický spôsob uvažovania v sociálnej práci obhajuje demenciu ako komplexný ľudský fenomén, v ktorom mechanizmus ekologického myslenia pozostáva zo skúmania výmeny medzi prvkami A a B. Ak A koná, vedie k zmene B. Pričom zmena B vyvolá zmenu A atď. (Šlosár et al., 2017). V tomto prípade A predstavuje osobu žijúcu s demenciou pri Alzheimerovej chorobe a B je jej primárny alebo sekundárny neformálny opatrovateľ. Sociálna práca sa zaoberá transakciou ako procesom dolaďovania systému a jeho prostredia. Ako najlepšie transakcie sa javia tie, ktoré podporujú rast a vývoj všetkých na sebe závislých systémov (Gordon, in Šlosár et al., 2017). Intervencia sociálneho pracovníka v tejto oblasti sa má realizovať podľa aktuálnych odporúčaní (Fazio et al., 2018) s cieľmi ako budovať a rozvíjať *autentické, opatrovateľské vzťahy*. Osoby žijúce s demenciou by mali byť súčasťou vzťahov, ktoré k nim prístupujú dôstojne a s rešpektom a kde je vždy podporovaná ich individualita. Tento typ starostlivosti sa týka skôr existencie a sústredenia sa na interakciu ako na úlohu („robenie s“, nie ako „robenie pre“). Odporúčaným zámerom je vytvoriť a udržiavať *podpornú komunitu pre jednotlivcov, rodiny a zamestnancov*. Podporná komunita umožňuje pohodu a vytvára príležitosti na úspech. Je to komunita, ktorá si cení každého človeka a rešpektuje individuálne rozdiely, oslavuje úspechy a príležitosti a poskytuje prístup a príležitosti na autonómiu, angažovanosť a zdieľané skúsenosti. Účelné je *pravidelne vyhodnocovať postupy starostlivosti a vykonávať príslušné zmeny*. V zmysle uvedených odporúčaní a pri rešpektovaní princípu najmenšieho zásahu je uprednostňovaná domáca starostlivosť, vhodne doplnená ambulantnými sociálnymi službami v známej komunite, hoci ekosociálny prístup nevyklúča ani rezidenčné služby (Šlosár et al., 2017). Na zodpovednosť voči klientovi a profesionálne zásady z hľadiska sociálnej práce upozorňuje Mydlíková et al. (2009). Uskutočňovanie psychosociálnych intervencií pre neformálnych opatrovateľov je v súlade s Globálnym akčným plánom reakcie verejného zdravotníctva na demenciu 2017–2025, a to najmä s akčnou oblasťou 5 – opora opatrovateľov osôb s demenciou. Víziou tohto globálneho dokumentu je svet, v ktorom sa opatrovateľom žije dobre a dostávajú starostlivosť a oporu, ktorú potrebujú pre naplnenie svojho potenciálu s dôstojnosťou, rešpektom, autonómiou a rovnosťou. Cieľom je zlepšiť život ľudí s demenciou, ich opatrovateľov a rodín, a to znížením dopadu demencie na nich, komunity i štáty (WHO, 2017a).



Predpokladáme, že ak by sociálni pracovníci poznali efektívne prístupy zamerané na sociálnu oporu neformálnych opatrovateľov osôb žijúcich s demenciou v domácom prostredí, mohli by poskytovať také typy psychosociálnych intervencií, o ktoré by neformálni opatrovatelia mali záujem a ktoré by účinne znižovali úroveň ich opatrovateľskej záťaže.

VÝSKUMNÉ METÓDY

Cieľom tejto práce bolo pripraviť systematický prehľad štúdií, ktoré sa zaoberali efektívnymi intervenciami aplikovateľnými sociálnymi pracovníkmi v starostlivosti o neformálnych opatrovateľov osôb žijúcich s demenciou v domácom prostredí.

Zdroje dát a vyhľadávanie

Pre systematický prehľad boli použité klinické štúdie publikované v elektronických databázach PubMed, Science Direct, Web of Science Current Contents Connect a Web of Science Core Collection. Vyhľadané boli príspevky uverejnené od januára 2015 do apríla 2020 s otvoreným prístupom (Open Access) a obsahovali kvantitatívne dáta efektívnosti výstupnej premennej, ktorá sa zvyčajne používa v klinickej praxi a vzťahuje sa k vybranej charakteristike distresu neformálneho opatrovateľa osoby žijúcej s demenciou, t.j. k opatrovateľskej záťaži. V súlade s podobnými prehľadmi (Acton, Kang, 2001; Cooper, 2007; Jackson, Browne, 2017) sme intervencie kategorizovali do piatich samostatných skupín nasledovne: edukačné intervencie, starostlivosť pomocou technológií, poradenstvo a podporné skupiny, formálny prístup k starostlivosti o opatrovateľov a iné intervencie.

Vylúčenie dát

Z potenciálnych štúdií v anglickom jazyku boli vyselektované príspevky, ktorých výstupnou premennou nebola záťaž neformálnych opatrovateľov; štúdie o manažmente symptómov ochorenia; výskumy zamerané na farmaká; experimenty realizované na opatrovateľoch osôb s demenciou pri ACH v nemocniciach alebo v zariadeniach dlhodobej starostlivosti; štúdie zamerané na špecifickú etnickú skupinu. Zaradené neboli tiež protokoly štúdií.

Výber štúdií a hodnotenie kvality

Texty boli následne skúmané dvomi posudzovateľmi (MN a PD) podľa modelu PICO (Huang et al., 2006). Proces mapovania prebiehal v štyroch oblastiach pozostávajúcich z populácie (P) – jednotlivci poskytujúci starostlivosť rodinnému príslušníkovi žijúcemu s demenciou pri Alzheimerovej chorobe; intervencie (I) – intervencie, ktoré podporovali redukciu záťaže; porovnanie (C) – opatrovatelia prijímali starostlivosť ako zvyčajne (as usual), alebo neboli účastní v žiadnej kontrolnej skupine, a výstupov (O) – záťaž ako výstupná miera. Autori nezávisle obodovali všetky inkluzívne kritériá hodnotou 0 a 1 v závislosti od toho, či boli zaznamenané (1), alebo nezaznamenané (0). Rozdiely pri kvalifikovaní boli diskutované, kým sa nedosiahol konsenzus. Výsledné hodnotiace skóre kvality bolo v hodnote štyri pre každú zaradenú štúdiu.

VÝSLEDKY

V databázach sme identifikovali spolu 4920 potenciálnych štúdií. Obrázok 2 znázorňuje vývojový diagram nášho výskumu a proces výberu. Po skríningu abstraktov bolo do ďalšieho skúmania zahrnutých 77 štúdií. Do systematického prehľadu sme zaradili osem štúdií, ktoré spĺňali stanovené inkluzívne kritériá. Charakteristika a efektívnosť jednotlivých intervencií je uvedená v tabuľke 1. Vybrané štúdie skúmali spolu 1170 neformálnych opatrovateľov osôb s demenciou pri ACH. Zaznamenali sme jedno pozorovanie, ale najčastejšie zvoleným výskumným dizajnom bol randomizovaný kontrolovaný experiment na rozsiahlych výskumných vzorkách s použitím jednej alebo dvoch kontrolných skupín, tri štúdie boli pilotného charakteru. Dĺžka trvania intervencií



bola heterogénna s rozsahom intervencií v intervale od dvoch dní do 12 mesiacov. Evaluácia dosiahnutých výsledkov sa realizovala najmä na začiatku a po ukončení intervencie, niektoré sledovali pretrvávajúce zistených prínosov po ukončení intervencie. Napríklad Spalding-Wilson et al. (2018) videli prínos v sľubnom pretrvávajúcom zlepšení psychologického zdravia, vrátane záťaž neformálnych opatrovateľov, čo si overovali po 1., 3. a 6. mesiaci od ukončenia intervencie.

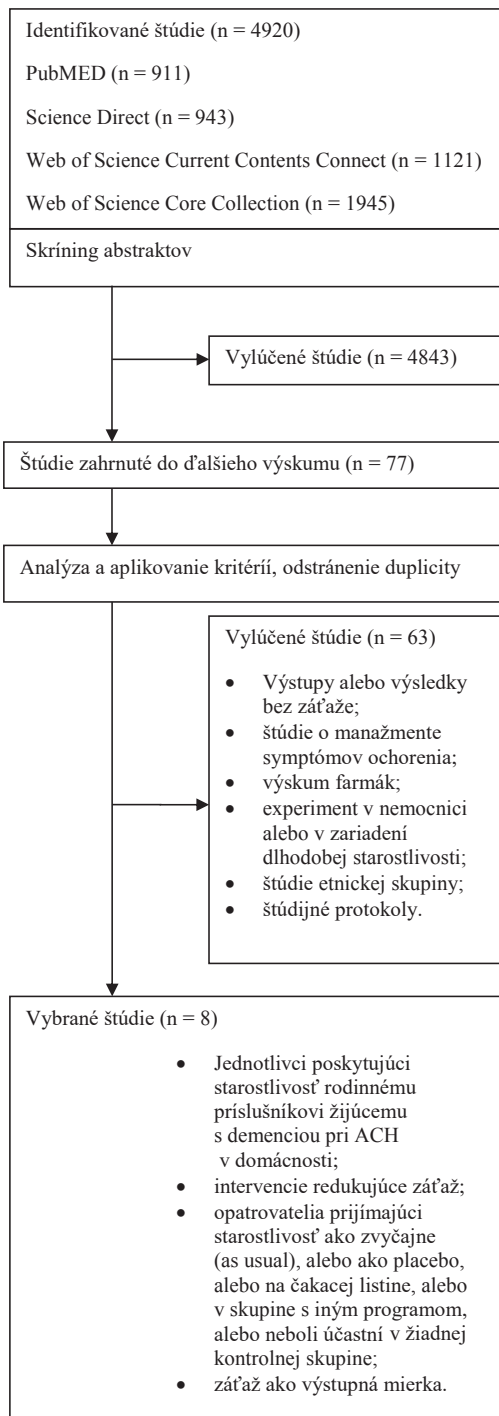
Päť intervencií bolo individualizovaných, t. j. „šitých na mieru“ konkrétnemu neformálnemu opatrovateľovi, zvyšné štúdie prezentovali intervencie realizované skupinovú formou alebo prostredníctvom internetu. Tretina intervencií popisovala intervencie realizované v dyáde osoba s demenciou pri ACH – neformálny opatrovateľ. Takmer všetky výskumné štúdie sa zameriavali na štrukturované intervenčné programy ($n = 7$), ktoré obsahovali jednu samostatnú intervenciu alebo boli multikomponentného charakteru, t. j. pozostávali z dvoch alebo viacerých typov intervencií ($n = 5$).

