

1.3. Sociální práce se sociálně vyloučenými: modely sociální práce, které jsou v souvislosti se sociální prací s menšinami hojně uváděny

Sociální práce nedisponuje jednoznačně akceptovaným modelem sociální práce se sociálně vyloučenými. Přesto má řadu konceptů, které lze k práci se znevýhodněnými skupinami vcelku neproblematicky vztáhnout. Jedním z nich je koncept zmocnění či zmocňování (empowerment). Cílem zmocnění¹ je posilování schopnosti jednotlivce, skupiny či komunity kontrolovat různé (pokud možno všechny) aspekty své životní situace. Vedle této stránky se v souvislosti se zmocněním hovoří o potřebě spravedlivé (spravedlivější) distribuce zdrojů a rovných vztahů mezi lidmi. Zmocňující sociální práce je chápána **jako posilování jednotlivců, skupin a komunit, aby byli více schopni kontrolovat svoji životní situaci cestou svépomoci a vlastních aktivit.**

V následujícím textu uvedeme modely sociální práce, které jsou v zahraniční literatuře v souvislosti s jejich přispěním k řešení sociální situace sociálně vyloučených hojně uváděny. Každý z nich téma zmocnění zpracovává specifickým způsobem. V některých případech jej diskutuje zcela zjevně (antiopresivní modely), v některých se hovoří o situaci a potřebách

¹ Téma zmocnění se v evropské sociální práci začalo prosazovat zejména od začátku devadesátých let (např. Adams, 1991, 1992; Coulshed, 1991). Ačkoliv se pak termín zmocnění rozšířil do slovníku praktiků, manažerů, politiků i teoretiků často i protichůdných směrů, je zřetelně spjat s antiopresivním myšlením. Přesto nelze jednoduše konstatovat, že na koncept zmocnění navazuje jen jeden specifický model sociální práce a v současné době se koncept zmocnění aplikuje v širokém spektru metod sociální práce (v případové sociální práci, v terapeutických aktivitách, v komunitních i environmentálních modelech).

Při porozumění konceptu zmocnění může být ku prospěchu, když si uvedeme předchůdce tohoto druhu myšlení a praxe. Lze za ně považovat všechny druhy vzájemné pomoci, svépomoc a v současnosti pak hnutí osvobození, sociální aktivismus, antirasistická hnutí, hnutí odmítající nerovnosti (na základě pohlaví, věku, zdravotního postižení, sexuální orientace, náboženského vyznání atp.). Mezi koncepty, které se často v souvislosti s konceptem zmocnění objevují patří: demokratizace, nátlakové skupiny, zastupování, valorizace sociální role (normalizace), zvyšování vědomí, radikální sociální práce, uživatelsky orientovaná sociální práce, konstruktivistická sociální práce, antiopresivní model sociální práce, komunitní sociální práce, ekologické modely sociální práce (Adams, 1996).

Pokusme si odpovědět na otázku: „Co tedy termín zmocnění v kontextu sociální práce znamená?“ Rees (1991: 66) uvádí, že „*Proces zmocnění má dva cíle: (1) dosáhnout spravedlivější distribuce zdrojů a nastolení nevykořisťovatelských vztahů mezi lidmi a (2) umožnit lidem dosáhnout moci prostřednictvím zvýšené sebeúcty, důvěry, znalostí a dovedností*“. Podle Simona (1990) je cílem zmocňování posílit schopnost jednotlivce zlepšovat své životní podmínky, aby dosáhl vyšší míry sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci, kteří pracují s jednotlivcem či skupinou včleňují koncept zmocnění do podstaty své praxe a hodnotové orientace. Robert Adams (1996: 5) definuje zmocnění jako: „[...] *prostředky, kterými se jednotlivci, skupiny a komunity stávají schopni převzít kontrolu nad vlastní životní situací a dosahují vlastní cíle tím, že pracují na pomoci sobě i druhým, aby maximalizovali kvalitu svých životů*“.

bezmocných (ekologická perspektiva) a v některých případech je téma moci a zmocnění přítomno jen v některé z jeho variant (radikální komunitní práce).

Je samozřejmé, že hotové recepty (metodiky) neexistují a že v místních podmínkách je vždy třeba využít postupy, které jsou prověřeny praktickým testováním (třeba jinde funkčních) postupů v dané lokalitě (pro specifickou cílovou populaci). Přesto věříme, že je vhodné se inspirovat zkušenostmi, které se osvědčili jinde. V této kapitole proto uvádíme modely sociální práce, které se v anglosaském prostředí ujaly jako modely se sociálně vyloučenými menšinami a mohou být zdrojem inspirace tam, kde se dosud vhodné modely sociální práce nepodařilo nalézt.

Model první: Antiopresivní přístup (AOP)

Na konci 80. let a v průběhu let 90. se v moderní sociální práci začaly prosazovat přístupy, které bývají označovány jako antidiskriminující a antiopresivní. Nárůst zájmu o tyto modely sociální práce souvisel s potřebou některých západních zemí čelit výbušným sociálním problémům, které se týkaly vztahu většinové společnosti a převážně etnických menšin (jejich sociálního vyloučení). Jednalo se například konflikty vyvolané kolem pobytu běženců z Východu v Německu, vzrůstající kriminalita a nepokoje mezi černošským obyvatelstvem ve Velké Británii a ve Spojených státech amerických. Problematika vztahů mezi různými etnickými a kulturními skupinami se samozřejmě neomezovala jen na uvedené země a je realitou současného světa (nikoliv jen České republiky), že interetnické a interkulturní vztahy patří i nadále k problémům klíčovým.

Autoři antiopresivního myšlení definovali cíl intervencí sociálních pracovníků jako změnu situace statusově a kulturně znevýhodněných (sociálně vyloučených) menšin. Výchozím pojmem AOP je „oprese“. Tímto termínem označují autoři AOP strukturální znevýhodnění určitých skupin. Těm jsou podle nich v moderní, což zde znamená především „kapitalistické“, společnosti systematicky, se železnou pravidelností upírána některá práva a možnosti, které jsou běžně dostupné většinové části společnosti nebo její elitě. Různí autoři AOP se například liší v tom, zda strukturální znevýhodnění považují za výsledek záměrné manipulace ze strany elit, nebo za nezamýšlený efekt fungování společenských institucí. V důsledku toho se pak různí také navrhaná řešení. Společná je jim ale snaha tomuto typu znevýhodnění čelit, „redukovat individuální a institucionální diskriminaci založenou na rase, pohlaví, postižení, sociální třídě a sexuální orientaci“ (Thomas, Pierson, 1995:16), „skoncovat s opresivními hierarchickými vztahy a nahradit je vztahy rovnoprávnými, které usnadňují seberealizaci jedinců a skupin“ (Dominelli, 1997:247). Neil Thompson (1997:238) za základní charakteristiku AOP považuje: „... schopnost a ochotu chápat diskriminaci a opresi jako ústřední charakteristiku situací, se kterými přichází sociální pracovník do styku“.

AOP se obecně zabývá různými formami útlaku žen, příslušníků různých ras, tříd a etnik, náboženských skupin a dalších sociálních a kulturních skupin. Přístupuje k nim jako ke komplexu vztahů, který musí být nahlížen z jednoho, diskriminaci odhalujícího a odmítajícího zorného úhlu. Různé formy sociálního útlaku převádí na společný jmenovatel a tak se například pokouší aplikovat Marxovy teze o privátním vlastnictví výrobních prostředků jako zdroji sociálního a společenského útlaku také na rasovou, etnickou i jinou problematiku. Takto vyhrocený přístup se ovšem ukazuje sice jako teoreticky důsledný, ovšem také jako málo praktický.

