

Administrativní (procedurální) přístup

administrative approach, procedural approach

Výrazem administrativní přístup bývá označován způsob vnímání a komunikování úředníků s občany, v jehož rámci úředník omezuje svou pozornost na úřední akt, který je důvodem jeho kontaktu s občanem, a na ty charakteristiky občana, jež úředník považuje za důležité z hlediska agendy, normativních aktů nebo formulářů, které vyřizuje. Takto chápaný administrativní přístup je možné identifikovat nejen v úřadech veřejné správy, ale i v komerčním či neziskovém sektoru. Jedná se tedy o fenomén, jenž se týká činnosti pracovníků různých oborů a organizací. Pojem administrativní přístup bývá součástí žurnalistického pojmosloví.

V odborné literatuře jsou časté jeho obsahově propracovanější analogie, obvykle označované jinými výrazy. Např. pro sociologii je důležitý termín *byrokratické jednání*, v literatuře o SP je podobný fenomén označován výrazem *procedurální přístup*.

Pro byrokratické jednání je podle Webera charakteristické vyřizování určitého úředního aktu nebo rozhodnutí podle předem jasně vymezených, univerzalistických a neosobních pravidel. Pravidla, jimiž se řídí byrokratické jednání, jsou univerzalistická v tom smyslu, že je podle nich možné nestranně rozhodovat o záležitostech všech jedinců, jejichž vlastnosti odpovídají kritériím definovaným pravidly. Neosobní jsou pravidla byrokratického jednání v tom smyslu, že rozhodování, které se jimi řídí, bere v úvahu pouze těmito pravidly stanovené rysy konkrétních jedinců nebo případů, na charakteristiky jedinců, o nichž pravidla nemluví, však nebere ohled (Weber, 1964.).

Sociologové přisuzují byrokratickému jednání dvě funkce. Weber (1964) považuje byrokratické jednání za záruku, že úředníci, jejichž kariérní postup je podmíněn loajalitou vůči předepsaným pravidlům, nebudou při rozhodování brát v úvahu své soukromé, mimoúřední vazby a zájmy a budou se řídit jen těmi hledisky, která jsou legitimizována pravidly. Merton (2000) upozorňuje, že institucionálně předepsané postupy rozhodování se stávají rituálem a mění se v praktiky, jejichž provádění se stává cílem samo o sobě. Merton tuto záměnu prostředku za cíl označuje jako ritualizaci byrokratických, předem daných postupů.

Autoři, kteří z pojmu byrokratické jednání vycházejí při řešení otázek SP, rozvíjejí převážně druhou, mertonovskou tradici (viz Billis, 1984; Howe, 1986; Brodtkin, 1997, aj.). Jejich výzkumy ukazují, jak ritualizace předepsaných postupů omezuje přiměřenost pomoci situacím a potížím klientů. Howe uvádí příklad, ve kterém se pro sociální pracovníky stalo cílem jejich práce uplatnění stanovených kritérií rozhodování o přijetí žadatele do domova důchodců. V dané obci zabránila úsporná politika místního úřadu zřídit stacionář pro důchodce. Pracovníci sociálního oddělení tudíž mohli klienty umístit pouze do domova důchodců, a za svůj úkol proto považovali posouzení žádosti o umístění v něm. Zdravotní kritéria udělování míst v domově neumožňovala vyjít vstříc seniorům, pro něž by bylo vhodné umístění ve stacionáři. Protože tito senioři nevyhovovali předepsaným zdravotním kritériím, pracovníci byli přesvědčeni, že se pro ně nedá nic udělat, a jejich situaci nevěnovali pozornost. Podle jejich názoru bylo v těchto případech „třeba počkat, až dojde ke zhoršení. Pak se pro ně dá něco udělat.“ (Howe, 1986) Příklad je názornou ukázkou obecnějšího zjištění: Pokud je pro sociální pracovníky konečným účelem interakce s klientem zařadit ho do vymezeného schématu nebo provést stanovený postup podle pravidel, sociální pracovníci ztrácejí ze zřetele potřebu řešit specifické konfigurace různorodých životních obtíží klientů případ od případu (Howe, 1986), příp. se o problémy klientů přestávají zajímat (Brodtkin, 1997).

Motivy zájmu badatelů SP o poznávání důsledků ritualizace pravidel jednání s klientem je možné rámcově rozdělit na etické a statusové.