Napriek pretrvávajúcej diskusii o tom, ktoré komponenty a v akej kombinácii majú patriť do najefektívnejšej viaczložkovej intervencie, má tento typ intervencie stredne pozitívnu silu dôkazov (Jackson, Browne, 2017). V nami vybraných štúdiách sme zistili, že ako intervenčné stratégie sa najčastejšie používali v tomto poradí: psychoedukácia, edukácia, telefonické intervencie, hranie rolí, poradenstvo, informovanie, webové intervencie a podporné skupiny. K ďalším použitým intervenčným stratégiám patrili napríklad formálna starostlivosť, riešenie problémov, fyzické cvičenie a koučing.

Edukačné intervencie

Intervencie zamerané na učenie je možné rozdeliť na dve podskupiny. *Edukačné skupiny* poskytujú užitočné informácie o opatrovateľských schopnostiach, spôsoboch nastavenia sa, poznatky o legislatívnych otázkach, hranie rolí, diskusie, ktoré facilitujú dostupné zdroje opatrovateľa, a tým účinne znižujú záťaž vznikajúcu zo starostlivosti o pacienta. Brown, Coogler, Wegelin (2016) zistili, že učenie sa širokému spektru zručností vzťahujúcich sa k fyzickým príznakom, emóciám, myšlienkam a správaniu sa pri interakciách s prijímateľom starostlivosti spolu s dôrazom kladeným na všímavosť, meditáciu a komunikáciu prináša signifikantné zníženie miery získaného stresu a zmien nálad opatrovateľa. *Psychoedukatívne skupiny* neposkytujú len praktické informácie o starostlivosti o osobu s demenciou, ale zameriavajú sa aj na psychický a emočný stav opatrovateľa a zároveň vytvárajú sieť sociálnej opory (Berwig et al., 2017).

Obrázok 2: Vývojový diagram systematického výskumu a proces výberu





Starostlivosť pomocou technológií

Používanie dištančných technológií ako opora na diaľku sa realizuje použitím telefónu, multimédií alebo internetu. *Telefón* je dostupným a lacným prostriedkom, ktorého používanie nevyžaduje žiaden tréning. Tremont et al. (2015) nepreukázali signifikantný prínos intervencie s použitím telefónu v redukcii záťaže neformálneho opatrovateľa osoby žijúcej s demenciou, hoci ich predošlé menšie štúdie programu FITT-C ukazovali signifikantné zlepšenie záťaže. Tým, že poskytovali poradenstvo, psychoedukáciu, edukáciu a riešenie problémov, signifikantne zlepšili depresívne symptómy opatrovateľa a zároveň preukázali svoju efektivitu vo vzťahu k intervenciám realizovaným v kancelárii, resp. v domácnosti.

Často študovanými intervenciami boli *intervencie s použitím internetu*. Cristancho-Lacroix et al. (2015) popísali vysokú mieru spokojnosti neformálnych opatrovateľov osôb žijúcich s demenciou pri ACH s psychoedukačným online programom. Niektorí účastníci ale neboli stotožnení s tým, že ide len o virtuálne stretnutia, očakávali viac dynamiky a môžeme predpokladať, že im chýbal aj osobný kontakt.

Poradenstvo a podporné skupiny

V *podporných skupinách* neformálni opatrovatelia profitujú zo vzájomnej opory ľudí, ktorí sa nachádzajú „na jednej lodi“. *Poradenstvo* sa často realizuje mimo priestorov sociálnych a zdravotných služieb, čo zvyšuje ich dostupnosť (Jackson, Browne, 2017). V multikomponentnom programe Berwiga et al. (2017) na osobné stretnutia nadväzovali telefonické konferencie a prostredníctvom telefónu realizované podporné skupiny. U účastníkov intervenčnej skupiny špeciálne zameranej na redukcii záťaže sa v postintervenčnom hodnotení preukázalo mierne zníženie záťaže v hodnote 0,5 škálovej jednotky Zarit Burden Interview (Zarit et al., 1980).

Formálny prístup k starostlivosti

Formálny manažment starostlivosti je založený na jednom zreteľne určenom členovi zdravotných alebo sociálnych služieb, ktorý koordinuje starostlivosť na ceste pacienta a opatrovateľa. Prínosom je zlepšenie komunikácie medzi zdravotníkmi a sociálnymi službami, skrining neformálnych opatrovateľov v problémoch dotýkajúcich sa duševného zdravia a včasného prístupu k liečbe, výborne plánovaná opora, časová identifikácia potenciálnych kríz a dobre organizovaná na spolupráci založená starostlivosť (Lam, 2010). Reuben et al. (2019) skúmali prínosy komplexného programu starostlivosti v demencii, ktorý prepája zdravotný systém a systém komunitnej sociálnej starostlivosti. Veľká výskumná vzorka potvrdila klinické benefity tohto prístupu pre obidve skupiny účastníkov z radov pacientov i neformálnych opatrovateľov osôb s demenciou pri ACH.

Iné intervencie

Príkladom dyadickej intervencie obsahujúcej typy intervencií zamerané na fyzické cvičenie je štúdia Holthoffa et al. (2015), ktorí hodnotili tréningy pohybových cvičení vzhľadom ku klinickým symptómom, funkčným schopnostiam a opatrovateľskej záťaži. Napriek tomu, že sa intervencia realizovala priamo v domácnosti osoby s demenciou pri ACH a jej rodinných opatrovateľov, zníženie opatrovateľskej záťaže sa nepodarilo preukázať, čo môže súvisieť s veľkosťou popísanej intervenčnej skupiny (n = 30).



Tabuľka 1: Prehľad psychosociálnych intervencií efektívnych pri redukcii záťaže neformálnych opatrovateľov osôb žijúcich s demenciou v domácom prostredí

Štúdia Názov programu Krajina	Intervencie	Vzorka N:IS/KS	Škály	Výsledky
Berwig et al., 2017 DE-REACH Nemecko	IS: Individualizovaný, v domácnosti primárneho neformálneho opatrovateľa viaczožkový program – 12 osobných stretnutí, 3 telefonické rozhovory, 5 štrukturovaných podporných skupín formou telefonických intervencií v trvaní 6 mesiacov. KS: ako zvyčajne (podľa zákona – poradenstvo opatrovateľom, poskytovanie sociálnych služieb). <i>Evalúácia:</i> na začiatku, po ukončení intervencie (po 6 mesiacoch) a o 3 mesiace neskôr. <i>Intervenčné stratégie:</i> informovanie, psychoedukácia, hranie rolí, riešenie problémov, praktické zručnosti, techniky manažmentu stresu a telefónne podporné skupiny.	137:92/45	ZBI	Záťaž spôsobená starostlivosťou pri intervencii veľmi mierne klesla, v kontrolnej skupine veľmi silne vzrástla.
Brown, Coogle, Wegelin, 2016 MBSR USA	IS: 8-týždňový skupinový program pre primárnych rodinných opatrovateľov. Všímavosť ako redukcia stresu, štrukturovanejšia verzia kontrolného programu – implementácia 1,5 až 2 hod. týždenne, učenie sa zručnostiam pre zvýšenie opatrovateľských skúseností s dôrazom na všímavosť, meditáciu a (mindful) komunikáciu. KS: 8-týždňový program Sociálna opora. <i>Evalúácia:</i> pred a po intervencii (po 2 mesiacoch), 3 mesiace po ukončení intervencie. <i>Intervenčné stratégie:</i> edukácia.	38:23/15	ZBI	Program Sociálna opora pri akceptácii správania osoby s demenciou pri ACH môže redukovať získanú záťaž.
Cristancho-Lacroix et al., 2015 DIAPASON Francúzsko	IS: Individuálny, online intervenčný jednozožkový program pre neformálnych rodinných opatrovateľov a geriatrická starostlivosť ako zvyčajne v trvaní 3 mesiace – informovanie o chorobe a opatrovateľských rolách, manažment denných ťažkostí a opora pri zvládaní náročného správania. <i>Evalúácia:</i> na začiatku a po ukončení intervencie (po 3 mesiacoch), následne o 3 mesiace. KS: starostlivosť ako zvyčajne. <i>Intervenčné stratégie:</i> coaching, psychoedukácia, informovanie, web.	49:25/24	ZBI	Nezistili sa rozdiely pri vnímaní stresu, ale u experimentálnej skupiny sa preukázalo signifikantné zlepšenie vedomostí o chorobe.