Jedním z autorů, který se věnuje rozpracovávání antiopresivního modelu sociální práce, je Neil Thompson (1992). **Připomeňme si, že za základní východisko AOP považuje schopnost vnímat diskriminaci a opresi jako základní charakteristiku životní situace, s níž se klienti potýkají,** a dále vymezuje AOP následujícími rysy:

Diskriminace jako základní rys klientovy situace

Podle představitelů AOP je vysloveně nebezpečné, pokud si sociální pracovník neuvědomuje diskriminaci či opresi, které je klient vystaven. AOP si kladou za cíl upozorňovat zejména na opresi, která vzniká mezi kategoriemi lidí, např. oprese mužů vůči ženám (gender), jedné kultury vůči druhé (ethnocentrism), mezi generacemi (ageism), zdravých lidí vůči zdravotně postiženým.

Opresi lze buďto odstranit, anebo ji posílit

Druhý princip AOP spočívá v nutnosti pochopení, že intervence sociální práce může opresi buď posilovat, anebo odstraňovat. Thompson (1992:169–70) o tom ve svém jiném textu píše: „Vědomí sociálně-politického kontextu je nezbytnou podmínkou, aby se předešlo tomu, že se sociální pracovník stane (nebo zůstane) součástí problému.“

Tři imperativy

Dalším rysem AOP je podle Thopsona uplatňování „imperativů“: spravedlnosti (justice), rovnosti (equality) a spoluúčasti (participation). **Princip spravedlnosti** znamená předpoklad, že s každým bude nakládáno podle práv, že nebudou nikomu ani omezována, či dokonce odpírána. Velký důraz je věnován problematice etnických menšin. Existují obsáhlé výzkumy, které dokazují, že v řadě zemí dochází k znevýhodňování příslušníků etnických menšin, například v trestní justici. Pokud jde o **rovnost** Thompson (1992) poznamenává, že nemůže být chápána mechanicky. Nakládat s každým stejně totiž neznamená nakládat s každým rovně. Důraz je kladen na rovné šance, při jejichž zajišťování je nutno brát do úvahy rozdíly ve specifických potřebách lidí. Jednoduchým příkladem mohou být například lidé, kteří mají omezení v pohybovém aparátu. Pokud se s jejich potřebami nepočítá, jsou znevýhodněni. Podobně je tomu u Romů, kteří přicházejí do škol bez dobré znalosti českého jazyka. Stejný přístup tedy nerovnosti posiluje, a proto se sociální pracovník má zaměřovat spíše na rovná práva a příležitosti, aby vstupní šance uspět byly obdobné. **Princip spoluúčasti** je důležitý na dvou úrovních. V obecnější rovině je koncept participace důležitou složkou AOP. Předpokládá zapojení klientů do plánování, koordinace, vyhodnocování služeb. Tím se vytváří příležitost pro „zmocňování“ klientů a vytváří se předpoklad pro to, aby poskytované služby skutečně odpovídaly jejich potřebám. V užším slova smyslu je participace velmi důležitou složkou interpersonální komunikace. Partnerství zde znamená spoluúčast klienta při volbě cíle i prostředků společného úsilí.

Zmocňování (empowerment) klientů

Thompson také upozorňuje, že se v tradiční sociální práci po dlouhou dobu velký důraz kladl na koncept „uschopnění“ (enabling). Šlo o to, klienta vybavit potřebnými znalostmi a dovednostmi, které mu měly umožnit lépe žít. Podle Thompsona jde AOP ještě dále a jako o svém čtvrtém principu hovoří o zmocňování (viz také výše). Zatímco koncept uschopnění je individualistický (problém vidí zejména v individuálních nedostacích), zmocnění znamená pomoc lidem, aby získali větší moc (kontrolu, vládu) nad vlastními životy a životními podmínkami. Také proto je tento koncept vhodným prostředkem proti opresi a diskriminaci. Opresi, diskriminace znamenají zneužití moci; zmocňování je cesta, která má většinou skupinám klientů pomoci odmítnout a překonat taková omezení. Zmocňování lze podle Thompsona definovat jako prostředek umožňující legitimní užití síly vůči diskriminaci a opresi.

„Uschopnění“ je užší koncept, který nebere v úvahu širší sociální kontext života klientů. „Zmocnění“ s tímto konceptem sdílí některé prvky (osobní změna), avšak důraz klade na změnu strukturálních nerovností.

Strukturální povaha klientovy situace

V tradiční sociální práci se zdůrazňuje potřeba vnímavosti vůči pocitům klienta. Intervence, při níž by se na emoční stránku klientovy situace ohled nebral, je považována za nežádoucí a nebezpečnou. V případě AOP se podobný důraz klade na citlivost vůči diskriminaci, opresi. Sociální pracovník musí být schopen brát do úvahy takové faktory jako: rasu, etnicitu, rod, věk, postižení, sexuální orientaci atd. a roli těchto znaků v klientově situaci. Pokud to neudělá, může klienta více poškodit než mu pomoci.

Jedinečnost člověka

Dalším znakem klasické sociální práce je uznání jedinečnosti každého člověka. Představitelé AOP tuto hodnotu nechtějí zpochybňovat, avšak snaží se ji ještě prohloubit a činí to tím, že upozorňují na skutečnost, že o jedinečnosti nemá cenu hovořit abstraktně a že každý člověk je zasazen do zcela konkrétního sociálního kontextu. Každý člověk má tedy být vnímán jako jedinečná osobnost se specifickými potřebami, charakteristikami. Přesto je třeba také vždy brát do úvahy sociální lokalizaci takového jednotlivce ve smyslu jeho rasy, etnicity, třídy atd.

Diskriminace je jedna

Významnou charakteristikou AOP je, že pojímá různé formy diskriminace jako spojené jevy. Thompson (1997:243) píše: „Různé formy diskriminace – rasismus, sexismus, diskriminace věkových skupin a tak dále – nepůsobí odděleně nebo nezávisle na sobě. Spolupůsobí, a proto vystupují jako odlišné, nicméně však související dimenze zkušenosti s opresí.“

Významnou součástí AOP je analýza klientovy situace (assessment). V tomto procesu sociální pracovník sbírá informace, aby si udělal obrázek, jaké má klient potřeby a co by se mělo udělat. Pokud se v této části procesu uplatňují předsudky a stereotypy (patologický pohled na Romské rodiny), jsou možnosti uplatnění AOP limitovány. Analýzu situace má sociální pracovník provádět v partnerství s klientem, s ohledem na možnost působení diskriminujících a opresivních faktorů.

Ačkoliv jsme prezentovali AOP jako vnitřně integrovaný model sociální práce, je třeba vzít do úvahy, že existuje množství jeho variant (oscilujících mezi konformitou a radikalitou). Thompsonův model jsme pro výklad zvolili proto, že se domníváme, že vystihuje základní teze, které představitelé AOP obvykle obhajují. Vzhledem k sociální práci s Romy je jeho nespornou výhodou důraz na společenské souvislosti jejich problematické situace. Domníváme se, že jejich společenská situace nese rysy oprese a že AOP tedy poskytuje vhodný interpretační rámec. Současně lze ocenit důraz kladený na princip zmocnění, který má utlačené skupině pomoci získat maximum kontroly nad vlastními životy. Tato forma pomoci se nám jeví jako ústřední motiv práce s Romskou komunitou. Druhou stránkou téže mince je ovšem skutečnost, že Romové sami přebírají na mnoha místech zodpovědnost za vlastní komunitu jen velmi obtížně (o příčinách tohoto stavu budeme diskutovat později).

