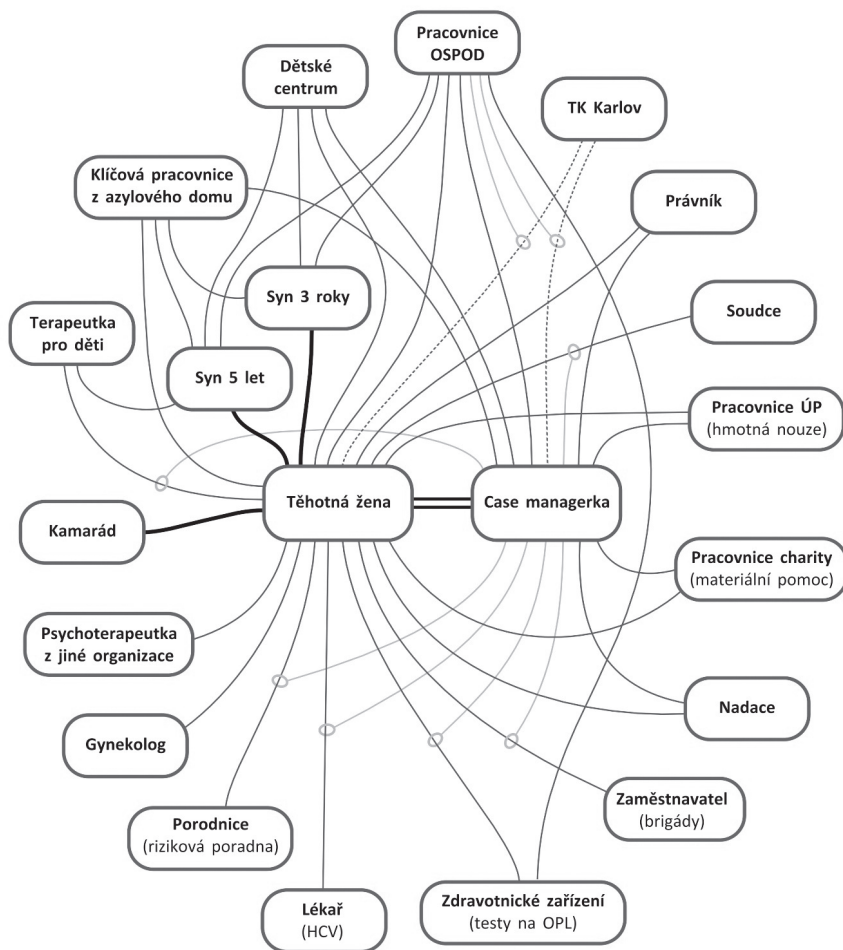


nabízíme spojení teorie s praxí  
ponúkame spojenie teórie s praxou



## Síťování v sociální práci

# 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 Mydlikova, 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

Erath Peter, Catholic University of Eichstätt, Germany

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 30. září 2020 / This issue was published on 30th September 2020**

### Editor čísla / Issue Editor:

Roman Baláž, Masarykova univerzita v Brně

Jana Havlíková, Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.

Libor Musil, Masarykova univerzita v Brně

### 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

Spoluvydavatelem čísla 5/2020 je Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i., Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7

**Schéma na titulce:** Markéta Geregová, Markéta Čtvrtečková

**Korektura / Proofreading:** Vilem Kmunicek

**Grafická úprava / Layout:** Radovan Goj ([www.goj.cz](http://www.goj.cz))

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

**Webové stránky časopisu / Journal Website:** [www.socialniprace.cz](http://www.socialniprace.cz)

**Editorial**

Editorial .....	3
-----------------	---

**Stati**

Markéta Geregová, Markéta Čtvrtečková Sítování při práci s lidmi, kteří užívají drogy .....	5
--	---

Igor Hendrych Faktory pomáhající a bránící sociálnímu začleňování lidí po výkonu trestu odnětí svobody .....	23
---	----

Mírka Nečasová Přístupy sociálních pracovníků ke strategickým dilematům ve světle Globální definice sociální práce .....	41
--	----

Kateřina Glumbíková, Jelena Petrucijová Reflexe role emocí v morálním rozhodování v sociální práci s ohroženými dětmi a jejich rodinami .....	57
--	----

Miloš Votoupal Konceptualizace mentálního handicapu v prostředí sociální práce.....	69
--	----

Monika Punová Osobnostní dispozice a odolnost sociálních pracovníků .....	88
--	----

Jana Havlíková Zdroje znalostí využívané sociálními pracovníky při jejich každodenní práci s klienty .....	108
---	-----

Zdeňka Dohnalová, Robert Trbola Reflexe hodnot z perspektivy sociálních pracovníků .....	127
---	-----

**Recenze**

Martina Venglářová, Petr Eisner a kol.: Sexualita osob s postižením a znevýhodněním .....	148
--	-----

<b>Online prakticko-publicistická část časopisu .....</b>	<b>151</b>
---	------------

<b>Zaměření příštího čísla .....</b>	<b>152</b>
--------------------------------------	------------

<b>Naše poslání a cíle .....</b>	<b>153</b>
----------------------------------	------------

**Editorial**

Editorial .....	3
-----------------	---

**Articles**

Marketa Geregova, Marketa Cvrteckova Networking at Work with People Who Use Drugs .....	5
--	---

Igor Hendrych Factors Helping and Preventing Social Inclusion of People after Serving a Prison Sentence .....	23
--	----

Mirka Necasova Approaches of Social Workers to Strategic Dilemmas in Light of the Global Definition of Social Work .....	41
--	----

Katerina Glumbikova, Jelena Petrucijova Reflection on the Role of Emotions in Moral Decision-making in Social Work with Vulnerable Children and Their Families .....	57
--	----

Milos Votoupal Conceptualization of Intellectual Disability in the Social Work Environment .....	69
---	----

Monika Punova Personality Dispositions and Resilience of Social Workers .....	88
--	----

Jana Havlikova Sources of Knowledge Used by Social Workers in their Everyday Work with Clients .....	108
---	-----

Zdenka Dohnalova, Robert Trbola The Reflection of Values from the Perspective of Social Workers .....	127
--	-----

<b>Book Review .....</b>	<b>148</b>
--------------------------	------------

<b>Online Practical-Journalistic Part of the Journal .....</b>	<b>151</b>
--	------------

<b>Next Issue Focus .....</b>	<b>152</b>
-------------------------------	------------

<b>Our Mission .....</b>	<b>153</b>
--------------------------	------------

## Editorial

# Sítování v sociální práci a předpoklady pro navazování spolupráce při řešení problémů

Zvažujeme-li povahu problémů, k jejichž řešení sociální práce přispívá, objevíme obrovský, mlhavý a nejednoznačně ohraničený prostor nezvládaných lidských obtíží. Tento prostor, který Washington a Paylor (1998) nazývají polem sociální práce, můžeme lépe poznat, zaměříme-li se na obtíže mezi občanem a státem, mezi jednotlivcem a společností, mezi touhou začleňovat a vylučovat, mezi lpěním na tradici a lačností po inovacích. Na takto ohraničeném poli sociální pracovníce a pracovníci denně usilují o 1. posílení jednotlivců při zvládání obtíží, 2. upravení životních podmínek a sociálních struktur, které způsobují obtíže, 3. optimalizaci vzájemně přijatelných vztahů či interakcí mezi jednotlivci a představiteli sociálních struktur, jako jsou úředníci státní a obecní správy, zaměstnavatelé, zdravotnický či pedagogický personál, nebo bezpečnostními složky státu či obcí. Podle Mezinárodní federace sociálních pracovníků (ISFW, 2014) mají sociální pracovníce a pracovníci na tomto poli směřovat k rozvoji společnosti, k soudržnosti mezi lidmi a k dennímu naplňování lidských práv. Balancujeme-li mezi občanem a státem, mezi jednotlivcem a společností, mezi začleňováním a vylučováním, mezi rozvojem a inovací, pochopíme, jak komplexní jsou problémy, před kterými sociální pracovníce a pracovníci stojí, a kolik různých aktérů s různými pohledy na možná řešení je do nich zapojeno.

Propojování těchto mnohočetných a různorodých aktérů je účelem sítování. Sítování, a tedy komunikační a ideové propojování v sítích, je předpokladem spolupráce aktérů. Podporou vzniku přechodných nebo ustálených sítí

mohou sociální pracovníce a pracovníci přispívat k řešení lidských obtíží. Tomuto tématu se systematicky věnuje článek Markéty Geregové a Markéty Čtvrtečkové, které čtenáři představují základní předpoklady teorie sítování a dva odlišné modely sítí. Zjistily, že se liší mimo jiné tím, jakou úlohu v nich sehrává participace klienta.

Další texty představují sítování jako dílčí aspekt komplexního tématu. Igor Hendrych upozorňuje, že sítování a spolupráce pomáhajících patří mezi faktory, které ovlivňují inkluzi lidí po výkonu trestu odnětí svobody. Poznatky Mirky Nečasové vedou k domněnce, že se čeští sociální pracovníci neorientují na hodnoty, které by je vedly k důrazu na spolupráci a k zapojování dalších aktérů do společného řešení problémů. Miloš Votoupal argumentuje, že pro sociální práci je adekvátní takové chápání mentálního handicapu, které sociální pracovníky orientuje na odstraňování bariér bránících zapojování lidí s mentálním handicapem do společnosti, a na zapojování všech zainteresovaných aktérů, včetně osob s mentálním handicapem, do řešení situace. Kateřina Glumbíková a Jelena Petrucijová identifikovaly tři různé role emocí v morálním rozhodování pracovníků. Ty jsou podle nich zdrojem informací, zdrojem reflexe hodnot a zdrojem motivace. Nabízí se domněnka, že emoce mohou sehrát důležitou úlohu ve snaze sociálních pracovníků hledat hodnoty a motivace k zapojování dalších aktérů do spolupráce na řešení lidských obtíží.

Monika Punová zkoumá vztah typu osobnosti a odolnosti sociálních pracovníků. Její poznatky napovídají, že sociální pracovníci, kteří se

orientují na druhé, patří mezi ty, kdo to s odolností nemají snadné. Jana Havlíková se ptala, o jaké zdroje znalostí se sociální pracovníci opírají při výkonu svého povolání. Zjistila, že se nejčastěji spoléhají na svou praxi a zkušenost. Pokud to znamená, že se při hledání řešení orientují na rutinu, bylo by zajímavé zjistit, zda tento jejich sklon není překážkou orientace na spolupráci, o jejímž nedostatku mluví výše citovaná Mirka Nečasová. Podobně Zdeňka Dohnalová a Robert Trbola zjistili, že pro sociální pracovníky jsou důležitou hodnotou vztahy s klienty a kolegy uvnitř organizace, zatímco o vztazích nebo spolupráci s dalšími aktéry řešených situací nehovořili. Tato zjištění korespondují s poznatkem Mirky Nečasové o nedostatku orientace sociálních pracovníků na spolupráci s dalšími aktéry řešených problémů. Domněnek a otázek se nad články čísla 5/2020 může každému z nás vynořit více. Budeme rádi, pokud Vám toto číslo nabídne inspiraci při úvahách o významu, který má spolupráce,

kolektivní řešení a síťování pro sociální pracovníky a pro Vás osobně.

Význam spolupráce je příznačný i pro pozadí vzniku čísla o síťování v sociální práci. Na vydání se totiž v roli spoluvydavatele podílí také Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i., jenž se ve své odborné činnosti zaměřuje nejen na analýzy a studie z oblastí jako práce, zaměstnanost, rodina aj., ale rovněž i na témata úzce související s výkonem sociální práce. Spolupráci a provazování s významným aktérem na poli výzkumu považujeme za plodnou a obohacující. Budeme potěšeni, stane-li se toto číslo i pozadí jeho vzniku zdrojem inspirací k navazování spolupráce v praxi, výzkumu a vzdělávání v sociální práci.

*Roman Baláž, Jana Havlíková, Libor Musil*  
editoři čísla

Inzerce



## VZDĚLÁVACÍ PROGRAMY

### VEDENÍ PORADENSKÉHO ROZHOVORU v sociálních službách

v rozsahu 24 hodin

Využijte možnost prohloubit své praktické poradenské dovednosti. Nacvičte si komunikaci a sebereflexi své práce.

**Kurz se koná 18. – 20. listopadu 2020.**

### DLUHOVÉ PORADENSTVÍ v sociální práci

v rozsahu 24 hodin

Upevněte a rozšiřte své znalosti a dovednosti v oblasti dluhového poradenství. Zorientujte se v legislativních novinkách, aktuálně především v oblastech exekuce a oddlužení.

**Kurz se koná 21. - 23. listopadu 2020.**

Podrobnější informace na  
[www.remedium.cz](http://www.remedium.cz)  
tel: 272 743 360  
[vzdelavani@remedium.cz](mailto:vzdelavani@remedium.cz)

## POUŽITÉ ZDROJE

ISFW. 2014. *Global Definition of Social Work*. International Federation of Social Workers [online]. [15. 9. 2020]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

WASHINGTON, J., PAYLOR, I. 1998. Europe, Social Exclusion and the Identity of Social Work. *European Journal of Social Work*, (1)3, 327–338.



# Sítování při práci s lidmi, kteří užívají drogy<sup>1</sup>

## *Networking at Work with People Who Use Drugs*

Markéta Geregová, Markéta Čtvrtečková

Mgr. Markéta Geregová<sup>2</sup> dokončuje doktorské studium na Katedře sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně. Pracovala ve Společnosti Podané ruce jako terénní pracovnice a jako vedoucí Poradenského centra v Brně. Působí jako poradkyně v Internetové poradně extc.cz. Výzkumně se věnuje zejména participaci a internetovému poradenství.

Mgr. Markéta Čtvrtečková<sup>3</sup> je doktorskou studentkou Katedry sociální práce na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity. S lidmi, kteří užívají drogy, pracovala v Poradenském centru v Brně a jako terénní pracovnice ve Společnosti Podané ruce. Působí jako spojenec skupiny peer pracovníků se zkušeností s užíváním návykových látek, která vznikla v rámci projektu Street support.

### **Abstrakt**

**CÍLE:** Cílem textu je nalézt odpověď na otázku: Jaké charakteristiky mají dvě vybraná pojetí sítování v práci s lidmi, kteří mají zkušenost s užíváním drog a závislosti? **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Článek reaguje na bariéry a překážky sítování, na které mohou pracovníci v drogových službách narážet. Teoretický rámec pro možnost sítování zde tvoří case management, jako koordinované komplexní řešení případu a participace, která umožňuje sítování s využitím žité zkušenosti zapojených lidí. **METODY:** Text je teorií podložená induktivní analýza charakteristik sítování na základě dvou případových studií: multiexpertní sítě a participativní sítě. **VÝSLEDKY:** V článku představujeme rozdílné charakteristiky dvou sítí. Sítě, která vznikla v rámci case managementu a která pomohla stabilizovat klientku s mnohočetnými potřebami a problémy při získání dětí zpět do péče. A sítě vzniklé participací na tvorbě mobilní aplikace, která stála na zapojení a potřebách lidí se zkušeností s užíváním drog. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Popsané teoretické i praktické způsoby sítování mohou sloužit jako inspirace pro pracovníky v praxi, kteří s uživateli drog pracují a hledají nové cesty pro sítování.

### **Klíčová slova**

sítování, marginalizace, uživatelé drog, vícečetné potřeby, překážky, zkušenost, case management, participace, design zaměřený na člověka

<sup>1</sup> Článek vychází z rukopisu disertační práce Markéty Geregové a kapitol *Metodiky moderních metod sociální práce a sítování v adiktologických službách* obou autorek. Článek byl podpořen projektem Specifického výzkumu na Katedře SPSP, FSS MU v roce 2020.

<sup>2</sup> Kontakt: Mgr. Markéta Geregová, Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií, Joštova 10, 602 00 Brno; geregova@fss.muni.cz

<sup>3</sup> Kontakt: Mgr. Markéta Čtvrtečková, Katedra sociální práce, Fakulta sociálních studií, Českosobratská 16, 702 00 Ostrava; marketa.ctvrteckova@fss.osu.cz



## Abstract

**OBJECTIVES:** The aim of the text is to answer the question: What are the characteristics of two selected concepts of networking in work with people who have experience with drug use and addiction? **THEORETICAL BASE:** The article reacts to networking barriers that drug service workers may encounter. The theoretical framework for networking is case management, such as coordinated comprehensive casework and participation, which enables networking using the lived experience of the people involved. **METHODS:** The text is based on two case studies that, through the author's observation of the participants, provide two real experiences with networking in practice. **OUTCOMES:** In this article, we introduce the different characteristics of two networks. One of the networks was formed through case management, which helped stabilise a client with multiple needs and problems, while she was regaining her children into her care. The other network was formed through participation in creating a mobile application, which was based on the engagement and needs of people with drug use experience. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** The described theoretical and practical ways of networking could serve as an inspiration for workers who work with drug users and are looking for new ways of networking.

## Keywords

networking, marginalization, drug users, multiple needs, barriers, knowledge, case management, participation, human centred design

## ÚVOD

V této stati neusilujeme o vyčerpávající popis současného stavu poznání v oblasti síťování na poli sociální práce. Naším cílem je odpovědět na otázku: Jaké charakteristiky mají dvě vybraná pojetí síťování v práci s lidmi, kteří mají zkušenost s užíváním drog a závislostí? V kontextu sociální práce s lidmi, kteří mají zkušenost s užíváním drog a závislostí, lze v současnosti identifikovat přinejmenším dvě odlišná pojetí sítí. Tyto sítě zde označujeme jako „*multiexpertní*“, protože vznikla v rámci case managementu a je v ní zapojeno velké množství profesionálů z různých pomáhajících oblastí, a „*participativní*“, protože její součástí je od začátku zapojení uživatelů drog. V teoretické části stati se věnujeme klíčovým pojmům, jako je síťování, case management, nízkoprahovost a participace. Svá zjištění představujeme pomocí dvou případových studií. Závěr stati přináší zjištění o podpůrných charakteristikách obou představených sítí a implikace pro sociální práci.

## SÍŤOVÁNÍ

Domníváme se, že síťování v sociální práci, anglicky označováno jako „*networking*“ nebo „*creating networks*“, by mělo být přirozenou součástí každodenní praxe sociální práce. I samotné pojetí sociální práce je často definováno jako práce se sítěmi, ve smyslu vazeb, kontaktů, mezilidských zdrojů a vztahů. Samotná metoda síťování pak vychází ze systemického přístupu, který se dívá na člověka v celé šíři jeho sociálních a vztahových souvislostí, člověk je součástí různých sociálních systémů a sítí, které sám vytváří a stává se jejich součástí.

Vycházíme ze síťování při přímé práci s klienty, kdy síťování slouží ke koordinační činnosti v systémech péče. Podle Gojové (2007) jde o vytváření podmínek pro výměnu zdrojů a vzájemnou spolupráci. Při síťování využíváme a ovlivňujeme vztahy mezi jednotlivými subjekty. Síťování může být využíváno jak při přímé práci s klienty, kteří jsou díky tomu napojováni na instituce a osoby, které jim mohou pomoci, tak při koordinaci a navazování spolupráce mezi poskytovateli služeb a dalšími subjekty. Nezbytnou součástí síťování je napojování klientů na formální organizace, kde mohou získat pomoc při řešení svých problémů. Tato schopnost je jednou ze základních kompetencí, kterou vyžaduje práce se sociálně vyloučenými klienty, jejichž problémy vyžadují řešení na mnoha





úrovních a spolupráci více organizací. Profesionální napojování neznamená pouze doporučení, kde má klient pomoc vyhledat. Zvláště klienti sociálně vyloučení potřebují podporu, vyjednávání služby či doprovod. Podle Schuringy (2007) sociální pracovníci nejčastěji při své práci využívají *problémové či tematické sítě*, které se nejčastěji vytváří okolo nějakého problému či tématu a jejich členy jsou vedle formálních institucí také subjekty neformální, např. zástupci klientů, a *organizační sítě*, u kterých jsou zapojenými subjekty organizace, instituce a formální skupiny. Síť jednotlivým aktérům umožňuje spolupráci na případu. Tyto dva typy sítí sociální pracovníci vytváří a aktivují, když je potřeba dosáhnout určitého cíle. Problémové či tematické sítě mají dočasný a proměnlivý charakter, a když je cíle dosaženo, sítě se rozpadají či transformují do sítí jiných. V tomto článku přinášíme „*multiexpertní síť*“, ve které zásadně převažují formální subjekty, pomáhající pracovníci a zástupci institucí, ale obsahuje i dva neformální subjekty (děti a kamarád, viz níže). Je tedy na pomezí mezi problémovou a organizační sítí. A druhou, „*participativní síť*“, která vznikla za účelem tvorby mobilní aplikace, jejíž součástí jsou uživatelé drog, IT specialisté a sociální pracovníci (viz níže). Dala by se tedy označit jako tematická síť.

V kontextu sociální práce je tedy síťování zásadní nástroj podpory lidí. Vycházíme z faktu, že sítě kolem každého člověka jsou přirozenou součástí života všech lidí, jsou zdrojem podpory a orientace ve společnosti a podporují efektivní využití zdrojů v okolí klienta. Přirozené sítě nás vrací k tradičnímu řešení problémů a k přirozeným neformálním zdrojům podpory a různým možnostem, díky čemuž mohou zplnomocňovat klienty a jejich okolí. Sociální pracovník by měl umět mapovat okolí klienta a rozpoznat jednotlivé důležité či klíčové aktéry ve formální i neformální síti pomoci. Součástí sítě by měl tak být každý, kdo může přispět k podpoře klienta, pomoci při řešení potíží, se kterými se na nás klient obrací. Sociální pracovník, často v koordinační roli či v roli case managera, by pak měl umět tyto aktéry do spolupráce s klientem zapojit a také umět klienta podpořit v tom, aby hledal různé možnosti i ve svém přirozeném prostředí a vztazích okolo sebe.

## CASE MANAGEMENT, NÍZKOPRAHOVOST A PARTICIPACE

Teoretický rámec pro dvě možnosti síťování, které v tomto textu představujeme, tvoří case management, jako koordinované komplexní řešení případu, kde je síťování nezbytnou součástí, a participace, která umožňuje síťování s využitím znalostí lidí se zkušeností.

*Case management*, ve smyslu koordinované komplexní péče, je v sociální práci v českých podmínkách klíčový nástroj pro síťování na lokální úrovni. V tomto článku vycházíme z pojetí case managementu, který vznikl odvozením z amerického modelu ze 70. let minulého století, jako *koordinovaná péče zaměřená na klienta*, jehož hlavními principy jsou: souběžné řešení klientových problémů, provázení klienta sítěmi služeb a spolupráce – mezi organizacemi navzájem a mezi klientem a pracovníkem (Siegal, 1998; Walsch, Holton, 2008). Jak uvádí Stuchlík (2002), v České republice se začalo mluvit o „případovém vedení“ až v druhé polovině devadesátých let, tedy s více než dvacetiletým zpožděním za západním světem. Tento typ práce se začal rozvíjet nejvíce v oblasti sociální práce s lidmi s duševním onemocněním jako asertivní komunitní léčba. O case managementu s uživateli drog v českém prostředí začali hovořit Nepustil a Szotáková (2013) a označují ho jako *koordinovanou spolupráci v rámci případu*. Národní asociace sociálních pracovníků (NASW, 2013:13) definuje case management jako: „Proces plánování, vyhledávání, prosazování a monitorování služeb z různých sociálních nebo zdravotních organizací ve prospěch klienta. Tento proces umožňuje sociálním pracovníkům v organizaci/organizacích koordinovat svoje úsilí ve prospěch daného klienta skrze profesionální týmovou práci a tím rozšiřovat rozpětí nabízených služeb, které klient potřebuje. Case management omezuje problémy vycházející z fragmentace služeb, fluktuace pracovníků a nedostatečné koordinace mezi poskytovateli.“ V tomto textu vycházíme z pojetí NASW, konkrétně pak z individuálního case managementu, kdy je případ veden jedním pracovníkem – case managerem, který vyžaduje intenzivní propojování



klienta s dostupnými zdroji v lokalitě, ve které žije, spolupráci s institucemi, které k řešení mnohočetných potřeb potřebuje, či zmapování a využití formálních i neformálních možností podpory. Díky tomu může zajistit klientovi vhodnou, na míru šitou podporu. Podle Nepustila (in Nepustil, Szotáková a kol., 2013:34) přizvání dalších osob do spolupráce vyplývá přirozeně ze samotného předpokladu, že žádné problémy nevznikají individuálně. Tím, že zveme další osoby ke spolupráci, zviditelňujeme tuto vztahovou síť, umožňujeme, aby se problém začal proměňovat. Vyzdvihuje také praktické důvody: různé perspektivy profesionálů utvářejí nové nápady řešení, vytvoření plastičtějšího pohledu na případ, zvýšení možností podpory od dalších osob, zprůhlednění spolupráce – na čem společně s klientem pracujeme – pro další osoby, jako jsou například další pomáhající pracovníci, kteří mohou navázat, pokud klienta předáváme, a další.

Efektivní modely case managementu se pak zaměřují na práci v přirozeném prostředí klientů (Veldhuizen, Bahler, 2013). Stejně tak autoři Boehm a Cnaan (2012) upozorňují, že aktivní spolupráci klienta nejčastěji brání aplikace určitého předem připraveného modelu/postupu sociální práce, kdy tato aplikace proběhne shora-dolů, bez znalosti místních podmínek či diskuse s účastníky dané lokality, kterých se to týká. Z těchto důvodů je síťování nezbytnou součástí case managementu a neodbytně s ním souvisí.

*Nízkoprahovost* v kontextu služeb pro uživatele drog odkazuje zejména k maximální dostupnosti poskytovaných služeb pro co nejširší část cílové skupiny ve smyslu odstranění časových, prostorových, psychologických a finančních bariér, které by mohly ve využívání dané služby osobám bránit (Česká asociace streetwork, 2008). Vychází z principu harm reduction, tedy snižování rizik. Nízkoprahovost v tomto kontextu spočívá zejména v tom, že klient služby musí splňovat jen naprosté minimum požadavků pro vstup do služby. Služba je poskytována anonymně a zdarma (Česká asociace streetwork, 2008). Může být poskytována i v případě, že se daná osoba momentálně nachází pod vlivem jakýchkoliv návykových látek. Cílem principu nízkoprahovosti je umožnit přístup právě těm lidem, kteří jsou těžko kontaktovatelní (*hard to reach*) a je obtížné jim pomoc poskytnout (*hard to help*; Edlandt-Gryt, Skatvedt, 2013). Na princip nízkoprahovosti jsou pak při práci s lidmi, kteří užívají drogy, navázány zejména kontaktní centra a terénní programy.

Pro potřeby této stati vnímáme tento pojem jako důležitý zejména ve vztahu k představované aplikaci, kde se nízkoprahovost odráží v podstatě informací, které obsahuje, a dále pak i v její povaze nástroje síťování, který snižuje práh dostupnosti daného zdroje díky nabídce přehledného souboru informací o konkrétních místech, včetně jejich určení na mapě. Uživatel aplikace nemusí být nijak registrovaný, nikdo nemusí vědět, že aplikaci využívá, a on má přístup k důležitým informacím teď a tady.