Dröes et al., 2019 iMCSP Holandsko	IS: Dyadický, individualizovaný viaczožkový intervenčný program v 29 centrách (Meeting Centers) – dobrovoľníctvo osôb s demenciou (DemenTalent); telefonický coaching a e-Learning pre opatrovateľov. KS 1: zvyčajný MCSP; KS 2: bez opory v ambulantnom zariadení sociálnych služieb. <i>Evaluácia:</i> na začiatku a po 6 mesiacoch. <i>Intervenčné stratégie:</i> telefonická intervencia, web.	93:39/54	NPI	Intervencia DemenTalent znížila výskyt neuropsychiatrických symptómov u osôb žijúcich s demenciou a emocionálnu záťaž opatrovateľov.
Holthoff et al., 2015 - Nemecko	IS: Dyadická pilotná štúdia – 12-týždňový tréning fyzickej aktivity v domácnosti – – tréner 30 minút 3-krát týždenne trénoval pohyb nôh pacienta, opatrovateľ po začatí cvičenia odišiel z miestnosti. KS: starostlivosť ako zvyčajne. <i>Evaluácia:</i> na začiatku a po 3 mesiacoch intervencie, 3 mesiace po ukončení intervencie. <i>Intervenčné stratégie:</i> fyzické cvičenie.	30:15/15	NPI	Opatrovateľská záťaž zostala stabilná v IS, ale zhoršila sa v KS.
Reuben et al., 2019 UCLA USA	P: Dyadický program manažmentu starostlivosti – hodnotenie potrieb pacienta a neformálneho opatrovateľa, tvorba a implementácia plánu starostlivosti, manažment starostlivosti, monitoring a prehodnocovanie plánov, prístup k pomoci a poradenstvu 24/7, 365 dní v roku. <i>Evaluácia:</i> na začiatku intervencie a po 12 mesiacoch. <i>Intervenčné stratégie:</i> edukácia, podporné skupiny, osobné poradenstvo, komunitné sociálne služby, konzultácie so špecialistami, telefonické poradenstvo.	469	DBS-CG	Opatrovatelia mužského pohlavia s nižšou mierou depresívnych a behaviorálnych symptómov a vyšším funkčným obmedzením na začiatku sa prejavili znížením záťaže po 12 mesiacoch.
Spalding-Wilson et al., 2018 MEETING ALZHEIMER'S USA	IS: 2-dňová viaczožková intervencia pre skupinu primárnych rodinných opatrovateľov – techniky ako starostlivosť o seba (mindfulness), behaviorálny manažment a Validácia podľa N. Feil (validačná terapia). KS: účastníci na čakacej listine sa intervencie zúčastnili o 6 mesiacov. <i>Evaluácia:</i> po 1., 3. a 6. mesiaci od intervencie. <i>Intervenčné stratégie:</i> psychoedukácia, edukácia zameraná na manažment symptómov demencie, hranie rolí, improvizčné divadlo a dráma.	104	CBI	Na začiatku intervencie nebol medzi skupinami preukázaný rozdiel ($d = 0,66$). Hlavný významný účinok sa prejavil v lineárnej postupnosti času, čo indikuje, že v priemere opatrovateľská záťaž významne klesala každý mesiac.



Tremont et al., 2015 FITT-C USA	IS: Rodinná intervencia pre opatrovateľov pomocou telefónu – 16 kontaktov počas 6 mesiacov zameraných na edukáciu a zaznamenávanie zmien v kľúčových oblastiach opatrovateľa (napr. zdravie, fungovanie, sociálna opora a pod.). KS: Telefonická opora – empatické a reflektívne počúvanie, kladenie otvorených otázok. <i>Evaluácia</i> : na začiatku a po 6 mesiacoch. <i>Intervenčné stratégie</i> : psychoedukácia, edukácia, poradenstvo, riešenie problémov, telefonické intervencie.	250:133/ 117	ZBI	Medzi porovnávaným skupinami nebol zistený rozdiel v záťaži ($p = 0,485$). IS vykazovala signifikantné zlepšenie depresívnych symptómov.
---------------------------------------	---	-----------------	-----	--

Vysvetlivky: IS = intervenčná skupina, KS = kontrolná skupina, P = pozorovanie; K = osoba s demenciou pri ACH, ZBI = Zarit Burden Interview (22 položiek), CBI = Caregiver Burden Inventory, DBS-CG = Dementia Burden Scale-Caregiver, NPI = Neuropsychiatric Inventory.

DISKUSIA

Cieľom našej práce bolo poskytnúť sociálnym pracovníkom prehľad efektívnych intervencií v oblasti sociálnej opory zameranej na znižovanie úrovne záťaže opatrovateľov osôb žijúcich s demenciou pri Alzheimerovej chorobe v domácom prostredí. Zistenia založené na dostupných dôkazoch ukazujú, že väčšina skúmaných intervenčných programov mala priaznivý vplyv na objektívnu alebo subjektívnu mieru opatrovateľskej záťaže (Brodaty, Donkin, 2009).

Objektívna opatrovateľská záťaž

Z ôsmich štúdií zaradených do systematického prehľadu sa len u jednej prejavila efektivita v signifikantnom poklese záťaže primárnych rodinných opatrovateľov osôb s demenciou pri opakovanej ex-post evaluácii, $t(220.0) = -2.75$, $P = .006$ (Spalding-Wilson et al., 2018). Intervenčné stratégie tejto multikomponentnej intervencie obsahovali najmä psychoedukáciu a edukáciu zameranú na *aktívne učenie*. Kľúčom k účinnosti týchto intervencií sa javí byť aktivita účastníkov v cvičeniach pozostávajúcich z techník hrania rolí a tréningu zručností, ktoré sa opakujú dovtedy, kým sa nedosiahne rutina v myslení a konaní. Aj práce iných autorov poukazujú na to, že opatrovateľská záťaž a následné dopady na prijímateľa starostlivosti môžu byť zlepšené prostredníctvom edukácie a tréningu neformálnych opatrovateľov (Hepburn et al., 2001; Nichols et al., 2011).

Kombinácia techník ako starostlivosť o seba (mindfulness), behaviorálny manažment a Validácia podľa N. Feil bola takmer všetkými respondentmi považovaná za nápomocnú najmä pri *manažmente behaviorálnych výziev* súvisiacich so syndrómom demencie (Spalding-Wilson et al., 2018). Všímavosť a (mindful) komunikácia bola tiež súčasťou multikomponentného programu Browna, Coogla a Wegelinga (2016), pri ktorom bola zistená redukcia získanej záťaže. Intervencie sociálnej opory majú celkovo pozitívny efekt na výstupy týkajúce sa opatrovateľa ľudí žijúcich s demenciou najmä vtedy, keď sa poskytujú ako *viaczložkové* s akcentom kladeným na *individualizovaný* alebo *na osobu zameraný prístup* (Oliveira, Sousa, Orell, 2019).

V porovnaní s ostatnými analyzovanými štúdiami, s realizáciou intervencie v rozsahu ôsmich týždňov až šiestich mesiacov, celkom prekvapivo dvojdnová intervencia Spalding-Wilsona et al. (2018) zaznamenala výraznú časovú nenáročnosť. Mnohí autori pritom diskutovali, či krátke intervencie môžu mať udržateľný pozitívny dopad na neformálnych opatrovateľov osôb s demenciou (Brodaty, Green, Koschera, 2003). Neskôr Tan et al. (2019) zistili zlepšenie úrovne opatrovateľskej záťaže už pri implementácii jednodňovej intervencie. Dĺžka trvania intervencie je pritom dôležitým faktorom pri rozhodovaní sa rodinných opatrovateľov, či sa intervenčného



programu zúčastnía, pretože v počas intervencie potrebujú zabezpečiť odľahčovaciu službu, resp. spoľahlivú starostlivosť o svojho blízkeho.

Subjektívna opatrovateľská záťaž

Výstup multikomponentného programu Dröesa et al. (2019) naznačuje, že súčasne použité telefonické a internetové intervencie môžu znížiť *emocionálnu záťaž* rodinných opatrovateľov, ako to zaznamenali tiež Possin et al. (2019). Berwig et al. (2017) a Reuben et al. (2019) použili len telefonické intervencie ako súčasť multikomponentných programov, ale s rôznymi zisteniami. Zatiaľ čo v intervencii Reubena et al. (2019) sa prejavilo zníženie záťaže po jednom roku od realizácie intervencie, Berwig et al. (2017) zaznamenali veľmi mierny pokles záťaže už v priebehu realizácie intervencie. Využívanie nových informačných technológií môže byť prínosné i v našich sociálnych službách (Tóthová, Žiaková, 2018).

Niektoré intervencie navrhované k redukcii opatrovateľskej záťaže sa môžu prejavovať nulovým efektom na záťaž, v niektorých prípadoch môže byť účinnosť intervencií aj negatívna alebo dokonca u kontrolnej skupiny sa môže skóre zvýšiť viac ako u intervenčnej skupiny (Acton, Kang, 2001). V štúdiách nášho prehľadu medzi porovnávanými skupinami nezistili rozdiel v záťaži ($p = 0,485$) Tremont et al. (2015). Veľmi silne ale vzrástla záťaž opatrovateľov v kontrolnej skupine pri intervencii Berwiga et al. (2017). Zhoršenie opatrovateľskej záťaže v kontrolnej skupine zistili aj Holthoff et al. (2015), hoci v ich intervenčnej skupine bola záťaž popísaná ako stabilná. Negatívnu účinnosť intervencií na opatrovateľskú záťaž sme v nami analyzovaných štúdiách nezaznamenali. Zdrojmi pre redukcii opatrovateľskej záťaže môžu byť *podporné skupiny*, ktoré sa spolu s manažmentom starostlivosti a inými intervenčnými stratégiami prejavili u Reubena et al. (2019) znížením záťaže. Na Slovensku sú podporné skupiny zamerané na pomoc príbuzným ľudí žijúcich s demenciou pri Alzheimerovej chorobe pomerne novým fenoménom (Fertalová, Ondrijová, 2020), prvá podporná skupina vznikla v roku 1998 (Tokovská, 2016). Podobné zloženie psychosociálnych intervencií ako Reuben et al. (2019) prezentuje Holmerová (2018), ktorá z hľadiska formálnej starostlivosti zdôrazňuje efekt *case managementu* na zníženie záťaže opatrovateľov a jeho význam v integrovanej starostlivosti na komunitnej úrovni. Pre aplikáciu v našich podmienkach ponúka Odporúčanie pre implementáciu case managementu v starostlivosti o ľudí s demenciou (toolkit) doplnené európskymi príkladmi pre realizáciu komplexného manažmentu syndrómu demencie.