Jako příklad *etického motivu* pozornosti ke kolizím mezi sledováním návodů a zaměřením na neopakovatelné životní osudy je možné uvést hodnotový důraz sociálních pracovníků a jejich etických kodexů na respekt ke klientům (viz Etika sociální práce). Respektovat klienty znamená ctít rovné právo klientů na pomoc, a tedy věnovat se přiměřeně každému z nich. Současně to ale znamená pomáhat každému z nich s jeho individuálními problémy, které jsou u každého klienta (v něčem) odlišné. Rovnoprávnost lze relativně snadno zajistit, pokud s každým klientem jednáme podle jasně vymezených pravidel. Tento způsob jednání je ovšem, jak je uvedeno výše, překážkou zaměření pozornosti na individuální problémy klientů. Zdá se tedy, že v zájmu respektování klientů je vhodné s nimi jednat jak podle neosobních pravidel, tak jednání s nimi přizpůsobovat individuálním okolnostem jejich života. Takové spojení však v praxi bývá obtížné. Někteří badatelé se snaží tyto obtíže popsat, a pomoci tak najít jejich řešení (viz např. Lipsky, 1980).

Statusové motivy k poznávání kolizí mezi závaznými postupy a osobitostí problémů konkrétních lidí souvisejí např. se snahou manažerů určovat pracovní postupy sociálních pracovníků. Lipsky (1991) nebo Brodtkin (1997) ukazují, jak snaha manažerů kontrolovat způsob vyřizování případů sociálními pracovníky vede k jejich deprofesionalizaci (viz Manažerismus). Howe (1986) říká, že sociální pracovníci na to někdy reagují snahou udržovat vliv manažerů na své rozhodování v určitých mezích. Zdůrazňují proto důležitost řešení specifických, ryze individuálních potíží jednotlivých klientů, které jsou unikátní, a tudíž nevyzpytatelné. Nedají se proto do důsledku předvídat a nelze ani předem stanovit způsob reakce na ně. Pokud se sociálním pracovníkům opakovaně daří význam řešení osobitých potíží klientů demonstrovat v praxi, manažerům nezbyvá než přistoupit na individualizaci řešení konkrétních případů a vzdát se části vlivu, jehož zárukou pro ně bylo určování postupů řešení případů a odtud plynoucí možnost kontrolovat, zda je sociální pracovníci dodržují (Howe, 1986; viz též Scott, 1969.).

Výše uvedenými motivy vedená snaha porozumět důsledkům ritualizace předepsaných postupů pro klienty SP přinesla v 80. letech 20. století rozpracování pojmu procedurální přístup (Musil, 2004). Tento termín lze chápat jako analogii sociologického pojmu byrokratické jednání, která vznikla v kontextu teorie SP. Billis (1984) a Howe (1986) vymezili rysy procedurálního přístupu následovně: Sociální pracovník, který ke klientovi přistupuje procedurálním způsobem, očekává, že se na něj klient (či jiný subjekt s pravomocí rozhodovat za klienta nebo o něm, např. soudce) obrátí s jasně formulovaným požadavkem, jenž se týká izolovaného problému. Tento problém je vymezen pravidly (zákonem, organizačním předpisem, metodikou, deklarovaným posláním organizace apod.) stejně jako pravomoc sociálního pracovníka jej řešit, postup řešení a charakteristiky klienta, kterému je možné pomoc poskytnout. Pracovník považuje za vhodné reagovat na problém předem určeným způsobem, tedy provedením stanovené procedury, nebo takové procedury, již vybere z několika předem daných postupů. Pokud se požadavek klienta netýká jen izolovaného problému stanoveného pravidly, považuje pracovník za vhodné věnovat pozornost pouze určenému problému, zredukovat požadavek klienta na tento problém a zbývající část požadavku klienta, tedy jeho ostatní problémy, ponechat mimo pozornost. Pracovník nepovažuje za vhodné sám hledat a řešit souvislost pravidel určeného problému s jinými potížemi klienta.