Na *participaci* je v České republice v posledních letech kladen důraz v různých oblastech lidské činnosti. Nejčastěji se o participaci hovoří v kontextu občanství, zapojování se do tvorby politiky a veřejných opatření, rozhodování o svém životě, zmocnění (*empowerment*), zapojení do různých aktivit apod. V nejširším slova smyslu se dá participace chápat jako přístup k „moci“, případně její redistribuce tak, aby ti, kteří jsou jinak vyloučení z procesů, které se jich bytostně týkají, byli cíleně do těchto procesů znovuzapojováni (Arnstein, 1969). Jako klíčová, napříč nejrůznějšími definicemi participace, se jeví problematizace moci, která udržuje status quo. Nejde však pouze o zpochybnění rozdělení moci, ale také o aktivní výzvu k jejímu přerozdělení, které může nabývat nejrozdělnějších podob, ať už se jedná o její rovnoměrnější rozdělení mezi těmi, kdo moc formálně drží a kdo jsou jejími subjekty, nebo úplné předání kontroly do rukou lidí nebo komunit (viz různé úrovně participace – Arnstein, 1969; Wilcox, 1994; aj.).

Problematika moci a jejího přerozdělení je také ústředním tématem participace v sociální práci. Například Janebová (2013) vymezuje moc v sociální práci jako schopnost ovlivňovat chování lidí v souladu se záměrem subjektu moci. Poukazuje na to, že koncept moci bývá zaměňován s konceptem autority. Gojová (2012) v tomto kontextu vychází z pojetí Andersona (1996) a rozlišuje moc jako dominanci „*power – over*“ (tzn. moc nad někým, nad něčím), a moc jako kapacitu jednat „*power – to*“ (využití svého potenciálu a schopnosti), která je bližší pojetí myšlenky participace. Důležitá je



v tomto kontextu vztahová povaha moci, na kterou poukazoval Foucault (1999). V jeho pojetí není sociální realita rozdělená na ty, kdo moc drží, a ty, kteří jsou jejími subjekty, ale formuje se skrze diskurzivní vztahové praktiky, na kterých se podílejí všichni sociální aktéři v dané sociální situaci, kteří jsou zároveň schopni rezistence (Foucault, 1999). Tyto diskurzivní praktiky nejsou uvrhovány na lidi zvenčí, ale ti si je sami osvojují vrůstáním do předem konstruované sociální reality (Berger, Luckmann, 1999), která má určitou setrvačnost a legitimitu skrze instituce a kulturu. Převáděno na kontext sociální práce, participativní diskurz představuje alternativní pojetí vztahů mezi aktéry sociální práce, jehož uplatnění naráží na limity tradičního pojetí sociální práce, její instituce, ale i na sebepojetí klientů a sociálních pracovníků (Fook, 2005).

Uplatňování participativního přístupu v sociální práci se tedy často přičítá tomu, na co jsou její aktéři zvyklí, ať už jako ti, kdo formálně moc drží (experti – sociální pracovníci) i jako ti, kdo ji formálně nedrží (utlačovaní, ne-experti, klienti). Anderson (2009), která rozvíjí tzv. kolaborativní přístup při práci s lidmi, upozorňuje, že opravdová spolupráce s lidmi obnáší radikální změnu ve filosofickém postoji, který pak informuje veškeré jednání pomáhajícího pracovníka. V tomto ohledu zavádění participativního přístupu není pouze zaváděním nové expertní techniky, ale zcela zásadní změnou vztahování se k lidem okolo nás, a také aktem rezistence. I proto dochází často k tomu, že pokusy o zavádění participativních kroků v rámci tradičního diskurzu končí pouze formální změnou jazyka, tokenismem a v důsledku utvrzováním mocenského statu quo. V praxi často dochází k tomu, že uživatelé služeb pro lidi ohrožené sociálním vyloučením, jako například lidé bez domova nebo lidé užívající návykové látky, jsou v diskusi přítomni pouze nepřímo (Černý a kol., 2016).

V případě tohoto článku vnímáme participaci podobně jako například Kirby et al. (2003), v jehož pojetí nestačí být pouze přítomen či součástí (*taking part*), tak jak to uvádí někteří autoři (Adams, 2008), ale je třeba mít vliv na rozhodování a přímou akci. Tomuto pojetí odpovídá i praxe a metoda využívaná v druhém příkladu síťování pomocí mobilní aplikace, kde byla použita metoda spolupráce s názvem *Human Centred Design*, kde jsou osoby, pro něž jsou daná služba, produkt či metoda vyvíjeny, v centru zájmu a jejich hlas je nejvíce důležitý po celou dobu tvůrčího procesu (Giacomin, 2014).

## LIDÉ MARGINALIZOVANÍ PRO SVŮJ ŽIVOTNÍ STYL

V odborné literatuře, která se věnuje participaci, autoři mnohdy poukazují na to, že s některými lidmi, kteří systémem služeb tradičně spíše propadávají, je participace a síťování obtížnější. Mezi ty řadí tzv. „*seldom-heard*“, tedy ty, kteří jsou zřídka slyšet (například Warren, 2007; Adams, 2008:33–34). Jiní popisují, že zapojování určitých osob je větší výzvou a klade větší nároky na pracovníka (Moriarty, Rapaport et al., 2007). A další naopak poukazují na to, že participace (či zapojování do spolupráce) je možná u všech a největší snaha a pozornost by měla být věnována právě těm nejobtížněji dosažitelným „*hard-to-reach*“ (Beresford, Hoban, 2005; v kontextu síťování pak Masson, Balfé, Hackett, Phillips, 2013), se kterými je spolupráce mnohdy nejnáročnější.

Tím, že jsou tyto lidé marginalizovaní pro svůj životní styl, jsou pro pomáhající pracovníky ze středních tříd „dvakrát“ nesrozumitelní: jednak proto, že jejich nestandardní životní styl je pro ně z jejich perspektivy obtížně představitelný, a dále proto, že marginalizace navozuje mýty a předsudky, které omezují porozumění lidem marginalizovaným pro životní styl. Z tohoto důvodu je participace těchto lidí mimořádně důležitá, protože otevírá cestu k porozumění těm, kdo jsou porozumění obzvláště těžko dostupní (nejen fyzicky, ale hlavně kulturně a mentálně, což brání vzájemnému porozumění pomáhajících pracovníků a příjemců pomoci). Lidé, kteří žijí marginalizovaným způsobem života, se pohybují za pomyslnou hranou „obvyklého“ způsobu života a k obživě využívají jiné než obvykle uznávané institucionální způsoby. Jejich životní styl by se dal označit za nestandardní. Mají často zkušenost s životem na ulici, s bezdomovectvím, s poskytováním placených sexuálních služeb a s užíváním drog. Zároveň tyto lidé mají (často bohaté) zkušenosti s rolí, kdy byli klienty či uživateli sociálních služeb / sociální práce.



## PROBLÉMY SPOJENÉ S UŽÍVÁNÍM DROG V KONTEXTU SÍŤOVÁNÍ

Síťování by mělo reagovat na problémy spojené s užíváním drog. Černý a Szotáková (2015) upozorňují na problémy, které se pojí s užíváním drog ve vztahu k poskytování sociálních služeb. Za rizikovou, pro výkon sociální práce, považují sektorovitost a parcelování sociální a zdravotní pomoci na základě cílových skupin a nízkou míru koordinace péče o lidi s mnohočetnými potřebami, kterými uživatelé drog (zejména injekční) a závislí mnohdy jsou. Z analýzy, kterou provedli, vyplývá, že jedním z hlavních rysů drogové scény je její vzájemná propojenost s dalšími oblastmi sociálních a zdravotních potíží. Nejmarkantnější je propojení problematiky bydlení a nezaměstnanosti a sociálního vyloučení s problémovým užíváním. Současné nastavení služeb toto nerespektuje a dochází tak ke stagnaci a ulpívání na jedné úzce vymezené oblasti, kterou má daná služba nebo instituce na starost. Ukazuje se tak, že ze služeb s vyšším prahem vypadávají lidé, kteří díky své komplexní situaci nedokážou dosáhnout na léčbu, na důstojné bydlení, případně na legální zaměstnání a zůstávají uvězněni na úrovni nízkoprahových služeb, které mají spíše paliativní/udržovací charakter, případně se dostávají opakovaně do vězení. Na základě této sektorovitosti tak existuje i nízká míra spolupráce napříč celým systémem pomoci tam, kde by mělo docházet ke koordinované péči zejména u lidí s mnohočetnými potřebami, jako jsou uživatelé drog.

Užívání drog zároveň často narušuje mezilidské vztahy zejména mezi těmi nejbližšími. Zároveň často ti nejbližší tvoří podpůrnou síť, která může cestu z užívání drog či závislosti usnadnit (Kalina, 2003; Nešpor, in Matoušek, Křišťan, 2013; Černý, Szotáková, 2015, a další). O vztahové perspektivě mluví Gergen (2009) a Shotter (2010), v českém prostředí pak Nepustil (2014) v kontextu přirozeného zotavení z užívání drog. Ten poukazuje na to, že užívání drog je třeba vnímat jako jednání, které má vztahový charakter. Scarselli (in Nepustil, 2014:18) uvádí, že není třeba čekat, až jedinec užívající drogy dopadne na dno a vyhledá léčbu, možnost zotavení (bez odborné pomoci) je reálná, avšak do značné míry závisí na sociálních zdrojích, které jsou v daném kontextu k dispozici. Je tedy žádoucí, aby uživatelé drog měli stejné sociální fungování jako ostatní občané. Hughes (in Nepustil, 2014:31) poukazuje na vztahovou podstatu jak užívání drog, tak i ukončování užívání drog, protože užívání drog chápe jako součást tvorby a udržování ne/ukončených vztahových identit, které jsou provázány s místem a časem. Zároveň popisuje také migrování identit, kdy vztahy s příbuznými, blízkými a přáteli jsou během období užívání drog odstrizeny (zejména kvůli ilegality látek), a naopak připoutání se ke komunitě uživatelů drog, kteří však nejsou považováni za přátele, ale pouze za „známé“. Ukončení užívání drog je spjaté s očekáváním a podporou okolí. Přítomnost blízkých a rodinných příslušníků a jejich zapojení do spolupráce s uživateli drog a pomáhajícími pracovníky pak Nepustil (2014) – po realizování výzkumu – považuje za automatické, nikoli jen za určitou doplňkovou podporu, protože lidé, při přechodových dráhách a při realizování změn, potřebují vztahy založené na vzájemnosti (nikoli jen jednosměrnou podporu), zároveň potřebují často někomu pomáhat oni sami. U lidí, kteří berou drogy, tedy hraje velkou roli podpora blízkých osob a rodiny (Nepustil, 2014). Navázání nových vztahů či obnovení zprerhaných vazeb s rodinou je tedy i z hlediska síťování důležité.

Lidé, kteří užívají návykové látky, jsou často bráni jako ti, kteří se pohybují na okraji společnosti (někdy možná i za okrajem). Domníváme se, že spolu s předsudky, které ve společnosti existují vůči drogám, jde ruku v ruce strach. Nepustil (2014) v tomto kontextu hovoří o obavách, které budí mezi veřejností představa uživatele nebezpečné a nelegální drogy, představa „fetáka a narkomana“, vzbuzující směsici strachu, opovržení a znechucení, vedoucí ke snaze dostat se od takového člověka dál a zajistit, aby neměl přístup do našeho soukromí<sup>4</sup>. Je pravděpodobné, že těchto obav nejsou prosti ani pomáhající pracovníci. To může bránit navazování spolupráce s dalšími subjekty pomoci. Lidé, kteří užívají drogy, jsou často (a někteří z nich oprávněně) považováni za nestrukturované,

<sup>4</sup> Nepustil (2014) v této souvislosti zmiňuje sociologický průzkum realizovaný Akademií věd (CVVV, 2012), ve kterém se osoby závislé na drogách umístily na prvním místě v odpovědi na otázku „Koho byste nechtěli za souseda?“.



nedůvěryhodné či nespolehlivé. Část z nich inklinuje k „naštvanosti“ z opětovného narážení na systém a běžné struktury, ve kterých se nechťejí pohybovat, a velké dynamice, přeskakování v tématech a neudržení pozornosti (což je mnohdy přirozené z důvodu intoxikace či chemického ovlivnění rovnováhy až organického poškození mozku). To klade nároky na pomáhající profesionály, kteří by měli tato specifika respektovat, být vůči nim otevření, tolerantní, trpěliví a nastavit svůj „setting“ jejich světu.

## METODIKA

Text přináší odpověď na výzkumnou otázku: Jaké charakteristiky mají dvě vybraná pojetí síťování v práci s lidmi, kteří mají zkušenost s užíváním drog a závislostí? V tomto článku vycházíme z kvalitativní výzkumné strategie, konkrétně strategie dvou případových studií. Účelem těchto případových studií je představit podpůrné charakteristiky dvou sítí v současné praxi sociální práce s lidmi, kteří užívají drogy. Případové studie nejsou zaměřeny na konkrétní jedince zkoumané „v mnohonásobné případové studii“, jak ji popisuje v českém kontextu například Hendl (2008) či Disman (2000) a další. Předmětem obou případových studií jsou v praxi existující pomáhající sítě. Mezi základní charakteristiky případové studie patří použití více zdrojů pro dosažení poznání. Yin (2009:257) uvádí, že případová studie může být zaměřena na organizační, komunitní, skupinový nebo jiný typ sociálních procesů nebo výstupů, kdy cílem takové případové studie má být vytvoření nového vědění o těchto procesech nebo výstupech na základě zjištění z těchto případů. Podle Gilgun (1994), která považuje případovou studii za zásadní výzkumnou metodu pro mnoho forem praxe sociální práce, za definiční charakteristiku případové studie považuje její fokus na jednotlivou jednotku, kterou může být jednatel, ale i rodina či komunita, a zde analogicky pomáhající síť. Gilgun poukazuje na důležitost idiografického poznání, kterého jde díky případové studii dosáhnout. Tedy odhalit to, co je unikátní a specifické pro vysvětlení určitého případu (spíše než odhalování obecných zákonitostí). Právě zaměření na unikátní rysy zkoumaných sítí nám umožnilo sledovat jejich podpůrné charakteristiky.

Předmětem takto koncipovaných případových studií je v této stati popis dvou sítí jako pomáhajících struktur, které vznikly v rámci case managementu a v rámci participativního setkávání pracovní skupiny. Stejně jako v tradiční případové studii nám jde o zachycení složitosti případu a popis vztahů v jejich celistvosti. Zaměřujeme se na spolupráci lidí, kteří žijí marginalizovaným způsobem života (lidé bez domova, lidé užívající drogy, lidé po propuštění z výkonu trestu odnětí svobody a lidé, kteří poskytují placené sexuální služby), a dalších osob (zdravotníků, úředníků, managementu organizace, IT odborníků, sociálních pracovníků a pracovníků atd.), kteří spolupracovali v rámci case managementu a participativní praxe.

Díky tomu, že jsme byly do spolupráce v obou sítích zapojeny, klíčovou technikou zjišťování je zúčastněné pozorování. To v souladu s Fritzovou (2016) chápeme jako kvalitativní výzkumný postup, v jehož rámci se výzkumník – pozorovatel stává součástí zkoumaného sociálního prostředí, což mu umožňuje lépe proniknout do zkoumané sociální jednotky, odhalit a lépe pochopit informátorův vnitřní svět a propojit jednotlivé souvislosti, které do situace vstupují.

Naše výzkumná role v případě příkladu síťování v rámci case managementu spočívala v analýze spolupráce v sociální službě, kde klientka spolupracovala se svojí case managerkou. Výzkumnice byly součástí týmu, ve kterém pracovala case managerka a mohly spolupráci sledovat v celém jejím průběhu. Intenzivní fáze spolupráce, na kterou se zde zaměřujeme, trvala sedm měsíců z celkových dvou let spolupráce mezi klientkou a case managerkou. Vzhledem ke zpětné analýze spolupráce mohly výzkumnice získat nejen časový odstup (vzhledem k tomu, že již nejsou v dané službě zaměstnané) a analyzovat její průběh se zaměřením na podpůrné charakteristiky vzniklé sítě. V případě síťování pomocí mobilní aplikace byly výzkumnice od samého počátku až do současnosti součástí pracovní skupiny složené z lidí se zkušeností s užíváním drog, odborníků z oblasti sociální práce a odborníků z oblasti IT technologií. Výzkumnice zastupovaly skupinu



odborníků z oblasti sociální práce. Tato skupina se pravidelně scházela po dobu osmnácti měsíců a pracovala na obsahu, formě a podobě při vzniku aplikace, stejně jako na aktualizaci obsahu po jejím spuštění. Druhým zdrojem dat byl přepis individuálních polostrukturovaných rozhovorů na téma participace, ve kterém se informanti spontánně vyjadřovali i k tématu mobilní aplikace.

K výběru obou pomáhajících sítí nás vedlo předběžné zjištění zúčastněného pozorování, že se obě sítě liší v míře participativnosti, v rolích jednotlivých aktérů a nositelích vědění, ale obě sítě mají podpůrné charakteristiky. Snaha toto předběžné zjištění doložit nás vedla k podrobnějšímu prozkoumání dat o obou sítích pomoci. Při interpretaci výsledků pozorování a záznamů rozhovorů jsme braly v úvahu, že obě záměrně vybrané sítě považujeme za příklady dobré praxe. Původně obě sítě upoutaly naši pozornost, když jsme hledaly příklady dobré praxe pro „Metodiku<sup>5</sup> moderních metod sociální práce a síťování v adiktologických službách“. Rozhodly jsme se podrobit původní podklady interpretaci, která odpovídá zásadám případové studie.

Při popisu uvedených případových studií jsme hledaly analogie obou případů a kladly jsme si otázku, v čem je práce v daných sítích specifická a jaké jsou její podpůrné charakteristiky. Záměrem bylo představit naše induktivně získané poznatky o charakteristikách dvou typů síťování a přinést nové inspirace pro rozvoj poznání i praxe oboru sociální práce.

## MULTIEXPERTNÍ SÍŤOVÁNÍ – CASE MANAGEMENT

Každé město má svá specifika, stejně jako každý člověk, který pro zvládnutí svých vícečetných potíží potřebuje co nejvíce komplexní síť pomoci. Podpůrné sítě koordinované pomoci se také mohou lišit na základě ne/dostupnosti služeb v konkrétním městě i na základě rozdílů v jejich fungování. Co lze vyjednat a zařadit v jednom městě, nemusí jít v jiném. Proto je mnohdy síť pomoci nepřenositelná z jednoho prostředí do druhého. A proto by také pracovníci, kteří síť vytvářejí, měli dobře znát své prostředí, klíčové aktéry v něm a mít dobré a ověřené kontakty ve státních i nestátních, zdravotnických i nezdravotnických zařízeních, na úřadech a ve všech institucích, které potřebují lidé, se kterými pracují. Zde přinášíme podpůrnou „*multiexpertní*“ síť pomoci tak, jak byla pro daný případ vytvořena na základě nepřenositelné konkrétní situace, okolností, potřeb a možností v daném městě. Tato síť je nejprve popsána a následně graficky zobrazena tak, aby bylo patrné zapojení jednotlivých aktérů pomoci do spolupráce a různých vazeb mezi nimi, stejně jako působení na proces spolupráce, kdy case managerka vyjednávala zapojení nových subjektů do sítě. Nositelkou vícečetných potřeb, které sloužily k vytvoření podpůrné sítě, je žena, která nedávno získala bydlení v azylovém domě. Brigádně si přivydělává. Předtím bydlela v podnájmu, o který přišla, a došlo k odebrání jejích dětí. Nějakou dobu pak žila na ulici a zcela bez prostředků. V minulosti brala pervitin, různé psychiatrické léky a konzumovala alkohol, který se postupně pro ni stal největším problémem a vysadila ho nejpozději. Snaží se dostat zpět do péče své dva syny, kteří jsou na základě předběžného opatření umístěni v Dětském centru rodinného typu. Spolupracuje s klíčovou pracovnící (case managerkou) a v rámci města, kde žije, začala využívat další potřebné služby a instituce. Pracovnice spolu s ní vytvořila podpůrnou síť lidí, kteří v dosahování jejího cíle hrají roli. Během spolupráce se mnohdy vynořovaly nové zakázky, a tato síť tedy vznikala jak simultánně (zapojení několika lidí najednou včetně společných schůzek), tak paralelně (postupně), podle toho, jaké aktéry a ve kterém čase bylo potřeba zapojit po celou dobu trvání intenzivní spolupráce. Spolu s case managerkou bylo domluvené sdílení potřebných informací o situaci klientky se subjekty, u kterých to bylo potřeba, a stvrzené písemně s konkrétním výčtem osob a témat, které s nimi může sdílet, jinak byla case managerka vázána mlčenlivostí.

<sup>5</sup> Tato metodika byla jedním z výstupů projektu „Systémová podpora rozvoje adiktologických služeb v rámci integrované protidrogové politiky“ v letech 2016–2021 realizovaného Odborem protidrogové politiky Úřadu vlády České republiky a podpořeného z finančních prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost.



Prioritou klientky bylo usilování o svěření dětí zpět do své péče, proto case managerka zapojila, na základě přání klientky, do spolupráce pracovníci OSPODu a pracovníci dětského centra, kde byli na základě předběžného opatření její dva synové umístěni.

Díky získání místa v azylovém domě u ní synové začali být ubytováni na zkoušku na víkendy a na jeden den v týdnu. Starší syn (5 let) začal mít problémy v chování, do spolupráce proto byla na základě přání klientky přizvána zkušená dětská psychoterapeutka, která pracuje bezplatně a kterou jí na základě doporučení sehnala case managerka. Klientka sama dochází na psychoterapii do jiné organizace. Pracovnice OSPOD její snahu kvituje, ale zatím není nakloněna návratu dětí do péče. Původně trvala na nástupu do Terapeutické komunity Karlov, kam by mohla jít klientka s dětmi, společně s case managerkou tak pracovaly na přípravě vstupních formulářů a požadavků a komunikovaly s pracovníci TK Karlov.

V průběhu spolupráce s case managerkou se však povedlo změnit tento požadavek ze strany OSPOD. Svou abstinenci klientka mohla začít dokládat pravidelným docházením na testování přítomnosti drog v moči. V síti přestala být aktivní spolupráce s pracovníci TK Karlov. Case managerka domluvila testování ve zdravotnickém zařízení, kam začala klientka docházet, v grafickém znázornění sítě tak podpořila tento proces.

V této fázi spolupráce zjišťuje klientka, že je těhotná. Od zjištění těhotenství abstinuje od všech látek. Ze zdravotních služeb navštěvuje pravidelně gynekologa, kam dochází sama. V síti je proto tato spojnice pouze ke klientce. Ve spolupráci se svou case managerkou se na základě jeho zprávy snaží získat příspěvek na dietní stravování v těhotenství. Otec dítěte svou roli odmítl, stejně jako jakoukoli materiální i nemateriální podporu.

V rámci spolupráce tak bylo třeba věnovat pozornost zabezpečení primárních potřeb klientky a finančních prostředků, aby měla dostatek prostředků na bydlení, stravu a základní potřeby, které z příjmů z brigády nedokázala pokrýt. Proto case managerka zapojila do spolupráce a sítě pracovníci z azylového domu, kam klientce pomáhala vyplnit žádost. S touto pracovnící komunikovala náležitosti nutné k přijetí klientky. Následně doprovodila klientku v rámci sociální asistence na místní pobočku hmotné nouze úřadu práce, kde jí pomohla s vyplněním potřebných formulářů pro získání potřebných dávek a v síti tak přibyla pracovnice hmotné nouze.

Case managerka zprostředkovává elektronickou komunikaci a domlouvá osobní schůzky s bezplatným externím právníkem, kterého zapojila do sítě a se kterým zprostředkovává klientce elektronickou e-mailovou komunikaci a který klientku následně začal na společných osobních schůzkách, na kterých byla přítomna i case managerka, připravovat na soudní stání. Díky tomu mohla case managerka také ovlivnit proces jednání se soudcem, který na klientku kladl požadavky, které jí pomáhala naplnit. Spojnice v síti tedy zobrazuje působení na proces u obou posledně zmíněných.

Case managerka pomohla klientce vypracovat žádost o nadační příspěvek, aby mohli synové začít bydlet s klientkou na azylovém domě, do sítě tak přibyla tato nadace. Tento nadační příspěvek na nájem se podařilo získat. Následně se podařilo vyjednat dlouhodobou dovolenku pro syny, aby mohli s klientkou bydlet i několik týdnů v kuse, aby tak mohla potvrdit, že to zvládne.

Spolu s case managerkou se klientka začala připravovat také na porod. Do sítě přibyla pracovnice charity, která jí pomáhá zprostředkovat materiální pomoc pro období těhotenství, potřeby k porodu, šestinedělní a pro rané mateřství. Využívá také služeb potravinové banky a charitativního šatníku, kde je někdy dostupná umělá výživa a oblečení pro děti.

Klientka si brigádně nadále přivydělává, ale stále je pod hranicí chudoby, peníze nestačí na nájem a stravu. Hledání jiného zaměstnání jí komplikuje již viditelné těhotenství, a tak naráží na odmítání zaměstnavatelů. V práci se jí na základě podpory case managerky povedlo vyjednat snížení náročnosti práce, aby mohla začít docházet pouze na denní směny, aby mohla pracovat dále i při svém těhotenství. I tak si klientka uvědomuje, že bude muset brzy s touto brigádou skončit kvůli postupujícímu těhotenství. V grafickém znázornění sítě je znázorněno působení na tento proces.