Model druhý: Ekologická perspektiva

Jako první se pravděpodobně otázkou prostředí v kontextu sociální práce zabývali Stein a Cloward (1959). V 60. letech dále vzrůstal zájem o ekologické koncepty a jejich možnou aplikaci v pomáhajících profesích. K významnějším pracím, které v té době výrazně ovlivnily vývoj sociální práce, patří texty Bartlettové (1970) a Gordona (1969). Bartlettová se zasloužila o rozpracování konceptu sociálního fungování (viz výše) a Gordonovy práce (např. 1969) je možno chápat jako bezprostřední předchůdce ekologické perspektivy v sociální práci.

William Gordon se zajímal o sociální práci na hranicích mezi systémy a jejich prostředím. Podobně jako se ekologie věnuje otázkám interakce organismů a jejich prostředí, Gordon

soustředil svoji pozornost na sociální systémy a jejich interakce se sociálním prostředím. Hearn (1979) později sumarizoval Gordonovy základní myšlenky o sociální práci do sedmi bodů:

1. *Sociální práce má souběžně dvojitou perspektivu. Zaměřuje se jak na člověka, tak i na jeho situaci – tedy na systém i jeho prostředí.*
2. *Sociální práce se uskutečňuje na rozhraní mezi lidským systémem a jeho prostředím.*
3. *Jev, ke kterému dochází na rozhraní mezi systémem a prostředím, je transakce.*
4. *Transakce je proces, v němž se systém a jeho prostředí vzájemně vyladují. Na straně systému jde o zvládání (coping) a na straně bezprostředního prostředí pak o jeho kvalitu.*
5. *Styk systému s prostředím vyvolává změnu obou.*
6. *Nejlepší transakce jsou ty, které podporují růst a vývoj organismu při souběžném zlepšování prostředí (to znamená, že se stává lepším pro všechny systémy, které jsou na něm závislé).*
7. *Pro růst a vývoj je nezbytné, aby docházelo k trvalé redistribuci entropie mezi organismem a prostředím.*

Gordonovy práce vycházely z obecné teorie systémů, avšak svojí specifickou perspektivou (zájem o interakci systému s prostředím) poskytly dobré východisko pro aplikaci v sociální práci. Vlastní ekologickou perspektivu jako model individuální sociální práce však představil před třiceti lety Carel Germain (1973). Vystoupil s kritikou dosavadního vývoje sociální práce a poukázal na to, že navzdory své prvotní širší psychosociální optice (Richmondová, 1917) se sociální práce zaměřila především na intrapsychické procesy jednotlivce, případně na rodinné interpersonální procesy². Upozornil na skutečnost, že sociální práce ztratila ze zřetele širší sociální prostředí. Jím navrhovaná ekologická perspektiva měla řešit nedostatek dostupných konceptů o prostředí a kultuře a poskytnout odpovídající vysvětlení vztahu člověk a jeho prostředí. Germain se inspiroval ekologií, biologickou vědou, která studuje vztahy organismů a prostředí, a řadu ekologických pojmů převzal a využil je jako metaforu pro označení sociálních interakcí a změn.

Tyto ekologické koncepty vztahů byly méně abstraktní než ty, které nabízela systémová teorie, a byly tak blíže běžné lidské zkušenosti. Ekologické koncepty umožnily sociálním pracovníkům i klientům držet souběžnou pozornost (1) na člověka i (2) na prostředí a také (3) na jejich vzájemný vztah. Tri-dimenzionální optiku ekologické perspektivy lze dodnes považovat za její podstatnou přednost.

Obecné východisko

Ekologická perspektiva v sociální práci se soustředí na otázky vztahu člověka (systém) a prvků jeho prostředí. Germain (1973:326) vysvětluje metaforický vztah ekologie se sociální prací následovně:

„Ekologie je věda zabývající se adaptivním vztahem organismů a prostředí. Zkoumá prostředky, kterými dosahují dynamickou rovnováhu a vzájemnost. Zdá se, že nás vybavuje vhodnou metaforou pro pomáhající profesi (1) zabývající se vztahy mezi lidmi a jejich interpersonálním a organizačním prostředím, (2) usilující

² Sociální práce ve Spojených státech amerických byla výrazně psychoterapeutizována.

o změnu nebo modifikaci kvality transakcí mezi lidmi a jejich prostředím a (3) podporující kultivaci prostředí, aby odpovídalo lidským potřebám.“

V ekologické perspektivě se vychází z předpokladu, že pro přežití organismu (subsystému) i prostředí (makrosystému) je nezbytná interakce a jejich vzájemná provázanost. Jakákoliv změna v jednom z nich může mít pozitivní i negativní důsledky na druhý.

Ekologická perspektiva pomáhá ozřejmit koncept „člověka v prostředí“. Zdůrazňuje, že není dostatečné zabývat se lidmi a (nebo) prostředím. Perspektiva poukazuje na propojenost mezi nimi a na fakt, že právě na jejich společných hranicích vzniká mnoho životních stresů a problémů (Germain, Gitterman, 1980).

Ať už tedy sociální pracovník pracuje přímo s jednotlivcem nebo s institucí, musí si být vždy vědom jejich vzájemného vlivu a vzájemné závislosti. Sociální pracovník, který působí v úrovni plánování a tvorby strategií, ale také jako klinický psychoterapeut, si musí všimnout klienta i jeho prostředí.

Hodnoty v ekologické perspektivě

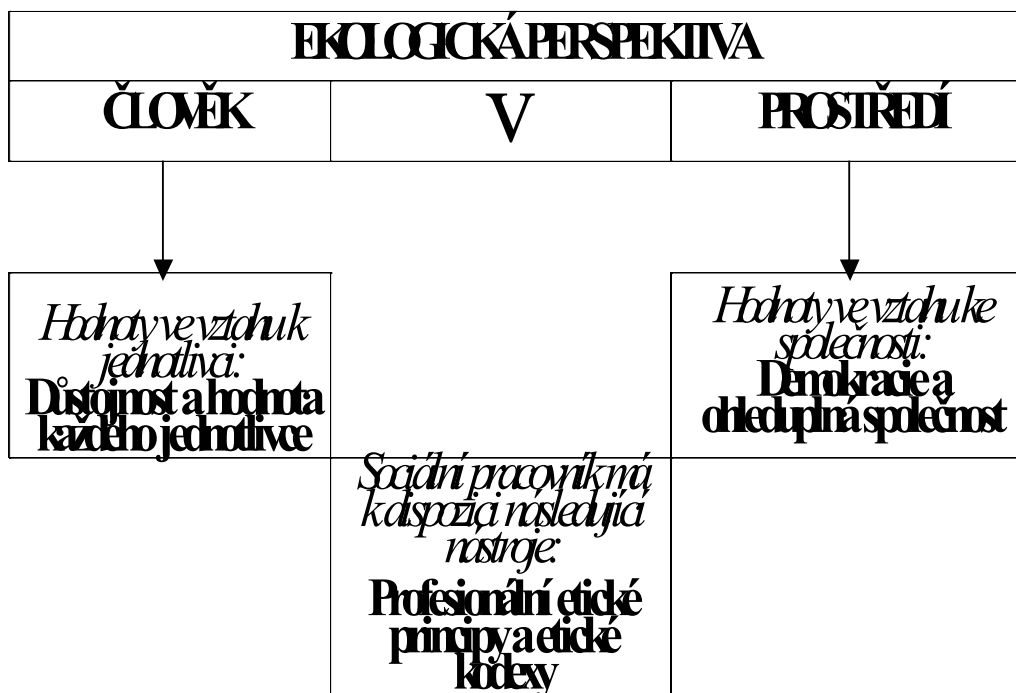
Hodnoty ekologicky orientované sociální práce vycházejí (1) z přesvědčení o hodnotě každé lidské bytosti a (2) z uznání potřeby rozvoje demokratické a ohleduplné společnosti. Tato dvě hodnotová východiska zdůrazňují člověka i jeho prostředí a jejich vzájemnou vazbu. Obě fundamentální hodnoty jsou v ekologické perspektivě provázané a nemohou být vnímány zcela nezávisle (McMahonová, 1990).