Jako alternativu procedurálního přístupu chápe Howe (1986) *situační přístup*. V jeho rámci považují pracovníci klienta za aktéra životní situace, jež kromě řešeného problému zahrnuje další okolnosti klientova života a kterou je třeba prozkoumat a posoudit jako celek. Nepředpokládá se, že by mohlo existovat předem připravené řešení. Problémy každého klienta jsou považovány za unikátní. Problém, s nímž klient přichází, je z tohoto hlediska možné řešit s přihlédnutím k jeho souvislostem s dalšími nesnáze a možnostmi situace klienta. Sociální pracovník odhaluje potíže klienta a jeho možnosti a na základě poznatků o těchto potížích a možnostech určuje postup řešení problému. Účastníci případu proto předem přesně nevědí, jakým způsobem se nakonec řešení vyvine.

V diskusích se studenty nebo na odborných setkáních sociálních pracovníků je někdy prezentována představa, že alternativou procedurálního přístupu je partnerský přístup. Tato představa se zdá oprávněná, protože procedurální přístup, tedy neosobní rozhodování podle předem stanovených pravidel, poměrně snadno evokuje jednostrannost sociálního pracovníka, který daná pravidla uplatňuje bez ohledu na přání či situaci klienta. Tato představa ovšem, důsledně vzato, není přesná, protože v určité organizaci může být předem stanoveno, že se sociální pracovník musí rozhodovat po dohodě s klientem. Takto stanovená procedura podporuje partnerskou výměnu mezi sociálními pracovníky a klienty.

Howe uvádí příklad organizace, jejíž ředitel považoval za jediné legitimní řešení situace osamělých dětí adopci. Pokud sociální pracovník navrhl adopci, toto řešení nemusel řediteli zdůvodňovat. Pokud však navrhl jiné řešení, musel je před ředitelem, často bezúspěšně, obhajovat. Sociálním pracovníkům toto pravidlo téměř znemožňovalo řešit případy dětí, které měly zkušenost s neúspěšným pokusem o adopci nebo neměly pro adopci předpoklady (Howe, 1986). Proceduralizace adopce komplikovala sociálním pracovníkům snahu využívat situační přístup a přizpůsobovat řešení individuálním okolnostem situace některých dětí. Nebránila jim ale, aby v interakci s dětmi společně formulovali obraz jejich situace, aby v kontaktu s nimi respektovali jejich představy a přání a aby se výsledek dialogu s dětmi pokoušeli, někdy navzdory nevoli ředitele, prosazovat (Howe, 1986).

Souhrmně vzato, přestože procedurální přístup podněcuje jednostrannost sociálních pracovníků, není totožný s jednostranným přístupem a nevylučuje souběžné využití partnerského přístupu. Partnerský přístup proto není jeho alternativou.

Dichotomie procedurálního a situačního přístupu se týká způsobu posuzování situace a způsobu stanovování postupu jejího řešení. Dichotomie jednostranného a partnerského přístupu se týká způsobu komunikace sociálního pracovníka s klientem. Situační přístup otevírá větší prostor pro partnerství a dialog, i v jeho rámci však

Participativní přístup

může sociální pracovník postupovat jednostranně – různé potíže klienta může např. brát do úvahy proti vůli klienta, který si může přát, aby mu sociální pracovník pomáhal řešit jen jeden dílčí problém. Metaforicky řečeno, spojení procedurálního a jednostranného přístupu je sice pravděpodobné, ale není nevyhnutelné. Stejně tak lze předpokládat spojení situačního přístupu s partnerským přístupem, je ale možné se setkat se sociálními pracovníky, kteří uplatňují situační přístup jednostranně.

Libor Musil

Odkazy:

Etika sociální práce, Hospodaření v rámci případu, Identita oboru / profese sociální práce, Manažerismus, Participativní přístup, Příklad

Literatura:

- Billis, D. (1984). *Welfare Bureaucracies. Their design and change in response to social problems*. London: Heineman.
- Brodkin, E. Z. (1997). Inside the Welfare Contract: Discretion and Accountability in State Welfare Administration. *Social Security Review*. Vol. 71, no. 1, pp. 1–33.
- Lipsky, M. (1980) *Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lipsky, M. (1991). The Paradox of Managing Discretionary Workers in Social Welfare Policy. In M. Adler, B. Colin, J. Clasen, A. Sinfield (eds.): *The Sociology of Social Security*, Edinburgh: Edinburgh University Press, pp. 212–228.
- Merton, R. K. (2000). *Studie ze sociologické teorie*. Praha: SLON.
- Musil, L. (2004). „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.
- Howe, D. (1986). *Social Workers and Their Practice in Welfare Bureaucracies*. Aldershot, Vermont: Gower.
- Scott, W. R. (1969). Professional Employees in a Bureaucratic Structure: Social Work. In A. Etzioni (ed.): *The Semi-Professions and Their Organization*, New York: The Free Press, pp. 82–140.
- Weber, M. (1964). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: The Free Press.