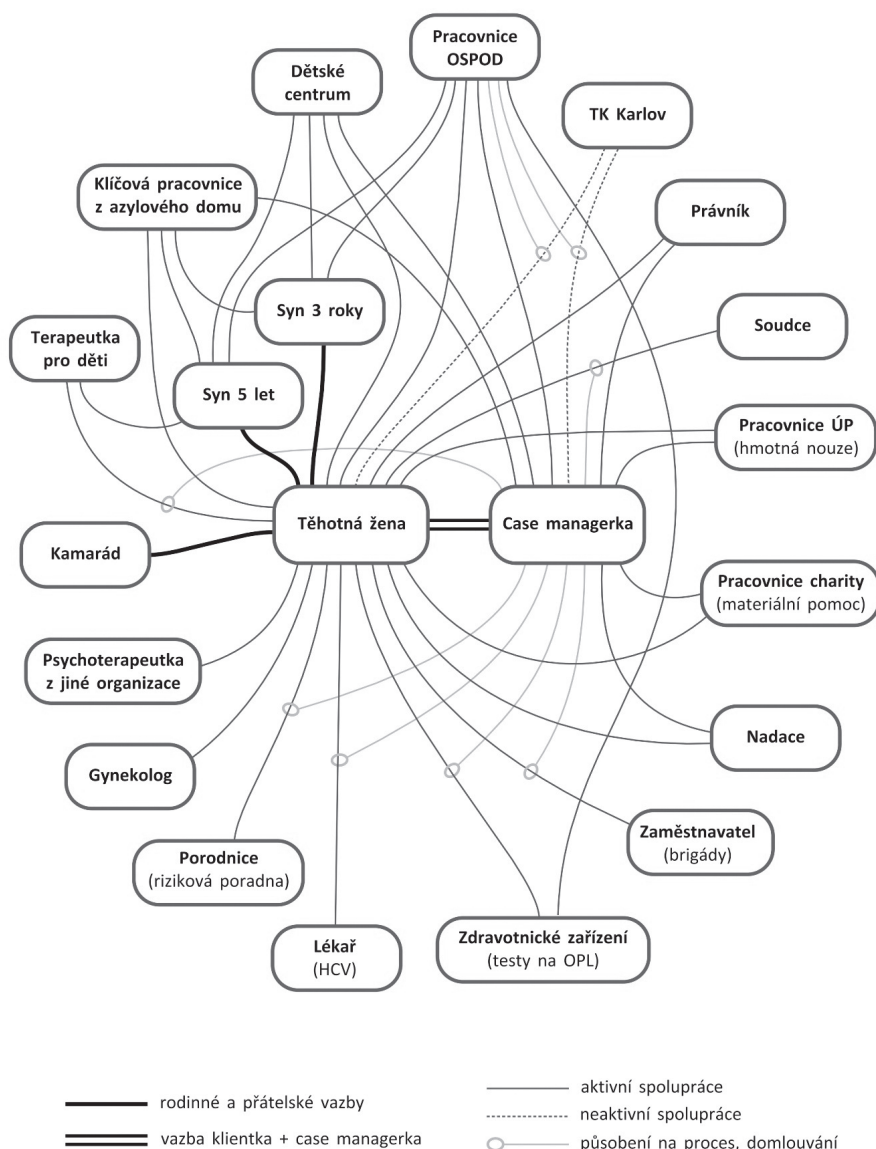
Vzhledem k rizikovému těhotenství kvůli pozitivní hepatitidě typu C propojila case managerka klientku nejprve s lékařem kliniky infekčních chorob a následně s rizikovou poradnou v rámci

konkrétní porodnice, protože klientka bude muset родit císařským řezem na specializovaném pracovišti, aby nedošlo k přenosu onemocnění na dítě, působila tak na tyto dva procesy. Klientka začala spolupracovat s lékařem na infekční klinice, který jí vystavil lékařskou zprávu do rizikové poradny a který jí zahájí bezinterferonovou léčbu po porodu.

Součástí sítě také je kamarád klientky a psychoterapeutka klientky z jiné organizace, kteří jsou jí oporou, case managerka o nich ví a tyto vazby podporuje, ale na tyto procesy nijak nepůsobí.

Vzniklá síť je hvězdicovitá, ale oproti jiným sítím tohoto typu, které popisují například Hardcastle, Powers a Wenocur (2004:298–299), uprostřed ní stojí case managerka a klientka. Díky aktivitě case managerky je síť provázanější a stabilnější, protože některé vazby pomáhá udržovat.

Obrázek 1: Schéma „multiexpertní sítě“ vzniklé v rámci case managementu







## PARTICIPATIVNÍ SÍŤOVÁNÍ NA PŘÍKLADU MOBILNÍ APLIKACE

Každé město má své lidi bez domova a služby/organizace, které se práci s těmito lidmi věnují. Mezi lidmi bez domova se vyskytuje i nemalý podíl lidí, kteří užívají nelegální drogy a alkohol. Podle Národního monitorovacího střediska pro drogy a závislosti převažuje u klientů drogových služeb nestabilní bydlení (NMS, 2019). V následujících řádcích budeme hovořit o uživateli drog a lidech bez domova, protože ačkoliv se tyto dvě skupiny dle již zmíněného značně překrývají, tak je ale nelze označit jako jednu skupinu, přičemž představovaný nástroj slouží jak lidem bez domova, kteří žádné návykové látky neužívají, tak obsahuje i specifické informace vhodné zejména pro uživatele drog.

Na problém nevhodného či žádného obydlí se váže celá řada dalších obtíží, které člověk bez bezpečného místa k žití denně řeší. Řadu těchto svých potřeb přináší i do sociálních služeb, které jsou pro tuto skupinu lidí určeny. Tito lidé často nemají kde naplňovat zcela základní životní potřeby, které bydlící člověk naplňuje v rámci domova, proto hledají alternativní zdroje, ať už jde o to, kde si odskočit na WC, kde se umýt, kde sehnat čisté oblečení či na jakou službu se obrátit při řešení konkrétního problému. Vyznat se v rozmanité síti služeb je však často obtížné i pro zkušeného sociálního pracovníka a o to více pro samotné lidi bez domova. Většina služeb má své webové stránky, které jsou však mnohdy vlivem nedostatku financí ve službách ne příliš přehledné a mnohdy jsou pro klienta nesrozumitelné. Málokdy na stránkách konkrétní organizace najdeme odkazy na organizace další, které by mohly být užitečné v případě, že organizace nenabízí tu službu, kterou daná osoba zrovna potřebuje.

Na tento problém již v minulosti reagovaly různé projekty, které se snažily vytvořit přehledný rozcestník, který by usnadnil cestu k informacím jak pracovníkům, tak i jejich potenciálním klientům. Příkladem uvádíme Mapu pomoci, kterou spravuje Národní monitorovací středisko pro drogy a závislosti. Tato mapa obsahuje kontakty na zařízení poskytující léčbu, poradenství a prevenci v oblasti závislosti, rozčleněné do kategorií podle druhu služby a dále podle jednotlivých krajů a v nich podle okresů a měst.

Dále je k dispozici také Mapa pomoci pro lidi bez domova. Web je určen každému, kdo chce pomoci lidem v nouzi informacemi, ke kterým nemusejí mít sami přístup. Mapa je určena také samotným lidem v sociální tísní a odborníkům z pomáhajících profesí. Sociálním pracovníkům má databáze poskytnout co nejvíce informací na jednom místě a alespoň částečně zjednodušit jejich práci. Projekt vznikl díky platformě kritické sociální práce KRISA a organizaci Jako doma. Nabízí poměrně dobrý přehled o službách a zdrojích pro lidi v bytové tísní v Libereckém kraji, Praze a Ostravě.

Na výše zmíněný problém síťování a dostupnosti informací o zdrojích ve městě, vhodných pro lidi bez domova a uživatele drog, se zaměřuje i zde představený nástroj, kterým je mobilní aplikace. Jejím cílem je propojit služby a informace o nich, poskytnout lidem v nepříznivé sociální situaci, jako je bezdomovectví a omezený přístup k běžným zdrojům. Základním předpokladem, z něhož tvůrci vycházeli, byla skutečnost, že chytrý telefon vlastní a umí ovládat v současné společnosti téměř každý a uživatelé drog a lidi bez domova rozhodně nejsou výjimkou, a to dokonce i v případě, že se potýkají s chudobou. Podle americké studie z roku 2011 vlastnilo tehdy mobilní telefon průměrně 60 % mladých lidí bez domova s tím, že se jedná o trend, který by měl mít vzestupnou tendenci (Rice et al., 2011). Je celkem přirozené, že se snahy poskytovat efektivní pomoc lidem v obtížných životních situacích začínají ubírat i směrem k využití nových technologií.

Na začátku nápadu vytvořit mobilní aplikaci pro uživatele drog stála papírová příručka o přežití na ulici v Brně, kterou vytvořila skupina pracovníků a pracovník se zkušeností s užíváním drog, pro potřeby místní komunity uživatelů a lidí bez domova. Ukázalo se, že jakožto lidé, kteří tyto služby využívají, mají mnohem lepší přehled o jejich poskytování než někteří profesionálové. Na základě svých vlastních zkušeností navíc disponují interními informacemi, které bez přímé zkušenosti není vůbec jednoduché získat. V této příručce shromáždili užitečné tipy na místa, kde je možné se



zdarma najíst, umýt, přenocovat, nebo si nabít telefon. Problém však byl s aktualizací informací, které se poměrně dynamicky mění. Odezvou na tento problém byla idea vytvořit mobilní aplikaci, kde by mohla být data pravidelně aktualizována a aktualizace by byly okamžitě dostupné všem jejím uživatelům. Na základě předchozích zkušeností bylo současně logické přizvat pracovníky se zkušeností i k tvorbě mobilní aplikace. Byla vytvořena pracovní skupina, která se skládá z odborníků v oblasti závislosti, zástupců cílové skupiny (pracovníci s žitou zkušeností) a zástupců vývojářů a designérů, kteří participují jak na pracovní skupině, tak i na vývoji aplikace. Byla navázána úzká spolupráce s přední světovou společností zabývající se informačními technologiemi.

V této fázi se nabízí zajímavé srovnání s komerčním sektorem, kde je na rozdíl od toho neziskového a státního zcela běžnou praxí zapojovat budoucí uživatele navrhované služby do procesu její tvorby, a to od samého začátku. Jedná se o přístup zvaný *human centred design* (česky design zaměřený na člověka, dále jen HCD), jehož cílem je vytvořit proces, který pomůže vyřešit určitý problém díky inovacím. Může jít o problém společenský, technický či marketingový. Podstatou tohoto přístupu je, že zapojuje budoucí uživatele nové služby či značky do procesu její tvorby, a to od samého počátku. HCD se odehrává ve třech fázích. V první fázi tohoto procesu jsou lidé, kteří mají nějaký problém a chtějí pomoci s jeho řešením. Důležité je jim pečlivě naslouchat a pochopit, kde tkví jádro tohoto problému. V druhé fázi se vytváří návrh nějakého řešení a ve třetí fázi se ověřuje životaschopnost tohoto řešení. Ve všech fázích procesu jsou zapojeni zástupci cílové skupiny a mají možnost přímo ovlivňovat a navrhovat vývoj služby či produktu (IDEO, 2013). Nejsou tedy jen pasivními příjemci hotového řešení, jak se někdy stává v sociálních službách a státní sféře, ale aktivními participanty na návrhu i implementaci daného řešení.

Po vzoru této metody se tedy odvíjel i postup tvorby mobilní aplikace pro uživatele drog v Brně. Multidisciplinární skupina se scházela jednou za 14 dní. Nejprve byl diskutován obsah aplikace, samotní uživatelé drog tedy byli povzbuzováni k přinášení nápadů, co by v ní mělo být. Skrze svou žitou zkušenost byli schopni upozornit na zdánlivé detaily, které by pomáhající pracovníky či vývojáře jen tak nenapadly. Příkladem může být nutnost kompatibility aplikace s vývojově staršími verzemi androidu, které obsahují starší telefony, protože právě ty používají lidé z cílové skupiny aplikace nejčastěji. Také nutnost offline verze, která se bude aktualizovat ve chvíli připojení k internetu, ale bude dostupná a funkční i offline.

Dále byl tvořen samotný návrh pracovního prostředí mobilní aplikace ve spolupráci všech členů multidisciplinárního týmu a následně testován samotnými uživateli v prostředí kontaktního centra. Důležitými indikátory funkčnosti byla zejména přehlednost aplikace, intuitivní ovládání a následně i obsah. I během tohoto testování, které probíhalo na náhodném vzorku klientů kontaktního centra pro uživatele drog, vzešlo několik zajímavých obsahových připomínek, přičemž některé byly použity do druhé verze aplikace.

Na sběru dat, která by měla aplikace obsahovat, se následně opět podíleli zejména uživatelé drog, kteří byli členy multidisciplinárního týmu. Jednak označovali konkrétní místa a služby, které by bylo vhodné do aplikace zahrnout, dále také ověřovali v praxi správnost informací dostupných z internetu, které následně předávali pomáhajícím pracovníkům a ti je vkládali do tabulky, kterou posléze předali vývojářům k nahrání do aplikace. Všichni členové multidisciplinárního týmu byli za spolupráci na aplikaci finančně ohodnoceni podle počtu hodin strávených na práci na aplikaci. Hodinová mzda byla pro všechny členy týmu stejná.

*„No tam vlastně v týhle skupině bylo fajn, že jsme se cítili členy skupiny, plnohodnotnými členy té skupiny.“ (muž se zkušeností s užíváním drog)*

*„Opravdu ať se řešilo cokoliv, že jsme tam nebyli jako taková ta skupinka bokem, aby se vyplnil prostě nějaký protokol, ale opravdu jsme měli pocit, že se na tom podílíme. Že ty naše nápady mají odezvu a že vlastně to k něčemu je.“ (žena se zkušeností s užíváním drog)*



*„Že vlastně jsme přišli na to, že kdyby, dejme tomu, to měli dělat ti pracovníci, nebo prostě ne my, tak tam spoustu věcí asi vynechají, protože jim to třeba vůbec nedojde. Jo. Jako třeba voda. Voda, která prostě je neuvěřitelně potřebná. Ale prostě člověk, který má doma tekoucí vodu, záchod, sprchu, ... tak ho to prostě nenapadne. Že třeba zrovna ta voda může být natolik důležitá.“ (žena se zkušeností s užíváním drog)*

O aktualizaci obsahu mobilní aplikace se i nadále starají lidé se zkušeností. Současně jsou to právě oni, kdo rozšiřuje její používání mezi uživateli drog a lidmi bez domova. Chválí si ji ale i samotní pracovníci, kteří jsou tak schopni ve velmi krátkém čase ověřit informace o otevírací době konkrétních center a o službách, které poskytují. Aplikace je postavena na základě GoogleMaps, takže každý bod zájmu se současně zobrazí v mapě a nabídne nejkratší možnou cestu.

Aplikace je určena zejména lidem v sociální tísní, jako jsou lidé bez domova, lidé, kteří užívají drogy, lidé po výstupu z výkonu trestu, a celé řadě dalších osob, jejichž přístup k základním zdrojům je značně omezený. Mimo to dobře poslouží i sociálním pracovníkům, protože obsahuje informace, které jim z jejich pozice a zkušeností jsou jen těžko dostupné. Zároveň je k dispozici i samotným organizacím, jako prostor, kde mohou aktualizovat rozsah svých služeb, nebo neočekávané omezení provozu. Další zajímavostí je, že aplikace obsahuje informace tak zvané velmi nízkoprahového charakteru, jako je seznam veřejně dostupných zásuvek ve městě, veřejných toalet či míst, kde je k dispozici jídlo a voda, stejně tak jako oficiální informace o fungování služeb. Za nízkoprahový považujeme i zvolený filtr informací. Přičemž jsou tyto informace filtrovány na základě konkrétních potřeb. Jako je potřeba se najíst, potřeba někde přespát, potřeba dobít si telefon, což se ukázalo jako usnadňující orientaci v jejich nabídce, kdy se dotyčný například nemusí pročitat dlouhým seznamem služeb, které poskytuje konkrétní zařízení.

*„Já ale taky nevím, jak přežít na ulici. Ale mám tady aplikaci Čáru. Hej ale víš co, já ji využívám, já jsem ji třeba včera využila, protože jsem řešila s klientkou, že jsou úplně bez peněz, že potřebují nějaký jídlo, takže my jsme normálně včera řešili, bydlení, to je super ta aplikace, pro mě, jako pro sociálního pracovníka je to prostě aplikace, kterou já fakt ráda využívám. A ostatní pracovníci ji tady mají taky.“ (pomáhající pracovníce z jiné organizace)*

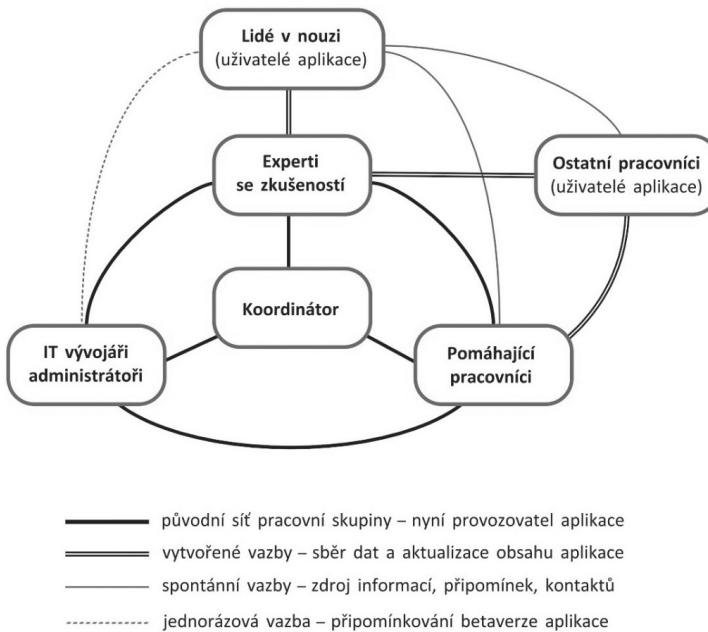
Potenciál aplikace se projevil zejména v době krizového stavu, který vznikl na jaře roku 2020 v souvislosti s pandemií nemoci COVID-19, kdy panoval značný zmatek v tom, v jakém režimu fungují v Brně jaké služby. Přibyla také řada nápomocných opatření pro lidi na ulici, která však nebyla dostatečně zmapovaná a komunikovaná. V té době se aplikace ukázala jako velmi flexibilní a funkční informační kanál, kde se shromažďovaly a byly dostupné aktuální informace o krizových opatřeních relevantních pro lidi bez domova a uživatele drog v Brně.

*„Já mám z té Čáry broznou radost. Jako z toho, jak měla pozvolnej start, plnej nějakého zakopávání, což mi přišlo z mýho pohledu a i z pohledu nějakých dalších lidí, co ji používali, tak, jak přišla korona krize nebo jak tomu mám říkat, tak to fakt najednou fungovalo. A jak se tehdy pořád měnily ty věci, tak tam prostě byly aktuální a najednou jich tam bylo strašně moc. Bylo fakt vidět, že se tam něco děje, a slyšela jsem to i od ostatních lidí, se kterými se stýkám, že ty věci jsou tam fakt aktuální, a že si ji stáhli i další lidi a začali ji používat. Z toho jsem měla fakt radost, že tehdy když byl takovej průšvih, tak ta Čára prostě zafungovala. Jakože nějaký lístečky, co jsme rozdávali s Food not bombs, tak to jako vůbec nefungovalo, ale tohle prostě jo.“ (žena se zkušeností s užíváním drog)*

Takto ustanovená síť by se z hlediska svého uspořádání, jak síť rozděljuje Hardcastle, Powers, Wenocur (2004:298–299), dala označit jako skupinová. Pracovní skupiny splňovaly charakteristiku, že jednotky v síti měly z hlediska vlivu rovnocennou pozici. V tomto typu sítě je podle autorů

redukován centrální vliv. Sociální pracovníci zde nebyli v roli koordinátorů. Na pracovních skupinách se vždy dohodl následující termín setkání a zápis ze setkání byl rozeslán všem účastníkům v jednotném mailing listu. Komunikace fungovala mezi všemi subjekty rovnocenně. Později se síť rozšířila ještě o její uživatele, kterými jsou pomáhající pracovníci z jednotlivých organizací a zejména pak samotní lidé bez domova a uživatelé drog. I ti jsou stále zapojováni do sběru a aktualizace dat prostřednictvím expertů se zkušeností a pomáhajících pracovníků, kteří se věnují administraci aplikace a pravidelně s nimi komunikují.

Obrázek 2: Schéma „participativní sítě“ na příkladu mobilní aplikace



## ZÁVĚR

Oba typy síťování se podle našich zjištění lišily nejen svým účelem, ale také charakteristikami práce jednotlivých aktérů v síti. Účelem *multiexpertního* síťování bylo dočasně nahradit chybějící přirozené vazby sociální opory klientky, které byly zprerhané v souvislosti se sociálním vyloučením a stigmatizací. Tyto vazby byly nahrazeny kontakty s množstvím pomáhajících pracovníků a dalších odborníků, které uživatelka potřebovala při dosahování svého cíle. Řada z nich postupně z jejího života postupně zmizela, protože nyní žije se všemi třemi svými dětmi a nepotřebuje takto rozsáhlou podpurnou síť. Účelem *participativního* síťování bylo vytvořit mobilní aplikaci skýtající lidem, kteří se v důsledku užívání drog ocitli v nepříznivé sociální situaci a mají omezené zdroje pro život, aby na tyto zdroje díky informacím obsaženým v mobilní aplikaci mohli dosáhnout. Velký význam zde hraje dostupnost informací a možnost jejich rychlé aktualizace, jak pro lidi bez domova, tak pro samotné sociální pracovníky. To se projevilo zejména v době, kdy docházelo k náhlým změnám (v otevírací době, pravidlech, množství a typech poskytovaných služeb) v důsledku pandemie COVID-19. Obě sítě se kromě toho lišily charakteristikami práce v síti i v rolích jednotlivých aktérů sítě. Pro „*multiexpertní* síť“ bylo charakteristické, že aktivita byla převážně na straně klientky a case



managerky. Za zdroj vědění však v tomto případě sloužili experti – zástupci organizací a institucí, kteří poskytovali své odborné služby. Klientka sice participovala na stanovení toho, co chce řešit, a podílela se na jednotlivých krocích, které k tomu vedou. Zároveň v této síti byly tradičně rozdělené role pro sociální práci, kdy klientka byla příjemcem pomoci, byť plně informovaným a spoluutvářejícím jednotlivé kroky spolupráce, a case managerka byla v roli pomáhající profesionálky, která proces koordinovala na základě potřeb klientky. Vztah mezi nimi byl založený na důvěře a nesl všechny znaky profesionality tradiční v sociální práci.

Pro „*participativní síť*“ bylo charakteristické, že práce nesměřovala k vyřešení určitého problému či změně na straně jedince. Aktivita byla rovnoměrně rozložena mezi všechny strany. Zdroj vědění byl v tomto případě na straně lidí, kteří užívají drogy. Toto vědění dále zpracovali IT specialisté do obsahu mobilní aplikace i do její struktury (jednotlivé záložky, formát apod.). I to však ovlivňovali uživatelé drog formou brainstormingů a workshopů. Uživatelé drog participovali na celém průběhu a obsah aplikace byl vytvořen na základě jejich potřeb a zkušeností. Uživatelé drog v této síti nebyli v roli/pozici klientů, ale rovnocenných členů pracovní skupiny, na jejichž orientaci v potřebách lidí bez domova / uživatelů drog a expertnosti byla aplikace vytvářena.

V prvním případě – *multiexpertního síťování* – se jednalo o přístup pro sociální práci konvenční a běžně používaný – koordinovanou spolupráci v rámci případu – case management. Vzniklá síť sloužila ke stabilizaci jednoho člověka a po jejím dosažení se tato síť začala postupně rozvíjet a zanikat. To, na co chceme poukázat, je, že pro člověka, kterému chybí fungující podpůrná síť na úrovni osobních a komunitních mezilidských vztahů, je často nezbytné zapojení velkého množství profesionálů z různých pomáhajících oblastí, než dojde ke stabilizaci jeho životní situace. Součástí tohoto procesu je návrat životní spokojenosti, soběstačnosti a obnova přirozených mezilidských vazeb, a tedy i přirozené podpory.

V druhém případě, u *participativního síťování* vedla spolupráce k vytvoření nástroje vhodného k síťování, který je v České republice spíše ojedinělý a nabízí komplexní databázi informací, které se nacházejí na jednom místě, jsou snadno aktualizovatelné a přehledně uspořádané do kategorií podle jednotlivých potřeb, což vytváří jednoduché a intuitivní uživatelské prostředí. Další zajímavostí a netradičním prvkem je nízkoprahovost samotného procesu tvorby a následně i dostupnost mobilní aplikace pro co nejširší skupinu lidí od pracovníků služeb až po lidi na ulici. Nízkoprahovost spatřujeme zejména v samotném obsahu aplikace, který je díky účasti lidí se zkušeností tvořen přímo na míru potřebám lidí nejvíce ohrožených nedostatkem informací a zdrojů.

Zároveň se jednalo o přístup, který je ojedinělý skrze spojení zástupců tří různých světů – uživatelé drog, pomáhající pracovníci a IT specialisté. Propojení těchto světů vedlo k tomu, že se potkali lidé na pracovní bázi, kteří by spolu jinak neměli šanci spolupracovat. IT specialisty to mohlo vést ke konfrontování s vlastními předsudky či k jejich prolomení. Uživatelé drog se díky tomu dostali „zpátky do systému“ – účastnili se pravidelně schůzek, dostávali plat, přinášeli své zkušenosti, což mohlo vést k posílení jejich sebehodnoty. Vzhledem k tomu, že se spolupráce osvědčila, pro část lidí se zkušeností byly vytvořeny pracovní pozice, v rámci kterých spravují a aktualizují aplikaci i nadále. Pomáhající pracovníci měli možnost zažít své klienty na pozici kolegů. Tyto tři světy se tak mohly recipročně prolnout a obohatit.

## IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI

Implikací pro sociální práci je jednak samotný popis obou příkladů, kde byly použity teoretické koncepty při přímé práci s uživateli drog. U mobilní aplikace je do sociální práce přenositelný uvedený model participace a současně i human centered design běžně využívaný v byznys sféře. Ukazuje se, že se nemusíme limitovat pouze tradičními formáty a nástroji, které jsou v sociální práci běžně používané, ale můžeme ji přizpůsobovat době a novým trendům, které se sociální práci nemají zdánlivě nic společného. Naučit se efektivně využívat těchto nových nástrojů, které nám



dnešní doba nabízí, může v tomto případě zefektivnit tok informací, usnadnit vstup do sociálních služeb novým pracovníkům i jejich klientům a současně díky její participativní povaze nabízí prostor pro zmocňování lidí se zkušeností prostřednictvím uznání a využití jejich žité expertnosti. U síťování v rámci case managementu pak uvedený příklad může udržovat víru v dobrý výsledek navzdory náročnosti a zdánlivé bezvýchodnosti dané situace. Takový pohled přispívá mimo jiné i k prevenci syndromu vyhoření a udržení motivace pracovníka v náročných situacích. V oblasti služeb pro uživatele drog a lidi bez domova to může sloužit jako inspirace pro pracovníky v praxi, pro poskytovatele, donátory, projektové managery aj.

Uvedené charakteristiky obou způsobů síťování mohou být inspirací i při vzdělávání sociálních pracovníků. V praxi sociální práce se koncepty, jako je participace, síťování, case management i využívání informačních a komunikačních technologií, objevují čím dál tím častěji. Je proto důležité, aby vzdělávání budoucích sociálních pracovníků na tyto trendy reagovalo a stávaly se součástí výukových programů. Ve výuce by tak mohl být dán větší důraz jak na participaci lidí se zkušeností, tak na inovativní či netradiční využití informačních a komunikačních technologií při práci s lidmi, ať už se jedná o již existující platformy, jako je Facebook, Instagram či mobilní aplikace, nebo zcela nové, neprozkoumané technologie a přístupy. Úkolem vzdělavatelů je pak studenty připravit na to, aby uměli nalézat a využívat i netradiční a kreativní způsoby, jak spolupracovat se svými klienty, až vstoupí do praxe, a jakým způsobem vytvářet fungující sítě pomoci. Jako inspirace může posloužit grafické znázornění obou sítí v tomto článku. Na zjištění v tomto článku by také bylo vhodné navázat dalším zkoumáním využití či přínosů mobilní aplikace přímo lidmi v nouzi a sociálními pracovníky mimo stávající participativní síť.