Někteří autoři se pokusili formulovat na základě obecných etických východisek praktické pokyny, které měly sloužit jako přímé návody pro jednání sociálních pracovníků. Jedním z nich byl také jezuita Felix Biestek (1957). Ačkoliv Biestek formuloval své principy pro individuální práci s klientem, pozdější autoři se je pokusili reformulovat také s ohledem na práci se skupinou či komunitou. Například Picard (1979) uvádí následující doporučení:

- 1. Každý klientský systém je jedinečný a zaslouží si pozornost a úctu (individualizace).*
- 2. Klient má právo vyjadřovat své pocity. Tento proces sebevyjádření je nutno nahlížet jako růstový proces (účelné vyjadřování pocitů).*
- 3. Emoční angažovanost sociálního pracovníka při řešení problémů klienta musí být přiměřená (kontrolovaná emoční angažovanost).*
- 4. Klient má právo být akceptován takový, jaký je (akceptace).*
- 5. Sociální pracovník nemá právo klienta posuzovat (nepředsudečný postoj).*
- 6. Klient má právo rozhodovat o svém životě v maximální možné míře (sebeurčení).*
- 7. Informace získané od klienta musí být chápány jako v principu důvěrné (důvěrnost).*

Vedle těchto principů mají sociální pracovníci obvykle k dispozici národní etické kodexy, které formulují etické principy sociální práce širěji. McMahonová (1990) uvádí, že sociální pracovník stojí na rozhraní mezi jednotlivcem a jeho prostředím, a proto potřebuje taková hodnotová východiska, která zahrnují jednotlivce i jeho prostředí. V tabulce 1 je zobrazeno, jak ekologická perspektiva přistupuje hodnotovému vymezení konceptu „člověk v prostředí“.

Tabulka 1: Ekologická perspektiva: etická východiska



Ačkoliv vše vypadá schematicky jasně, je třeba si uvědomit, že role sociálního pracovníka je neobyčejně obtížná. Stojí zde totiž jako moderátor, který pomáhá vyrovnávat tenze mezi prostředím a systémem klienta. Jak prostředí, tak i klient však reprezentují pozitivní hodnotu (latentně) a sociální pracovník na ně musí brát zřetel. Na základě svého hodnotového východiska bude zvažovat, nejen zda klient adekvátně reaguje na prostředí, ale také jak klienta prostředí ovlivnilo. Půjde o to, co je možné souběžně učinit pro zlepšení zvládacích dovedností i kvality prostředí.

Poznatková báze v ekologické perspektivě

Ekologická perspektiva vnímá člověka a jeho prostředí jako **jednotný systém** v rámci konkrétního kulturního a historického kontextu (viz ekosystém). Jak člověk, tak i prostředí mohou být plně chápány jen v termínech jejich vztahů, ve kterých se vzájemně ovlivňují v rámci daného kontextu. Z toho důvodu všechny koncepty odvozené od ekologické metafory se vztahují nejenom k prostředí samému, nebo k osobě samotné, spíše každý koncept vyjadřuje konkrétní vztah člověka a jeho prostředí.

Další aspekt ekologické perspektivy je „ekologické uvažování“, které se odlišuje od myšlení lineárního. Zatímco lineární myšlení může vysvětlit jen některé jednoduché fenomény, ekologický způsob uvažování je schopen vysvětlit i komplexní lidské fenomény, jako jsou např. ty, kterými se zabývá sociální práce. Ekologické myšlení zkoumá výměny mezi A a B. A jedná, a to vede ke změně v B, načež změna v B vyvolá změnu v A, což opět vyvolá další změnu v B a následně další změny v A atd. Proces je dále komplikován faktem, že současně obvykle působí další proměnné. Ekologické uvažování se méně zabývá příčinami a více si všímá důsledků výměn mezi A a B a jak pomoci modifikovat maladaptivní výměny (Germain, Gitterman, 1995).

Dále uvedu některé pojmy, které jsou pro ekologickou perspektivu typické a které charakterizují způsob jejího uvažování (Germain, Gitterman, 1995, 1996; Sheafor, Horejsi a Horejsi, 2000):

Ekosystém je jednotkou zájmu ekologů. Je tvořen relativně samostatným množstvím organismů, které jsou ve vzájemné energetické interakci. Na základě této interakce vytvářejí organismy komunitu s vnitřními vazbami i s vazbami na prostředí. Z hlediska sociální práce je tento pojem pozoruhodný svým důrazem na „vzájemnou závislost“ prvků ekosystému, jejich „výměny“ a „provázanost“.

Vztah člověk:prostředí (person:environment fit) je aktuální vztah (rovnováha, poměr) mezi potřebami klienta (systému) a sociálním prostředím. Vztah člověk:prostředí může být pro člověka a prostředí příznivý, minimálně příznivý nebo nepříznivý. Když je příznivý nebo i minimálně příznivý, reprezentuje stav relativní „adaptovanosti“, který podporuje trvalý rozvoj a uspokojující sociální fungování a také prostředí.

Adaptace jsou procesy, kterými lidé udržují nebo zlepšují kvalitu vztahu mezi sebou a svým prostředím. Adaptace představují aktivity namířené ke změně prostředí (včetně odchodu do nového prostředí), nebo lidí samotných, nebo obou.

Životní stresory jsou vyvolávány kritickými životními problémy, které lidé vnímají jako nadměrně zatěžující, aby je mohli zvládnout. Mezi životní stresory patří obtížné sociální nebo vývojové přechody, traumatické životní události a všechny ostatní životní problémy, které poškozují existující rovnováhu (fit).

Stres je vnitřní reakcí na životní stresor a je charakteristický obtížnými emočními a/nebo psychologickými stavy. K doprovodným negativním pocitům mohou patřit úzkost, vina, zlost, deprese, bezmocnost nebo beznaděj. K nim se také často přidává pocit osamělosti, snížené kompetence, nízké sebeúcty a sebevlády.

Mechanismy zvládnání (coping measures) jsou zvláštní druhy chování, které mají sloužit jako prostředek k zvládnutí nároků, které na člověka kladou životní stresory. Představují úsilí vynaložené na regulaci negativních, paralyzujících pocitů a na efektivní řešení problémů. Úspěšné zvládnání závisí na různých osobních a environmentálních podmínkách a často zlepšuje kvalitu výměn ve vztahu člověk:prostředí a zvyšuje úroveň angažovanosti ve vztazích, kompetence, sebeúcty a sebevlády. Poslední čtyři zmíněné atributy jsou výsledkem adaptivních výměn mezi osobou a prostředím. Jsou relativně nezávislé na kulturních předpokladech, ačkoliv mohou být vyjádřeny různě v různých kulturách.

Angažovanost ve vztazích (relatedness) zahrnuje schopnost utvářet a udržovat vztahy přátelské, partnerské i příbuzenské, pocit náležitosti k podpůrné sociální síti.

Koncept **kompetence** předpokládá, že všechny organismy jsou vrozeně motivovány k ovlivňování svého prostředí, aby přežily. Tato motivace je označována jako „efektance“. Podle autorů konceptu má prostředí disponovat takovými charakteristikami, aby po celou dobu života zaručovalo příležitost pro rozvoj a udržení pocitu efektivity. Opakovaná zkušenost účinnosti vede k pocitu kompetence. Ačkoliv ještě nedisponujeme potřebnými znalostmi a dovednostmi, abychom pomohli všem jednotlivcům ve všech situacích

mobilizovat jejich kompetenční motivaci, je nicméně možné v mnoha situacích, aby sociální pracovník spolu s klientem pracovali na plánu, jak účelně a efektivně zlepšit elementy prostředí nebo výměny probíhající mezi klientem a jeho prostředím.

