

ТРАКЦ, Р. : КОМИТЕА ОБРАЗОВА 'а'  
КОМИТЕА ТЕРАПЕУТИКА

Historii sociální práce lze chápat jako *příběh objevování potřeb* a přetváření společnosti na systém schopný tyto potřeby uspokojovat. Individuální sociální služby jsou někdy chápány jako dalekosáhlé experimenty hledající způsob, jak pomáhat potřebným. V konkrétních situacích však není vždy zcela jasné, co se sociální potřebou myslí.

Pojem sociální potřeby je zvlášť důležitý v souvislosti s *názory ekonomů*, kteří hovoří o „efektivní poplávece“. Podle ekonomů je poplávečka „efektivní“, když jsou lidé ochotni ji prokázat vložením peněz. V opačném případě je neefektivní, nebo neexistující.

Měřitko ekonomů však neobstojí u řady sociálních služeb, protože obvykle není spojitost mezi službou a plátcem. Jak jinak tedy prokazovat existenci potřeb než pomocí peněz? V praxi i výzkumu sociální práce se dle BRADSHAWA (1981) užívají definice čtvera různých potřeb.

### 3.1 DRUHY SOCIÁLNÍCH POTŘEB

#### 3.1.1 Normativní potřeba

Normativní potřeba je ta, kterou odborník, organizátor nebo vědec definuje jako potřebu v dané situaci. Je stanoven „požadovaný“ standard a porovnán se standardem existujícím. Jestliže se jednotlivci nebo skupině požadovaný standard nedostává, je takový jednatel nebo taková skupina považována za toho, kdo má potřebu.

Tento přístup má rysy paternalismu. Navíc různí experti mohou stanovit různé standardy. Rozhodnutí o tom, co je žádoucí, se neděje ve vzduchoprázdnu. Může být ovlivněno hodnotovou orientací experta. Normativní standardy se časem mění, jsou odrazem vývoje poznání i změn společenských hodnot.

#### 3.1.2 Pociťovaná potřeba

V tomto pojetí se potřeba rovná přání, chění. Má-li být prokázána potřeba nějaké služby, je lidem kladena otázka, zda cítí její potřebu. V demokratickém systému často existuje představa, že již pocit potřeby by měl být součástí její definice. Ale ve skutečnosti se měřítko pociťované potřeby užívá jen při výzkumech starých lidí a v komunitním vývoji.

**Samota** o sobě je pociťovaná potřeba neadekvátním měřítkem „skutečných“ potřeb. Je omezena vřimáním jednotlivce: zda ví, že nějaká služba je k dispozici, stejně jako v jiných situacích jeho nechuť přiznat ztrátu vlastní nezávislosti. Zdá se být navíc zdiskreditována téma, kdo žádají o pomoc, aniž by ji „skutečně“ pociťovali.

#### 3.1.3 Vyjádřená potřeba

Vyjádřená potřeba nebo požadavek je pociťovaná potřeba vyjádřená činem. Člověk nezáhdá o poskytnutí služby, jestliže necítí potřebu, ale na druhé straně je

časť situace, kdy pociťovaná potřeba není vyjádřena požadavkem. Termín „vyjádřená potřeba“ se běžně využívá ve zdravotních službách, kde jsou listiny čekajících považovány za měřítko neuspokojené potřeby. Seznamy čekajících jsou však považovány za chabou definici „skutečných potřeb“ – zvláště u preventivních prohlídek a případů, kdy ještě ani nepropukly příznaky. Tyto seznamy mohou vznikati z nejrozmanitějších vedlejších důvodů. Například při restrikci zdravotních a sociálních služeb v určité lokalitě.

#### 3.1.4 Komparativní potřeby

Podle této definice se měřítko potřeby získává studiem charakteristik populace, která přijímá nějakou službu. Pakliže existují lidé obdobných charakteristik, kteří ale službu nepřijímají, potom mají její potřebu. Tato definice se užívá k určení potřeb jak jednotlivců, tak oblastí. Patří sem lidé závislí na alkoholu nebo jiných drogách, kteří však nejsou evidováni, nehlášené zločiny či neodhalené zločinci (tzv. *dark number of crime*), nebo utajené oběti znásilnění apod.

Ale tvrzení, že oblast A má určitou potřebu v porovnání s oblastí B, ještě neznamená, že oblast B je bez potřeb. Služby tam mohou být zastoupeny, ale možná nedostatečně nebo nekvalitně. Srovnávací přístup se používá např. k vyřipování dětí, které budou vyžadovat zvláštní péči. Vychází ze známych a statisticky zjistitelných situací, jako je obtížný porod, poporodní trauma, starší matka apod.

Jak dále pracovat s těmito čtyřmi charakteristikami? Uvedené definice lze uvést do vzájemných vztahů. Například + – – + bude znamenat, že potřeba je spartována odborníky, není však ani pociťována, ani požadována jedincem, navzdory tomu, že má charakteristiky shodné s těmi, kdo služby využívali. Možností je celkem dvacet. Varianty se vzájemně nepřekrývají. Na zodpovědných osobách leží rozhodnutí, která část celku je onou „skutečnou potřebou“ – tj. potřebou, která stojí za to, aby byla uspokojena.