*Doporučení pro síťování:* Nedílnou součástí síťování při výkonu praxe sociálních pracovníků by měla být dobrá znalost formálních zdrojů v konkrétním městě, tedy znalost dalších sociálních služeb, institucí, organizací, úřadů, zdravotnických zařízení, svépomocných skupin atp., které klienti mohou potřebovat. Tato znalost by neměla být pouze z brožur či internetových stránek, které nemusí být pravidelně aktualizované a kde se často může stát, že bude zastaralý telefon, otevírací doba nebude sedět, kontaktní osoba už na dané pozici nebude působit. Cílem kvalitního síťování či „zasítování se“ by měla být ideálně osobní znalost pomáhajících pracovníků z jiných pracovišť, znalost jejich postupů práce a možností, co mohou klientům nabídnout. Díky tomu je pro klienty snadněji představitelné, kam mě odeslati, co mě tam čeká, jak se mnou budou pracovat. Dále znalost kontaktů na tyto pracovníky a pravidelná aktualizace těchto informací, včetně otevírací doby, sídla, různých programů a projektů atd. K tomu pracovníci mohou využít různé pracovní skupiny, kulaté stoly, dny otevřených dveří, vzdělávání, pravidelné vyhledávání a kontaktování klíčových osob, organizací v rámci lokality a představování svých služeb na individuálních setkáních i neformální setkávání mimo kontext služeb. Klíčová je však vždy iniciativa a aktivita na straně pomáhajících pracovníků.

## POUŽITÉ ZDROJE

- ADAMS, R. 2008. *Empowerment, Participation, and Social Work*. New York: Palgrave Macmillan.
- ANDERSON, H. 2009. *Konverzace, jazyk a jejich možnosti: Postmoderní přístup k terapii*. Brno: NC Publishing.
- ANDERSON, J. 1996. 'Yes, but Is It Empowerment? Initiation, Implementation and Outcomes of Community Action.' In: HUMPHRIES, B. (Ed.). *Critical Perspectives on Empowerment*. Birmingham: Venture Press, BASW.
- ARNSTEIN, S. R. 1969. Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224.
- BERESFORD, P., HOBAN, M. 2005. *Participation in Anti-Poverty and Regeneration Work and Research. Overcoming Barriers and Creating Opportunities*. York: Joseph Rowntree Foundation.



- BERGER, P., LUCKMANN, T. 1999. *Sociální konstrukce reality: Pojednání o sociologii vědění*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury.
- BOEHM, A., CNAAN, R. A. 2012. Towards a Practice-Based Model for Community Practice: Linking Theory and Practice. *Journal of Sociology & Social Welfare*, 39(1), 141–168.
- ČERNÝ, J. a kol. 2016. *Analýza drogové situace v městě Brně* [online]. Brno: Magistrát města Brna. [16. 1. 2020]. Dostupné z: [https://socialnipece.brno.cz/useruploads/files/kcp/mmb\\_analyza\\_drogove\\_situace\\_\\_2016\\_full\\_pdf.pdf](https://socialnipece.brno.cz/useruploads/files/kcp/mmb_analyza_drogove_situace__2016_full_pdf.pdf)
- ČERNÝ, J., SZOTÁKOVÁ, M. 2015. *Analýza drogové scény v Ostravě. Závěrečná zpráva* [online]. Ostrava: Magistrát města Ostrava a Ostravská univerzita. [20. 1. 2019]. Dostupné z: <https://www.ostrava.cz/cs/urad/povinne-zverejnovane-informace/na-teto-strance-zahrnuji/i.-povinne-zverejnovane-informace-organu-verejne-spravy/8.-dokumenty/dokument/analyza-drogove-sceny-v-ostrove>
- ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. 2008. *Pojmosloví Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha: Česká asociace streetwork.
- DISMAN, M. 2000. Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele. Praha: Univerzita Karlova v Praze. Praha: Karolinum.
- EDLAND-GRYT, M., SKATVEDT, A. H. 2013. Thresholds in a Low-Threshold Setting: An Empirical Study of Barriers in a Centre for People with Drug Problems and Mental Health Disorders. *International Journal of Drug Policy*, 24(3), 257–264.
- FOOK, J. 2005. Deconstructing and Reconstructing Professional Expertise. In: FAWCETT, B., FEATHERSTONE, B., FOOK, J., ROSSITER, A. 2005. *Practice and Research in Social Work*, 115–130. London: Routledge.
- FOUCAULT, M. 1999. *Dějiny sexuality I*. Praha: Herrmann & synové.
- FRITZOVÁ, M. 2016. Zúčastněné pozorování a rozhovor v terénní praxi. *Antropowebsin*, 3(4), 95–106.
- GEREGOVÁ, M. 2019. *Participace lidí s marginalizovaným životním stylem a pomáhajících sociálních pracovníků v kontextu sociální práce*. Disertační práce (rukopis).
- GERGEN, K. J. 2009. *Relational Being*. New York: Oxford University Press.
- GIACOMIN, J. 2014. What Is Human Centred Design? [online]. *The Design Journal*, 17(4), 606–623. [6. 1. 2019]. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.2752/175630614x14056185480186>
- GILGUN, J. F. 1994. A Case for Case Studies in Social Work Research. *Social Work*, 39(4), 371–380.
- GOJOVÁ, A. 2012. *(Bez)mocná sociální práce?* Habilitační práce. Ostravská univerzita.
- GOJOVÁ, A. 2007. Síť a síťování. In: JANOUŠKOVÁ, K. (Ed.). *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 143–158.
- HARDCASTLE, D. A., POWERS, P. R., WENOCUR, S. 2004. *Community Practice. Theories and Skills for Social Workers*. New York: Oxford University Press.
- HENDL, J. 2008. Kvalitativní výzkum (základní metody a aplikace). 2. aktualizované vyd. Praha: Portál.
- IDEO. 2013. *HCD: Design zaměřený na člověka* [online]. [30. 1. 2020]. Dostupné z: <http://eknihy.knihovna.cz/static/files/hcd-design-zamereny-na-ctloveka.pdf>
- JANEBOVÁ, R. 2013. *Moc*. In: MATOUŠEK, O., KŘÍŠTAN, A. (Ed.). 2013. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 208–210.
- KALINA, K. 2003. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup I. a II*. Praha: Úřad vlády České republiky.
- KIRBY, P. et al. 2003. *Building a Culture of Participation*. Nottingham: DfES Publications.
- KRISA. Nedatováno. *Mapa bez domova* [online]. Praha: Jako doma, o. p. s. [30. 1. 2020]. Dostupné z: <https://www.mapabezdomova.cz/>
- MASSON, H., BALFE, M., HACKETT, S., PHILLIPS, J. 2013. Lost without a Trace? Social Networking and Social Research with a Hard-to-Reach Population. *The British Journal of Social Work*, 43(1), 24–40.



- MORIARTY, J., RAPAPORT, P. et al. 2007. *Practice Guide: The Participation of Adult Service Users, Including Older People, in Developing Social Care. Stakeholder participation, SCIE Guide 17*. London: Social Care Institute for Excellence.
- NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS. 2013. *NASW Standards for Social Work Case Management* [online]. Washington: Nasw Press. [2. 2. 2020]. Dostupné z: <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=acrzqmEfhlo%3D&portalid=0>
- NEPUŠTIL, P. 2014. *Bez léchy to jde. Proces přestávání s pervitinem bez odborné pomoci*. Brno: Muni Press.
- NEPUŠTIL, P., GEREGOVÁ, M., FRIŠAUFOVÁ, M. et al. 2019. *Metodika moderních metod sociální práce a síťování v adiktologických službách* [online]. Praha: Úřad vlády ČR. [25. 2. 2020]. Dostupné z: [https://www.rozvojadiktologickychsluzeb.cz/wp-content/uploads/2019/10/Metodika\\_moderni%CC%81ch\\_metod\\_socia%CC%81ni%CC%81\\_pra%CC%81ce.pdf](https://www.rozvojadiktologickychsluzeb.cz/wp-content/uploads/2019/10/Metodika_moderni%CC%81ch_metod_socia%CC%81ni%CC%81_pra%CC%81ce.pdf)
- NEPUŠTIL, P., SZOTÁKOVÁ, M. 2013. *Case Management se zotavujícími se uživateli návykových látek: Metodická příručka*. 1. vydání. Praha: Úřad vlády České republiky.
- NEŠPOR, K. 2013. Lidé závislí na nealkoholových drogách. In: MATOUŠEK, O., KRÍŠŤAN, A. (Eds.). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- NMS. 2019. *Výroční zpráva o stavu ve věcech drog 2018*. Praha: Úřad vlády ČR.
- RICE, E., LEE, A., TAITT, S. 2011. *Cell Phone Use Among Homeless Youth: Potential for New Health Interventions and Research* [online]. [9. 7. 2020]. Dostupné z: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22076445>
- SHOTTER, J. 2010. *Social Construction on The Edge: 'Withness' Thinking and Embodiment*. Chargin Falls: Taos Institute Publications.
- SCHURINGA, L. 2007. *Komunitní práce a inkluze Romů*. Ostrava: Radovan Goj.
- SIEGAL, H. A. 1998. *Comprehensive Case Management for Substance Abuse Treatment: Treatment Improvement Protocol, (TIP) Series*. Rockville: DIANE Publishing.
- STUHLÍK, J. 2002. *Asertivní komunitní léčba, case management*. Praha: Fokus Books.
- VELDHUIZEN, J. R. VAN, BAHLE, M. 2013. *Manual Flexible Assertive Treatment. Vision, Model, Practice and Organisation* [online]. [30. 1. 2020]. Dostupné z: [www.factfacts.nl](http://www.factfacts.nl)
- WALSCH, J., HOLTON, V. 2008. Case management. In: SOWERS, K. M., DULMUS, C. N. (Eds.). *Comprehensive Handbook of Social Work and Social Welfare: Social Work Practice*. Volume 3. New Jersey: John Wiley & Sons.
- WARREN, J. 2007. *Service User and Carer Participation in Social Work*. Exeter: Learning Matters.
- WILCOX, D. 1994. *The Guide to Effective Participation*. Brighton: Delta Press.
- YIN, R. K. 2009. How to Do Better Case Studies. *The SAGE Handbook of Applied Social Research Methods*, 2, 254–282.





# Faktory pomáhající a bránící sociálnímu začleňování lidí po výkonu trestu odnětí svobody

*Factors Helping and Preventing the Social Inclusion of People after Serving a Prison Sentence*

Igor Hendrych

PhDr. Igor Hendrych, Ph.D.,<sup>1</sup> je absolventem oboru Sociální politika a sociální práce na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity. Více než dvě desetiletí pracoval ve vězeňství a od roku 2010 působí jako akademický pracovník Fakulty veřejných politik Slezské univerzity v Opavě. V tvůrčí a publikační činnosti se zaměřuje na problematiku sociální práce s lidmi ve/po výkonu trestu odnětí svobody a své poznatky reflektuje i na poli penologie, kterou mimo jiné na Slezské univerzitě přednáší.

## Abstrakt

**CÍLE:** Text přináší odpovědi na výzkumnou otázku „Jak působí charakteristiky institucionální podpory na inkluzivní změnu lidí po výkonu trestu odnětí svobody v Moravskoslezském kraji“. **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** V ČR a potažmo v Moravskoslezském kraji je evidována vysoká míra recidivy kriminálního jednání a současně vysoký poměr odsouzených ve výkonu trestu odnětí svobody na počet obyvatel, což vzbuzuje předpoklad, že institucionální podpora sociální inkluze bývalých odsouzených vykazuje deficit. V rámci teorie je vycházeno ze zahraničních zkušeností teorie sociální inkluze lidí po výkonu trestu, neboť v ČR není dosud tato oblast relevantně empiricky probídaná. **METODY:** Výzkumné šetření bylo založeno na platformě interpretativního porozumění v rámci strategie kvalitativního zkoumání, které bylo realizováno prostřednictvím biografického přístupu. Základní technikou zjišťování se staly narativní rozhovory s dalšími užitými doplňkovými technikami, polostrukturovanými rozhovory a studiem dokumentů. **VÝSLEDKY:** Na základě výsledku výzkumu lze konstatovat, že v dané oblasti převládají faktory, které sociální inkluzi lidí po výkonu trestu spíše brání či jí nepomáhají. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Výsledná zjištění mohou pomoci aktérům institucionální podpory sociální inkluze lidí po výkonu trestu, kteří jsou velmi často sociálními pracovníky či realizátory sociální politiky, reflektovat nedostatky v jejich praxi a formulovaná doporučení napomoci k jejímu zlepšení.

## Klíčová slova

sociální inkluze, výkon trestu, odnětí svobody, institucionální podpora, inkluzivní změna, sociální pomoc

## Abstract

**OBJECTIVES:** The text answers the following question: “How do the institutional support characteristics affect the change of inclusion of people after imprisonment in the Moravian-Silesian

<sup>1</sup> Kontakt: PhDr. Igor Hendrych, Ph.D., Ústav veřejné správy a regionální politiky, Bezručovo nám. 14, 746 01 Opava; igor.hendrych@fvp.slu.cz



Region?” THEORETICAL BASES: In the Czech Republic, specifically the Moravian-Silesian Region, there is a high rate of recidivism and, simultaneously, a high proportion of prisoners serving their sentence per capita, suggesting that institutional support for the social inclusion of ex-prisoners is deficient. The theory is based on foreign experience of the theory of social inclusion of people after serving a sentence, because in the Czech Republic this area has not been empirically explored. METHODS: The research was based on interpretative understanding in the framework of a qualitative research strategy implemented using a biographical approach. The narrative interviews and other complementary techniques that were used were the basic survey techniques: semi-structured interviews and document exploration. OUTCOMES: Based on the research, we can say that the factors that prevent social inclusion of people after serving their sentence prevail in the given area. SOCIAL WORK IMPLICATIONS: The findings can help participants of institutional support for the social inclusion of people having served their sentence, especially social workers or social policy implementers, to reflect the shortcomings in their practice and to formulate recommendations for improvement.

### Keywords

social inclusion, execution of punishment, imprisonment, institutional support, inclusive change, social assistance

### ÚVOD

Cílem příspěvku je zjistit, *jak působí charakteristiky institucionální podpory na inkluzivní změnu lidí po výkonu trestu v Moravskoslezském kraji*. Otázka vychází z předpokladu, že sociální začleňování lidí po výkonu trestu odnětí svobody (dále jen VTOS) není v podmínkách České republiky často individuálně úspěšné. Tento předpoklad vychází z mnohaleté pracovní zkušenosti autora ve Vězeňské službě České republiky a ze stávajícího teoretického poznání, které je s těmito zkušenosti namnoze konzistentní. Indikátorem evidence tohoto problému v praxi je statisticky ověřený fakt, že cca 70 % lidí ve výkonu trestu jsou recidivisté, a dalším ukazatelem je enormní počet vězňených osob v České republice, který v desítkách procent překračuje ubytovací kapacity věznic. Také je zde, dle mezinárodního srovnání, mnohem vyšší podíl odsouzených na sto tisíc obyvatel, než je tomu ve vyspělých evropských zemích. Text představuje teoretické předpoklady o působení institucionální podpory<sup>2</sup> na sociální inkluzi lidí po VTOS; dílčí výzkumné otázky, které z těchto předpokladů vycházejí; metodický postup; a odpovědi, které ukazují, v čem a za jakých okolností teorií předpokládané i nepředpokládané charakteristiky institucionální podpory (participace, jasnost cílů, spolupráce aktérů, kontinuita pomoci, komplexnost nabídky, relace mezi dohledem a pomocí, nezamýšlené efekty, reakce lidí po VTOS aj.) podporují či brzdí inkluzi lidí po VTOS<sup>3</sup>. Primárními hledisky pro studium institucionální podpory lidí propuštěných z výkonu

<sup>2</sup> Klíčovými pojmy, které tvoří konceptuální rámec výzkumu, jsou institucionální podpora inkluze, aktéři institucionální podpory inkluze, politiky institucionální podpory inkluze a koncepty institucionální podpory inkluze. Ve všech případech se jedná o autorovy vlastní konstrukty, vycházející z literatury zabývající se sociální inkluzí (viz seznam literatury). Institucionální podpora inkluze (IPI) znamená formálně ustavené nástroje sociální pomoci. Aktéři IPI jsou konkrétní lidé, kteří sociální pomoc v rámci svého pracovního působení ve formálně ustavených institucích provádějí. Politiky IPI znamenají sociálně-politická opatření zaměřená na podporu sociální inkluze. Koncepty IPI jsou praktické i teoretické modely, které představují/navrhují způsoby řešení sociální inkluze.

<sup>3</sup> Dalšími důležitými pojmy jsou sociální inkluze a inkluzivní změna. Sociální inkluze je zde chápána jako proces začleňování lidí po výkonu trestu odnětí svobody do běžného občanského života prostřednictvím zvyšování a využívání příležitostí, včetně možností dosahování na zdroje, které inkluzi pomáhají. Pojem inkluzivní změna znamená (alespoň dílčí) využití těchto příležitostí či dosažení na zdroje, znamenající větší či menší míru začlenění.



trestu byly aspekty týkající se implementace politik a ne jiná relevantní hlediska nebo přístupy (např. hlediska dimenzí sociálního vyloučení či úrovní obecnosti analýzy). Text se zaměřuje na různé procesní aspekty implementace politik, ale jsou v něm pojednány i různé obsahové aspekty – pojednává tedy nejen, jak je politika realizována, ale ukazuje i její projevy.

## **PŘEDPOKLADY TEORIE O PŮSOBENÍ INSTITUCIONÁLNÍ PODPORY NA SOCIÁLNÍ INKLUZI LIDÍ PO VTOS A DÍLČÍ VÝZKUMNÉ OTÁZKY**

Institucionální podpora (dále též IP) lidí po VTOS je zde nahlížena z hlediska konceptů, které představují „makro“ (např. podpora politických autorit), „mezo“ (např. úroveň komunitní spolupráce) a „mikro“ (především konkrétní sociální pomoc) faktory, jejichž naplnění je podmínkou úspěšného procesu sociální inkluze. Nastavení tohoto procesu začíná v obecnějších programových (a implementačních) modelech uplatnitelných v programových záměrech sociální politiky. Na komunitní a individuální úrovni jsou koncepty IP zaměřeny na konkrétní cílovou skupinu, na vlastní proces sociální inkluze jedinců a na interakci mezi IP a cílovou skupinou lidí po VTOS. Jedná se tedy o soustředění na problematické aspekty implementace politik popisované v relevantní literatuře, které umožňuje nahlédnout sledovanou problematiku jinak, než bývá časté, tj. „sektorově“, podle povahy problémů, které musí osoby po VTOS řešit, a také odlišně než při studiu problematiky primárně podle úrovně geneze, formování a řešení problémů.

V relevantní literatuře se nacházejí teoretické předpoklady, které na základě empirických zjištění vyjadřují, které charakteristiky IP sociální inkluzi lidí po VTOS pomáhají. Předpoklady sloužily jako teoretická východiska, resp. orientační body pro vymezení dílčích výzkumných otázek. Nemají charakter hypotéz, které by byly výzkumem testovány – induktivní logika výzkumu je jejich formulací nedotčena. Tento postup vychází z deduktivně-kvalitativního analytického pojetí dle Gilgun (2015).

- Předpoklad, že šanci na úspěšnou sociální inkluzi lidí po VTOS zvyšují tzv. participativní charakteristiky jejich IP. Za ty lze považovat podporu zájmových skupin a politických autorit; loajalitu a angažovanost aktérů programů IP lidí po VTOS (Sabatier, Mazmanian, 1980). Dále sem patří „podpora vyjádření vlastního názoru lidí po VTOS a jeho obhájení“ a „explicitní dialog se členy (jedinci) cílové skupiny lidí po VTOS“ (Bottoms, McWilliams, 1979; McNeil, 2002). Otázka zní: Jak na inkluzivní změnu lidí po VTOS ve vybraném regionu působí uvedené participativní charakteristiky jejich IP?
- Předpoklad, že sociální inkluzi lidí po VTOS usnadňuje jasná orientace cílů IP, resp. jasné cíle programů, které se na sociální začleňování lidí po VTOS zaměřují (Bottoms, McWilliams, 1979; Sabatier, Mazmanian, 1980; Raynor, Vanstone, 1994; McNeil, 2002; Cushing, 2003; Mareš, Sirovátka, 2008). Odsud otázka: Jak na inkluzivní změnu lidí po VTOS ve vybraném regionu působí jasnost/nekonzistentnost cílů jejich IP?
- Předpoklad, že na inkluzivní změnu lidí po VTOS pozitivně působí vytváření vazeb spolupráce, koordinace, resp. síťování IP do koncepčního rámce (Sabatier, Mazmanian, 1980; Gendreau, Ross, 1987; Gendreau, Andrews, 1990; Gendreau, 1994; Gendreau, Goggin, 1997; Andrews, Bonta, 1998; Cushing, 2003; Mareš, Sirovátka, 2008; Musil, 2012; The Big Lottery Fund, 2013). Vzniká otázka: Jak na inkluzivní změnu lidí po VTOS ve vybraném regionu působí existující vazby spolupráce aktérů IP?
- Předpoklad, že šanci na inkluzivní úspěch jedince po VTOS zvyšuje komplexnost pomoci zaměřená na řešení vzájemně souvisejících problémů, jejíž součástí je prvotní komplexní odborné posouzení potenciálu jedince (Gendreau, Ross, 1987; Gendreau, Andrews, 1990; Gendreau, 1994; Gendreau, Goggin, 1997; Andrews, Bonta, 1998; Ward, Maruna, 2007;



The Big Lottery Fund, 2013; James, 2015). Výzkumná otázka: Jak na inkluzivní změnu lidí po VTOS ve vybraném regionu působí komplexnost / nedostatečná komplexnost nabídky pomoci, která více nebo méně zohledňuje specifika vzájemně souvisejících problémů lidí po VTOS?

- Předpoklad, že neefektivnější jsou programy začínající již v průběhu VTOS a pokračující kontinuálně od propuštění (v inspirující komunitě) až do okamžiku dokončení úspěšného sociálního začlenění (Fox, 2002; Borzycki, Makkai 2007; Černíková, 2008; James, 2015). Otázka zní: Jak na inkluzivní změnu lidí po VTOS ve vybraném regionu působí větší/ menší „průběžnost“ pomoci?
- Předpoklad, že jako inkluzivní faktor funguje vyvážené působení dohledu a pomoci prostřednictvím metod sociální práce (MacKenzie, 2000; Paparozzi, Gendreau, 2005; Marsh, Fox, Sarmat, 2009). Jak ve vybraném regionu působí na inkluzivní změnu lidí po VTOS větší nebo menší vyváženost působení dohledu a pomoci sociální práce?
- Předpoklad, že všichni lidé po VTOS nestojí o institucionální pomoc, za čímž stojí nedostatek ochoty přijmout odpovědnost či nedostatečná motivace ke změnám ve svém životním stylu – zejména u mladších lidí. Může také jít o důsledky osobnostních deficitů, duševních poruch a poruch chování, které se dle některých studií u významné části vězeňské populace vyskytují (Smolík, 1996; Netík, Netíková, Hájek, 1997; Brooker, Repper, Beverley, Ferriter, Brewer, 2002; Stephenson, Jamieson, 2006; Černíková, 2008; Fischer, Škoda, 2009). Předpokladem porozumění působení charakteristik IP je: Jak na inkluzivní změnu lidí po VTOS ve vybraném regionu působí osobní reakce lidí po VTOS na IP?

Lze předpokládat, že vedle výše citovanými autory zvažovaných charakteristik mohou na inkluzi lidí po VTOS působit nezamýšlené efekty nebo teorií nepředpokládané charakteristiky IP. Výzkum věnuje pozornost i těmto dvěma rysům IP inkluze lidí po VTOS.

## METODOLOGICKÝ RÁMEC VÝZKUMU

K výzkumu bylo přistoupeno z teoretické pozice sociálního konstrukcionismu v sociální práci dle Payne (1999). Výzkumnou metodou bylo zvoleno interpretativní porozumění v rámci strategie kvalitativního zkoumání, realizované prostřednictvím biografického přístupu. Technikou zjišťování byly narativní rozhovory s dalšími užitými technikami (v rámci metodologické triangulace): polostrukturovanými rozhovory a studiem dokumentů. Důvodem k využití biografického přístupu je povaha výzkumného problému. Jeho obecnou technikou analýzy dat je totiž logická interpretace sociální reality, čímž lze získat ve zkoumané oblasti poznatky, které by z logiky výzkumného cíle nebylo možné zachytit ve validní podobě výzkumem kvantitativním, resp. obtížněji jinou metodou kvalitativního výzkumu. Konkrétněji je biografický přístup vhodný proto, že umožňuje sledovat, jak se z hlediska lidí po výkonu trestu odnětí svobody v jejich životě vyvíjely interakce s tou částí jejich sociálního prostředí, kterou označují jako IP inkluze. Dále lze sledovat, jak tyto interakce působily na jejich sociální inkluzi.

Díčí výzkumné otázky zaměřené na působení jednotlivých charakteristik IP na sociální inkluzi lidí po VTOS mají podobný charakter a operacionální forma pro jednotlivé otázky toto reflektovala. Operacionální schéma bylo nastaveno tak, že byl položen jeden tematický dotaz, který provázely dotazy doplňující. Indikátory byly v obecném pojetí *spontánní autentické výpovědi na téma, které je dáno definicí daného faktoru*, a sloužily k rozpoznání sdělení, která se týkají představ dotázaných lidí po VTOS o působení určitých typů charakteristik IP inkluze na jejich sociální inkluzi po VTOS. V takto získaných datech byly hledány obdobné významy, které pokud se v jednotlivých výpovědích opakovaly, byly shledány jakožto relevantní pro další výzkumný postup, neboť v indikátorech byla zavedena *metodologická triangulace*. Zjištění získaná z narativních rozhovorů byla konfrontována



a vyhodnocována se zjištěními získanými z polostrukturovaných rozhovorů s odbornými zaměstnanci organizací, v přímém vztahu k informátorům participujícím na jim poskytované sociální pomoci po VTOS, a s poznatky získanými analýzou dokumentace informátorů a dalších dokumentů. Dotazovaní odborníci institucionální podpory inkluze nebyli ve výzkumu považováni primárně za respondenty. Jejich pohled byl získáván pro vytvoření komplexnějšího spontánního obrazu zkoumané problematiky. Tyto výpovědi měly především charakter sdělení expertního, které mělo potvrzující či korigující roli ve vztahu k poznatkům získaným od informátorů – vybraných jedinců po VTOS. Pokud však z těchto rozhovorů byly v souvztáhnosti k výzkumnému cíli zjištěny jiné významné poznatky, byly v interpretacích využity. V uvedené logice bylo využito i studium dokumentů. Od vlastních zkušeností, předpokladů či domněnek bylo důsledně abstrahováno a v interpretacích je výhradně čerpáno ze získaných dat. Limitem výzkumu je absence verifikace na základě pozorování interakcí mezi respondenty po VTOS a aktéry IPI. Výsledkem je popis zkoumaného problému prostřednictvím objektivizujících hypotéz, kterými je zodpovězena hlavní výzkumná otázka výzkumu a této stati.

Narativní rozhovory byly provedeny s osmi lidmi po VTOS (2 prvotrestaní, 6 po vícenásobném VTOS). Následně se uskutečnily polostrukturované rozhovory s devatenácti aktéry programů IP, kteří byli zaměstnanci sociálních odborů obcí, neziskových organizací, Úřadu práce, Probační a mediační služby a Vězeňské služby.