Odporúčania pre ďalší výskum

Pre meranie efektivity psychosociálnych intervencií bol prijatý Európsky konsenzus o výstupných meraniach pre výskum psychosociálnych intervencií v starostlivosti o demenciu. Dokument sa týka troch významných oblastí. Domény týkajúce sa ľudí s demenciou sa zameriavajú na kvalitu života, náladu, celkovú funkčnosť, správanie a schopnosti denného života. Na neformálnych opatrovateľov sa zameriavajú domény ako záťaž a nálada, ktorá zahŕňa coping so správaním a kvalitu života. Jediná doména prepojená s formálnymi opatrovateľmi sa zameriava na morálku, ktorá obsahuje spokojnosť a coping so správaním (Moniz-Cook, 2008).

Odporúčania pre prax

Dopady psychosociálnych intervencií je vhodné pravidelne vyhodnocovať a následne realizovať potrebné zmeny. Pre evaluáciu starostlivosti o osoby s demenciou sú dostupné viaceré nástroje (Fazio et al., 2018). V oblasti demencie bol zostavený Katalóg dostupných a validných nástrojov určených pre hodnotenie komunitných intervenčných programov. Zoznam obsahuje sedemdesiat sedem nástrojov pre meranie relevantných charakteristík participantov a výstupov. Nástroje sú usporiadané v dvadsiatich piatich doménach, ku ktorým patrí opatrovateľská záťaž, sociálna opora, kognitívne funkcie, poznatky o demencii a pod. (Hughes et al., 2018). Sociálni pracovníci, ktorí zameriavajú svoju pozornosť a schopnosti na jednotlivcov žijúcich s demenciou, prostredie a interakcie medzi



nimi, sú významnými odborníkmi pri poskytovaní komplexných intervencií v prevencii a liečbe demencie rôznej etiológie (Cox, 2007).

ZÁVER

Uznanie potreby rozvíjať oblasť starostlivosti týkajúcej sa ľudí žijúcich s demenciou a z toho vyplývajúcej intervencie pre ich opatrovateľov je do určitej miery závislé od postojov majoritnej spoločnosti voči osobám s demenciou (Molnárová Letovancová, Hromková, Slaná, 2018). Komplexné psychosociálne intervencie sú dôležitou súčasťou konceptu integrovanej starostlivosti (WHO, 2016), ktorý významnou mierou prepája alebo bude prepájať zdravotnícky a sociálny systém v prospech osoby, ktorá je v centre poskytovaných služieb (*Patient-Centered Care*; WHO, 2015). Svetová zdravotnícka organizácia z dôvodu podpory Integrovanej starostlivosti pre osoby vo vyššom veku (ICOPE) stanovila šesť odporúčaní pre intervencie na komunitnej úrovni pri manažovaní poklesu vnútornej kapacity osôb vo vyššom veku (WHO, 2017b): (1) zlepšiť muskuloskeletárnu funkciu, mobilitu a vitalitu, (2) udržať senzorickú kapacitu, (3) predchádzať závažnému kognitívnemu obmedzeniu a podporiť psychickú pohodu, (4) manažovať s vekom sa spájajúce podmienky, akými je napríklad inkontinencia moču, (5) predchádzať pádom a (6) podporiť opatrovateľov psychosociálnou intervenciou, tréningom a oporou. Aj to bol jeden z dôvodov, kvôli ktorému sme v tejto práci venovali našu pozornosť predovšetkým prevencii záťaže neformálnych opatrovateľov osôb s demenciou pri Alzheimerovej chorobe a možnostiam ich sociálnej opory z pohľadu sociálneho pracovníka. Efektívne psychosociálne intervencie v ekologickom prístupe v sociálnej práci sa usilujú o dosiahnutie rovnováhy medzi potrebami klienta – osoby žijúcej s demenciou – a príležitosťami, ktoré mu na ich uspokojenie ponúka jeho vlastné sociálne prostredie. Kľúčový prvok uvedeného prístupu sa prejavuje v prepájaní profesionálnych a neprofesionálnych zdrojov pomoci v prospech klienta.

POUŽITÉ ZDROJE

- ACTON, G. J., KANG, J. 2001. Interventions to Reduce the Burden of Caregiving for an Adult with Dementia: A Meta-analysis. *Research in Nursing & Health* [online], 24(5), 349–360. [4. 11. 2020]. DOI: org/10.1002/nur.1036
- ALZHEIMER EUROPE. 2019. *Dementia in Europe Yearbook 2019* [online]. Luxembourg: Alzheimer Europe. [23. 10. 2020]. Dostupné z: <https://www.alzheimer-europe.org/Publications/Dementia-in-Europe-Yearbooks>
- BAČOVÁ, M., ŽIAKOVÁ, E., KATRENIÁKOVÁ, Z. 2015. Sociálna opora onkologicky chorých žien – základný predpoklad intervencie sociálnych pracovníkov. *Sociálné práce / Sociálna práca*, 15(1), 48–65.
- BERWIG, M., HEINRICH, S., SPAHLHOLZ, J., HALLENSLEBEN, N., BRÄHLER, E., GERTZ, H. J. 2017. Individualized Support for Informal Caregivers of People with Dementia - Effectiveness of the German Adaptation of REACH II. *BMC Geriatrics*, 17(1), 286. DOI: 10.1186/s12877-017-0678-y
- BÉREŠOVÁ, A., BANÍKOVÁ, Z. 2011. *Záťaž laických rodinných opatrovateľov a syndróm vyhoorenia*. Košice: Equilibria.
- BRODATY, H., DONKIN, M. 2009. Family Caregivers of People with Dementia. *Dialogues in Clinical Neuroscience*, 11(2), 217–228. DOI: 10.31887/DCNS.2009.11.2/hbrodaty
- BRODATY, H., GREEN, A., KOSCHERA, A. 2003. Meta-Analysis of Psychosocial Interventions for Caregivers of People with Dementia. *Journal of the American Geriatrics Society*, 51(5), 657–664. DOI: org/10.1034/j.1600-0579.2003.00210.x
- BROWN, K., COOGLE, C., WEGELIN, J. 2015. A Pilot Randomized Controlled Trial of Mindfulness-based Stress Reduction for Caregivers of Family Members with Dementia. *Aging & Mental Health*, 20(11), 1157–1166. DOI: 10.1080/13607863.2015.1065790



- COOPER, C., BALAMURALI, T. B. S., SELWOOD, A., LIVINGSTON, G. 2007. A Systematic Review of Intervention Studies about Anxiety in Caregivers of People with Dementia. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 22(3), 181–188. DOI: 10.1002/gps.1656
- COX, C. B. 2007. *Dementia and Social Work Practice: Research and Intervention*. New York: Springer.
- CRISTANCHO-LACROIX, V., WROBEL, J., CANTEGREIL-KALLEN, I., DUB, T., ROUQUETTE, A., RIGAUD, A. S. 2015. A Web-based Psychoeducational Program for Informal Caregivers of Patients with Alzheimer's Disease: a Pilot Randomized Controlled Trial. *Journal of Medical Internet Research*, 17(5), 1–14. DOI: 10.2196/jmir.3717
- DGPPN, DGN. 2016. *Deutsche Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie, Psychosomatik und Nervenheilkunde, Deutsche Gesellschaft für Neurologie: S3 – Leitlinie „Demenzen“* [online]. [19. 7. 2019]. Dostupné z: https://www.awmf.org/uploads/tx_szleitlinien/038-0131_S3-Demenzen-2016-07.pdf
- DRÖES, R. et al. 2019. Utilization, Effect, and Benefit of the Individualized Meeting Centers Support Program for People with Dementia and Caregivers. *Clinical Interventions in Aging*, 14, 1527–1553. DOI:10.2147/CIA.S212852
- ETTERS, L., GOODALL, D., HARRISON, B. 2008. Caregiver Burden among Dementia Patient Caregivers: a Review of the Literature. *Journal of the American Academy of Nurse Practitioners*, 20(8), 423–428. DOI: 10.1111/j.1745-7599.2008.00342.x
- FAZIO, S., PACE, D., MASLOW, K., ZIMMERMAN, S., KALLMYER, B. 2018. Alzheimer's Association Dementia Care Practice Recommendations. *Gerontologist*, 58(6), S1, S1 až S9. DOI:10.1093/geront/gnx182
- FERTAĽOVÁ, T., ONDRIJOVÁ, I. 2020. *Demence, nefarmakologické aktivizační přístupy*. Praha: Grada Publishing.
- GLANZ, K., RIMER, B., VISWANATH, K. 2008. *Health Behavior and Health Education: Theory, Research, and Practice*. San Francisco: John Wiley & Sons.
- GROSSMAN, M. R., GRUENEWALD, T. L. 2017. Caregiving and Perceived Generativity: A Positive and Protective Aspect of Providing Care? *Clinical Gerontologist*, 40(5), 435–447. DOI: 10.1080/07317115.2017.1317686
- HEPBURN, K. W., TORNATORE, J., CENTER, B., OSTWALD, S. W. 2001. Dementia Family Caregiver Training: Affecting Beliefs About Caregiving and Caregiver Outcomes. *Journal of the American Geriatrics Society*, 49(4), 450–457. DOI: 10.1046/j.1532-5415.2001.49090.x
- HOLTHOFF, V. A., MARSCHNER, K., SCHARF, M., STEDING, J., MEYER, S., KOCH, R., DONIX, M. 2015. Effects of Physical Activity Training in Patients with Alzheimer's Dementia: Results of a Pilot RCT study. *Public Library of Science One*, 10(4), 1–11. DOI: 10.1371/journal.pone.0121478
- HOLMEROVÁ, I. 2018. *Case management v péči o lidi žijící s demencí. Koordinace péče zaměřená na člověka*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy.
- HOWE, M., BRIGGS, A. 1982. Ecological Systems Model for Occupational Therapy (Theory, Adaptation, Environment). *The American Journal of Occupational Therapy*, 36(5), 322–327. DOI: 10.5014/ajot.36.5.322
- HUANG, X., LIN, J., DEMNER-FUSHMAN, D. 2006. Evaluation of PICO as a Knowledge Representation for Clinical Questions. *American Medical Informatics Association Symposium* [online], 359–363. [1. 5. 2020]. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1839740/>
- HUGHES, C., BERG, L., DANZIGER, W., COBEN, L., MARTIN, R. 1982. A New Clinical Scale for the Staging of Dementia. *British Journal of Psychiatry*, 140(6), 566–572. DOI: 10.1192/bjp.140.6.566
- CHAPPELL, N., REID, R. 2002. Burden and Well-being Among Caregivers: Examining the Distinction. *The Gerontologist*, 42(6), 772–780. DOI:10.1093/geront/42.6.772