Sebeúcta je nejdůležitější složkou sebepojetí. Reprezentuje rozměr, ve kterém se člověk cítí kompetentní, uznávaný a hodnotný. Proto významně ovlivňuje lidské myšlení a chování. Vysoká úroveň sebeúcty je vnitřně uspokojující. Je zvláště důležitá v dětství a adolescenci, ale vyvíjí se, a dokonce i mění také v dospělosti. Nízká sebeúcta odráží nedostatek ohledu vůči sobě a pocity nepatřičnosti, podřadnosti, bezcennosti atp. Často se vyskytuje společně s depresí.

Sebevláda je míra schopnosti mít pod kontrolou vlastní život a akceptovat zodpovědnost za vlastní rozhodnutí a jednání s ohledem na sebe i druhé. Tato schopnost musí být podporována po celou dobu života příležitostmi v prostředí, které by mělo umožňovat jak rozhodování s ohledem na věk i zdraví, tak i uskutečňování smysluplných aktivit. Otázky moci a bezmocnosti jsou ve vztahu k sebevládě klíčové. Za určitých okolností mohou být podmínky života natolik zúžené, že neposkytují prostor pro realizaci smysluplných voleb. Jestliže lidé nemají kontrolu nad nežádoucími událostmi nebo nad finančním zabezpečením (což je situace znevýhodněných a chudých lidí), je uskutečňování sebevlády obtížné.

Habitat a nika

V ekologii „habitat“ označuje místo, kde lze daný organizmus obvykle nalézt (například hnízdiště, teritoria atp.). Přeneseně se v terminologii ekosystémového přístupu termín habitat používá pro označení (1) typu osídleného místa (městská zástavba × venkovská), (2) pro strukturu institucí a vztahů v sídle (zjišťuje se uspořádání škol, pracovišť, nemocnic, sociálních institucí, nákupních oblastí, náboženských institucí a také parků a dalšího vybavení). Lidská sídliště jsou chováním přetvářena v prostoru i čase. Sociální prostředí má své charakteristiky, které lze popisovat a analyzovat.

V ekologii se užívá termínu nika k označení pozice obývaným určitým druhem v rámci biotické komunity. V přeneseném slova smyslu jej ekosystémová teorie užívá pro označení statusu, který vlastní jedinec nebo rodina v sociální struktuře komunity. Mnoho jedinců je kvůli rase, pohlaví, věku, mentálnímu nebo zdravotnímu stavu nuceno obývat niky, které neodpovídají lidským potřebám a aspiracím (marginalizace). Do těchto nik mohou být segregováni například bezdomovci, osoby s AIDS, migranti, závislí, dlouhodobě nezaměstnaní, mentálně nemocní a tělesně postižení atd.

Nátlakové moc (coercive power) je odepření moci ohrožené skupině na základě jejich skupinových nebo kulturních charakteristik. Výsledkem je oprese ohrožené populace, která její příslušníky činí bezmocnými. Nátlaková moc je zdrojem „sociálního znečištění“ (chudoba, institucionální oprese, sexismus atd.).

Vykořisťovatelská moc (exploitative power) dominantní skupiny vede k technologickému znečištění vzduchu, potravy, vody, půdy a oceánů a ke zvýšené přítomnosti toxických chemikálií a nebezpečných odpadů v obydlích, školách, pracovištích a v komunitách. Vykořisťovatelská a nátlaková moc a technologické a sociální znečištění jsou zdrojem významných stresorů.

Koncept **životní dráhy** (life course) pojímá bio-psycho-sociální vývoj jako proměnlivý a neurčitý proces probíhající od narození až do pozdního věku v rozmanitém prostředí, kulturách a historických epochách. Nahrazuje tradiční model životního cyklu, v němž se předpokládají universální životní fáze. Model životního cyklu opomíjí, že fáze a jejich úkoly odpovídají určitým sociálním normám v dané společnosti a v konkrétním čase. Tento model definuje svoji universalistickou představu na základě podmínek vázaných na specifický čas a kulturu.

Koncept životní dráhy zahrnuje různost, protože pojímá vývoj jednotlivce v kontextu sociální změny – nejenom s ohledem na změny v rodině, škole, pracovištích a komunitě, ale také s ohledem na změny myšlenkového prostředí, hodnot. Vývoj je také zkoumán s ohledem na individuální, historický a sociální čas.

Individuální čas se váže na kontinuitu a smysl individuální životní zkušenosti v průběhu celé životní dráhy. Kontinuita i smysl jsou reflektovány v životních příbězích, které my všichni konstruujeme a vyprávíme sobě i druhým. Životní příběhy jsou zřejmě součástí všech společností a kultur a lidí všech věků. Jsou specifickou lidskou cestou objevování významů a kontinuity životních událostí. „Pravda“ životních příběhů spočívá v jejich schopnosti udržovat spojení mezi jednotlivými životními událostmi a v jejich schopnosti propůjčovat pocit celistvosti individuálnímu či rodinnému životu.

Historický čas označuje vliv historických a sociálních změn na vývojovou „trasu“ určité věkové kohorty. Příslušníci téže kohorty jsou v průběhu svých životních drah vystaveni působení stejných sociálních a historických změn. Z toho důvodu jedna kohorta prožívá dospívání i stárnutí odlišně než jiná kohorta. Různé kohorty mohou samozřejmě zakoušet stejné tlaky, ale v rozdílném věku příslušníků kohorty. Tato stejná zkušenost tak v různých kohortách vyvolává jiné efekty. Individuální a kulturní rozdíly mají významnější vliv než příslušnost ke kohortě. Přesto kohortní přístup doplňuje individuální fenomény o významnou historickou a sociální dimenzi.

Sociální čas postihuje časování individuálních i rodinných přechodů a životních událostí v kontextu měnících se biologických, ekonomických, sociálních, demografických a kulturních faktorů.

Aby sociální pracovníci mohli naplnit cíl ekologického modelu sociální práce, musí disponovat poznatky o **člověku** i jeho **prostředí** a samozřejmě také o jejich vzájemném **vztahu**. Základem znalostní výbavy sociálních pracovníků jsou poznatky o chování, potřebách a cílech lidských systémů v kontextu jejich rozmanité kultury a prostředí. Sociální pracovníci potřebují rozumět různým systémům, které svojí činností konstituují prostředí. Mezi ně patří jednotlivci, skupiny, rodiny, organizace, instituce a společnosti. Znalost nezbytná pro sociální práci zahrnuje také studium biologie, psychologie, sociologie, politologie, ekonomiky a sociální politiky. Dále k nim samozřejmě náleží specifické znalosti z oblasti komunikace, skupinové a rodinné dynamiky, komunitního rozvoje atp.

Dovednosti v ekologické perspektivě

Na základě hodnot a znalostí sociální pracovník provádí různé aktivity, které mají vést k dosažení identifikovaného (vyjednaného) cíle. Sociální pracovníci uplatňující ekologickou perspektivu by měli být podle McMahanové (1990) trénováni v širokém množství základních dovedností (tabulka 2). Specializovaní sociální pracovníci pak potřebují samozřejmě další

specifické znalosti i dovednosti, které jim umožní pracovat ve specifických oblastech a se specifickými populacemi.