#### 1. + + + +

Oblast, v níž všechny definice mají kladnou hodnotu. Je to faktor potřeb „g“. (Jde o analogii s výzkumy inteligenčních testů, kde se přismenem „g“ vyjadřuje obecný, generální faktor.) Jedinec má potřebu podle všech definic. Jde tedy o variantu, která je nejméně sporná. *Příkladem* může být evidovaný příjem pod minimální hranicí.

#### 2. + + – +

Poplávečka po službě je omezena obtížným přístupem k ní. Ačkoli jedinec má potřebu podle všech ostatních definic, nechce nebo není schopen své potřeby vyjádřit. Obtíže mohou být dány stigmatizací, která je se službou spojována, geografickou vzdáleností, vysokými poplatky, administrativními procedurami, které odrazují možného zájemce, nebo prostou nevědomostí občana o existenci služby.

*Příkladem* může být nevyužití daňových úlev určitými kategoriemi obyvatel.

3. + + - - -

Potřeba je uznávána odborníkem a počítována jedincem, ale neexistuje poplávka ani nabídka.

Může jít například o potřebu existence poradny pro plánované rodičovství.

4. - + + + +

Potřeba není uznávána odborníkem, je však počítována, žádána a poskytována.

*Příkladem* mohou být kosmetické, dentistské služby nebo určité léky. Odborníci je mohou považovat za „nevhodné, neodpovídající potřebě“. Mohou ale používat nesprávná hodnotící kritéria.

5. + + + - -

Potřeba, která je uznávána odborníky, počítována a požadována, ale není k dispozici. Limitujícím faktorem jsou zpravidla zdroje.

Může jít například o finanční podpory pro mladé nebo neúplné rodiny apod.

6. + - - - +

Potřeba je uznávána odborníkem a některé osoby jsou příjemci služeb, ale jedinec nepocítuje potřebu a nepožaduje poskytnutí služby.

*Příkladem* může být práce kurátora nebo střediska drop-in pro toxikomany.

7. + - - - -

Odborník stanoví potřebu, např. v preventivní medicíně. Laikovi bude připadat nadbytečná, příliš technická apod.

*Například* potřeba fluorizace vody byla uznávána odborníky dlouho předtím, než byla jako potřeba počítována, vyžadována či poskytována.

V současnosti může jít o čištění zubů pomocí nitě.

8. - - - - +

Služba je poskytována navzdory nepřítomnosti potřeby ve všech ostatních kategoriích. Jde o službu orientovanou na službu.

Může jít například o některé zastaralé charity, které se vzdályly současným potřebám a poskytují nepatrný finanční příspěvek, ale za cenu „duchovní útěchy“ založené na mentorování.

9. - + + + -

Potřeba, kterou odborníci nedoceňují a není kryta službami, ačkoli je počítována a požadována.

To se může týkat například mnoha služeb ve školství, které nezajímají ministerské úředníky, protože ti řeší koncepcce a bez koncepcce a jejich uzákonění nemohou být poskytovány.

10. - + - - -

Potřeba, která je pouze počítována.

*Například* osamělost – potřeba lásky, společnosti. Nebo potřeba být bohatý či zinný.

11. - + - + -

Potřeba, o niž nehovoří odborníci, je počítována, ale nepožadována, a služba je nabízena. Lidé pocítují potřebu přispět na sociální účely například formou loterie. Ale mnoho odborníků to považuje za zbytečné, jednodušší by podle nich bylo finančovat vše přerozdělováním prostředků získaných z daní.

12. - - - - -

Absence potřeb podle všech definic.

### 3.2 UKAZATELE SOCIÁLNÍCH POTŘEB

EDWARDS (1981) užívá čtyři typy sociálních ukazatelů určených podle způsobu jejich užití. Vypadají následovně:

**Informativní ukazatele** – jejich účelem je popisovat části sociálního systému (jako např. bydlení, školství, zdravotnictví, sociální služby). Cílem je zjišťování a popis změn, ke kterým v těchto oblastech dochází.

**Predikativní ukazatele** – ty tvoří nedílnou součást teoretické koncepce, která umožňuje vytvořit prognózu z výsledků minulých a současných měření.

**Ukazatele zaměřené na problémy** – zjišťují typy sociálních problémů a určují, jak k nim přistupovat nebo je programově řešit.

**Ukazatele programového hodnocení** nebo operationalizované programové cíle – jejich pomocí lze měřit pokrok určitých programů.

Všechny výše uvedené přístupy ke zjišťování a hodnocení sociálních potřeb se užívají. Jejich výběr závisí na konkrétní situaci a stanovených cílech. Oblasti a problémy, které se vyskytují nejčastěji, popsal BENNINGTON (1981). Patří mezi ně hodnocení životních šancí různých skupin obyvatelstva; zjišťování, kdo co získává a kdo co ztrácí při rozdílných přístupech v komunitní práci; zjištění nezaměstnaných důsledků programu, z nichž mají prospěch jiní než ti, pro které byly určeny; převládání zárojků a pozitivní diskriminace těch, kdo jsou znevýhodnění na trzích práce a bydlení; kritické zkoumání kvality a relevance stávajících institucionálních služeb