- CHOO, W.Y., LOW, W.-Y., RAZALI, K., POI, P.J. H., EBENEZER, E., PRINCE M. J. 2003. Social Support and Burden Among Caregivers of Patients with Dementia in Malaysia. *Asia-Pacific Journal of Public Health*, 15(1), 23–29. DOI: 10.1177/101053950301500105
- JACKSON, G., BROWNE, D. 2017. Supporting Carers of People with Dementia: What is Effective? *BJPsych Advances*, 23(3), 179–186. DOI:10.1192/apt.bp.113.011288
- KARLAWISH, J., CLIFFORD, R. J., ROCCA, W. A., SNYDER, H. M., CARRILLO, M. C. 2017. Alzheimer's Disease: The Next Frontier – Special Report 2017. *Alzheimer's & Dementia*, 13(4), 374–380. DOI: 10.1016/j.jalz.2017.02.006
- KRÁLOVÁ, M. 2017. *Demencie*. Bratislava: Lekárska fakulta, Univerzita Komenského Bratislava.
- KRIŽANOVÁ, K., DOBRÍKOVÁ, P. 2018. Fakty a mýty o liečbe bolesti z medicínskeho a sociálnopsychologického pohľadu. In: *Zborník z Medzinárodnej konferencie hospicovej a paliatívnej starostlivosti, konanej dňa 12. 5. 2018 v Trnave, Slovensko*. Bratislava: Neméth, 12–21.
- KURZ, A. 2013. Psychosoziale Interventionen bei Demenz. *Nervenarzt*, 84(1), 93–105. DOI: 10.1007/s00115-012-3655-x
- LAM, L. C. W., LEE, J. S. W., CHUNG J. C. C., LAU, A., WOO, J., KWOK, T. C. Y. 2010. A Randomized Controlled Trial to Examine the Effectiveness of Case Management Model For Community Dwelling Older Persons With Mild Dementia In Hong Kong. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 25(4), 395–402. DOI: 10.1002/gps.2352
- LIVINGSTON, G., SOMMERLAD, A., ORGETA, V., COSTAFREDA, S. G., HUNTLEY, J., AMES, D., BALLARD, C., BANERJEE, S., BURNS, A., COHEN-MANSFIELD, J., COOPER, C., FOX, N., GITLIN, L. N., HOWARD, R., KALES, H. C., LARSON, E. B., RITCHIE, K., ROCKWOOD, K., SAMPSON, E. L., SAMUS, Q., SCHNEIDER, L. S., SELBÆK, G., TERI, L., MUKADAM, N. 2017. Dementia Prevention, Intervention, and Care. *The Lancet*, 390(7), 1–63. DOI:10.1016/S0140-6736(17)31363-6
- MESÁROŠOVÁ, M. et al. 2017. *Starostlivosť o seba a dôsledky vykonávania pomáhajúcich profesií*. Košice: Filozofická fakulta, Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach.
- MOLNÁROVÁ LETOVANCOVÁ, K., HROMKOVÁ, M., SLANÁ, M. 2018. Demencia ako jedna z tém v paliatívnej starostlivosti. In: *Zborník z Medzinárodnej konferencie hospicovej a paliatívnej starostlivosti, konanej dňa 12. 5. 2018 v Trnave, Slovensko*. Bratislava: Neméth, 52–59.
- MONIZ-COOK, E., VERNOOIJ-DASSEN, M., WOODS, R., VERHEY, F., CHATTAT, R. M., VUGT, D. E., MOUNTAIN, G., O'CONNELL, M., HARRISON, J., VASSE, E., DRÖES, R. M., ORRELL, M. 2008. A European Consensus on Outcome Measures for Psychosocial Intervention Research in Dementia Care. *Aging & Mental Health*, 12(1), 14–29. DOI: 10.1080/13607860801919850
- MYDLÍKOVÁ, E., KOVÁCS, K., BRNULA, P. 2009. *Sociálna práca a poradenstvo*. Bratislava: Liga za duševné zdravie.
- NICHOLS, L. et al. 2011. Translation of a Dementia Caregiver Support Program in a Health Care System – REACH VA. *JAMA Internal Medicine*, 171(4), 353–359. DOI: 10.1001/archinternmed.2010.548
- OLIVEIRA, D., SOUSA, L., ORRELL, M. 2019. Improving Health-Promoting Self-Care in Family Carers of People with Dementia: A Review of Interventions. *Clinical Interventions in Aging*, 14, 515–523. DOI: 10.2147/CIA.S190610
- ONG, H. L., VAINGANKAR, J. A., ABDIN, E., SAMBASIVAM, R., FAUZIANA, R., TAN, M.-E., CHONG, S. A., GOVEAS, R. R., CHIAM, P. Ch., SUBRAMANIAM, M. 2018. Resilience and Burden in Caregivers of Older Adults: Moderating and Mediating Effects of Perceived Social Support. *BMC Psychiatry*, 18(27), 1–9. DOI: 10.1186/s12888-018-1616-z
- PAYNE, M. 2014. *Modern Social Work Theory*. New York: Oxford University Press.
- PEETERS, J. et al. 2010. Informal Caregivers of Persons with Dementia, their Use of and Needs for Specific Professional Support: A survey of the National Dementia Programme. *BMC Nursing*, 9(9), 1–8. DOI: 10.1186/1472-6955-9-9