Tabulka 2: Ekologická perspektiva: dovednosti

EKOLOGICKÁ PERSPEKTIVA		
ČLOVĚK ↓ ↓	V	PROSTŘEDÍ
<p><i>Dovednosti pro práci s jednotlivcem:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • tvorba vztahu • naslouchání • vedení rozhovoru • parafrázování • vyjasňování • konfrontace • odkazování • zrcadlení pocitů 	<p><i>Všeobecné dovednosti:</i></p> <p>A) Řešení problémů</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifikace problémů • sběr informací • analýza/reflexe • určení priorit • definice cílů, plánování, uzavření dohody • evaluace • zakončení <p>B) Profesionální dovednosti</p> <ul style="list-style-type: none"> • vedení záznamů • časový management • profesionální projev (mluvení, psaní) • týmová spolupráce 	<p><i>Dovednosti pro práci na úrovni prostředí (institucí):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytování důkazů • vyjednávání • organizování • publikování • iniciace legislativní změny • analýza politik a strategií • organizace demonstrací
SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK		

Ekologická perspektiva může být vnímána jako rámeček, který svírá různé (běžně osvojované) základní dovednosti sociálních pracovníků. Z tabulky 2 je patrné, že spektrum dovedností odpovídá zaměření této perspektivy na systém klienta, prostředí a jejich vztah.

Specifická varianta ekologického přístupu: „Life“ model sociální práce

Tento model sociální práce navržený dvojicí autorů Germainem a Gittermanem (1980, 1996) se odchyľuje od přístupů založených na klinických procesech, které si kladou za cíl léčit osobní deficity. Místo toho je koncipován s ohledem na životní procesy a orientuje se na (1) **silné stránky lidí**, jejich vrozenou touhu po zdraví, trvalém růstu a uvolnění potenciálu; (2) **modifikaci prostředí**, s ohledem na potřeby lidí; (3) zlepšování **vztahu člověk:prostředí**. Ačkoliv je označován jako „model“, nebyl koncipován jako model v technickém slova smyslu. Spíše se jedná o soubor principů, které jsou modelovány podle životních procesů. Dřívější koncepty životních cyklů a problémů nahrazuje toto pojetí důrazem na linii stresor-stres-zvládnání, a to v kulturním kontextu. Všechny výše zmíněné koncepty ekologické perspektivy jsou součástí „life“ modelu sociální práce.

V modelu se věnuje pozornost také otázkám zmocňování klienta, a to v několika rovinách. V první řadě jde o otázku **vztahu sociálního pracovníka ke klientovi**. Vztah má být budován na principu partnerství, do kterého sociální pracovník i klient vnášejí podstatné znalosti a zkušenosti. Klienti jsou považováni za experty na vlastní životy. Sociální pracovník i klient disponují ovšem rozdílnou mírou moci. Míra mocenských rozdílů souvisí s profesionálním statutem sociálního pracovníka, pozicí v instituci, rasou, úrovní vzdělání atp. Zmocnění je důsledkem společné aktivity klienta a sociálního pracovníka. Toto úsilí může mít následující formy:

- *posilování osobní angažovanosti ve vztazích, zejména v neformální sociální podpůrné síti,*
- *podporování růstu kompetence vytvářením příležitostí pro úspěšné jednání,*
- *posilování sebedůvěry formou zájmu a úcty ze strany sociálního pracovníka,*
- *posilování sebevlády povzbuzováním aktivního rozhodování, techniky jako růst vědomí, návštěva legislativců, představitelů města, spoluorganizace pokojných protestů atp.*

„Life“ model považují autoři za dále otevřený pro nové myšlenky a poznatky, nově formulované dovednosti, vzniklé profesní otázky a také měnící se sociální a kulturní kontexty. Ekologická perspektiva nás upozorňuje, že lidé nejen utváří své prostředí, ale také jsou jím současně formováni. Mnoho problémů v sociálním fungování vzniká právě ve **vztahu člověk:prostředí** a nelze je připisovat jen jedné z dimenzí (člověku nebo prostředí). Cílem sociální práce z hlediska ekologické perspektivy je podporovat růst, rozvoj, posilovat adaptivní kapacity lidí, odstraňovat bariéry v prostředí, zlepšovat schopnost prostředí odpovídat na potřeby lidí.

Ekologický model sociální práce dle našeho pohledu poskytuje vhodné zázemí pro práci s příslušníky Romské menšiny. Ekologický model je záměrně vnímavý jak vůči jednotlivci, ale také k prostředí a zajímá se o transakce, které mezi nimi probíhají. V tomto smyslu splňuje požadavky, které jsme na sociální práci vznesli v předchozí části.

Třetí model: Komunitní sociální práce

„*Komunitní sociální práce*“ je jednou z hlavních metod sociální práce (vedle individuální a skupinové sociální práce). Komunitní pracovníci ovšem nepracují jen v zařízeních sociální práce, ale také například v institucích, které se zabývají zdravotní politikou komunity, bydlením a rozvojem komunity, politikou zaměstnanosti v komunitě atd. Komunitní práce se uskutečňuje jak v rámci státního, tak i nestátního sektoru. Komunitní práce nereprezentuje jednotný model práce s komunitou. Do tohoto přístupu náleží různé školy a patří mezi ně modely označené například jako „*organizace komunity*“, „*sociální rozvoj*“, „*rozvoj lokality*“ či „*sociální plánování*“. V českém prostředí se navíc pojem komunitní sociální práce psychologizuje a ztotožňuje se s termínem „*terapeutické komunity*“ (Hartl, 1997), což není – alespoň pokud jde o anglosaské prostředí – zcela běžné. Pokud jde o sociální práci s příslušníky Romské menšiny, jeví se komunitní práce v mnohém ohledu jako účelná a efektivní.

Co je to komunita?

Termín „*komunita*“ je mnohoznačný a má různé významy. V sociální práci se obvykle setkáváme s dvojitým vymezením tohoto pojmu. V prvním případě je komunita chápána jako „*teritoriální komunita*“. Komunita v tomto smyslu označuje lidi, kteří žijí na společném území. Velikost území přitom není rozhodující. Může se jednat o lokalitu vymezenou sousedstvím, obcí, krajem nebo i státem či Evropskou unií. V druhém případě je v centru pozornosti sociálních pracovníků „*zájmová komunita*“. V tom případě se komunitou rozumí skupina lidí, kteří mají společné zájmy (lidé se stejným etnickým původem, postižením apod.). Oba přístupy se v komunitní sociální práci rovnocenně uplatňují (Bulmer, 1987).

Definice komunitní práce

Vzhledem k širokému spektru činností, které se pod hlavičkou komunitní sociální práce dělají, existuje mnoho definic komunitní práce. Například Dunham (1958) definuje komunitní práci jako proces vědomého sociálního působení, které je zaměřeno na následující cíle (na všechny nebo alespoň některé z nich):

- propojení potřeb a existujících zdrojů v komunitě
- podpora skupinové solidarity a spolupráce v komunitě
- podpora změn v komunitě

Brager a Specht (1991) označují komunitní práci jako metodu, ve které jsou jednotlivci, skupiny a organizace zapojeni do plánované činnosti s cílem ovlivnit společné problémy. Komunitní práce napomáhá rozvoji společenských institucí a zahrnuje dva důležité procesy: **plánování** (tj. vymezení problémových oblastí, diagnostikování případů a zformulování řešení) a **organizování** (tj. stanovení nezbytných strategií pro ovlivnění činnosti).

Butcher (1992) považuje komunitní práci za úsilí, které je zaměřeno na podporu kolektivní aktivity lidí, kteří sdílejí určitou potřebu, a Twelvtrees (1991) chápe komunitní práci jako pomoc obyčejným lidem, aby společným úsilím zlepšili svoji vlastní komunitu.

Cíle komunitní práce

Cílem komunitní práce je podle Younghusbandové (1968) ovlivňování sociálních změn prostřednictvím analýzy sociálních situací a formování vztahů mezi rozličnými skupinami daného celku tak, aby tento celek sám dospěl k realizaci žádoucích změn.