Participativní přístup

participation, users participation, partnership

Pojem *participace* může pro různé osoby nabývat rozdílných významů a individuální představy o tom, co je (příp. není) *participace*, se mohou významně lišit. V praxi SP je *participace* často zaměňována s termínem *zapojování*, příp. jsou tato slova chápána jako synonymum. Adams (2008) považuje za nezbytné oba výrazy rozlišovat. Zapojování definuje jako širokou škálu aktivit, od jednorázových konzultací až po rovnocenné partnerství, jejichž prostřednictvím může klient SP získávat určitou kontrolu nad rozhodováním. Croftová a Beresford (in McDonald, 1999) ještě dále rozlišují dvě východiska zapojování klientů. První z nich označují jako *konzumerismus*, kdy jsou informace od uživatele „poptávány“ ze strany poskytovatelů k získání zpětné vazby o jejich vlastní efektivitě, výkonu, ekonomice apod. Poskytovatelé tak zohledňují především vlastní cíl, totiž zjistit, zda poskytují „zboží“, jaké konzumenti služeb žádají. Druhé východisko zapojování uživatele označují jako *sebeobhajování* (self-advocacy), kdy cílem je zájem uživatelů získat větší prostor a kontrolu nad vlastním životem. Participaci pak Adams považuje za další fázi zapojování, kdy uživatelé mají podstatně větší prostor sehrávat aktivnější roli. Na rozdíl od manažerismu, který je zaměřen na efektivitu, výkonnost a ekonomické aspekty poskytování pomoci, participativní přístup implikuje také získávání kontroly nad distribucí moci. V praxi to znamená větší podíl klientů na rozhodování o tom, jak má být pomoc nastavena (např. účast na rozhodování o podobě lokálního systému služeb SP), o způsobu, jakým je pomoc poskytována, rozsahu intervence do životní situace (např. spoluúčast klienta na rozhodování o nastavení individuálního plánu pomoci či intervence). V rámci tohoto přístupu by role profesionála měla spočívat v asistování klientům obecně, zejm. pak znevýhodněným skupinám osob, při nacházení a formulování jejich vlastních potřeb a požadavků a v posilování schopnosti klientů při hledání zdrojů řešení životní situace (McLaughlin, 2009).

Uplatnění participativního přístupu vždy klade značné požadavky na profesionály. Obzvlášť je třeba zohlednit skupiny uživatelů, u nichž existují z nejrůznějších důvodů (historických, společenských, ale i fyzických) bariéry pro účast na procesu rozhodování, např. osoby s postižením, etnické menšiny, lidé bez přístřeší. Beresford a Croftová (in Hardina, 2002) stanovili atributy nezbytné pro podporu participace klientů následovně: (1) dostatečné zdroje, jako např. zajištění místa pro setkávání, podpora ze strany úředníků, zajištění publicity, možnost pokrytí cestovních nákladů; (2) poskytnutí informací o rozsahu problému, dosažitelné zdroje podpory, možná řešení; (3) vzdělávání k průběhu participativního procesu (posílení schopnosti vést a účastnit se); (4) rovný přístup k službám a rovné příležitosti participovat; (5) vhodné fórum a struktury, jež podporují účast, zvyšují míru zapojení; (6) užití jazyka a terminologie, které jsou srozumitelné všem účastníkům, včetně zajištění překladu, pokud je třeba; (7) nastavení hodnotícího mechanismu, zda byly vytvořeny podmínky uživatelů pro participaci na shromažďování potřebných údajů (sběr dat, analýzy apod.).

Prosazování participativního přístupu lze v diskurzu SP sledovat od počátku 80. let 20. století. Znamená posun nejen v uvažování o roli klienta, ale také v diskusi o možnosti reálného naplnění změn. Za ideové východisko uplatnění principu participace je pokládána perspektiva zmocnění. *Zmocnění* (empowerment) lze označit za multidimenzionální koncept. V SP není spojen s jednou konkrétní metodou, ale pro některé metody představuje ideové východisko, jako např. na člověka orientovaný přístup, environmentální přístupy v SP. Participace klientů SP v procesu rozhodování je nahlížena jako jeden z nástrojů zmocnění. Obdobně pracuje s pojmy *zapojení*, *participace* a *zmocnění* také White (in Gojová, 2008), jenž konstatuje, že participace má potenciál narušit vzorec dominance, ale je třeba se též zabývat zájmy, které jsou v pozadí participace.