## VÝSLEDKY A INTERPRETACE VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

V této části textu jsou zodpovězeny uvedené dílčí výzkumné otázky o působení charakteristik IP inkluze lidí po VTOS.

### Participativní charakteristiky institucionální podpory

Zjištění o participativních charakteristikách IP ukázala, že lze předpokládat pozitivní vliv angažovanosti jednotlivých aktérů na dostupnost, resp. změnu dostupnosti příležitostí pro lidi po VTOS, a tedy na jejich sociální inkluzi na mikroúrovni, případně v rámci komunity. Aktéři institucionální podpory inkluze (dále jen IPI) hovořili o své snaze pomáhat klientům po VTOS s osobním zaujetím, přestože někteří připouštěli, že jejich angažovanost vždy není optimální či postrádá plnou intenzitu (*„Bohužel mám mnoho případů a tím pádem docela i málo času na individuální práci s dlouhodobě nezaměstnanými a nepřizpůsobivými, co přijdou z trestu. Letos se to zlepšilo, ale není to ještě ono – takové případy potřebují úplně jinou pomoc,“* respondent 8, aktér IPI). Vyšší míra angažovanosti aktérů IPI byla indikována u těch, kteří deklarovali, že na klienty mají dostatek pracovního prostoru, resp. neuváděli v souvislosti se svou prací příznaky syndromu vyhoření. Respondenti po VTOS se vyjadřovali tak, že při intervencích příliš nepocítovali zaujetí konkrétních pomáhajících pracovníků pro řešení jejich problémů. Lze tak usuzovat, že ti dle nich při pomáhání selhávali. V případech, kdy tomu tak nebylo, lze z kontextu jejich odpovědí dovozovat, že angažovanost konkrétních aktérů IPI podpůrně působí na jejich inkluzivní změnu, resp. jim tento přístup podpůrně pomáhá s přístupem k příležitostem v rámci jejich sociální inkluze po VTOS. Příležitostmi, které vyplynuly z angažovaného přístupu aktérů IPI lidem po VTOS, byla nabídka bydlení a pomoc při řešení zadlužení.

Předpoklad pozitivního vlivu angažovanosti jednotlivých aktérů IPI na dostupnost, resp. změnu dostupnosti příležitostí pro lidi po VTOS na úrovni „mezo“ je indikován z deklarací té části aktérů IPI, kteří hodnotí jako proinkluzivní zapojení jedné organizace poskytující sociální pomoc lidem po VTOS do spolupráce s jinými organizacemi odlišného zaměření. Ze spolupráce plyne vzájemná pomoc při poskytování podpory lidem po VTOS. Těm se díky ní dostává příležitosti k získání financí a bytového vybavení při odchodu z azylového domu do nájemního bydlení. Ze sdělení aktérů IPI plyne, že participace širší komunity na spolupráci s pobytovou službou provází psychická podpora lidem po VTOS, která může znamenat větší jistotu a sebevědomí při využívání dalších inkluzivních příležitostí i bez sociální pomoci.



Pozitivní vliv na sociální inkluzi lidí po VTOS na úrovni „mezo“ lze usuzovat z výroků o zapojení neziskových organizací poskytujících sociální služby lidem po VTOS do obecních Komunitních plánů. Uznání potřebnosti konkrétní sociální služby na komunitní úrovni znamená přístup k dotacím, což přináší dle aktérů IPI podporu nabídky příležitostí pro lidi po VTOS – zejména možnost přechodného bydlení po ukončení VTOS.

Zjištění dále ukazují, že angažovanost čili participace politických aktérů IPI na úrovni „makro“ se nejvíce jako prvek, který by sociální inkluzi lidí po VTOS napomáhal. Aktéři IPI i lidé po VTOS shodně vyjadřovali rozpačité či nesouhlasné výroky o pozitivním vlivu jejich angažovanosti na sociální inkluzi lidí po VTOS, kdy meritem bylo, že od nich nelze mnoho očekávat („*Politici by se měli podívat do vězení, jak to tam vypadá, ale to je určitě vůbec nezajímá,*“ respondent 3, po VTOS). Explicitní popis negativního vlivu s konkrétními dopady na inkluzi lidí po VTOS z úrovně „makro“ nebyl zachycen. Lze však dovozovat, že tato dílčí charakteristika na inkluzivní změnu lidí po VTOS působí negativně, neboť se neukazuje její podíl na vytváření dostupnosti příležitostí pro lidi po VTOS.

Šetření ukázalo, že působení participace aktérů IPI na inkluzivní změnu lidí po VTOS může být negativně nebo pozitivně ovlivněno úrovní odbornosti aktérů IPI. Někteří respondenti totiž uvedli, že odborné kompetence zaměstnanců organizací sociálních služeb pro lidi po VTOS mohou mít různorodou kvalitu. Jde o případy, kdy jsou preferováni zaměstnanci s nižšími mzdovými nároky (pracovníci v sociálních službách), kteří však nejsou z hlediska zkušeností a vzdělání vždy fundovanými odborníky. Působení pomáhajících pracovníků bez dostatečné odbornosti může mít negativní vliv na kvalitu sociální pomoci lidem po VTOS. Existuje-li tato personální strategie, je dalším důsledkem, že angažovanost a loajalita pracovníků odborným vzděláním disponujících může být omezena tím, že nejsou pracovníci zařazeni odpovídajícím způsobem. Může pak docházet k jejich fluktuaci, resp. k brzkým odchodům z organizací zaměřených (nejen) na poskytování sociální pomoci lidem po VTOS, což nemusí mít na sociální inkluzi konkrétních lidí po VTOS pozitivní vliv.

### **Jasnost a konzistence cílů institucionální podpory**

Respondenti často hovořili o inkonzistenci cílů IPI nepřímou. Popisovali totiž nástroje a přístupy, které podle nich nejsou konzistentní s deklarovanou snahou IP podporovat inkluzi lidí po VTOS. Tato vyjádření ukazují IP jako instituci, jejíž každodenní praxe vykazuje tři rysy. Za první inkonzistenci mezi deklarovanými cíli IPI a každodenními cíli pomáhajících. Za druhé inkonzistenci mezi každodenními cíli pomáhajících a cíli lidí po VTOS. Za třetí rozdíl v míře obou právě uvedených typů inkonzistence mezi konkrétními pomáhajícími pracovníky a komunitami.

Na podkladě výzkumu lze vyslovit hypotézu, že inkonzistence deklarovaných a každodenních cílů působí na inkluzi lidí po VTOS tak, že pomáhající mohou chápat „systém“ jako instituci, která si klade jiné cíle než uspokojit naléhavé potřeby klientů. Ti po VTOS očekávají především operativní řešení svých problémů s bydlením a výplatu sociálních dávek. K tomu ale dochází se značným zpožděním. Příčina je zřejmě v systémovém nastavení a nikoliv v selhávání jednotlivých pomáhajících pracovníků. Lze tedy předpokládat, že lidé po VTOS k cílům IPI nemají přílišnou důvěru a zpochybují její funkčnost. Současně lze z jejich výpovědí dovozovat, že na jejich inkluzivní změnu tento stav nepůsobí příznivě. Uspokojení zmíněných potřeb totiž považují za kardinální předpoklad jejich sociální inkluze.

Respondenti po VTOS se kriticky vyjadřovali ke kvalitě a intenzitě poskytování sociální pomoci některými pomáhajícími pracovníky. Objevovaly se výroky o povrchnosti poskytované pomoci aktéry IPI a o jejich odtažitém či liknavém jednání při intervencích („*Byl jsem v kriminále dlouho a potkal jsem tam mnoho sociálek, ale většinou jsem jim byl úplně ukradený. Nevěnovaly mi víc než 15 minut a zajímaly je povrchnosti,*“ respondent 1, po VTOS). Inkonzistenci mezi každodenními cíli pomáhajících a cíli lidí po VTOS v uvedeném smyslu dokládají i výroky některých aktérů IPI, kteří spíše hovořili o svých pracovních problémech než o cílech lidí po VTOS.



Lze tedy předpokládat, že uvedené inkonzistence cílů se ve stejné míře netýkají všech pracovníků nebo komunit. Existují tak individuální a místní rozdíly v působení pomoci na inkluzi lidí po VTOS. Lze předpokládat, že pokud v některé komunitě *není k dispozici specifická služba pro cílovou skupinu lidí po VTOS* a je zde *slabá podpora ze strany komunity*, působí to nepříznivě na dostupnost příležitostí pro inkluzivní změnu lidí po VTOS. Naopak se dle respondentů přínosně jeví, pokud v lokalitě existuje organizace nabízející specifické služby pro lidi po VTOS s podporou zapojení do komunitních plánů i spoluprací s dalšími organizacemi v komunitě. Bylo rovněž ověřeno, že v Komunitních plánech některých měst je činnost organizací poskytujících sociální pomoc lidem po VTOS považována za žádoucí a pravidelně dostávají dotace.

### **Vazby spolupráce aktérů institucionální podpory a sociální inkluze lidí po VTOS**

Výzkum ukázal, že pozitivní působení vazeb spolupráce na inkluzivní změnu lidí po VTOS ve vybraném regionu lze očekávat v rovině komunitní a individuální. Výsledky implikují fungující politickou podporu na regionální a municipální úrovni, kde prostřednictvím Komunitního plánování dochází k rozdělování dotací pro sociální služby, zahrnující i cílovou skupinu lidí po VTOS. Uznání potřebnosti poskytovaných sociálních služeb v municipalitě či regionu znamená podporu pro vytváření dostupnosti příležitostí pro lidi po VTOS – zejména v možnosti získat azylové bydlení bezprostředně po VTOS (*„Mně azylový dům pomohl, jinak bych se nedostal ven, protože jsem předtím žil na ulici. Ta soudkyně nikoho na půlku bez bydlení nepouští,“* respondent 2, po VTOS). Z kontextu sdělení respondentů po VTOS i aktérů IPI lze usuzovat, že z této formy vazeb spolupráce aktérů IP plyne pozitivní potenciál pro inkluzivní změnu lidí po VTOS. Existuje tedy předpoklad, že komunitní podpora konkrétních služeb/nástrojů sociální pomoci pro lidi po VTOS může významně napomáhat vytváření příležitostí pro jejich sociální inkluzi.

Na „mezo“ a „mikro“ úrovni se jeví pozitivně působící i vazby spolupráce v rámci komunikace a osobního partnerství mezi aktéry IP. Proinkluzivně působící vazby spolupráce se rovněž projevují v koordinované spolupráci aktérů IPI, vycházející z osobního partnerství a vybudované komunikace. Vyslovení těchto předpokladů vyšlo ze sdělení respondentů po VTOS, kteří si všimli, že v jejich případech zainteresovaní aktéři IPI spolu výborně spolupracují. Z výpovědí však nebylo možno dovozovat, zdali vazby spolupráce mezi aktéry IPI jsou přínosem pro jejich sociální inkluzi. Tento předpoklad bylo možné zformulovat až po triangulaci s výpověďmi aktérů IPI. Ti rovněž sdělovali, že mezi nimi existuje dobrá komunikace a partnerské vztahy, projevující se v koordinované spolupráci (*„Já mám výborné vztahy s kurátorem, ale řeším jejich věci samozřejmě hodně s probační službou a neziskovkama. Funguje tady dobrá komunikace a snažíme vždy najít společné řešení pro každého,“* respondent 3, aktér IPI). Sdělovali také, že je to výhodné pro jejich klienty. Ačkoliv přímo nehovořili o vytváření příležitostí pro lidi po VTOS, lze vyslovit hypotézu o pozitivním vlivu existujících vazeb spolupráce mezi aktéry IPI na jejich sociální inkluzi.

Šetření naopak neukázalo podíl aktérů v úrovni „makro“ (centrální politiky) při vytváření vazeb spolupráce mezi všemi aktéry IPI. Zaznamenány byly totiž poznatky implikující, že podpora politických autorit, resp. politická legitimita programů, jakožto faktory spoluutvářející či posilující vazby spolupráce, jsou pravděpodobně nečinné, případně jen málo aktivní. Na základě výpovědí obou skupin respondentů se v konkrétním případě jednalo o (dle nich slibný) projekt „Probační dům“, který byl na úrovni „makro“ přerušen. Projekt na základě získaných sdělení a triangulace s obsahem příslušných dokumentů umožňoval dřívější odchod z VTOS lidem, kteří mohli splnit většinu obvyklých podmínek soudů pro podmíněčné propuštění, avšak nespĺňovali jednu z nejdůležitějších: zajištění bydlení. Dle některých respondentů IPI i lidí po VTOS bylo přerušení projektu nepochopitelné. Jeho zdůvodnění nepovažovali za racionální, neboť důsledkem bylo snížení dostupnosti příležitostí pro inkluzivní změnu konkrétních lidí ve VTOS.

Důležitým zjištěním je, že v České republice neexistuje zastřešení IP inkluze lidí po VTOS organizací či agenturou (státní či nestátní), koordinující spolupráci mezi aktéry IPI, což však nebylo výzkumem potvrzeno jakožto faktor komplikující vytváření příležitostí pro inkluzivní změnu lidí po VTOS.



### „Průběžnost“ pomoci a sociální inkluze lidí po VTOS

Nebyly zjištěny žádné charakteristiky „průběžnosti pomoci“, které by implikovaly pozitivní působení na sociální inkluzi lidí po VTOS (vyjma jedné, která částečně kompenzuje stav popsany níže). Průběžnost pomoci se naopak jeví být narušena dvěma systémovými prvky. Za prvé, dávky pomoci v hmotné nouzi nemohou být vyřizovány podle legislativy ještě v průběhu VTOS a nemusí být vypláceny bezprostředně po propuštění. Dle sdělení obou skupin informátorů může docházet k běžnému prodlení čtyř až šesti týdnů (*„Peníze mi přišly po několika týdnech. Myslím, že až po měsíci. Bydlel jsem u mámy, která mě živila z důchodu. Tisícovku z pracáku jsem jí dal, ale projedl jsem třikrát tolik. Kdybych mámu neměl, tak asi začnu zase krást,“* respondent 8, po VTOS). Komplikuje jim to uspokojení základních potřeb – nákup potravin a zajištění bydlení. Možným důsledkem je dle respondentů i opětovná trestná činnost za účelem obstarání obživy, což lze interpretovat jako iniciaci recidivy akutní nouzí.

Uvedený poznatek byl ověřen v rozhovorech s oběma skupinami respondentů i analýzou příslušných právních norem. V zákoně o pomoci v hmotné nouzi (č. 111/2006 Sb.) bylo nalezeno ustanovení o nezbytnosti být v registru uchazečů o zaměstnání pro přiznání dávek sociální pomoci. Registrace nemůže proběhnout dříve, než je odsouzený na svobodě, neboť jiné ustanovení zákona vylučuje, že by mohl být posuzován jako osoba v hmotné nouzi. V zákoně č. 111/2006 Sb. nejsou uvedeny lhůty pro vyřízení žádostí o přiznání příslušných dávek, a tak byly hledány ve správním řádu. Zjištěním bylo, že zákon č. 500/2004 Sb. vymezuje základní lhůtu pro rozhodnutí na 30 dnů a dle stávajících ustanovení tak není možné vyřizovat žádosti dříve, než je jedinec na svobodě. Dále, že legislativa fakticky umožňuje dávky doručit se zpožděním, které může krátce přesáhnout 30 dnů. Kombinace zmíněných zákonných ustanovení tedy způsobují některým propuštěným odsouzeným ztrátu příležitosti na zajištění obživy a bydlení.

Nedostatek financí na uspokojení základních potřeb bezprostředně po VTOS lze považovat za faktor významně omezující příležitosti pro inkluzivní změnu konkrétních lidí. Částečnou kompenzací možných důsledků zpoždování výplaty dávek pomoci v hmotné nouzi je dle respondentů nabídka dočasného bezúplatného ubytování a potravin některými azylovými domy.

Druhou okolností jeví se důvodem narušení „průběžnosti“ pomoci lidem po VTOS je ukončení informování sociálních kurátorů vězeňskou službou o skutečnosti, že mohou být navštíveni klientem po VTOS. Tato změna je důsledkem obav z porušování zákona o ochraně osobních údajů. Komunikace těchto subjektů musí totiž povinně probíhat datovými schránkami. Podle příslušných aktérů IPI však proto, že není zabezpečeno, aby se informace o odsouzených nedostaly touto cestou k neoprávněným osobám, přestala vězeňská služba (ukončením písemného styku s kurátory) odesílat „hlášení o nadcházejícím propuštění“. Tento stav vznikl dle výpovědi respondentů v roce 2015 a vzbuzoval překvapivé reakce. Lidé po VTOS konstatovali, že se jim při návštěvách kurátorů po VTOS stávalo, že na jejich problémy nejsou připraveni (*„Přišel jsem za kurátorem a ten byl překvapený. Prý musím počkat. Byl fajn, snažil se mi najít bydlení a poslal mě na pracák s papírama pro dávky. Bylo ale divné, že nevěděl, že přijdu,“* respondent 8, po VTOS). Kurátoři jejich výroky potvrzovali a uváděli, že před touto změnou měli čas připravit nabídku pomoci přiměřenou problémům konkrétního klienta. Současně uváděli, že toto opatření může přinášet omezený variant řešení konkrétních problémů lidí po VTOS.

Dovětkem k této změně je další zjištění z analýzy dokumentů: komunikace prostřednictvím datových schránek je na základě zákona č. 300/2008 Sb. (o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů) povinná pro všechny subjekty veřejné moci, kam patří vězeňská služba i územní samosprávné celky, jejichž součástí jsou sociální odbory obecních úřadů. Dále bylo zjištěno, že zákon č. 101/2000 Sb. (o ochraně osobních údajů) nařizuje chránit údaje osobní povahy před nepovolanými subjekty, současně ale stanovuje, že disponenti údajů mají *povinnost přijmout taková opatření, na základě nichž by nemohlo docházet k nahodilému či neoprávněnému přístupu k nim*. Je otázkou, zdali je jediným správným postupem nezasiílání „hlášení o nadcházejícím propuštění“, osobní údaje obsahující. Tato úvaha je podepřena i jedním z aktérů IPI (v úrovni „makro“), který to zpochybnil.





### **Komplexnost, resp. nedostatečná komplexnost nabídky pomoci**

Dle výzkumných zjištění existují obecné nástroje sociální pomoci v úrovni „makro“ (legislativě) pro řešení nepříznivých životních situací, v nichž se mohou ocitnout lidé po VTOS. Jejich existence ani systematizace ve více normách nebyla respondenty vnímána jako dostatečná coby komplexní nabídka příležitostí zohledňující specifika vzájemně souvisejících problémů lidí po VTOS a pozitivně působila na jejich inkluzivní změnu. Obě skupiny respondentů uváděly škálu problémů, s nimiž se propuštění odsouzení potýkají a které se neřeší uspokojivě v jednotlivých oblastech pomoci ani v jejich vzájemné provázanosti. Uváděn byl problém sehnat zaměstnání po VTOS. Důvodem je dle respondenta po VTOS nízká zaměstnatelnost těchto lidí, jejíž příčinou může být stigmatizace kvůli vyžadování výpisu z rejstříku trestů od zaměstnavatelů či nízká úroveň kvalifikace. V tomto smyslu zazněl názor aktéra IPI, že schází speciální programy aktivní politiky zaměstnanosti pro lidi po VTOS. Uváděn byl rovněž problém sehnat bydlení, neboť lidé po VTOS se často potýkají s nedostatkem financí. Dalším uváděným problémem byla vysoká míra zadlužení, která s nimi není řešena osobní intervencí (*„K našim problémům se musí přistupovat celkově a zajistit jakýsi základ, co s bydlením a prací. Taky by se někdo měl podívat na to, jak se vymotat z dluhů,“* respondent 7, po VTOS). Aktéři IPI se v této souvislosti vyslovili, že na oddlužení dosáhne málokdo po VTOS. Studium zákona o úpadku a způsobech jeho řešení bylo zjištěno, že oddlužení lidí po VTOS je zřejmě obtížné, neboť na něj dosáhnou lidé spíše s nízkými dluhy v poměru k relativně vyšším příjmům.

Někteří aktéři IPI sdělovali, že pokud je lidem po VTOS v jedné oblasti pomoc poskytnuta (např. s bydlením), jinde pomoc selhává, čímž je jejich inkluze v komplexním smyslu značně ztížena. Jeden z respondentů po VTOS uvedl, že současné nástroje pomoci jsou spíše slabé, resp. nepůsobí s patřičnou intenzitou. Dalším poznatkem vzešlým z tohoto rozhovoru je, že schází v rámci komplexity pomoci intenzivní doprovázení při orientaci v možnostech institucionální podpory inkluze (*„Například ty dluhy. Oni potřebují nějaký speciální nástroj, a ne povídání o možnostech co a jak. Zkrátka chytit je za ruku a doprovázet je tak, až je problém vyřešený,“* respondent 7, aktér IPI). Ukazuje se tedy, že sociální pomoc na individuální úrovni příliš nepropojuje využití zdrojů poskytovaných různými nástroji sociální politiky. Lze vyslovit hypotézu, že sociální pomoc často nepůsobí příznivě na dostupnost příležitostí lidem po VTOS. Za komplexní působení IP na inkluzivní změnu lidí po VTOS je respondenty často považováno, když tyto nástroje působí s rovnovážnou a současně vysokou intenzitou v přímé sociální práci s klienty. Uváděným důvodem je právě vysoká provázanost a hloubka jejich sociálních problémů.

Faktorem, jenž by pomohl změnit stav nedostatečné komplexnosti sociální pomoci ve smyslu obecného zlepšení přístupu k příležitostem, je ustavení speciální právní úpravy (samostatného zákona) upravujícího sociální pomoc lidem po VTOS, v níž by byly zahrnuty všechny její podstatné prvky. Mohlo by to podle respondentů mimo jiné zajistit, aby tato sociální pomoc měla stejnou odbornou úroveň nabídky ve všech regionech, což aktuálně zpochybňují. Zaznamenáno bylo i zjištění, které nedostatečnou komplexitu uvádělo do přímé souvislosti s návratem do VTOS, neboť považuje inkluzivní změnu lidí po VTOS za nástroj prevence recidivy.

Zkoumání přineslo rovněž poznatek, že se obě skupiny respondentů shodují ve svých názorech na klíčové oblasti pomoci, které (fungují-li komplementárně) přinášejí příležitosti pro inkluzivní změnu lidí po VTOS a při působení na ni mají ústřední roli. Jedná se o pomoc při zprostředkování bydlení, zaměstnání a řešení dluhů. Zazněl i názor, který byl již zaznamenán při zkoumání působení „průběžnosti“ sociální pomoci, upozorňující, že ke komplexnímu působení patří i včasné zaslání dávek a provádění. Komplexnost sociální pomoci může posilovat také prostorová koncentrace nástrojů sociální pomoci pro lidi po VTOS, jejíž působení bude představeno níže. Ze zjištění v této oblasti lze rovněž vyvodit závěr, že pokud je působení IP inkluze nekomplexní, dochází k omezování dostupnosti k příležitostem pro inkluzivní změnu lidí po VTOS, což na ni může mít negativní vliv.



### Vyváženost působení dohledu a pomoci sociální práce

Působení dohledu a pomoci bylo zjištěno ve třech typech organizací, které svými intervencemi participovaly na procesu sociální inkluze lidí po VTOS. Byly to některé věznice, některá střediska probační a mediační služby a dva azylové domy poskytující pobytovou službu. Vyvážené působení dohledu a pomoci na inkluzivní změnu lidí po VTOS bylo identifikováno pouze v azylových domech. V ostatních případech převládá v působení dohled nad pomocí.

Zjištění, že existuje vyvážené působení dohledu a pomoci sociální práce v azylových domech, vycházelo ze sdělení obou skupin respondentů. Lidé po VTOS se většinou vyjadřovali tak, že je jim v azylových domech poskytnuta veškerá péče nutná k uspokojení základních lidských potřeb a současně i pomoc snažící se je aktivizovat směrem k osamostatnění. Uváděli současně, že zde panuje řád a kontrola, která však nebyla obvykle specifikována. Zaznělo také, že dohled se týká udržování pořádku a bezproblémovosti vztahů mezi klienty. Respondenti po VTOS v uvedené souvislosti vyslovili, že jim takto nastavené pojetí pomoci vyhovuje, neboť podporuje vytváření podmínek pro inkluzivní příležitosti. Zainteresovaní aktéři IPI tyto výroky potvrzovali. Dle nich v rámci pobytových služeb azylových domů existuje vyvážené působení dohledu a pomoci. Z výroků lze dovozovat, že u tohoto přístupu vnímají klienti potenciál pozitivního vlivu na způsobilost lidí po VTOS využívat příležitosti díky schopnostem hospodařit, přijímat zodpovědnost a díky vypěstované vnitřní disciplíně, na něž se dohled dle nich soustřeďuje. Z výpovědí však vzešlo i zjištění, které ukazuje na jiný důvod pro fungování dohledu v azylových domech, než je zájem klientů. Lze jej interpretovat jako zajištění vnitřního chodu azylových domů, který by bez dohledu nad klienty nemusel být bezproblémový.

Poznatky o nevyváženém působení dohledu a pomoci na konci VTOS vzešly od respondentů po VTOS, kteří uváděli, že v závěru VTOS očekávali výrazný příklon k aktivitám pomáhajících pracovníků vězeňské služby, které by jim usnadnily přechod do občanského života. Toho se jim však dle nich nedostávalo. Naopak v náplni výkonu trestu registrovali převládající dohled personálu, který se příliš nelišil od běžného „režimu“ v průběhu celého VTOS (*„Čekal jsem, že na výstupním začnou s pořádným řešením problémů a budou se mi věnovat víc. Byly tam sice navíc nějaké přednášky o tom, kam máme jít na úřad a tak, ale pořád převládalo kontrolování dozorců,“* respondent 6, po VTOS). Bylo tedy možné dovozovat, že takovýto stav nevytváří předpoklady pro tvorbu příležitostí, jejichž využití ze strany lidí po VTOS by působilo pozitivně na jejich inkluzivní změnu. Příslušnými aktéry IPI byly výroky potvrzovány a současně jimi byl stav převládajícího působení dohledu vysvětlován důrazem vězeňské služby na bezpečnost, spočívající ve zvýhodňování zaměstnanců ve služebním poměru v kariérním postupu na místa s rozhodovací pravomocí (*„Určitě převažuje bezpečnost nad pomáháním. Byly tady trendy, které se to snažily zvrátit, protože tohle bylo typické pro totalitní vězeňství. Jenže nastoupila nová garnitura vedení vězeňské služby, která si pro sebe vydobyla uniformy a budovaný resocializační pilíř začal stagnovat,“* respondent 13, aktér IPI). Studium dokumentů potvrdilo, že pracovníci v pomáhajících profesích (od nichž lze očekávat větší příklon k vyváženosti dohledu a pomoci) mají ztížený přístup k pozicím určujícím organizační trendy ve vězeňské službě.