- POSSIN, K. L., MERRILEES, J. J., DULANEY, S., BONASERA, S. J., CHIONG, W., LEE, K., HOOPER, S. M., ALLEN, I. E., BRALEY, T., BERNSTEIN, A., ROSA, T. D., HARRISON, K., BEGERT-HELLINGS, H., KORNAK, J., KAHN, J. G., NAASAN, G., LANATA, S., CLARK, A. M., CHODOS, A., GEARHART, R., RITCHIE, C., MILLER, B. L. 2019. Effect of Collaborative Dementia Care via Telephone and Internet on Quality of Life, Caregiver Well-being, and Health Care Use: The Care Ecosystem Randomized Clinical Trial. *JAMA Internal Medicine*, 179(12), 1658–1667. DOI: [org/10.1001/jamainternmed.2019.4101](https://doi.org/10.1001/jamainternmed.2019.4101)
- REPKOVÁ, K. 2017. Inštitucionalizácia podpory neformálnej starostlivosti z perspektívy sociálnej práce – prípadová štúdia Slovensko. *Sociálna práca / Sociálna práca*, 17(6), 60–79.
- REUBEN, D. B., TAN, Z. S., ROMERO, T., WENGER, N. S., KEELER, E., JENNINGS, L. A. 2019. Patient and Caregiver Benefit From a Comprehensive Dementia Care Program: 1-Year Results From the UCLA Alzheimer's and Dementia Care Program. *Journal of the American Geriatrics Society*, 67(11), 2267–2273. DOI: [org/10.1111/jgs.16085](https://doi.org/10.1111/jgs.16085)
- RUISOTO, P., CONTADOR, I., FERNÁNDEZ-CALVO, B., SERRA, L., JENARO, C., FLORES, N., RAMOS, F., RIVERA-NAVARRO, J. 2020. Mediating effect of social support on the relationship between resilience and burden in caregivers of people with dementia. *Archives of Gerontology and Geriatrics*, 86(1-2), 103952. DOI: [org/10.1016/j.archger.2019.103952](https://doi.org/10.1016/j.archger.2019.103952)
- SCHETTLER, T., VALENTI, M. 2010. Environmental Threats to Healthy Aging: An Ecological Perspective. *Public Policy & Aging Report*, 20(3), 1–8. DOI: [10.1093/ppar/20.3.1](https://doi.org/10.1093/ppar/20.3.1)
- SPALDING-WILSON, K. N., GUZMÁN-VÉLEZ, E., ANGELICA, J., WIGGS, K., SAVRANSKY, A., TRANEL, D. 2018. A Novel Two-Day Intervention Reduces Stress in Caregivers of Persons with Dementia. *Alzheimer's & Dementia*, 4, 450–460. DOI: [10.1016/j.trci.2018.08.004](https://doi.org/10.1016/j.trci.2018.08.004)
- SRIVASTAVA, G., TRIPATHI, R. K., TIWARI, S. C., SINGH, B., TRIPATHI, S. M. 2016. Caregiver Burden and Quality of Life of Key Caregivers of Patients with Dementia. *Indian Journal of Psychological Medicine* [online], 38(2), 133–136. [2. 5. 2020]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/298737268_Caregiver_Burden_and_Quality_of_Life_of_Key_Caregivers_of_Patients_with_Dementia
- ŠLOSÁR, D., LICHNER, V., HALACHOVÁ, M., ŽIAKOVÁ, T., ŠOLTÉSOVÁ, Z., ŠIMKO, J. 2017. *Teória sociálnej práce a vybrané klientske skupiny*. Košice: Univerzita Pavla Jozefa Šafárika.
- TAN, Z. S., SOH, M., KNOTT, A., RAMIREZ, K., ERCOLI, L., CACERES, N., YUAN, S., LONG, M., JENNINGS, L. A. 2019. Impact of an Intensive Dementia Caregiver Training Model on Knowledge and Self-Competence: The Improving Caregiving for Dementia Program. *Journal of the American Geriatrics Society*, 67(6), 1306–1309. DOI: [10.1111/jgs.15821](https://doi.org/10.1111/jgs.15821)
- TÓTHOVÁ, L., ŽIAKOVÁ, T. 2018. Vstup informačno-komunikačných technológií do oblasti sociálnej práce. *Revue sociálnych služieb*, 10(1-2), 2–10. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/327704228_Vstup_informacno-komunikacnych_tehnologii_do_oblasti_socialnej_prace_In_Revue_socialnych_sluzieb
- TOKOVSKÁ, M. 2016. Podporné skupiny pre príbuzných pacientov s Alzheimerovou chorobou. *Via practica*, 13(4), 160–162. Dostupné z: <https://www.solen.sk/storage/file/article/dd9fe87845470c56d150adb707ae99bd.pdf>
- TOMICZEK, V., SLANÝ, J. 2018. Spirituální potřeby příbuzných v procesu doprovázení. In: *Zborník z Medzinárodnej konferencie hospicovej a paliatívnej starostlivosti, konanej dňa 12. 5. 2018 v Trnave, Slovensko*. Bratislava: Neméth, 86–93.
- TREMONT, G., DAVIS J. D., PAPANDONATOS, G. D., OTT, B. R., FORTINSKY, R. H., GOZALO, P., YUE, M. S., BRYANT, K., GROVER, CH., BISHOP, D. S. 2015. Psychosocial Telephone Intervention for Dementia Caregivers: A Randomized, Controlled Trial. *Alzheimer's & Dementia: the Journal of the Alzheimer's Association*, 11(5), 541–548. DOI: [org/10.1016/j.jalz.2014.05.1752](https://doi.org/10.1016/j.jalz.2014.05.1752)

- UN. 2017. United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division: *World Population Ageing 2017 - Highlights (ST/ESA/SER.A/397)* [online]. New York: United Nations. [1. 12. 2020]. Dostupné z: http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WPA2017_Highlights.pdf
- VAN DER LEE, J., BAKKER T. J., DUIVENVOORDEN, H. J., DRÖES, R. M. 2014. Multivariate Models of Subjective Caregiver Burden in Dementia: A Systematic Review. *Ageing Research Reviews*, 15, 76–93. DOI: 10.1016/j.arr.2014.03.003
- WHO. 2017a. *WHO Guidelines on Integrated Care for Older People (ICOPE)* [online]. Geneva: World Health Organization. [11. 5. 2019]. Dostupné z: <https://www.who.int/ageing/publications/guidelines-icope/en/>
- WHO. 2017b. *Global Action Plan on the Public Health Response to Dementia 2017–2025* [online]. Geneva: World Health Organization. [29. 8. 2019]. Dostupné z: <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/259615/9789241513487eng.pdf;jsessionid=AF9520DDD2702DA8F0565D89CDF30FB2?sequence=1>
- WHO. 2016. *Integrated Care Models: An Overview. Working Document* [online]. Copenhagen: WHO Health Services Delivery Programme Division of Health Systems and Public Health. [29. 8. 2019]. Dostupné z: http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0005/322475/Integrated-care-models-overview.pdf
- WHO. 2015. *World Report on Ageing and Health* [online]. Geneva: World Health Organization. [29. 8. 2019]. Dostupné z: http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/186463/9789240694811_eng.pdf
- WILDER, A. 2010. *Ecological Systems Theory as Applied to Family Caregivers of Aging Adults* [online]. Arlington: University of Texas. [20. 3. 2020]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/242623839_Ecological_Systems_Theory_as_Applied_to_Family_Caregivers_of_Aging_Adults
- WIMO, A., GAUTHIER, S., PRINCE, M. 2018. *Global Estimates of Informal Care*. London: Alzheimer's Disease International. [30. 11. 2020]. Dostupné z: <https://www.alzint.org/u/global-estimates-of-informal-care.pdf>
- WORTHINGTON, A., ROONEY, P., HANNAN, R. 2013. *The Triangel of Care. Carers Included: A Guide to Best Practice in Mental Health Care in England* [online]. London: Carers Trust. [11. 5. 2019]. Dostupné z: https://professionals.carers.org/sites/default/files/thetriangleofcare_guidetobestpracticeinmentalhealthcare_england.pdf
- YATES, M., TENNSTEDT, S., CHANG B.-H. 1999. Contributors to and Mediators of Psychological Well-being for Informal Caregivers. *The Gerontological Society of America*, 54(1), 2–22. DOI: 10.1093/geronb/54B.1.P12
- YU, H., WANG, X., HE, R., LIANG, R., ZHOU, L. 2015. Measuring the Caregiver Burden of Caring for Community-Residing People with Alzheimer's Disease. *Public Library of Science One*, 10(7), 1–13. DOI:10.1371/journal.pone.0132168
- ZARIT, S. H., REEVER K. E., BACH-PETERSON, J. 1980. Relatives of the Impaired Elderly, Corelates of Feelings of Burden. *Gerontologist*, 20(6), 649–655. DOI: 10.1093/geront/20.6.649



Ellen Forney: Zbláznění: Mánie, deprese, Michelangelo a já.

Praha: Portál, 2020

*„Jaké to je, když se zblázníte? Ellen Forney to po-
stihlo krátce před třicítkou, kdy u ní propukla bipo-
lární porucha. O svém životě, kde se střídá mánie
a deprese, píše s nadhledem a s humorem. Dává
nahlédnout do manických epizod, kdy se její život
„rozjede“ a ona nad ním ztrácí kontrolu, i do epi-
zod deprese, kdy se z jejího života vytrácí barvy
a smích. Nežije ale jen mánií a depresí, s vtipem
a nadsázkou popisuje, jaké to je žít s nálepkou
„blázná“. Výsledkem je temně vtipná a velmi osob-
ní kniha.“* Takto zní anotace na zadní straně pu-
blikace, kterou vydalo letos nakladatelství Por-
tál v prvním vydání, a troufám si říct, že obsah
knihy i dojmy z ní velmi přesně vystihuje.

Autorka Ellen Forney je americká kreslířka, která se rozhodla zpracovat svoji nesnadnou cestu zvládání prvních let života s bipolární afektivní poruchou v podobě komiksu. Ano, je to tak. Je to patrně dosti překvapivý formát u tohoto tématu, ale s ohledem na autorčinu profesní orientaci je to volba logická, a do-
dejme, že i šťastná. Zpracování v podobě čer-
nobílého komiksu dává možnost vystihnout
některé nuance a obrazy ze života, které leží
mimo dosah pregnantního slovního vyjádření.
Obraznost je tak více než efektivní možností
vyjádření některých emocionálních stavů, jimiž
Ellen Forney procházela a pro které slova pro-
stě nestačí.

Komiks překlenuje období několika let od pr-
votní manifestace příznaků maniodepresivity
až po dosažení bodu, kdy se jí podaří dosáhnout
vyrovnanosti a spokojenosti. Kniha je čle-
něna do 9, v zásadě chronologicky návazných
kapitol, v nichž jsou živě a nenuceně vykresleny
situace a emoce, které Ellen zažívala. Nejde ale
pouze o kontinuální příběh, ale i jeho hlubokou
reflexi. Velmi silný cit pro přesné vyjád-
ření jednotlivých situací, pocitů i myšlenek je
u autorky patrně dán i tím, že sama původně
vystudovala psychologii a pracovala rovněž na

psychiatrickém oddělení. Potkává se tu tedy
osobní zkušenost s určitým původním profes-
ním směřováním.

Úvodní kapitoly knihy popisují manickou epi-
zodu onemocnění, kdy je Ellen „na vlně“, do
všeho se vrhá po hlavě – do práce, vztahů, spor-
tu, sexu i drog – a nic pro ni není problém. Sou-
časně ale není schopna soustředit se na projekty,
které s energií a „drivem“ započíná, a dotahovat
je do konce. Terapeutka, kterou v té době na-
vštěvuje, ji proto doporučí k psychiatrice, jež
stanovuje diagnózu bipolární poruchy. Nastává
dlouhá cesta spojená s léčbou, kde se kombinu-
je psychoterapie s medikací, byť Ellen dlouho
léky odmítá. Nakonec je však rozhodnuta na
ně přistoupit, navzdory obavám, že omezí její
tvůrčí invenci a budou mít řadu negativních ve-
dlejších účinků.