White kategorizuje participaci do čtyř typů ve vztahu k funkci participace a zájmům jednotlivých aktérů: (1) *nominální participace* – organizace a poskytovatelé usilují o legitimizaci své činnosti, klienti jsou přítomni spíše formálně; formální participace jim přináší inkluzi a účelově využívají výhod daného projektu; (2) *instrumentální participace* – je chápána jako doplňující zdroj a cílem je snížení nákladů na projekty, které se stávají cenově dostupnějšími a realizovatelnějšími; participace je závazkem k projektu, klienti vnímají participaci jako vklad a investici; bez participace je projekt nerealizovatelný, je tedy nástrojem k dosažení cíle; (3) *reprezentativní participace* – klienti jsou přizváni k participaci, aby vyjádřili svůj názor; organizace se tak snaží zajistit udržitelnost projektu a pro klienty participace znamená příležitost ovlivnit podobu a vývoj projektu, který pak může lépe reagovat na jejich zájmy; (4) *transformační participace* – participace představuje cestu ke zmocnění, posilování důvěry a rozpoznání mechanismů distribuce zdrojů a moci, cílem je transformace povědomí klientů o sociální realitě.

Obdobně Sherry Arnsteinová (1969) vytvořila model, jenž zachycuje intenzitu účasti klientů na rozhodování. Tento model je označován jako „žebřík“ sestavený z osmi příček: (1) manipulace; (2) terapie; (3) informování; (4) konzultování; (5) zapojení; (6) partnerství; (7) delegování pravomoci; (8) občanská kontrola. První dvě příčky – manipulace a terapie – jsou v tomto modelu považovány spíše za ne-participaci, kdy účast občanů na rozhodování má spíše podobu přizvání do nejrůznějších orgánů vytvářených veřejnou správou za účelem legitimizace plánovaných opatření, popř. zde občané mají možnost sdílet zkušenosti a navzájem si poskytovat rady pro řešení obtížných situací. Další tři příčky – informování, konzultování a zapojení – jsou označeny jako tokenismus, tedy situace, kdy zástupce určité skupiny na rozhodovacím procesu se stává symbolem své skupiny a participace je tak zdánlivě realizována. Účast tokenů je chápána jako důkaz funkčnosti integrace a rovných šancí, i když jejich podíl na rozhodování představuje spíše ojedinělý případ. Za skutečnou participaci jsou pak považovány poslední tři příčky – partnerství, delegování pravomoci, občanská kontrola –, které představují dosažení reálného občanského vlivu. Pravděpodobně se nebude jednat o plnou kontrolu chodu institucí, podstatné je, aby se deklarování kontroly navenek nelišilo od praxe. Občanská kontrola předpokládá takový rozsah moci, jenž občanům garantuje i možnost spravovat, řídit nebo měnit programy a instituce nikoli zvnějšku, ale jako jejich součást. Tento model vychází z dynamického pojetí participace, kdy rozsah participace se může v čase proměňovat v závislosti nejen na řadě vnějších okolností, ale také na potenciálu občanů.

Johnson (in Adams, 2008) prezentuje čtyři možné důvody zájmu o uplatnění participativního přístupu ze strany tvůrců místní politiky: (1) *vědecké* – předpoklad zlepšení výsledků služeb, zvýšení účinku (efektivity) služeb; (2) *manažerské* – předpoklad zlepšení vztahu mezi náklady a účinky, rostoucí výkonnost; zlepšení bezpečnosti a kvality; (3) *tržní* – předpoklad poskytování služeb podle přání zákazníka; (4) *sociálně-právní* – prosazování lidských práv a demokratických principů, dosažení změn v rozložení sil / zmocnění, dosažení rovnosti, posilování prvku občanství, prosazování veřejné zodpovědnosti.