Zjištěná převaha dohledu na konci VTOS ukazuje spíše na nevytváření optimálních předpokladů pro tvorbu příležitostí, jejichž využití ze strany lidí po VTOS by na jejich inkluzivní změnu působilo pozitivně. Z výroků respondentů po VTOS a jednoho aktéra IPI lze také vyslovit hypotézu, že v závěru VTOS není v souvislosti s převažujícím dohledem plně využít odborný potenciál pomáhajících pracovníků vězeňské služby, podporující v podobě různých forem sociální pomoci proces sociální inkluze lidí po VTOS.

Z rozhovorů s oběma skupinami respondentů i studiem dokumentů zjištěná převaha působení dohledu v činnosti probační a mediační služby vychází z jejich legislativních kompetencí. Toto zjištění vyvolávalo u některých lidí po VTOS určité nepochopení. Předpokládali totiž, že jim může poskytnout ve své působnosti větší penzum sociální pomoci. Příklad tohoto nepochopení se ukázal specificky u dvou respondentů po VTOS, kteří považovali za pomoc od probační a mediační



služby nikoliv zajištění přístupu k příležitostem, ale přímo uspokojení svých potřeb. Aktéři IPI se v této souvislosti vyslovili pro přiznání nových kompetencí této službě, znamenající podstatněji zapojení do působení na inkluzivní změnu lidí po VTOS prostřednictvím sociální pomoci. Někteří uvedli i názor, že vyváženější kombinace dohledu a pomoci v činnosti této instituce by na ni mohla působit pozitivněji než dosud. Výzkumem však nebylo prokázáno, že by působení Probační a mediační služby (s převahou dohledu) mělo negativní vliv na inkluzivní změnu lidí po VTOS.

### **Osobní reakce lidí po VTOS na institucionální podporu jejich sociální inkluze**

Empirické poznatky z rozhovorů s lidmi po VTOS a aktéry IPI ukázaly, že osobní reakce konkrétních lidí po VTOS na IP působí na jejich inkluzivní změnu často problematicky, což lze spatřovat v několika faktorech. Jedná se o ovlivnitelnost kriminogenním prostředím, agresivní jednání a zejména o ovlivnění nedořešené závislosti na drogách, které způsobují, že někteří lidé po VTOS nevyužívají příležitosti nabízející se jim prostřednictvím IP. Speciálně jejich drogová závislost se dle aktérů IPI stala negativním faktorem, který stále častěji komplikuje nevyužívání příležitostí k inkluzivní změně (*„Jako velký problém poslední doby vidím nedořešenou závislost na drogách. Pokud dostanou kratší trest a nemají nařízenou léčbu, tak se stává, že do toho spadnou zase,“* respondent 19, aktér IPI). Projevy závislosti podle nich způsobily, že konkrétní lidé po VTOS nevyužili možnost získat sociální dávky, příležitost získat bydlení, možnost rekvalifikace, možnost žít na svobodě v době podmínečného propuštění a možnost být podmínečně propuštěni.

Výzkum rovněž ukázal, že ne všechny osobní reakce respondentů po VTOS na IP jejich inkluzivní změnu komplikují. Především ve výpovědích aktérů IPI bylo možno sledovat indikace vedoucí k vyslovení hypotézy, že některé osobní reakce lidí po VTOS na IP inkluzivní změnu podporují. Osobní reakce na IP lze tedy chápat jako komplex, zpravidla obsahující pozitivní i negativní odezvy na IP. Výsledný efekt těchto interakcí byl však dle respondentů IPI spíše negativní. Dílčí selhání nakonec působila na jejich inkluzivní změnu negativně. Nevyužití příležitosti v jedné oblasti (např. nevyužití možnosti získat zaměstnání či bydlení) se přenášela dále a způsobovala, že inkluze neprobíhala zdárně.

Lidé po VTOS vypovídali, že si vlastní negativní reakce na působení IP uvědomují, včetně jejich důsledků na inkluzivní změnu. Někteří v tomto smyslu vyslovili kritickou sebereflexi. „Ex-post“ tak hodnotili svá pochybení ve vztahu k příležitostem, jež jim IP nabízela a které nevyužili, což lze chápat jako signál, že podpora sebereflexe lidí po VTOS může příznivě působit na jejich inkluzi (*„Já si za spoustu věcí v životě můžu sám. To víte, že jsem se nechoval v podmínce, jak bych měl. Přišli kamarádi, kteří řekli, pojď, uděláme obchod, a bylo to. Snažím se už takové blbosti nedělat,“* respondent 5, po VTOS). Někteří aktéři IPI upozornili, že osobní reakce lidí po VTOS na IP sice často vedou k nevyužívání nabízených příležitostí, ale nemusí se tak dít jen kvůli problematickým charakteristikám jedinců po VTOS. Může totiž jít o dopad jejich interakce s IP, která někdy nefunguje optimálně a nemusí vždy plnit svou úlohu, což může u některých propuštěných odsouzených vyvolávat oslabení motivace k využívání příležitostí.

V rámci zkoumání působení participativních charakteristik na inkluzivní změnu byly ve výrocích respondentů po VTOS přítomny časté zmínky o personálu věznic. Hovořili také často o svém pobytu ve vězení, ve srovnání s obdobím, kdy již byli na svobodě a byli v interakcích s aktéry IPI z pomáhajících organizací. Mohlo by to znamenat, že jsou s prostředím věznice příliš identifikováni, a mohou tak mít problém zapojovat se do příležitostí běžného života. Zjištění lze interpretovat jako osobní charakteristiku lidí po VTOS komplikující jejich sociální inkluzi.

### **Působení „prostorové de/koncentrace“ různých nástrojů sociální pomoci na sociální inkluzi lidí po VTOS**

Výzkum ukázal, že v některých městech regionu existuje prostorová koncentrace různých nástrojů sociální pomoci lidem po VTOS, jež nevznikla záměrně a nezamyšleně působí na proces jejich sociální inkluze.



Lidé po VTOS ve svých výročí oceňovali prostorovou blízkost pomáhajících organizací, existovala-li v místě, do něž se po VTOS vraceli. Vytvářelo to pozitivní vliv na jejich psychiku, kterou považují za zjištěnou v důsledku přechodu z vězení do občanského života. Z jejich sdělení vyplynulo, že snadná dostupnost různých nástrojů IP je okolnost usnadňující, resp. zrychlující využití některých příležitostí, které nabízí IP. Lze předpokládat, že to podpůrně působí na jejich inkluzivní změnu při přechodu z VTOS do občanského života. Respondenti po VTOS konkrétně zmiňovali, že jim návrat na svobodu usnadňovala dostupnost sociální pomoci kurátorů, úřadu práce, zdravotní pojišťovny a probační a mediální služby („Bylo dobré, že když jsem přišel z kriminálu, šel jsem za kurátorem a hned pak kousek na pracák. Ve stejném bloku byly sociálka a pojišťovna, kde jsem se měl blážit, byla taky kousek,“ respondent 7, po VTOS). Někdy se zmiňovali obecně o dostupnosti „úřadů“, aniž by je identifikovali.

Aktéři IPI potvrzovali názory lidí po VTOS. Bezprostředně po ukončení VTOS se dle nich jedná o klíčový podpůrný faktor sociální inkluze. Právě tehdy totiž hrozí opětovně problematické jednání některých lidí po VTOS, kterému včasná pomoc může předcházet. Že má prostorová koncentrace nástrojů IP na inkluzi vliv, potvrzují i výroky dalších aktérů IPI a respondenta po VTOS, kteří hovořili o vzájemné prostorové vzdálenosti organizací poskytujících sociální pomoc, což může být příčinou nevyužití všech dostupných příležitostí, které IP nabízí.

Na základě uvedeného lze vyslovit hypotézu, že nezamýšlená prostorová koncentrace jednotlivých nástrojů sociální pomoci pro lidi po VTOS může usnadňovat jejich inkluzivní změnu. Umožňuje rychlejší přístup k více nástrojům sociální pomoci současně a působí pozitivně na psychiku lidí po ukončení VTOS. Může také preventivně podporovat případné problematické jednání lidí po VTOS, směřující k recidivě. Nejedná se sice o charakteristiku IP, která by byla jejím základním „pilířem“, nicméně její působení může mít individuálně důležitý přínos pro inkluzivní změnu lidí po VTOS.

## ZÁVĚR A DOPORUČENÍ PRO PRAXI SOCIÁLNÍHO ZAČLEŇOVÁNÍ LIDÍ PO VTOS

Výzkumné šetření ukázalo, že dle dotázaných respondentů a zkoumaných dokumentů v regionu<sup>4</sup> působí na inkluzi lidí po VTOS všechny z teoretických předpokladů odvozené charakteristiky IP. Zjištěn byl vliv jedné charakteristiky, kterou teorie nepředpokládá – prostorová de/koncentrace a souběžná ne/dostupnost nástrojů IP, která nebyla v regionu zamýšlena. Na základě uvedených zjištění je možné charakteristiky IP rozdělit na čtyři typy: a) které sociální inkluzi lidí po VTOS pomáhaly; b) které sociální inkluzi lidí po VTOS současně pomáhaly i nepomáhaly; c) které jí nepomáhaly; d) jejichž přítomnost byla rozpoznána, ale působení na inkluzivní změnu lidí po VTOS nebylo zjištěno.

Je třeba upřesnit, že za „pomáhající“ charakteristiky IP jsou považovány takové, jejichž působení podporovalo dostupnost příležitostí pro lidi po VTOS, nebo vedlo k podpoře využití příležitostí lidmi po VTOS, případně vedlo k obojímu současně. Za „nepomáhající“ jsou chápány charakteristiky IP, které dostupnost příležitostí pro inkluzivní změnu lidí po VTOS nebo jejich využívání těmito lidmi nepodporovaly. U charakteristik, které sociální inkluzi lidí po VTOS pomáhaly i nepomáhaly, docházelo v rámci jejich působení ke kombinacím působení ve výše uvedeném smyslu.

Jako inkluzi lidí po VTOS pomáhající byly identifikovány následující charakteristiky IP:

- Zapojení azylového domu do spolupráce s organizacemi odlišného zaměření otvírala lidem po VTOS, kteří z azylového domu odcházeli do nájemního bydlení, příležitosti získat finance a bytové vybavení a ti tyto příležitosti využívali (viz teoretický předpoklad o působení „vazeb spolupráce“).

<sup>4</sup> Zjištění platí pouze pro zkoumaný případ. Interpretace jsou založeny na získaném porozumění, jak dle respondentů a zkoumaných dokumentů působí charakteristiky IPI na inkluzivní změnu lidí po VTOS v Moravskoslezském kraji.



- Uznání potřebnosti sociálních služeb na komunitní úrovni (v Komunitních plánech) znamená zlepšení přístupu organizací, pomáhajících lidem po VTOS, k finančním dotacím, což lidem po VTOS přináší příležitost získat azylové bydlení bezprostředně po ukončení výkonu trestu. Absence bydlení po ukončení VTOS byla účastníky výzkumu označována za ohrožení inkluzivní změny lidí po VTOS (viz teoretický předpoklad o působení „vazeb spolupráce“).
- Participace širší komunity na spolupráci s organizací poskytující pobytovou službu lidem po VTOS, kteří takovou participaci vnímají jako významnou psychickou podporu a nabývají větší jistotu a sebevědomí při využívání dalších inkluzivních příležitostí i bez využití sociální pomoci (viz teoretický předpoklad o působení „participativních charakteristik“).
- Vyvážené působení dohledu a pomoci v azylových domech, které podporuje potenciál lidí po VTOS využívat příležitosti k inkluzivní změně. Sociální pomoc jim poskytuje vše potřebné k uspokojení základních lidských potřeb a snaží se je aktivizovat k osamostatnění. Dohled pomáhajících pracovníků podporoval schopnost bývalých odsouzených hospodařit nebo přijímat zodpovědnost, případně u nich pomáhal pěstovat disciplínu, nutnou k využívání dalších příležitostí IP (viz teoretický předpoklad o „vyváženém působení dohledu a pomoci“).
- Podpora sebereflexe lidí po VTOS. Někteří lidé po VTOS vyslovovali kritickou sebereflexi dřívějších negativních reakcí na příležitosti IP. To lze chápat jako signál, že podpora sebereflexe může zlepšovat potenciál lidí po VTOS příležitosti využívat (viz teoretický předpoklad o působení „osobních reakcí na IPI“).

Za dílčí charakteristiky současně pomáhající i nepomáhající sociální inkluzi lidí po VTOS lze považovat tyto:

- Přístup lidí po VTOS k příležitostem podporovala angažovanost aktérů IPI. Posilovala jejich vědomí, že jsou podporováni. Ve zjištěných případech jim pomáhala zpřístupnit bydlení a řešení zadlužení. Přístupu k příležitostem nepomáhalo, pokud aktéři IPI nepřístupovali k řešení jejich případů angažovaně (viz teoretický předpoklad o působení „participativních charakteristik“).
- Na dostupnost příležitostí pro inkluzivní změnu lidí po VTOS působilo spíše nepříznivě, pokud v komunitě nebyly k dispozici azylové bydlení zaměřené na lidi po VTOS a související pomoc. Nepříznivě také působilo, pokud v lokalitě byla slabá komunitní podpora služeb zaměřených na pomoc lidem po VTOS. Přínosem pro sociální inkluzi se naopak jeví, když existovala organizace nabízející specifické služby pro lidi po VTOS, která byla zapojena do komunitních plánů a spolupráce s organizacemi v komunitě. Znamenalo to přístup pomáhajících organizací k dotacím, což přinášelo podporu nabídky bydlení pro lidi po VTOS. Komunitní spolupráce s dalšími organizacemi znamenala pro lidi po VTOS příležitost získat výdělek a bytové vybavení (viz teoretický předpoklad o působení „vazeb spolupráce“).
- Nejednoznačné působení koordinované spolupráce. Jako prvek IP sociální inkluzi lidí po VTOS napomáhající se jeví koordinovaná, na dobré komunikaci a partnerských vztazích založená spolupráce subjektů poskytujících pomoc lidem po VTOS na úrovni „mikro“ a „mezo“. A to i přesto, že z výzkumu explicitně nevyplývalo, o jaké příležitosti se v konkrétnostech jednalo. Zjištění ovšem implikují, že pokud se do koordinované spolupráce zapojí aktéři působící na „makro“ úrovni (centrální politiky), nevede to k reálné podpoře programů IP pro lidi po VTOS. Zapojení těchto aktérů programům nepřináší teorií předpokládanou politickou legitimitu. Příklad je uveden v následující charakteristice (viz teoretický předpoklad o působení „vazeb spolupráce“).
- Využívanou významnou příležitostí k inkluzivní změně lidí ve/po VTOS se jevil projekt „Probační dům“, nabízející službu s charakterem azylového bydlení. Služba umožňovala



dřívější odchod z VTOS lidem, kteří mohli splnit většinu podmínek soudů pro podmíněčné propuštění, nespĺňovali však jednu veledůležitou: zajištěné bydlení. Projekt byl akterý IPI na úrovni „makro“ přerušen z důvodů, které respondenti nepovažovali za racionální. Důsledkem přerušeni bylo snížení dostupnosti příležitostí pro inkluzivní změnu u konkrétních lidí ve VTOS (viz teoretický předpoklad o působení „vazeb spolupráce“).

- Na průběžnost procesu sociální inkluze lidí po VTOS působila nepříznivě inkonzistence mezi deklarovanými cíli IP a každodenními cíli pomáhající pomoci. Jejich včasné zasílání je považováno za velmi důležitý prvek IP, pomáhající řešit problémy lidí krátce po VTOS. Dle legislativy dávky nemohou být vyřizovány v průběhu VTOS, a tudíž nemusí být vypláceny bezprostředně po propuštění na svobodu. Zpožděním výplaty dávek narušená průběžnost pomoci byla částečně kompenzována využíváním dočasného bezúplatného poskytnutí ubytování a potravin lidem po VTOS některými azylovými domy (viz teoretický předpoklad o působení charakteristiky „průběžnost pomoci“).
- Osobní reakce konkrétních lidí po VTOS na IP působily na jejich inkluzivní změnu často problematicky. Ovlivnitelnost kriminogenním prostředím, agresivní jednání a nedorešená závislost na drogách způsobovaly, že někteří bývalí odsouzení nevyužívali nabízené příležitosti k inkluzivní změně. Lidé po VTOS se někdy připravili o sociální dávky, o rekvalifikaci, o možnost žít na svobodě v době podmíněčného propuštění, o podmíněčné propuštění a o příležitost získat bydlení. Některé reakce lidí po VTOS však někdy měly podpurný vliv na jejich inkluzivní změnu. Situace lidí po VTOS byla často komplexem smíšených reakcí na nabídky IP. Případná dílčí chyba (nevyužití příležitosti) v jedné oblasti sociální podpory ovlivňovala využívání dalších příležitostí, a sociální inkluze tudíž neprobíhala zdárně (viz teoretický předpoklad o působení „osobních reakcí na IPI“).
- Prostorová koncentrace různých nástrojů sociální pomoci pro lidi po VTOS může usnadňovat jejich inkluzivní změnu urychlením dostupnosti příležitostí, resp. více nástrojů sociální pomoci současně. Koncentrovaná dostupnost pomoci přináší lidem po VTOS psychickou vzpruhu a může působit preventivně proti recidivě. Prostorová vzdálenost organizací poskytujících sociální pomoc se naopak jeví jako nepříliš proinkluzivní, neboť může být příčinou nevyužití všech příležitostí, které IP inkluze nabízí (předpoklad nebyl v teorii zaznamenán).

Inkluzi lidí po VTOS dle výzkumu nepomáhající jsou následující charakteristiky IP:

- Na inkluzivní změnu lidí po VTOS působila spíše negativně neangažovanost politických akterů IPI. Respondenti od nich mnoho neočekávali, což zdůvodňovali jejich nezájmem o problematiku sociální inkluze nebo upřednostňováním jiných priorit. Nedůvěra v politické akterý pravděpodobně oslabovala důvěru lidí po VTOS k podpoře IP obecně (viz teoretický předpoklad o působení „participativních charakteristik“).
- Negativní vliv na kvalitu sociální pomoci poskytované lidem po VTOS může mít působení pomáhajících pracovníků, kteří nejsou fundovanými odborníky (pracovníci v sociálních službách), avšak jsou v pomáhajících organizacích preferováni pro nižší mzdové nároky. Důsledkem může také být, že angažovanost a loajalita pracovníků disponujících odborným vzděláním, avšak adekvátně pracovně nezařazených (do pozic sociálních pracovníků) není příliš vysoká a mohou hledat jiné profesní uplatnění. Na proces sociální inkluze konkrétních lidí po VTOS ani takový stav nemusí mít pozitivní vliv (viz teoretický předpoklad o působení „participativních charakteristik“).
- Na inkluzivní změnu lidí po VTOS nepůsobilo příznivě, pokud očekávali konkrétní řešení svých problémů a poskytovaná pomoc měla problematickou kvalitu a intenzitu, resp. se projevovala povrchností, odtazitým či liknavým jednáním akterů IPI. To způsobovalo, že problémy lidí po VTOS nebyly adekvátně řešeny. Problémy tohoto



druhu byly zjištěny v kontaktu se sociální pracovníci věznic, se sociálním kurátorem a úředníkem probační a mediační služby (viz teoretický předpoklad o působení charakteristiky „jasnost/nekonzistentnost cílů IP“).

- Ukončení informování sociálních kurátorů Vězeňskou službou ČR o skutečnosti, že mohou být navštíveni klientem propuštěným z VTOS, které je důsledkem obav o porušování zákona o ochraně osobních údajů, narušuje průběžnost poskytování sociální pomoci. Systémová změna, platící od roku 2015, může omezovat dostupnost příležitostí, resp. specifických variant řešení problémů konkrétních lidí po VTOS. Může docházet k tomu, že neinformovaní kurátoři nemusí mít pro klienty propuštěné z VTOS připravenou přiměřenou nabídku pomoci (viz teoretický předpoklad o působení charakteristiky „průběžnost pomoci“).
- Obecné nástroje sociální pomoci ukotvené v různých legislativních normách se neprojevovaly jako dostatečné při potřebě řešit vzájemně související problémy lidí po VTOS. Sociální pomoc na individuální úrovni příliš nevykazovala využívání zdrojů poskytovaných různými sociálně-politickými nástroji. Pokud již byla lidem po VTOS v jedné oblasti pomoc poskytnuta (např. pomoc s bydlením), stávalo se, že v jiných oblastech pomoc selhávala, čímž byla jejich sociální inkluze v komplexním smyslu značně ztížena. Je-li působení IPI v uvedeném smyslu nekomplexní, dochází k omezování dostupnosti příležitostí pro inkluzivní změnu konkrétních lidí po VTOS (viz teoretický předpoklad o působení „komplexnosti / nedostatečné komplexnosti“ nabídky pomoci).
- V rámci komplexní nabídky pomoci lidem po VTOS, která by jim usnadňovala přístup ke všem příležitostem k inkluzivní změně, scházelo někdy na individuální úrovni intenzivní doprovázení při orientaci v možnostech nabídky IPI. Lidé po VTOS totiž mohou být dlouhou izolací od běžného života dezorientováni a racionalita jejich samostatného rozhodování může být bez dlouhodobějšího provázení oslabena (viz teoretický předpoklad o působení „komplexnosti / nedostatečné komplexnosti“ nabídky pomoci).
- Převaha dohledu nad pomocí před koncem výkonu trestu omezovala vytváření/zpřístupnění příležitostí pro lidi po VTOS. Ti totiž v závěru VTOS očekávali větší příklon k aktivitám, které by jim usnadňovaly přechod do občanského života, čehož se jim nedostávalo. S převládajícím působením dohledu není zřejmě ani plně využít potenciál odborných zaměstnanců Vězeňské služby, který by při širším zaměření na různé formy sociální pomoci podpůrně působil na proces sociální inkluze lidí ve/po VTOS (viz teoretický předpoklad o „vyváženém působení dohledu a pomoci“).
- Nevyužívání příležitostí k inkluzivní změně lidmi po VTOS, resp. jejich problematické reakce na působení IP, nemusí být jen důsledkem jejich osobnostních charakteristik. Může jít o dopad jejich interakce s IP, která někdy dobře neplní svoji úlohu (viz teoretický předpoklad o působení „osobních reakcí na IPI“).
- Někteří lidé po VTOS opakovaně hovořili o svém pobytu ve věznicích a srovnávali jej s obdobím, kdy byli na svobodě a byli v interakcích s akterými IPI z dalších pomáhajících organizací. Mohlo by to znamenat, že jsou s vězeňským prostředím silně identifikováni a mohou mít tak problém zapojovat se do příležitostí běžného života (viz teoretický předpoklad o působení „osobních reakcí na IPI“).

Za dílčí charakteristiky, u nichž nebyl prokázán pozitivní ani negativní vliv na sociální inkluzi lidí po VTOS, lze považovat tyto:

- Nepotvrdilo se, že zjištěná neexistence koordinačního aktéra IPI či zastřešení IP inkluze lidí po VTOS organizací/agenturou komplikuje vytváření příležitostí pro inkluzivní změnu lidí po VTOS (viz teoretický předpoklad o působení „vazeb spolupráce“).
- Zjištěná výrazná převaha působení dohledu v činnosti Probační a mediační služby neukazovala na negativní vliv na inkluzivní změnu lidí po VTOS. Nebyl však prokázán



ani významný vliv působení dohledu na tvorbu příležitostí lidí po VTOS. Dle respondentů výzkumu by větší vyváženost dohledu a pomoci v činnosti Probační a mediační služby (příznáním příslušných kompetencí) mohla na inkluzivní změnu lidí po VTOS působit pozitivněji než existující stav (viz teoretický předpoklad o „vyváženém působení dohledu a pomoci“).

Shrnuto, byl zjištěn nízký počet charakteristik IPI, které na proces sociální inkluze lidí po VTOS působily výhradně pozitivně. Až na jednu výjimku se vždy jednalo o charakteristiky, které působily v souvislosti s poskytováním pobytových sociálních služeb pro lidi po VTOS. Lze konstatovat, že působení IPI na inkluzivní změnu zjevně vykazuje deficity a nelze je hodnotit uspokojivě.

Z výzkumu lze vyvodit doporučení, která by praxi v této oblasti mohla zlepšit, přestože použitá kvalitativní výzkumná strategie neumožňuje výzkumné poznatky zobecňovat. S vědomím tohoto limitu je základním doporučením využít formulované zdůvodněné hypotézy nejprve k dalšímu podrobnějšímu zkoumání, což znamená jejich ověření na reprezentativním vzorku respondentů. Uvádět níže uvedená doporučení do praxe považují za optimální až v případech jejich verifikace.

Některá zjištění lze ověřit poměrně nekomplikovaně a již nyní lze přemýšlet o možných změnách, které by pomáhaly usnadnit proces sociální inkluze lidí po VTOS. Jde o charakteristiky sociální inkluze, jejichž problematické působení bylo kromě zjištění v rozhovorech s oběma skupinami respondentů ověřeno studiem legislativy v rámci triangulace. Jedná se tedy o působení pramenící ze systémového nastavení a není nutné zjišťovat příčiny stavu, který na inkluzivní změnu lidí po VTOS nepůsobí pozitivně, a následně složitě hledat mechanismy, které by pomohly uskutečnit změnu.

Takovým případem je revize značného zpoždování výplaty dávek hmotné nouze. Doporučením je zvážení legislativních změn, které by akceptovaly specifika situací lidí po VTOS a umožnily by vyřizování dávek před ukončením trestu. Souběžně by bylo žádoucí nastavit krátké lhůty, obligatorně zajišťující výplatu dávek již v prvních dnech na svobodě.

Dalším doporučením je obnovit informování sociálních kurátorů vězeňskou službou prostřednictvím „hlášení o nadcházejícím propuštění“ a současně hledat způsob zabezpečení přenosu informací cestou datových schránek o lidech ve/po VTOS mezi vězeňskou službou a sociálními kurátory tak, aby nebyl porušován zákon o ochraně osobních údajů.

Následující doporučení vyžadují další verifikaci, nejsou tím však pro zlepšení procesu sociální inkluze lidí po VTOS méně významná.

Angažovanost aktérů IPI působících na úrovni centrální politiky, která se v realitě jeví „vlažně“, by měla v oblasti sociální inkluze lidí po VTOS doznat výrazných změn. Z této úrovně by mělo dojít k mnohem větší aktivitě, promítnuvší se do nastavení specifické politiky, vytvářející a posilující vazby spolupráce mezi všemi aktéry IP inkluze lidí po VTOS, a která by také pro tuto cílovou skupinu explicitně pomáhala vytvářet příležitosti pro inkluzivní změnu.

Další doporučení se vztahuje ke zřízení organizací, které by v rámci regionální působnosti (v celé České republice) nabízely specifické služby pro propuštěné odsouzené. Organizace by měly být zapojeny do municipálních Komunitních plánů. Podporována by měla být také jejich spolupráce s dalšími organizacemi v komunitě. Některé organizace by měly v rámci nabídky azylového bydlení pro lidi po VTOS nabízet i „probační bydlení“, navazující na projekt „Probační dům“. Vedle vytvoření šance pro konkrétní lidi ve/po VTOS by to pomohlo „ulevit“ kapacitám věznic.