Po fázi euforie přichází (nevyhnutelná) epizo-
da deprese, kdy autorka není schopna prakticky
ničeho, navíc i díky lékům nabírá na váze a jen
stěží se dokáže donutit k nějaké aktivitě pra-
covní či jiné. Samozřejmě nemluvě o pocitech
všeobjímajícího smutku, podceňování se, ne-
důvěry v sebe sama a nihilismu v pohledu na
sebe i vše kolem. Občas se Ellen dokáže přimět
k jednorázové práci či sportovnímu výkonu,
v této době začíná i s jógou, ale za cenou ob-
rovského sebezapření a energetického výdaje.
Trápí ji i somatické průvodní projevy spojené
i s užíváním léků, především poruchy paměti,
třes a kožní problémy. Jak sama konstatuje: na-
štěstí nemá sebevražedné myšlenky.

Nejen v této době tráví Ellen hodně času nad
knihami, ať už o umění či o životě slavných
osobností, které měly rozličné duševní obtíže či
onemocnění. Klade si v této souvislosti i otázky,
zda mezi „šilsenstvím“ a genialitou či umělec-
kým nadáním existuje nějaký vztah. Rozličné
aspekty kreativity a jejího možného ome-
zení v důsledku farmakoterapie jsou jednou

z červených nití, prolínající se celou obrazovou publikací. Ostatně na závěr tohoto tématu věnuje celou jednu kapitolku, kde se s tímto tématem (i na základě vědeckých výzkumů a studií) vyrovnává a hledá pro sebe rozuzlení. Od počátku totiž říká, že nechce být vyrovnaná, ale geniální a léky by ji v tom držely při zemi.

Po epizodách mánie a deprese přichází období, kdy se Ellen ve spolupráci se svojí psychiatrickou snaží najít „modus“, v němž by byla schopna žít, pracovat, „fungovat“ a cítila se dobře. Je to období výkyvů nálad, nejistoty, ale také úzkosti a překotných emocí. Má většinou náhled na svoje pocity a symptomy, ale jak říká, nedokáže je dostat pod kontrolu. Klade si i otázku: Kdy vlastně „šťastná“ znamená být příliš šťastná ve smyslu nekontrolovatelné euforie?

Je to spojeno i s hledáním vhodné kombinace léků, které by jí vyhovovaly (tj. byly účinné), neměly za důsledek přesmyk do deprese či naopak mánie a současně nebyly spojeny s popisovanými vedlejšími účinky. A byly ideálně i cenově dostupné. Hledání ideálního „mixu“ medikace je dalším z velkých témat knihy. Trvá několik let, než se to skutečně podaří. Dodejme ale, že sama Ellen v tom není bez viny, poněvadž kouření marihuany je pro ni inherentní součástí života, již se nechce vzdát. Navíc o tom svoji psychiatricku dlouho neinformuje. Přesto je vztah Ellen a její psychiatricky vystižen velmi zdařile, je skutečně „partnerský“, a nikoli paternalistický či moralistní. Psychiatricka je průvodkyní a pomocnou rukou, Ellen k ní má důvěru – jak sama říká, její ordinace je prostorem, kde se cítí nejbezpečněji.

Povedeně jsou vystiženy i vztahy Ellen k rodině a přátelům, včetně toho, kdy přemítá o tom, jak jím o svém onemocnění řící – ne že by musela, ale chce, aby její blízcí věděli, čím prochází, a dokázali porozumět jejímu chování (má pocit, jakoby měla nějaké „špinavé tajemství“). Ellen má bratra a rodiče, kteří jsou rozvedeni a žijí každý v novém partnerském vztahu. Její matka, pediatrička, má přítelkyni a také Ellen se definuje jako bisexuální. Vůbec otevřenost k různým formám soužití a sexuality je pro knihu rovněž typická.

U každé zahraniční knihy, zejména pokud pochází z končin vzdálenějších, je zapotřebí věnovat pozornost tomu, zda jsou informace v ní

prezentované přenositelné, využitelné a nebudou působit více exoticky než prakticky. Naštěstí specifické realie USA jsou v textu omezeny na některé dílčí údaje, avšak zážitky Ellen jsou natolik univerzální, že je kniha bezpochyby plně využitelná a nepůsobí nijak cizorodě. Zejména v závěrečných kapitolách jsou pro nás uvedena velmi podnětná fakta týkající se nákladné léčby v tamním prostředí.

Zatímco v ČR je zdravotní pojištění povinné a standardní psychiatrická péče a medikace jsou hrazené převážně v rámci pojištění, v USA tomu tak vždy není. Ellen má sice zdravotní pojištění, ani to není ve Spojených státech samozřejmostí, ale její pojistný plán náklady související s léčbou nekryje. Takže výdaje spojené s návštěvami psychiatricky i léky hradí Ellen za pomoci matky, která jí pomáhá i s placením nájmu. Jak autorka uvádí, léčba v její zemi vychází až na několik tisíc dolarů měsíčně.

Dílčí odlišnost souvisí také s tím, že při popisu bipolární afektivní poruchy a jejích symptomů je odkazováno na Diagnostický a statistický manuál mentálních poruch (DSM-IV), vydávaný Americkou psychiatrickou společností, zatímco v našich končinách je pro tyto účely využívána Mezinárodní klasifikace nemocí (MKN), avšak výhodou DSM je její větší podrobnost a praktická návodnost.

Je na místě zmínit se také o jazyku, který je v textu používán – jedná se sice o kreslený komiks, avšak textová část je velmi nosná, tím spíše, že je zapotřebí dosáhnout vysoké míry srozumitelnosti a výstižnosti na omezeném prostoru, jenž tento typ literatury skýtá. I v tomto směru je jazyk velmi čtivý, není přetížen odbornou terminologií, a je tak přístupný širokému spektru čtenářstva. Občas se vyskytující medicínské termíny jsou vysvětleny, často doplněny i výstižným vyobrazením. Z tohoto pohledu lze vyzdvihnout práci překladatelky Lindy Bartoškové, které se podařilo převést text do skutečně přirozeně působící češtiny, a to včetně četných metafor a obrazných vyjádření. Jazyk, kterým autorka píše, je jazyk každodenního života, není tudíž prost některých obrátů, které jsou v dnešní době považovány za nesprávné, nekorektní či stigmatizující. Ellen o sobě hovoří jako o „bipolárce“, objevují se i slova jako: šílenství, zbláznit se, blázen apod.



Samozřejmě jsou to označení, jež nemají v odborném diskurzu svoje místo, v běžné mluvě ale (bohužel) ano. Proto je logické, že jich užívá i autorka. Popisuje svoji niternou zkušenost, která má být přístupná širokému okruhu čtenářek a čtenářů. Není proto dost dobře myslitelné, aby byl text psán jinak, je-li koncipován s tímto úmyslem, jakkoli jsou takové výrazy obecně kontraproduktivní.

V závěrečné části recenze bych se rád zamyslel i nad využitelností prezentované knihy v oboru sociální práce. Osobně zde vidím tři hlavní skupiny, pro něž by kniha mohla být velmi přínosná. V první řadě jde o samotné sociální pracovníky a pracovnice, dále jejich klienty a klientky, kteří mají zkušenost s duševním onemocněním (a nemusí se jednat striktně o afektivní poruchy), a také jejich příbuzné a přátele, a nakonec i širokou veřejnost.

Sociální pracovníky komiks jistě osloví svým výstižným a barvitým popisem pocitů i konkrétních situací, ve kterých se Ellen potýká s těžkostmi plynoucími z jejího onemocnění. I díky této knize se tak může posílit imaginace a empatie profesionálních pomáhajících v tom, co všechno může afektivní porucha obnášet.

Největší potenciální přínos publikace spatřuji u osob, jež se (poprvé) setkávají s bipolární afektivní poruchou a nevědí zcela, jak se projevuje a co může v běžném životě obnášet. Edukační aplikace knihy je tedy velmi široká – pro klienty samotné, jejich rodiny i blízké. I zvolený žánr komiksu je velmi přiléhavý, jelikož rychle upoutá (a udrží) pozornost. Umím si představit uplatnění publikace i v poradenství a terapii, kde může posloužit jako pomůcka pro hledání paralel a jejich rozvíjení ve vlastní situaci.

Nakonec kniha jistě osloví i širokou veřejnost a přispěje k osvětě ve vztahu k otázkám duševního zdraví a nabourávání četných předsudků, které jsou v této oblasti hluboce zakořeněny. Srozumitelné, nezátížené a často i humorné vyprávění může napomoci pochopení toho, že bipolární afektivní porucha je nemoc jako jakákoli jiná. Jistě, má svá specifika, ale není ničím magickým či odosobněným, z čeho bychom měli mít neopodstatněné obavy. Kniha má v tomto směru jistě značný potenciál. Ostatně sám jsem tento druh zpětné vazby již získal. Když jsem si publikaci v kavárně četl, upoutala pozornost jednoho z návštěvníků, který se mě neváhal zeptat, co to mám za knihu. Jakmile jsem mu to sdělil, velmi ho to zaujalo a s evidentním zájmem si pořídil fotografii přebalu komiksu.

I to je dokladem, že se jedná o velmi zdařilý počín na poli populárně-naučné literatury v oblasti duševního zdraví a sociální psychiatrie. Knihu s potěšením doporučuji všem, které svým názvem či zaměřením zaujme, ať už s tímto tématem mají osobní, zprostředkované, studijní, pracovní či jiné zkušenosti, anebo se s touto problematikou setkávají poprvé. Přístupný a živý styl vyprávění je jistě zaujme a vtáhne do děje, jehož prostřednictvím získají nemálo cenných informací. Ostatně nadhled, citlivost i humor autorky jsou vysoce nakažlivé.