Specifickým tématem je uplatnění participativního přístupu při identifikaci potřeb jako nedílné součásti procesu plánování rozvoje služeb SP na místní úrovni. V rámci administrativního přístupu se shromažďování podkladů pro rozhodování o nastavení služeb omezuje na získávání dostupných statistických dat a administrativních údajů (obvykle zpracování ve formě sociodemografické analýzy), přímý podíl klientů a občanů se neočekává. Participativní přístup naopak předpokládá aktivní účast klientů SP, resp. občanů ve všech fázích plánovacího procesu, tedy včetně rozpoznání potřeb. Brueggemann (2002) považuje účast uživatelů služeb při výzkumech zaměřených na rozpoznání potřeb a zejm. jejich dostatečné porozumění za nezastupitelnou, přítomna může být v různém rozsahu a formě: (1) konzultace, kdy jsou uživatelé nebo členové komunity přizváni jako experti ke konzultaci projektů či postupů zjišťování, které byly navrženy jinými osobami – teoretiky nebo lidmi z praxe, konzultanti jsou osloveni, aby nabídli vlastní pohled na témata či priority, jež budou předmětem zkoumání; (2) spolupráce, která má charakter aktivního partnerství během všech fází procesu zkoumání, tzn. sestavení výzkumného plánu, sběr dat, analýzy, psaní zpráv, prezentace závěrů; lidé z praxe, uživatelé i teoretici SP se na těchto aktivitách podílejí společně; (3) plná kontrola ze strany uživatelů a členů komunity – iniciují výzkum, realizují sběr i analýzu dat a prezentují svá zjištění. Plné přenesení role badatele směrem k uživateli může přinášet také rizika, např. nepochopení výzkumného procesu, selektivní přístup ke zkoumání, promítání osobních zájmů. Nerozpoznání těchto rizik může být zdrojem nových forem znevýhodnění. Forma partnerství může být pro uživatele plně participativní, jestliže je pojímáno jako proces vzájemného vzdělávání se mezi výzkumníkem a uživatelem. Nezbytnou podmínkou plné participace uživatele na procesu zkoumání je odpovídající předchozí příprava.

Participativní přístup není vždy přijímán bezvýhradně a řada profesionálů, manažerů či politiků si při využití metody komunitního plánování v praxi může položit otázku po důvodech účasti klientů na rozhodování. Především je to jejich základní právo: např. Článek 26 Charty základních práv EU stanoví u osob s postižením právo participovat na životě místního společenství (Evropský parlament, 2007). V případě dětí a dospívajících je ve Článku 12 Konvence o právech dětí (OSN, 1989) stanovena povinnost vlád a profesionálů zahrnout dospívající do konzultací o podobě a způsobu poskytování služeb (Adams, 2008). Obdobně lze dohledat v řadě mezinárodních či národních dokumentů, které jednotlivé vlády přijaly za závazné, princip participace např. u etnických skupin, seniorů, migrantů, týraných a zneužívaných osob. Existuje i mnoho jiných konstruktivních argumentů: účast uživatelů může přispět ke zvyšování kvality služeb a tyto se mohou stávat více inkluzivními; posilují se mezilidské vztahy, vazby a sociální dovednosti; uživatelé znají místní poměry (prostředí, vztahy, historické souvislosti apod.); otevírá se prostor pro participaci dalších osob a dají se získat zdroje pro proces plánování (finanční, personální, materiální); lidé si osvojí demokratické způsoby rozhodování a identifikují se s výsledky rozhodnutí.

Kateřina Kubalčíková

Odkazy:

Poradenský přístup, Terapeutický přístup, Administrativní (procedurální) přístup, Komunitní plánování, Práce s komunitou

Literatura:

- Adams, R. (2008). *Empowerment, Participation and Social Work*. Basingstoke, New York: Palgrave.
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*. Vol. 35, no. 4, pp. 261–224.
- Brueggemann, W. G. (2002). *The Practice of Macro Social Work*. Belmont: Thomson Learning.
- Gojová, A. (2008). *Komunitní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- Hardina, D. (2002). *Analytical Skills for Community Organizations Practice*. New York: Columbia University Press.
- Listina základních práv Evropské unie*. Evropský parlament, Rada Evropské unie a Evropská komise. Nice: 7. prosince 2000.
- McDonald, A. (1999). *Understanding Community Care. A Guide for Social Workers*. Hampshire, New York: Palgrave.
- McLaughlin, H. (2009). *Service User Research in Health and Social Care*. London: Sage.
- Mezinárodní konvence o právech dítěte*. Valné shromáždění OSN. New York: 20. listopadu 1989.
- Pierson, J. (2008). *Going Local. Working in communities and neighbourhoods*. London, New York: Routledge.