Miloševičová (1989) dále definovala cíle sociální práce s komunitou vymezením jejich jednotlivých úkolů: studium sociálních potřeb a problémů lokality, zpracování návrhů řešení potřeb a problémů, zajištění podpory pro navrhovaná řešení, integrace všech dostupných prostředků komunity k realizaci projektu.

Další charakteristiky komunitní práce

V komunitní práci je klientem komunita (skupina lidí propojená společným zájmem či územím). Potřeby komunity jsou rozhodující. Tyto potřeby jsou vyjádřeny problémy, které se týkají většího počtu lidí. Komunita má své specifické možnosti, jak řešit své problémy. Individuální práce zdůrazňuje vztah jednoho člověka k druhému, nástrojem skupinové práce je skupina, která napomáhá rozvoji osobnosti. V komunitní práci jde o proces uvnitř komunity, při němž se využívají její možnosti a zdroje. Identifikované sociální problémy mají být odstraněny prostředky komunity. Komunitní pracovník chápe komunitu jako nejvýznamnější element sociálního prostředí. Znalost komunity je proto nezbytná, aby sociální pracovník rozuměl vlivu prostředí na rozvoj a chování jednotlivce. Komunitní sociální pracovník musí být obeznámen s činností rozmanitých organizací, institucí, aby je v rámci své činnosti mohl zapojit do řešení problémů. Také musí znát všechny ty charakteristiky dané komunity, které mohou omezovat osobní a sociální možnosti jednotlivce (např. vysoká míra nezaměstnanosti, vysoká kriminalita, výskyt extrémistických skupin atp.).

Sociální práce v komunitě má některé další specifické předpoklady, které jsou odlišné od individuální a skupinové sociální práce (Rossová, 1955; McNeil, 1978). V komunitní práci je klientem komunita, kterou může být například místní část, město, okres, stát nebo dokonce národ. V současné době se objevují snahy definovat a pracovat také s komunitami na úrovni mezinárodní. Všeobecným axiomem v komunitní práci je skutečnost, že komunita má být chápána a přijímána taková, jaká je. Cílem komunitní práce je obohatit život člověka rozvojem a podporou rovnováhy mezi komunitními zdroji a potřebami jejích členů.

Předpokládá se, že komunita je ve většině případů schopna řešit své problémy vlastními silami. Komunity občanů ovšem někdy potřebují pomoc v organizaci a uspokojování svých potřeb, stejně jako někteří jednotlivci potřebují pomoc při řešení problémů nebo při uspokojování potřeb. Zvláštním případem jsou pak komunity sociálně vyloučené, jejichž příslušníci nemohou uspokojovat své potřeby v jeho důsledku.

V komunitní sociální práci hraje významnou roli myšlenka, že občané by se měli podílet na utváření, nápravě a kontrole nejdůležitějších změn ve svých komunitách. Demokracie vyžaduje účast a aktivitu v řešení záležitostí komunity. Lidé se mají naučit jak společně kooperovat. Ukazuje se, že změny v životě komunity, které jsou vyvolány zevnitř, jsou významné a trvalé, změny vyvolané zvenčí tyto vlastnosti postrádají. V komunitní sociální práci se uplatňuje tzv. holistický přístup, který úspěšně řeší rozsáhlejší problémy, které dílčí přístup (individuální práce s klientem) nevyřeší. Jedním z cílů komunitní práce je zapojit do komunitního života všechny (v komunitě žijící) kategorie obyvatel. Neustále se měnící potřeby člověka a vztahy mezi lidmi i skupinami jsou hybnou silou v procesu organizace komunity.

Přístupy ke komunitní práci

Komunitní sociální práce reprezentuje velmi širokou paletu rozmanitých perspektiv, strategií, modelů i technik. Snahou řady autorů je vnést do této různorodosti řád a někteří z nich se pokoušejí rozlišovat různé typy komunitní sociální práce. Některé z těchto typologií si nyní uvedeme.

Velmi jednoduchou, nicméně pozoruhodnou typologii navrhuje Twelvetrees (1991). Rozlišil dva přístupy ke komunitní práci. Hovoří o tzv. **profesionální komunitní práci**, která je charakteristická podporou rozvoje svépomocných skupin, úsilím o zlepšení efektivity

distribuce služeb. Jeho představitelé neaspírají na změnu společenského řádu. **Představitelé radikálního pojetí** komunitní práce zdůrazňují potenciál komunitní práce ke změně existujících společenských vztahů. Zabývají se příčinami marginalizace některých sociálních skupin. Radikální přístupy se zaměřují na „zmocňování“ těch, kteří jsou bezmocní. Bezmoc je podle nich vyvolávána určitou sociální konstrukcí takových kategorií, jako je rasa, pohlaví, třída atd.

Obsáhlou typologii modelů komunitní sociální práce zpracoval Popple (1995). V následující tabulce (???) uvedu jeho třídění spolu s typologií dvojice autorů Taylora a Robertse (1985). Některé jimi definované typy představují obdobné nebo identické modely komunitní sociální práce.

Tabulka 3 Typologie komunitní sociální práce ve srovnání

Taylor a Roberts (1985)	Popple (1995)	Popis
Rozvoj komunity	Rozvoj komunity	Pomoc při vytváření svépomocných skupin, sociálních sítí a podpora dobrovolnické práce v komunitě.
Politická akce	Komunitní akce	Přímá akce zacílená na změnu oficiální strategie, praxe nebo postojů mocenských skupin.
	Komunitní péče	Zlepšení situace obyvatel pomocí kultivace sociálních sítí a služeb dobrovolníků. Podpora zájmu lidí o dobrovolnou nebo neformální péči o potřeby bližních.
Rozvoj a koordinace programů	Komunitní organizace	Zlepšení koordinace činností různých sociálních služeb.
Plánování	Sociální/komunitní plánování	Cílem je zlepšení plánování služeb, analýza sociálních problémů, hodnocení efektivity služeb a strategií.
	Komunitní vzdělávání	Podpora sociální integrace specifických (deprivovaných) skupin nabídkou vzdělávacích programů.
	Feministická komunitní práce	Zaměření na reformu podmínek s ohledem na potřeby žen.
	Antirasistická a antiopresivní komunitní práce	Vytváří podmínky pro participaci diskriminovaných skupin na řešení politických a sociálních otázek.

Poppllova typologie je dostatečně propracovaná, aby odpovídajícím způsobem zachytila, jak dramatickým vývojem komunitní sociální práce prošla (prochází) a jak i protichůdné akcenty ideologicky odlišných myšlenkových proudů se do ní v její dosavadní historii promítaly. Skutečností však je, že mezi uvedenými typy komunitní práce nejsou ostré přechody a komunitní pracovník se často pohybuje ve více úrovních současně a vykonává rozmanité role, které by bylo možno zahrnout do odlišných typů komunitní práce. I zde se ukazuje, že praxe překračuje ideologicky a teoreticky vymezené hranice.

Twelvetrees (1991) upozorňuje, že v úrovni sociálního plánování hrozí nebezpečí, že komunitní pracovník převezme odpovědnost za komunitu a začne rozhodovat bez ohledu na její vlastní možnosti i potřeby. Tento problém souvisí s otázkou direktivnosti komunitní práce. Batten

(1967) direktivní a nedirektivní model sociální práce vymežil následovně. V **direktivním modelu** provádí důležitá rozhodnutí oficiální představitel, volený výbor sám. Všechna další konkrétní činnost se odvíjí od tohoto rozhodnutí. Delegation úkolů převažuje nad principem sebeurčení. Aktivní participace je limitována na malé výbory či vnitřní formálně uznané skupiny. V **nedirektivní modelu komunitní práce** rozhodnutí i jednotlivé aktivity provádějí členové celé skupiny. Významně se uplatňuje princip sebeurčení; skupina sama identifikuje vlastní potřeby a na základě vlastního plánu chce svépomocí dosáhnout jejich naplnění. Role komunitního pracovníka je nápomocná, není vedoucím ani manažerem. Direktivnost či nedirektivnost komunitní práce často nesouvisí s volbou komunitního pracovníka. Je to otázka prostředí a širšího kontextu, v němž pracuje (zaměstnavatel, povaha problému atd.).