Josef Vošmik,
*Fakulta humanitních studií,
Univerzita Karlova*



EDIČNÍ PLÁN

ROK 2021

1/2021 - ERIS Journal - Winter 2021 - Forced Migration and Minority Groups

Editory čísla jsou Janet Carter Anand (University of Eastern Finland, Finland) a Stefan Borrmann (University of Applied Sciences at Landshut, Germany).

Číslo vyjde 28. února 2021.

2/2021 - Raná péče a sociální práce

Editorky čísla jsou Miriam Slaná a Eva Mydlíková (Trnavská univerzita v Trnavě).

Číslo vyjde 31. března 2021.

3/2021 - Metody sociální práce

Editorem čísla je Libor Musil (Masarykova univerzita v Brně).

Číslo vyjde 30. června 2021.

4/2021 - ERIS Journal - Summer 2021 - Histories of social work

Editorkou čísla je Marie Špiláčková (Ostravská univerzita).

Akademické texty můžete posílat do 10. února 2021.

Číslo vyjde 31. srpna 2021.

5/2021 - Profesionalizace sociální práce

Editory čísla jsou Tatiana Matulayová (Univerzita Palackého v Olomouci) a Milan Schavel (Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety v Bratislavě).

Akademické texty můžete posílat do 31. ledna 2021.

Číslo vyjde 30. září 2021.

6/2021 - Informační a komunikační technologie

Editorkou čísla je Hana Pazlarová (Univerzita Karlova v Praze).

Akademické texty můžete posílat do 30. dubna 2021.

Číslo vyjde 31. prosince 2021.

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

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

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

Obsah prakticko-publicistické části čísla 6/2020

O ČEM SE MLUVÍ

Reflexe

Alena Cogieľ: Evaluace sociálně inovačního projektu testujícího interkulturní práci v rámci Magistrátu města Brna

Rozhovor

S Martinom Pekarčíkom a Slavomírom Hruškom o inovatívnom prístroji k vyhodnocovaniu zdravotného stavu klientov i sociálnymi pracovníkmi

Impulz

Jiří Klíma: Inovativní přístupy ke snižování rizik v prostředí nočního života a zábavy

FAKTA, LEGISLATIVA, DOKUMENTY

Komentář

Milan Greineder: Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2020

Esej

Jan Matěj Bejček: Když se řekne „Interkulturní práce“ (...)

Zpráva z výzkumu

Monika Durajová: Analýza odborné přípravy žadatelů o náhradní rodinnou péči

INSPIRACE PRO PRAXI

Reflexe

Jiří Renza, Anna Krchňavá: Evaluace resocializačního programu Z kruhu ven

Metodika

Janka Šolcová: Evaluácia dobrovoľníckych programov v zariadeniach sociálnych služieb

Inspirace

Jitka Barlová: Mezinárodní spolupráce v rané péči

Online publicistika bude **postupně zveřejňována od ledna do března 2021.**

Anotace čísla 2/2021

Raná péče a sociální práce
Včasná intervence a sociální práce

Raná péče / Včasná intervence je sociální služba určená na podporu rodín s dětmi do sedmého roku věku, kterých vývoj je ohrožený z důvodu zdravotního postižení. Služba je poskytovaná nejčastěji terénnou formou, která je doplněná aj o ambulantní formu.

Čerpá ze širokého spektra disciplín zaměřených na problematiku dětského vývoje, rodinného systému, vzdělávání, zdravotní starostlivosti, ekonomie, sociální politiky a filozofie. Klíčovými koncepčními pojmy jsou prevence, transdisciplinarita, zaměření na rodinu, využitelnost zdrojů.

Úspěšnost včasné intervence je podmíněná zabezpečením pěti podmínek:

- *Prístupnosť* – služby včasnej intervencie by mali byť plánované systémovo na lokálnej, regionálnej a národnej úrovni tak, aby zahŕňali v sebe služby zdravotnej, sociálnej a vzdelávacej. Rovnako dôležitá je aj dostupnosť informácií. Tie by mali byť presné, zrozumiteľné a pravdivé.
- *Blízkosť* – služby by mali byť koncipované tak, aby boli blízko rodinám nielen geograficky, ale aby zohľadňovali ich individuálne potreby.
- *Finančná dostupnosť* – odberateľmi služieb včasnej intervencie by mali byť všetky rodiny s deťmi, ktoré takéto služby potrebujú, bez ohľadu na ich sociálno-ekonomické podmienky.
- *Interdisciplinarita* – za rovnocenného člena tímu musí byť považovaná aj rodina dieťaťa. Tá spoločne rozhoduje o intervenčných plánoch a postupoch, zúčastňuje sa odborných príprav.
- *Rozmanitosť* – aktivity všetkých sektorov zapojených do včasnej intervencie by mali byť koordinované, či už ide o včasnú diagnostiku, intervenčné postupy, poradenstvo, monitorovanie, kontrolu a pod.

V súčasnosti sa agenda včasnej intervencie pohybuje od poskytovania služieb po vedeckú reflexiu. Výskumy v tejto oblasti sa zameriávajú najmä na zisťovanie potrieb rodín s dieťaťom so zdravotným postihnutím a efektívnosť včasnej intervencie. Pomerne málo pozornosti sa doteraz venovalo významu včasnej intervencie v kontexte transdisciplinárnej spolupráce.

V tomto smere je dôležité skúmať úlohu sociálnych pracovníkov a pracovníkov pracujúcich v tímoch včasnej intervencie. V rámci spolupráce vykonávajú viaceré roly, ktoré vyplývajú z intervenčného modelu, na základe ktorého je tím vybudovaný.

V kontexte modelu zameraného na rodinu sa sociálni pracovníci zameriávajú na zlepšenie fungovania dieťaťa a rodiny a maximálneho zapojenia celej rodiny do rozhodovacieho procesu o použití služieb včasnej intervencie. Jedným zo základných znakov úspešného modelu zameraného na rodinu je posilnená rodina, ktorá je charakterizovaná viacerými komponentami, ako sú sebadôvera, účasť a participácia, kontrola, uspokojovanie potrieb, prístup k zdrojom, aktivita.

V čísle 2/2021, ktoré je zamerané na problematiku včasnej intervencie a sociálnej práce, sú vítané **teoretické, metodologické i empirické** texty, ktoré prispievajú do odbornej diskusie o cieľoch a stratégiách pri implementácii modelov včasnej intervencie s dôrazom na identifikáciu silných stránok a nedostatkov využívaných intervenčných stratégií, ako aj modelov a postupov ich hodnotenia z pohľadu zainteresovaných aktérov.

V tomto čísle časopisu tiež uvítame príspevky, v ktorých autori prinesú odpovede na nasledujúce otázky:

- Akým spôsobom sa skúmajú a vykonávajú komplexné hodnotenia jednotlivých oblastí života dieťaťa so zdravotným postihnutím a jeho rodiny?
- Ako sa sociálni pracovníci podieľajú na mapovaní a zabezpečovaní psychosociálnych a komunitných zdrojov?
- Akým spôsobom je včasná intervencia posudzovaná a aké sú príklady dobrej praxe?
- Ako prebieha transdisciplinárna spolupráca v rámci tímov včasnej intervencie?
- Akým spôsobom sú zapojení rodičia do tímovej spolupráce a hodnotenia včasnej intervencie?

Tešíme sa na Vaše príspevky.

Miriám Slaná a Eva Mydlíková
editorky čísla

Veřejný závazek časopisu

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

Posláním časopisu Sociální práce / Sociálna práca je:

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

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

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

Posláním časopisu Sociální práce / Sociálna práca je:

- podporovať schopnosť českej a slovenskej spoločnosti riešiť životné problémy ľudí prostredníctvom sociálnej práce;
- podporovať kvalitu sociálnej práce a profesionalizáciu praxe sociálnej práce;
- prispievať k rozvoju sociálnej práce ako vedeckej disciplíny a k skvalitneniu vzdelávania v sociálnej práci;
- podporovať záujmy poskytovateľov a užívateľov sociálnych služieb.

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

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

Pokyny pro autory

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

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

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

1. Pokyny autorům studií, výzkumů a analýz

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

Nabídka rukopisů a recenzní řízení

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

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

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

Rozhodnutí o vydání

O výsledku recenzního řízení je autor vyzooměn nejpozději do osmi měsíců od data obdržení stať.

Náležitosti rukopisu

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

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

2. Publikáční etika a jiné informace

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

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

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

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

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

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

Notice to Contributors

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

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

- Editoriál
- Articles (academic part)
- Book reviews

1. Instructions to authors of academic articles

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

The offer of manuscript receipt and review procedure

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

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

Decision to publish

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

Manuscript requirements

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

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

2. Ethics and other information

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

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

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

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

seni

Inkontinence pod kontrolou

SENI CARE – KOMPLEXNÍ PÉČE O SUCHOU A CITLIVOU POKOŽKU

JEMNÉ ČIŠTĚNÍ



REGENERACE A AKTIVACE



ÚČINNÁ OCHRANA



SENI INKONTINENCE POD KONTROLOU

LEHKÁ INKONTINENCE

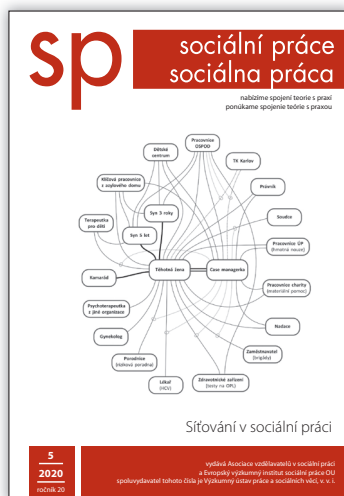


STŘEDNÍ INKONTINENCE

TĚŽKÁ INKONTINENCE



Poslední vydaná čísla



ISSN 1213-6204 (Print)
ISSN 1805-885X (Online)

www.socialniprace.cz