Organizace zapojené do IP inkluze by se měly v personální oblasti snažit modifikovat jednání konkrétních pracovníků, kteří (případným) liknavým, povrchním či odtažitým chováním mohou omezovat kvalitu a intenzitu sociální pomoci lidem po VTOS.

V zájmu kvality poskytovaných sociálních služeb lidem po VTOS by mělo být zváženo zvýšení podílu sociálních pracovníků na úkor pracovníků v sociálních službách.

V rámci sociální práce (resp. působení pomáhajících oborů) v závěru VTOS by měla být posílena složka pomoci na úkor dohledu, resp. zaveden větší příklon k aktivitám usnadňujícím lidem po





VTOS vytváření podmínek pro přechod do občanského života, za plnějšího využití odborného potenciálu pomáhajících pracovníků vězeňské služby. V oblasti působení této instituce je také důvodem k zamyšlení (případně úpravě programů zacházení), zdali a proč mohou být někteří lidé ve VTOS tak identifikováni s vězeňským prostředím, že jim to může bránit zapojovat se po ukončení trestu do příležitostí běžného života.

Aktérům IPI na úrovni centrální politiky doporučují, aby s pomáhajícími pracovníky z praxe pomoci lidem po VTOS provedli evaluaci podmínek, které sociální politika vytváří, či nevytváří pro komplexní propojování zdrojů (dávek a služeb) při řešení individuálních situací lidí po VTOS. V úvahu přichází vytvoření právní úpravy řešení sociálního začleňování lidí po VTOS, která by komplexně pomohla na individuální úrovni propojit využití zdrojů aktuálně poskytovaných různými nástroji sociální politiky.

Aktérům IPI na úrovni centrální politiky rovněž doporučují posoudit možnosti jednotlivých municipalit pro prostorovou koncentraci jednotlivých nástrojů sociální pomoci (fyzickou blízkost organizací) pro lidi po VTOS, které jim sociální pomoc poskytují. Tam, kde by to po jednání se všemi zúčastněnými subjekty (ministerstvy a municipalitami) nevyvolávalo vážné komplikace, doporučují zavést strategii, snahou které bude prostorovou koncentraci nástrojů sociální pomoci pro lidi po VTOS (kde tomu tak není) realizovat.

Aktérům IPI na úrovni „mikro“ (organizacím a pomáhajícím pracovníkům) provádějícím intervence s lidmi po VTOS doporučují, aby při nich neopomíjeli intenzivní doprovázení klientů, resp. intenzivní pomoc při orientaci v možnostech, které jim IPI nabízí.

Navrhovat, jak se pokusit změnit problematické osobní reakce lidí po VTOS na IPI při využívání příležitostí, nelze, neboť výsledky výzkumu k tomu neposkytují patřičnou oporu. Tato oblast by si na základě výzkumných zjištění zasloužila samostatnou analýzu, jejíž poznatky by v pomáhající praxi byly využity. Jediné doporučení, které lze vyslovit, je, že je důležité v rámci sociálního začleňování lidí po VTOS pohlížet na jejich dřívější nevyužívání příležitostí k inkluzivní změně optikou toho, že mohlo jít o důsledek interakcí s IPI, která neplnila dobře svou úlohu. Tedy že v důsledku nedostatku podpory nevyužitý inkluzivní potenciál lidí po VTOS může být (za jiných podmínek) vyšší.

## POUŽITÉ ZDROJE

- ANDREWS, D. A., BONTA J. 1998. *The Psychology of Criminal Conduct*. 2nd ed. Cincinnati: Anderson.
- BORZYCKI, M., MAKKAI, T. 2007. *Prisoner Reintegration Post-Release*. Canberra: Australian Institute of Criminology.
- BOTTOMS, A. E., McWILLIAMS, W. 1979. A Non-Treatment Paradigm for Probation Practice. *British Journal of Social Work*, 9(2), 160–201.
- BROOKER, C., REPPER, J., BEVERLEY, C., FERRITER, M., BREWER, N. 2002. *Mental Health Services and Prisoners* [online]. Commissioned by Prison Health: Department of Health. [30. 3. 2017]. Dostupné z: <http://www.ohrn.nhs.uk/resource/Research/MHSysRevIntro.pdf>
- CUSHING, P. J. 2003. *Policy Approaches to Framing Social Inclusion and Social Exclusion: An Overview*. Toronto: Institut Roehar.
- ČERNÍKOVÁ, V. 2008. *Sociální ochrana: terciární prevence, její možnosti a limity*. Plzeň: Aleš Čeněk.
- FISCHER, S., ŠKODA, J. 2009. *Sociální patologie: analýza příčin a možnosti ovlivňování závažných sociálně patologických jevů*. Praha: Grada.
- FOX, A. 2002. Aftercare for Drug-Using Prisoners: Lessons From an International Study. *The Probation Journal*, 49(6), 120–129.
- GENDREAU, P. 1994. Principles of Effective Intervention. In: FULTON, B., STONE, S.,



- GENDREAU, P. (Eds.). *Restructuring Intensive Supervision Programs: Applying What Works*. Lexington: American Probation and Parole Association, 117–130.
- GENDREAU, P., ANDREWS, D. A. 1990. Tertiary Prevention: What the Meta-Analyses of the Offender Treatment Literature Tell Us About “What Works”. *Canadian Journal of Criminology*, 32(1), 173–184.
- GENDREAU, P., GOGGIN, C. 1997. Principles of Effective Intervention. In: ANVOORHIS, P., LESTER, D., BRASWELL, M. (Eds.). *Correctional Counseling and Rehabilitation*. 3rd ed. Cincinnati: Anderson.
- GENDREAU, P., ROSS, R. R. 1987. Revivification of Rehabilitation: Evidence from the 1980s. *Justice Quarterly*, 4(3), 349–407.
- GILGUN, J. F. 2015. *Deductive Qualitative Analysis as Middle Ground: Theory-Guided Qualitative Research*. Seattle: Amazon Digital Services LLC.
- JAMES, N. 2015. *Offender Reentry: Correctional Statistics, Reintegration into the Community and Recidivism* [online]. Washington, D. C.: Congressional Research Service. [15. 11. 2016]. Dostupné z: <https://fas.org/sgp/crs/misc/RL34287.pdf>
- MACKENZIE, D. L. 2000. Evidence-Based Corrections: Identifying what Works. *Crime and Delinquency*, 46(4), 457–471.
- MAREŠ, P., SIROVÁTKA, T. 2008. Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluze): koncepty, diskurz, agenda. *Sociologický časopis / Czech Sociological Review*, 44(2), 271–294.
- MARSH, K., FOX, Ch., SARMAT, R. 2009. Is Custody an Effective Sentencing Option for the UK?: Evidence from a Meta-Analysis of Existing Studies. *The Probation Journal*, 56(2), 129–151.
- McNEILL, F. 2002. *Beyond “What Works”: How do People Stop Offending?* [online]. Edinburgh: Criminal Justice Social Work. [9. 2. 2017]. Dostupné z: [http://strathprints.strath.ac.uk/39655/1/Briefing\\_20Paper\\_205\\_final.pdf](http://strathprints.strath.ac.uk/39655/1/Briefing_20Paper_205_final.pdf)
- MUSIL, L. 2012. Jak překonávat obtíže při zprostředkování souběžné pomoci pro klienta? *Sociální práce / Sociálna práca*, 12(1), 52–76.
- NETÍK, K., NETÍKOVÁ, D., HÁJEK, S. 1997. *Psychologie v právu: úvod do forenzní psychologie*. Praha: C. H. Beck.
- PAPAROZZI, M. A., GENDREAU, P. 2005. An Intensive Supervision Program that Worked: Service Delivery, Professional Orientation and Organizational Supportiveness. *The Prison Journal*, 85(4), 445–466.
- PAYNE, M. 1999. Social Construction in Social Work. In: JOKINEN, A., JUHILA, K., PÖSÖ, T. (Eds.). *Construction Social Work Practises*. Brookfield: Ashgate Publishing, 25–65.
- RAYNOR, P., VANSTONE, M. 1994. Probation Practice, Effectiveness and the Non-Treatment Paradigm. *British Journal of Social Work*, 24(4), 387–404.
- SABATIER, P. A., MAZMANIAN, D. 1980. A Framework of Analysis. *Policy Studies Journal*, 8(1), 538–560.
- SMOLÍK, P. 1996. *Duševní a behaviorální poruchy*. Praha: Maxdorf.
- STEPHENSON, M., JAMIESON, J. 2006. *Barriers to Engagement in Education, Training and Employment* [online]. London: Youth Justice Board for England and Wales. [24. 2. 2017]. Dostupné z: <http://dera.ioe.ac.uk/7999/1/Barriers%20to%20ETE%20report%20FINAL.pdf>
- THE BIG LOTTERY FUND. 2013. *Learning from Projects Working with Ex-Offenders* [online]. Glasgow: Arrivo Consulting Ltd. [30. 11. 2016]. Dostupné z: [file:///C:/Users/Coudy/Downloads/er\\_learning\\_exoffenders\\_final.pdf](file:///C:/Users/Coudy/Downloads/er_learning_exoffenders_final.pdf)
- WARD, T., MARUNA, S. 2007. *Rehabilitation: Beyond the Risk Paradigm*. London: Routledge.



# Přístupy sociálních pracovníků ke strategickým dilematům ve světle Globální definice sociální práce<sup>1</sup>

*Approaches of Social Workers to Strategic Dilemmas in Light of the Global Definition of Social Work*

Mirka Nečasová

PhDr. Mirka Nečasová, Ph.D.,<sup>2</sup> pracuje jako odborná asistentka na Katedře sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity a působí také v Mediačním centru v Brně, z. s., jako mediátorka. Oblastí jejího výzkumného a vědeckého zájmu je etika v sociální práci, supervize, vyjednávání a mediace a v rámci spolupráce na výzkumných projektech VÚPSV také problematika sociální integrace imigrantů v ČR, role lokálních vlád při řešení problémů sociálního začleňování a etická dilemata a proměna profesních hodnot v sociální práci.

## Abstrakt

**CÍLE:** Text přináší odpovědi na otázku, jak koresponduje přístup sociálních pracovníků ke strategickým dilematům s požadavky a hodnotami vyjádřenými v Globální definici sociální práce. **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Prostředí, ve kterém sociální pracovníci vyvíjejí svoji činnost, je v postmoderní společnosti provázeno různými změnami a nejistotami. Autoři poukazují na rozporuplnou povahu sociální práce i na nová sociální rizika a dopady neoliberalismu. Mají-li sociální pracovníci v těchto podmínkách obstát, je třeba, aby měli jasnou představu o profesi sociální práce a své úloze a dokázali reagovat na nové trendy a požadavky. Tyto požadavky jsou vyjádřeny v základních dokumentech profese, především v definici sociální práce. Ve výzkumu se tedy zaměřují na trendy vyjádřené v aktuální Globální definici sociální práce a na přístupy účastníků výzkumu ke strategickým dilematům, která svou povahou vybízejí k reakci v intencích hodnot uvedených v Globální definici. **METODY:** Téma bylo zkoumáno prostřednictvím kvantitativní a kvalitativní výzkumné strategie zaměřené na přístup sociálních pracovníků ke strategickým dilematům. **VÝSLEDKY:** Z výsledků vyplývá, že účastníci výzkumu se ztotožňují s předchozí definicí sociální práce a trendy vyjádřené v aktuální definici až na výjimky nereflktují. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Na základě zjištění autorka uvádí doporučení pro výuku budoucích sociálních pracovníků.

## Klíčová slova

definice sociální práce, strategická dilemata, hodnoty, sociální práce

<sup>1</sup> V příspěvku jsou prezentovány vybrané výsledky výzkumu „Výzkum etických dilemat, hodnot a principů sociální práce, VUS2\_07\_VÚPSV“ realizovaného VÚSPV, v. v. i., výzkumné centrum Brno. Realizace projektu byla finančně podpořena MPSV ČR.

<sup>2</sup> Kontakt: PhDr. Mirka Nečasová, Ph.D., Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií, Masarykova Univerzita, Joštova 10, 602 00 Brno; necasova@fss.muni.cz.

**Abstract:**

**OBJECTIVES:** The text provides answers to the question of how the approach of social workers to the strategic dilemmas corresponds with the requirements and values expressed in the Global Definition of Social Work. **THEORETICAL BASE:** In postmodern society, the environment in which social workers operate is accompanied by various changes and uncertainties. The authors point out the contradictory nature of social work and the new social risks and impacts of neoliberalism. If social workers are to stand up to these conditions, they need to have a clear picture of the social work profession and their role, and be able to respond to new trends and demands. These requirements are expressed in the basic documents of the profession, especially in the definition of social work. In the research, I focus on trends expressed in the current Global definition of social work and on the attitudes of research participants to strategic dilemmas, which by their nature encourage a response within the values set out in the Global definition. **METHODS:** The topic was examined through a quantitative and qualitative research strategy aimed at social workers' access to strategic dilemmas. **OUTCOMES:** The results show that the research participants, with a few exceptions, identify themselves with the previous definition of social work and do not reflect the trends expressed in the current definition. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** Based on the findings, the author makes recommendations for teaching future social workers.

**Keywords**

social work definition, strategic dilemmas, values, social work

**ÚVOD**

Sociální pracovníci<sup>3</sup> ve své práci často čelí obtížným situacím v tzv. eticky významných oblastech. Jejich jednání a rozhodování obsahuje etický rozměr již z toho prostého důvodu, že přímo nebo ve svých důsledcích nepřímo zasahuje jiné lidi (Tyrlík, 2004). Pracují přitom v prostředí, které lze charakterizovat „*soustavnou blízkostí k etickému problému či dilematu*“ (Fischer, Milfait, 2008:17). To má více důvodů, mezi kterými můžeme jmenovat paradoxy a kontradikce vlastní sociální práci, jako je např. skutečnost, že se sociální práce tradičně identifikuje se sociálně znevýhodněnými skupinami ve společnosti, je však financována tou stejnou společností; že sociální pracovníci poskytují klientům podporu i kontrolu; že úkolem sociálních pracovníků je hájení práv klientů včetně vyhodnocování potřeb, k dispozici však mají omezené zdroje, kterými tyto potřeby nedokážou pokrýt (např. Beckett, Maynard, 2005; Banks, 2006). K sociální práci bývají vztažena často nerealistická očekávání – přesvědčení, že se podaří vyřešit problémy, které mají kořeny hlouběji, než kam mohou dosáhnout intervence sociální práce (např. Fischer, Milfait, 2008; Keller, 2011). Sociální práce je konfrontována s novými sociálními riziky, která jsou důsledkem „*prolínání procesů tržní transformace, globalizace, dynamizace trhu práce, změn v rodinném chování a demografických změn, migrace, hodnotových posunů a dalších společensko-kulturních proměn*“ (Sirovátka, Winkler, 2010:17). Mezi nová sociální rizika autoři řadí např. výraznou sociální marginalizaci některých skupin, potíže v harmonizaci rodiny a práce, narůstání neplnohodnotné práce (prekarizace práce), narůstání počtu domácností, které se pohybují na hranici chudoby, i selhávání pojišťovacích systémů sociálních států. Na tyto potíže sociální politika často nedokáže adekvátně reagovat, takže naznačené problémy se konzervují a prohlubují (Sirovátka, Winkler, 2010; Keller, 2011). Autoři věnují pozornost také vlivu neoliberalismu, který

<sup>3</sup> V textu pro zjednodušení volím zaužívané termíny sociální pracovník a klient, i když jsem si vědoma toho, že se ve skutečnosti jedná především o sociální pracovnice a klientky. Analogicky termín klient by bylo možné vyjádřit i dalšími pojmy, např. příjemce, konzument, zákazník služby, uživatel, obyvatel domova apod., zůstávám však u prozatím běžného pojmu klient.



mimo jiné spoléhá při zajištění efektivní činnosti sociálního státu na tržní mechanismy, zasazuje se o redukci veřejných výdajů, odmítá hodnoty tradičně spojené se sociální prací a nastoluje manažerské pojetí professionalismismu oproti tradičnímu pojetí, které počítá s autonomií a rozhodovací volností nezávislých profesionálů (např. Noordegraaf 2007; Marston, McDonald, 2012; Evetts, 2013). Jak shrnuje Lymbery (2001), důsledkem je např. skutečnost, že sociální služby se stále více zaměřují pouze na zajištění plnění svého základního poslání na úkor prevence (která je vnímána jako něco navíc), snaží se vyrovnat s požadavkem na měřitelnou efektivitu poskytování služeb (což je v práci s lidmi samo o sobě diskutabilní) a prohlubuje se také propast mezi zdroji a potřebami klientů, takže sociální pracovníci zažívají ve své práci vysokou míru stresu.

Na tyto trendy a mění se podmínky musí sociální práce, která je v zásadě vyjednanou a z hlediska kontextu velmi různorodou aktivitou, reagovat. Na vyjednávání účelu profese působí řada faktorů, jako jsou např. diskurzy formující institucionální kontext, formální profesní báze, očekávání klientů i individuální přístup každého pracovníka k praxi. Tyto různorodé faktory jsou někdy v souladu, častěji však musí pracovník vyjednávat mezi různými očekáváním. Praxe pomáhajících profesí se vždy liší podle kontextu, ve kterém profesionál působí, sociální práce nicméně podléhá této rozrůzněnosti ve větší míře (Healy, 2014).

V této situaci však mohou sociální pracovníci inklinovat spíše k defenzivnímu přístupu a cítit se bezmocní (Gojová, Glumbíková, 2015). Mají-li tedy sociální pracovníci v současných podmínkách obstat, je třeba, aby byli schopni reagovat na nové výzvy a dokázali např. vyjednávat svoji roli v rámci zaměstnavatelské organizace i v multidisciplinárních týmech a mezioborových sítích (Musil, 2013a). K tomu však potřebují mít jasnou představu o kolektivní identitě profese a o své vlastní roli (Musil, 2013b; Webb, 2017). Oporu mohou pracovníkovi poskytnout základní dokumenty sociální práce, které vyjadřují poslání a klíčové hodnoty profese a naznačují společenské trendy, se kterými se sociální práce musí neustále vyrovnávat. Tyto dokumenty tedy nejsou neměnné, ale reagují na změnu společenských podmínek, potřeb praxe aj. Tento text se tedy zaměřuje na aktuálně platnou reformulovanou Globální definici sociální práce a na zodpovězení otázky:

### **Jak koresponduje přístup sociálních pracovníků ke strategickým dilematům s požadavky a hodnotami vyjádřenými v Globální definici sociální práce?**

Pro odpověď budou využity vybrané poznatky z výzkumu hodnot, dilemat a obtížných situací, se kterými se sociální pracovníci ve své práci setkávají, konkrétně vybraná data týkající se vnímání strategických dilemat účastníky výzkumu.

Nejdříve se tedy budu věnovat teoretickému zázemí a charakteristice hlavních pojmů: trendy v sociální práci vyplývající z porovnání globální definice sociální práce z roku 2004 a 2014 a strategická dilemata a přístup k těmto dilematům, poté seznámím čtenáře s dílčími výsledky z kvantitativní i kvalitativní části výzkumu hodnot a etických dilemat, v závěru pak využiji poznatky z výzkumu pro návrh některých doporučení pro vzdělávání v sociální práci.

## **TEORETICKÉ UVEDENÍ**

Mezi klíčové hodnoty sociální práce patří lidská důstojnost a z ní vyplývající respekt k osobám a obecné dobro vyjádřené hodnotou sociální spravedlnosti. Tyto klíčové hodnoty jsou uvedeny v definici sociální práce, která bývá průběžně reformulována na základě impulzů daných např. změnou společenských podmínek, potřeb praxe aj. Proměny definice sociální práce odrážejí trendy, na které sociální práce reaguje, a zároveň tak podávají informaci o misi, a tedy i identitě sociální práce.

### **Globální definice sociální práce**

Profesní hodnoty a misi sociální práce na mezinárodní úrovni shrnuje Globální definice sociální práce z roku 2014, která nahradila definici z roku 2004: „*Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu*



*teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti.*“ (IFSW, 2004; překlad SSP ČR, 2004.)

*„Sociální práce je na praxi založená profese a akademická disciplína, která podporuje sociální změnu a rozvoj, sociální soudržnost a posílení a osvobození lidí. Pro sociální práci jsou zásadní principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní zodpovědnosti a respektu k rozmanitosti. Zapojuje lidi a struktury, aby se zabývali životními těžkostmi a výzvami a zvyšovali životní pohodu. Opírá se přitom o teorie sociální práce, společenských a humanitních věd a o místní znalosti.*“ (IFSW, 2014; překlad ASVSP, 2017.)

Z porovnání obou definic vyplývají určité změny v náhledu. Ornellas, Spolander a Engelbrecht (2018) upozorňují na to, že nová definice navrácí do diskuse o povaze sociální práce pojem „sociální“, a to v reakci na nové výzvy 21. století, které jsou spojené s neoliberálním ekonomickým paradigmatem. Autoři poukazují na tři tranzice ve formulacích v předchozí a aktuální definici:

(1) Zvyšující se důraz kladený na teoretické zázemí, jeho šíři a znalosti v sociální práci – posun od profese, která využívá „teorie lidského chování a sociálních systémů“ (IFSW, 2004) (*person in environment; PIE*), k profesi, která je akademickou disciplínou opírající se o „teorie sociální práce, společenských a humanitních věd a o místní (domorodé) znalosti“ (IFSW, 2014). Teorie lidského chování a systémů jsou v profesi přítomny i nadále, aktuální definice však tyto teorie přesahuje a teoretický rámec výrazně rozšiřuje. Profese se tedy má výrazněji zapojit do globálního diskurzu a zároveň má uznávat a zahrnout i přínos místní kultury v daném regionu nebo oblasti.

(2) Posun od individualismu ke kolektivismu – definice z roku 2004 se zaměřovala na jednotlivce a podporovala směřování služby zevnitř – ven (zmocnění lidí, aby byli schopni fungovat ve svém prostředí). Nová definice stále uznává význam jednotlivce, ale je zde patrný příklon ke kolektivnímu náhledu a odpovědnosti. Jde tedy o posun od uznání lidí a jejich kapacity naplňovat vlastní potřeby a rozvíjet lidský potenciál k uznání toho, že individuální lidská práva mohou být realizována především skrze kolektivní odpovědnost (individuální problémy jsou řešitelné pomocí spolupráce a kolektivní akce).

(3) Posun od důrazu od mikro k makro perspektivě v oblasti nerovností – v nové definici je větší důraz kladen na strukturální zdroje oprese při současném porozumění tomu, že jednotlivce a skupina (společnost) jsou vzájemně propojeni. Tento posun je vyjádřený v roli sociálního pracovníka, kde se v nové definici zdůrazňuje participace a ovlivňování makro roviny společnosti (pojmy jako sociální soudržnost, sociální změna a rozvoj, požadavek na zapojení lidí a struktur). Sociální změna byla obsažena i v předchozí definici, zdůrazněna však byla mikro rovina (řešení problémů v lidských vztazích, angažování se v interakcích mezi lidmi a jejich prostředím). Sociální práce by tedy měla rozvíjet kritické myšlení prostřednictvím reflexe a porozumění zdrojům strukturálních bariér. Sociální pracovníci si mají uvědomit svoji roli v odstraňování a/nebo promýšlení strukturálních problémů. Sociální rozvoj je pak chápán jako strategie překračující mikro a makro rovinu a směřující k udržitelnému rozvoji prostřednictvím spolupráce mezi různými sektory a mezi zástupci různých disciplín.

Tento text je zaměřený na přítomnost požadavků uvedených v Globální definici v reakcích sociálních pracovníků na strategická dilemata.

### **Strategická dilemata**

Termínem dilema jsou pro potřeby výzkumu označeny nejen situace, ve kterých nelze rozhodnout, jaké jednání je správné nebo dobré (etické dilema), ale i situace, kdy pracovník ví, jak by se měl rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu z nějakého důvodu příčí (etický problém). Obdobnou situaci mohou různí pracovníci hodnotit různě, protože etické principy nebo hodnoty, které sociální pracovník považuje za významné, budou vždy ovlivňovat způsob, jakým bude interpretovat standardy a nařízení v konkrétních podmínkách (Banks, 2006).

Ve výzkumu bylo využito Musilovo (2004) rozdělení dilemat na všední dilemata řadových pracovníků a na strategická dilemata. Všední dilemata před řadovými pracovníky vyvstávají při přímé práci s klientem, strategická dilemata se podobně jako definice sociální práce zaměřují na



to, jakou představu mají sociální pracovníci o úloze sociální práce a jimi poskytovaných služeb v rámci společnosti.

Mezi strategická dilemata řadí Musil (ibid.) obtížné situace týkající se následujících oblastí:

(1) Veřejný, nebo dílčí zájem: za veřejný se považuje takový zájem, jehož naplnění považuje za obecně prospěšné nejen ten, kdo jej veřejně vymezil, ale také všechny subjekty, jichž se realizace tohoto zájmu bezprostředně týká. Toto vymezení upozorňuje na komunikativní stránku věci. Je důležité, zda se zúčastnění dokážou, nebo nedokážou na obecně prospěšnosti realizace určitého zájmu dohodnout. Vymezení toho, co je veřejné a co je dílčí, je tedy závislé na komunikaci a spolupráci.

(2) Bezprostřední, nebo zprostředkovaná východiska volby cílů: odkazují na otázku, zda se má rozhodování o cílech intervence opírat o přímou zkušenost s podmínkami života klientů, nebo o stanoviska politiků, která jsou založena na experty nebo výzkumem zprostředkovaných a zobecněných poznatcích.

(3) Řešení případu, nebo změna poměrů ve společnosti: toto dilema vystihuje otázka, zda je úkolem sociálních pracovníků řešit jednotlivé případy, nebo se mají v zájmu svých klientů zaměřit na přeměnu poměrů ve společnosti.

(4) Změna klienta, nebo změna prostředí: dilema je zaměřené na otázku, zda se soustředit na změnu osobnosti a schopností klienta, nebo mu raději pomáhat působením na jeho prostředí (např. na jeho blízké, organizace, se kterými je v kontaktu, na systém sociálních služeb, který neodpovídá potřebám klienta, na veřejnost a její předsudky apod.).

Výsledkem předběžného vyladování kolizních řešení různých strategických dilemat je pak podle Musila (ibid.) operační strategie organizací služeb sociální práce.

Poslední dvě dilemata byla na základě zkušenosti z prvních rozhovorů pro zjednodušení a lepší vzájemné pochopení s komunikačními partnery sloučena.

Jako teoretický podklad pro popis reakcí na dilemata sloužily následující strategie zvládnání dilemat (Nečasová, Musil, 2006; Musil, Nečasová, 2008): (1) Změna nesourodých pracovních podmínek: v tomto případě se pracovník snaží měnit pracovní podmínky tak, aby mohl stále jednat podle klíčových hodnot sociální práce. Úpravou podmínek dosáhne toho, že dilema mizí; (2) Obcházení dilematu: pracovník si příznaky dilematické situace uvědomí, ale je to pro něj natolik obtížné, že tuto informaci potlačí do latentní formy. Neznamená to však, že dilema tímto úkonem mizí, ale v situaci zůstává stále přítomno a čas od času (např. z důvodů změny podmínek) se přesune zpět do centra pozornosti; (3) Setrvání u dilematu: jedná se o strategii přijetí dilematické situace. Od obcházení dilematu se liší v tom, že pracovník si je dilematické situace neustále vědom, je pro něj (s ohledem na klíčové hodnoty) nepřijemná, ale zároveň tuto situaci z různých důvodů nemůže nebo nechce řešit, jak by to činil při přeměně nesourodých pracovních podmínek.