Úkoly, znalosti a dovednosti v komunitní sociální práci

Komunitní pracovník potřebuje velké spektrum znalostí a dovedností, aby byl schopen zabezpečit všechny úkoly, které odpovídají povaze jím vykonávané sociální aktivity. Typické **úkoly** komunitního pracovníka obsahují některé z uvedených položek a jejich kombinace:

- kontakt s jednotlivci, skupinami a organizacemi
- analýza komunitních zdrojů a potřeb
- strategické plánování
- podpora při ustavení skupin
- tvorba sítí vzájemné pomoci
- facilitace efektivního rozvoje skupin
- práce s konfliktem mezi skupinami, organizacemi i uvnitř skupiny
- spolupráce a vyjednávání s jinými organizacemi a odborníky
- vazba na lokální politiku
- ústní i psaná komunikace s jednotlivci, skupinami i organizacemi
- práce s jednotlivcem včetně poradenství
- práce se zdroji včetně času a rozpočtu
- integrace dobrovolníků do různých forem činnosti
- monitoring a evaluace vývoje
- odchod ze skupiny a její zakončení
- tvorba, sledování a hodnocení politiky rovných příležitostí

Tento seznam úkolů není zcela jistě vyčerpávající. Komunitní pracovník by však měl být schopen efektivně naplnit každý z uvedených úkolů. Aby svoji roli zvládl, potřebuje mít také dobré **znalosti** dané problémové oblasti (například bydlení, sociální zabezpečení atd.), včetně legislativy. Vedle toho se neobejde bez znalostí socioekonomické a politické situace, bez přesné znalosti relevantních organizací a institucí (státní správa, místní samospráva, nevládní organizace). Je také velmi důležité, aby byl schopen vtělovat princip rovných příležitostí do všech aspektů své práce. Komunitní pracovník ke své práci potřebuje také řadu specifických **dovedností**, a to zejména v těchto oblastech:

- motivace
- analýza potřeb
- výzkum
- skupinová práce
- vyjednávání
- komunikace
- poradenství
- management (časový i finanční)
- projektování

- psaní zpráv a záznamů
- monitoring a evaluace

Ačkoliv tento seznam vypadá hrůzyplně, ve skutečnosti je celá řada dovedností převoditelná z jiných oblastí praxe. Tyto znalosti a dovednosti odpovídají potřebám sociální práce v 90. letech a měly by být běžnou součástí výuky a tréninku na školách sociální práce. Řadu uvedených dovedností a znalostí mohou mít nebo získat také neplacení dobrovolníci. Placení komunitní pracovníci mají odpovědnost, aby zajistili maximální přístup těchto dobrovolníků k dalšímu vzdělávání a výcviku.

Základní fáze komunitní práce

V případě, že se komunitní sociální práce nerealizuje jako nahodilá aktivita, mělo by komunitní středisko postupovat v následujících krocích:

Monitoring

Monitoring je průběžné sledování lokality s cílem včasného odhalení problémů. Monitoring může mít charakter sběru a vyhodnocování informací, které shromažďují instituce činné v lokalitě. V případě potřeby mohou komunitní střediska navrhovat a provádět různá šetření, která napomohou při analýze problémového jevu.

Výzkum a analýza

Jestliže se během průběžného monitoringu začíná projevovat nějaká nesrovnalost, je k jejímu hlubšímu pochopení možno využít výzkum. Volí se takové výzkumné metody, které odpovídají typu problému. Použity mohou být například sociologické a psychologické výzkumné techniky. Vedle nich se stále více jako zdroj cenných informací využívají tzv. expertní rozhovory. V rámci těchto rozhovorů jsou na problémy komunity dotazováni jak profesionální odborníci, tak lidé, kterých se problémová situace bezprostředně dotýká (lidé žijící v určité oblasti, pracovníci příslušných organizací a institucí). S jejich pomocí se hledá odpovídající řešení.

Projektování

Dle informací o problému, stavu komunity i širšího legislativního a sociálně-ekonomického rámce komunitní pracovník navrhuje projekt, jehož cílem má být odstranění nebo zmírnění problému. V projektu komunitní pracovník identifikuje problémy lokality, cíle projektu, zdroje, které budou při jeho realizaci využity, a konkretizuje prováděcí plán.

Implementace

Nyní jde o vlastní činnost. Komunitní pracovník podporuje spolupráci všech subjektů.

Hodnocení (hodnotící výzkum)

Hodnocení má přinést informaci o efektivitě daného programu. Při hodnocení se mohou použít metody naznačené ve výzkumné fázi.

V současné době se projevuje trend budovat střediska komunitní práce přímo v komunitě, ve které se sociální pracovník angažuje. Předpokládá se, že takto může sociální pracovník lépe sledovat potřeby komunity, získávat a podporovat místní aktivisty (dobrovolníky), podněcovat místní iniciativy a vytvářet síť spolupracujících organizací. V souvislosti se situací Romů a jejich komunit se jeví tato strategie jako mimořádně vhodná. Komunitní střediska zde

vytvářejí vhodná centra, která se mohou stát přirozeným zázemím obnovy komunitních a sociálních procesů v dané lokalitě.

Je ovšem třeba mít na zřeteli, že ani komunitní práce nemůže nahradit rozsáhlejší a širší procesy ekonomické, sociální a politické změny, ačkoliv jsou některé procesy v komunitní práci takto orientovány. Komunitní práce má potenciál takovéto procesy ovlivňovat, a to zejména uplatňováním preventivních a participativních přístupů.

Komentář k uvedeným modelům

Uvedené modely sociální práce (antiopresivní, ekologický a komunitní) charakterizují takové formy sociální práce, které se jeví jako vhodné pro boj se sociálním vyloučením. Všechny tři uvedené modely mají jeden společný rys, který se jeví jako nezbytný předpoklad pro zvládnutí tak složitého problému, jakým je sociální vyloučení bezesporu. Jde o to, že jejich základní orientace je namířena na řešení problému, který se týká širší sociální skupiny skupiny. Problémy jednotlivce jsou v jejich rámci vnímány jako problémy, které souvisí s jejich příslušností k celku, kterým může být například etnická skupina, sousedství nebo širší lokalita. Důvodem, který má ospravedlnit výběr uvedené trojice, je pak přesvědčení, že problémy Romů mají strukturální a celospolečenské příčiny a souvislosti. Jinými slovy lze říci, že chudoba a sociální vyloučení Romů dle našeho mínění nejsou vyvolány jen individuální charakteristikou právě toho konkrétního Roma, ale souvisí také s organizací života menšinové skupiny, s tím jaké hodnoty jsou v ní preferovány a vedle toho také s charakteristikami společnosti majoritní a zejména pak podobou vztahů mezi nimi. Výběr modelů byl podřízen tomuto hledisku.

Vedle přesvědčení o kontextuální povaze sociálního vyloučení Romů je ovšem nezbytné uvažovat o specifikách práce s Romy i na úrovni jednotlivce. Jakkoliv se můžeme domnívat, že příčiny sociálního vyloučení Romů leží (i) mimo tuto skupinu a mají strukturální povahu, je zřejmé, že sociální pracovník si bude muset osvojit takové znalosti a dovednosti, které mu umožní pracovat s jednotlivcem či s rodinou.