## VÝZKUMNÁ STRATEGIE A ZDROJE DAT

V textu jsou využita data získaná ve výzkumu realizovaném v letech 2018 až 2019, který byl zaměřený na hodnoty, obtížné situace a dilemata, se kterými se sociální pracovníci ve své praxi setkávají.<sup>4</sup> Výzkumná strategie byla smíšená – kvalitativní a kvantitativní (dotazník); kvalitativní část zahrnovala 22 hloubkových rozhovorů, workshop a fokusní skupinu. Výzkum proběhl několikafázově (rozhovory, workshop, dotazníkové šetření, fokusní skupina). Kombinace kvalitativní a kvantitativní strategie umožnila komplexnější náhled na dané téma.

Pro realizaci kvantitativního dotazníkového šetření bylo osloveno 7414 sociálních a zdravotně sociálních pracovníků působících v různých oblastech sociální práce, z nichž 3644 dotazník vyplnilo, návratnost tedy činila 49,2 %. Při analýze získaných dat byl využit software SPSS.

<sup>4</sup> Více informací ke koncipování výzkumu, metodologii a výsledkům je k dispozici ve výzkumné zprávě (Nečasová, Dohnalová, Trbola, 2020).



Výběr komunikačních partnerů pro expertní hloubkové rozhovory byl učiněn na základě následujících kritérií: délka praxe minimálně 3 roky, působnost v rámci vybraného kraje, práce na pozici sociální pracovník, případně zdravotně sociální pracovník a působnost v různých oblastech praxe sociální práce (státní správa, samospráva, vzdělávací, školská a zdravotnická zařízení, azylová a vězeňská zařízení a zástupci několika organizací neziskového sektoru) a s různými cílovými skupinami klientů (znevýhodněné rodiny a děti, lidé hospitalizovaní v nemocničních zařízeních, lidé v terminálním stadiu života, senioři, lidé bez přístřeší, lidé se zdravotním postižením, cizinci, žadatelé o mezinárodní ochranu, osoby obviněné a ve výkonu trestu odnětí svobody, lidé ohrožení sociálním vyloučením, lidé ohrožení chudobou, lidé v azylových zařízeních, žadatelé o dávky státní sociální podpory, nezaměstnaní). Rozhovory byly analyzovány za pomoci programu Atlas.ti podle zásad zakotvené teorie (Strauss, Corbinová, 1999).

Výběr komunikačních partnerů byl veden úsilím o získání poznatků o dilematech, které umožní porozumění náhledu na dilemata těch sociálních nebo zdravotně sociálních pracovníků, kteří mají víceletou zkušenost s prací s rozličnými cílovými skupinami klientů v běžných podmínkách. Z toho důvodu byl zvolen kraj, který nevykazoval výraznější nárůst klientů sociálních pracovníků, ani zde nebylo třeba řešit nějaké mimořádné sociální problémy. Tento výběr, nicméně, s ohledem na otázku položenou v tomto textu, může představovat i jeden z limitů výzkumu. Dá se totiž předpokládat, že v krajích, kde je zvýšený výskyt sociálních problémů, s nimiž jsou sociální pracovníci konfrontováni, by tito pracovníci nahlíželi právě na strategická dilemata odlišným způsobem. U dotazníkového šetření je pak určitým limitem rozsáhlý tematický záběr, který sice umožnil získat základní orientaci ohledně náhledu respondentů na dilemata, hodnoty a principy, nebylo však již možné pokrýt otázkami všechny dimenze jednotlivých dilemat. Právě poznatky z kvalitativní části výzkumu však poskytují určitou možnost hlubšího porozumění tomu, jak pracovníci na dilemata nahlízejí.

Co se týče etiky výzkumu, byl zvolen standardní postup a rozhovory se uskutečnily pouze v případě, že jsme od komunikačních partnerů získali informovaný souhlas. Někteří komunikační partneři pak sdělovali informace mimo záznam, což bylo ve zpracování výzkumu plně respektováno, stejně jako dodržování zásad anonymity. Zajímavé je však to, že většina komunikačních partnerů na závěr rozhovoru informace mimo záznam pro využití ve výzkumu uvolnila. Někteří informanti také nepovažovali za důležité, aby oni sami zůstali v anonymitě. Celkově se zdá, že komunikační partnery téma velmi zaujalo.

### Metodologie výzkumu

V tomto textu je položena otázka: Jak koresponduje přístup sociálních pracovníků ke strategickým dilematům s požadavky s hodnotami vyjádřenými v Globální definici sociální práce? Pro zodpovězení této otázky budou využity vybrané poznatky z výzkumu z části věnované strategickým dilematům a přístupům k dilematům z kvantitativní části (dotazník) a kvalitativní části (hloubkové rozhovory) výše uvedeného výzkumu. Text tedy vychází z vybraných dat analyzovaných v rámci druhé dílčí výzkumné otázky výzkumu, která zní: Jaká etická dilemata považují sociální pracovníci ve své praxi za naléhavá a jaké jsou v sociální práci podmínky pro vznik etických dilemat?

Rozhovory byly sice původně zaměřeny na všechna výše uvedená strategická dilemata, postupně však přirozeně docházelo k jejich redukci a propojení, příp. zdůrazňování jen některých charakteristik, podle toho, co komunikační partneři považovali za důležité. V zásadě byly tematicky pokryty obtížné situace v následujících okruzích:

- řešení případu (tedy pomoc jednotlivému klientovi, příp. změna klienta) nebo změna poměrů ve společnosti (příp. změna prostředí klienta) – dvě dilemata se tedy spojila v zájmu zjištění toho, co je podle komunikačních partnerů úkolem sociálního pracovníka v této oblasti
- veřejný, nebo dílčí zájem (kdy je třeba prosazovat zájem sociální práce a kdy je třeba brát v úvahu i zájmy jiných oborů a společný zájem vyjednat) – přičemž se toto téma zaměřilo





především na možnosti diskuse a spolupráce v zájmu pomoci klientovi mezi různými subjekty na různých úrovních společnosti

- bezprostřední nebo zprostředkovaná východiska volby cílů (zda se opírat o přímou zkušenost z praxe, nebo o stanoviska politiků, která jsou založena na experty nebo výzkumem zprostředkovaných a zobecněných poznatcích o celých kategoriích klientů)

Otázky na reakce na dilemata nebyly cíleně kladeny, ale bylo je často možné z rozhovorů identifikovat. Ve výzkumu byl využit polostrukturovaný rozhovor s připravenými základními a doplňujícími otázkami v rámci výše uvedených okruhů.

V následně uplatněné kvantitativní části výzkumu byly do dotazníku zařazeny redukované otázky na dilemata a na tzv. stavy – tedy podmínky, které mohou být živnou půdou pro vznik dilemat. V oblasti strategických dilemat byly respondentům předloženy výroky odpovídající vybraným charakteristikám jednotlivých dilemat, u kterých respondenti vyplnili míru ztotožnění se (škála: 1 – plně se ztotožňuji; 2 – spíše se ztotožňuji; 3 – spíše se neztotožňuji; 4 – vůbec se neztotožňuji). Čím více se průměrná hodnota blíží číslu 1, tím respondenti vnímají dilema silněji. Výzkum byl zaměřen na devět dilemat, tento text se pak soustředí jen na tři strategická dilemata, která vytvářejí vhodný rámec pro porozumění tomu, jak respondenti vnímají svoji roli ve společnosti s ohledem na posun v pojmání hodnot v definici sociální práce.

Přístupy k dilematické situaci jsou v dotazníku měřeny otázkami: na změnu podmínek, tak aby bylo možné reagovat adekvátně – neodbytné dilema; na obcházení dilematu – zatlačování dilematu do latentní formy (otázku si přestanu klást a smírím se s tím, že podmínky práce nezměním; myslím raději na něco jiného) a v neposlední řadě na setrvání u dilematu (otázku si kladu i nadále a zároveň si uvědomuji, že sociální práce nutně zahrnuje i ambivalenci).

## VÝSLEDKY VÝZKUMU

Tato kapitola se nejdříve věnuje analýze vybraných dilemat, a to na základě dat získaných z kvantitativní i kvalitativní části výzkumu, a poté se zaměří na reakce respondentů na obtížné situace nebo dilemata obecně.

### Dilemata – výsledky dotazníku

V kvantitativní analýze byly sledovány jen některé charakteristiky uvedených dilemat. Komplexnější porozumění náhledu účastníků výzkumu na daná dilemata pak přinášejí výsledky kvalitativní části výzkumu.

Tabulka 1: Obtížné situace (dilemata)

dilema	označení a popis	průměr	směrodatná odchylka
dilema 1	veřejný x dílčí zájem <i>jiní odborníci mě nerespektují a nejde nám o stejnou věc (2 otázky)</i>	3,01	0,541
dilema 2	řešení případu x změna poměrů <i>přístup společnosti a systémové bariéry komplikují výkon sociální práce (2 otázky)</i>	1,89	0,639
dilema 3	bezprostřední x zprostředkovaná východiska cílů <i>nevnímám podporu ze strany nadřízených a politiků; nadřízení nevědí, co je sociální práce (3 otázky)</i>	2,61	0,664

Pozn. U dilemat 1 a 3 byla kvůli možnosti srovnání otočena škála a výroky v popisu dilematu reformulovány. Čím více se průměrná hodnota blíží číslu 1, tím vnímají respondenti dilema silněji.



Dilema č. 2, tedy řešení případu nebo změna poměrů (průměr 1,89, tzn. že respondenti se s výroky ztotožňují) patří k obtížným situacím, které jsou respondenty vnímány jako naléhavé. Prostřednictvím výroků vztahujících se k tomuto dilematu jsme nicméně testovali pouze vnímání potřebnosti změny poměrů (přístup společnosti a systémové bariéry), které respondenti chápou jako problematické a ztěžující výkon sociální práce.

Dilema č. 3 není respondenty vnímáno jako příliš tíživé (průměr 2,61). Avšak u tohoto dilematu se ukazuje, že celkový průměr nemusí o intenzitě vnímání příliš vypovídat. Respondenti totiž v průměru souhlasí s tím, že vnímají podporu ze strany nadřízených a že nadřízení vědí, co sociální práce obnáší, naopak nesouhlasí s tím, že by vnímali podporu ze strany politiků. Přičemž malou podporu ze strany politické reprezentace vnímají poměrně tíživě (průměr 1,72 u tohoto výroku).

Dilema č. 1 je testováno pomocí výroků vztahujících se k respektu od jiných odborníků a na společné zaujetí pro věc a respondenti v této oblasti vyjádřili spokojenost (průměr 3,01). Vnímají se tedy jako respektovaní a platní spolupracovníci.

Je nicméně třeba vést v patrnosti, že výzkum byl v těchto bodech zaměřen na potíže, nikoliv na příklady dobré praxe, takže vyjádření respondentů jsou z tohoto důvodu zaměřena na problematické situace. Neznamená to však, že by se sociální pracovníci setkávali ve své práci pouze s problémy. Z výzkumu mimo jiné vyplývá i zjištění spokojenosti respondentů s prací (výrok: práce, kterou v současnosti vykonávám, je v souladu s mým vnitřním nastavením), kde zjišťujeme, že 39 % respondentů se s tímto výrokiem plně ztotožňuje, jen 1,1 % se vůbec nezotožňuje (průměr 1,73 a směrodatná odchylka 0,67). Respondenti tedy vykazují spokojenost s prací, kterou dělají, zároveň se však přirozeně ve své práci setkávají s obtížnými situacemi.

### Reakce na obtížné situace

Výsledky kvantitativní části výzkumu jsou uvedeny v tabulce č. 2. Převažující reakcí na dilemata je setrvání u dilematu, kdy si je respondent dilematické situace stále vědom (otázku si klade i nadále), zároveň si ale uvědomuje, že sociální práce nutně zahrnuje ambivalenci (43 %). Další výraznou strategií je snaha o změnu podmínek tak, aby situace ztratila svůj dilematický charakter a bylo možné jednat adekvátně (34 %). Jako obcházení dilematu a jeho zatlačení do latentní podoby je možné označit přístup, kdy si respondent otázku přestane klást a smíří se s tím, že podmínky nezmění. Tuto strategii uvádí jako převažující 11,5 % respondentů. Srovnatelný počet respondentů (10,6 %) si s odpovědí neví rady, minimální množství respondentů (0,6 %) dilema ignoruje a myslí raději na něco jiného.

Tabulka 2: Reakce na obtížné situace/dilemata

reakce	počet	podíl %
změna podmínek (řešení dilematu, neodbytné dilema)	1 251	34,3
smírím se (obcházení dilematu, latentní dilema)	420	11,5
ambivalence sociální práce (setrvání u dilematu)	1 565	42,9
jiné myšlenky (obcházení dilematu, latentní dilema)	23	0,6
nedokážu posoudit	385	10,6

N = 3644

### Dilemata – výsledky z rozhovorů

Nyní se zaměřím na objasnění náhledu komunikačních partnerů na uvedená dilemata podrobněji a využiji poznatky získané prostřednictvím rozhovorů.



### Řešení případu a změna poměrů ve společnosti (dilema 2)

Jedná se o dilema, které bylo v kvantitativním výzkumu respondenty vnímáno jako nejvíce zatěžující. Respondenti se ztotožňují s tím, že přístup společnosti k sociální práci komplikuje její vykonávání i s tím, že výkon sociální práce negativně ovlivňují systémové bariéry.

V rozhovorech bylo dané téma diskutováno podrobněji i s ohledem na představu informantů o tom, jak vnímají svoji roli v tomto ohledu – tedy zda k práci s klienty patří i ovlivňování poměrů ve společnosti ve prospěch řešení obtížných situací klientů.

K tématu se vyjádřilo 13 komunikačních partnerů, z toho pět bylo dotazem zaskočeno, protože o možnosti působit na širší společenský kontext doposud nikdy neuvažovali. Důvodem je např. to, že pracují s takovou cílovou skupinou, kde „*změna vnímání společnosti vzhledem k určitému typu klientů je bez šance*“ (komunikační partneři pracující na ÚP).

Komunikační partneři pracující na OSPOD pak diskutují tuto oblast výhradně z pohledu přímé práce s klientem. Informantka si např. klade otázku, zda vytrhnout člověka z prostředí, na které byl zvyklý (i když je to pro jeho zdraví nebezpečné), nebo jej v tom prostředí ponechat, a neuvažuje o možnosti působení na prostředí samotné (byť v těžko obyvatelném stavu v určité lokalitě). Další z informantek preferuje podporu klienta, aby se přizpůsobil prostředí, ale na základě doplňující otázky pak uvažuje o tom, že by snad bylo možné působit i na oblast školství (prozatím však o tom nikdy neuvažovala). Dochází pak k závěru, že „*důležitější je asi pro mě toho klienta jako podporovat v tom jeho prostředí*“ (P15) – bere tedy v úvahu pouze užší prostředí klienta, nikoliv širší společenské prostředí. Působení na prostředí je další komunikační partnerkou pojímáno nejen z pohledu klienta „*klient se svému prostředí, v kterém je, velice rychle přizpůsobí, protože jemu v podstatě nic jiného nezbude*“, ale i z pohledu pracovníků, kde se také předpokládá přizpůsobení „*musíme přistoupit na jejich brhu mnohdy...*“ (P17). Jedná se o náhledy ztotožňující změnu poměrů ve společnosti se změnou bezprostředního okolí klienta. V zásadě se tyto komunikační partneři pohybují stále v oblasti přímé práce s klientem (řešení případu) a využívají koncept člověka v prostředí (person-in-environment). O změně poměrů na úrovni společnosti uvažují ti, kteří při své práci narazili na trendy nepodporující výkon sociální práce v oblasti, kde pracují. Komunikační partnerka s odkazem na nahlížení společnosti na dětské domovy uvádí, že by domovy mohly najít nástroje, pomocí kterých by měnily pohled společnosti. Na základě svých zkušeností za posledních pět let je však skeptická, zmiňuje trend plošného odmítání ústavní výchovy, které se nikdo nezastane. Co se týče možnosti přizpůsobovat společnost potřebám klientů, je nicméně na rozpacích, uvádí, že to asi není možné. Na společenský trend ztěžující provádění sociální práce upozorňuje i sociální pracovnice pracující ve vězeňství. Uvádí, že ve společnosti je nyní taková atmosféra, že sociální pracovník musí spíše svoji práci obhajovat: „*Systém je tak nastavený, že ti obvinění a odsouzení kolikrát mají navrch... obvinění mají víc pravomocí než my. Oni jich mají čím dál tím víc. Oni neznají tolik svých povinností, ale práva. Tím pádem manipulují... dožadují se věcí, i na které třeba nemají nárok... A my jsme tady od toho, abychom pro ně pracovali... Abychom jim všechno zařídili, vyřídili, což my rádi děláme, ale někdy vás to opravdu, řekla bych, vytáčí. Vytáčí, když vidíte, že systém vás nepodpoří.*“ (P6) Ačkoliv se tedy (v souladu s rolí vyplývající z jejího pracovního zařazení) snaží o to, aby klient svůj život určitým způsobem přehodnotil a zamyslel se nad sebou, tak daný trend jí tuto situaci neulehčuje, spíše naopak. Jde tedy spíše o změnu atmosféry společnosti ve prospěch sociálních pracovníků, aby měli zastání.

Další informantka pracující s uprchlíky vnímá společenský rámec, ve kterém pracuje (a náhled společnosti na uprchlíky), jako poněkud problematický, preferovala by nicméně především podporu klienta, aby se přiměřeně přizpůsobil kultuře země, ve které žije – nevádí, že „*klient nejlépe vepřové maso, nedrží Vánoce, je to jejich věc. Ale prostě nějakým způsobem normálním se musí člověk zapojit*“ (P12). Podobně skeptická ohledně možností, které mají pracovníci v přímé práci s klienty k dispozici, aby ovlivnili společnost, je informantka z oblasti práce s cizinci: „*Ale že bysme, já ze své pozice, z pozice mých kolegů byli schopni nějakých velkých přesahů do společnosti, to asi o tom v té práci není.*“ (P4) Přitom si uvědomuje, že zdařilá integrace cizinců bude pozitivně ovlivňovat postoje



společnosti – navrhuje informování společnosti (médiá, školy apod.) o příkladech dobré praxe v této oblasti.

Někteří komunikační partneři pak podle svých slov volili aktivnější přístup. Určitou změnu v přístupu sociálních pracovníků k podmínkám práce a k jejich roli vnímá komunikační partnerka z chráněného bydlení (P11), která uvádí, že v práci již „trošku se začínáme ozývat, že prostě i v rámci těch supervizí, že máme možnost té konfrontace... voláme po něčem, tak buď už třeba v rámci organizace nebo v rámci nějaké nadřazené složky jako je obec, krajský úřad, protože všichni nás zaštiťují“, ale zároveň vyjadřuje zklamání, že jejich podnět se někde zastaví, zmrazí a dále se nedostane a „... už se o to dál nikdo nestará“. Vysvětluje si to tím, že „nikdo nechce nést zodpovědnost za své rozhodnutí. My tady ti pěšáci si tu zodpovědnost neseme, ale nikdo nahoře ne.“ Upozorňuje – podobně jako je tomu i v předchozích vyjádřeních – na to, že sociální pracovníci nemají zastání.

Podle dalších komunikačních partnerů, kteří nevnímali téma dilematicky, je naopak nutné řešit případy klientů i působit na změnu poměrů ve společnosti a tyto úkoly by neoddělovali. „Jde to ruku v ruce. Teď aktuálně se musí řešit dítě, které tam přijde, ale zároveň se snažit, aby se společnost nastavila trošku jinak.“ (P20) Tato informantka hovoří o tom, že svoje náhledy posílají prostřednictvím nadřízených až na MŠMT: „Protlačit něco na ministerstvo je strašně těžký“ (P20). Také komunikační partner, který pracoval s lidmi bez domova, uvádí, že mu nevyhovuje, že jsou témata stavěna jako dilematická: „... čím dál si víc myslím, že to není buď, a nebo, ale je to obojí... je evidentní, že tu změnu musí udělat všichni... Pokud ti klienti mají být úspěšní, tak musí ve stejný okamžik fungovat všechny ty složky. Jak ten klient, tak ten sociální pracovník, tak ta majorita“ (P19). Uvádí příklad, kdy kromě intenzivní spolupráce klienta a pracovníka se zapojila i společnost, tedy místní orgány státní správy, prostřednictvím vstřícných podmínek a možností v oblasti bydlení. „Takže to mně přijde, že to je ta odpověď. Že prostě to není buď, a nebo, ale že to prostě musí běžet obojí zaráz. Protože oba mají trochu pravdy, že za to může ten druhý.“ Tento informant je také aktivní ve vyjednávání pozice a obsahu sociální práce s místními politiky – zasazuje se o to, aby věděli, co je sociální práce.

### **Veřejný a dílčí zájem – spolupráce (dilema 1)**

Z kvantitativního výzkumu vyplývá, že se jedná o jedno z nejméně tíživých dilemat (průměr 3,1). Toto dilema však bylo testováno pouze pomocí dvou otázek (dotazem na respekt od jiných odborníků a na společné zaujetí pro věc). Zjištění z kvalitativní části výzkumu tedy mohou poskytnout detailnější poznatky.

Na toto téma reagovalo 10 komunikačních partnerů, kteří se v rozhovorech nejčastěji vyjadřovali k problematické spolupráci, a tedy i vyjasňování společného (veřejného) zájmu s lékaři a celkově v oblasti zdravotnictví (při práci s azyly, s lidmi bez domova, s lidmi s různými typy postižení a ve školství), dále potom s rodinou (v oblasti školství, v dětském domově a dalším rezidenčním zařízení pro děti), s jinými sociálními pracovníky (na ÚP a spolupráce mezi OSPOD a dalšími organizacemi pečujícími o rodiny) a také se společností (pojímané jako nastavení společnosti a povědomí o sociální práci). Jako problematická se některým informantům jevila i rozhodnutí soudu.

Podle názoru poloviny komunikačních partnerů mají zdravotníci často jednostranný náhled na člověka a je málo odborníků, kteří umějí a chtějí s jejich klienty pracovat. Informantka pracující v chráněném bydlení upozorňuje na to, že pro klienty je důležité, aby se udrželi v pokud možno dobrém zdravotním a psychickém stavu, a také na potřebu holistického náhledu na člověka. Lékaři však podle její zkušenosti řeší především organickou funkčnost těla člověka a neberou zvláště klienty s psychickým onemocněním vážně: „Jako kdyby je tak jakoby odhazovali. Nebo si je přehazují jako horký brambor z jednoho oddělení na druhé. A ono pro toho klienta, ... který má přidružené problémy i ty psychické a pro ně jakákoliv změna, jakýkoliv tlak, jakákoliv nepřízeň toho zdravotního stavu potom se strašně odráží na celkovém fungování.“ (P11) Tato komunikační partnerka se snaží celou situaci řešit vyjednáváním s lékaři malých zařízení (u těch velkých to podle jejího názoru nemá cenu, protože vnímají pacienty „jako kus“) a zastupováním klienta. Situace, kdy se lékař chová ke klientům s despektem a chce mít rychle ošetření klienta odbyté, příp. se nechá zapírat, popisuje komunikační partner pracující s lidmi



bez domova: „Zdravotnická zařízení nás berou jako ubytovny... ti doktoři mají žargon příšerný... až vulgárně se k nám často chovají... nezjišťují, neověřují... podepíší se pod to, dají razítko a blavně at' to máme odbyté.“ (P9) Tento informant uvádí, že s lékaři a zdravotnickým personálem v podstatě není možné diskutovat, volí tedy v krajním případě stížnost a je v tom úspěšný.

V oblasti spolupráce s jinými sociálními pracovníky komunikační partneři tematizovali nejčastěji náročné situace na Úřadu práce, které se týkají systému samotného – např. nedostatek času na klienty, často ale také neprofesionality pracovníků. Komunikační partneři uvádějí, že často musí hájit zájmy klientů proti jiným sociálním pracovníkům, i vůči sociálnímu systému: „Typicky s Úřadem práce třeba... že měli bychom se spolu kolegiálně domluvit jako sociální pracovníci, vůbec nefunguje, protože je to spíš o tom, že ten sociální pracovník často hájí zájmy toho klienta proti jiným sociálním pracovníkům.“ (P19)

Co se týče zájmu dítěte a minimální spolupráce se soudy, uvádíme příklad, který ukazuje i obtížnou spolupráci mezi sociálními pracovníky v dětském domově, rodičem a OSPOD, kdy otec ani pracovnice OSPOD nebrali v úvahu vyjádření sociální pracovnice domova – komunikační partnerky, ohledně psychického stavu dítěte a zkušeností z návštěv doma: „Já jsem s tatínkem tady několikrát hovořila... upozorňovala jsem ho na to, upozorňovala jsem OSPOD na to, že když se nám dítě vrací z té rodiny třeba po víkendových pobytech, že ve škole to vždycky poznají, volají nám, že je prostě neúnosné ve škole, to jeho chování, upozornila jsem na to OSPOD, s tatínkem jsem o tom mluvila.“ (P2) Informantka vyjadřuje své přesvědčení, že pokud je dítě umístěno zpět do původní rodiny, ale rodina péči o něj nezvládne, a dítě se do domova nebo výchovného ústavu vrátí, je to pro něj a jeho motivaci to nejhorší, co se mu může stát. Hovoří také o významu ústavní péče a tematizuje dva trendy, které jsou v současné době prosazovány: preferenci pěstounské péče a péče v původní rodině oproti ústavní péči. Tyto trendy problematizuje; např. k preferenci původní rodiny uvádí příklad, kdy soud vrací dítě do původní rodiny, kterou ale otec dítěte, kterému bylo dítě odebráno, často navštěvuje a působí zde velmi negativně: „... já, když jsem to [návrat dítěte do rodiny] oznámila vychovatelům, tak všichni vychovatelé říkali „to není možný, ne, ne, ne“. A já jsem říkala „ale bohužel, jako... nás se na to nikdo nezeptal, jaký je náš názor...“ (P2) Tato pracovnice podle svých slov neprosazuje ústavní péči, ale upozorňuje na rizika slepého následování uvedených trendů a doporučuje individuální přístup s pečlivým zvážením všech okolností.

Další zmiňovanou strategií v zájmu dosažení změny nesourodých pracovních podmínek pak bylo vyjednávání a zastupování klientů, kde větších úspěchů dosahuje informantka v menších zařízeních, kde vyjednávání není znesnadněno zvěcným prostředím. Informant pracující s lidmi bez domova pak hovořil o tom, že v případě nedostatečné spolupráce na straně lékařů iniciuje podání oficiální stížnosti a takto dosáhne přijetí klienta do nemocnice nebo na vyšetření. Komunikační partneři zmiňují zastupování klientů a hájení jejich zájmů i vůči jiným sociálním pracovníkům (ÚP a OSPOD) a rodičům.

Tuto kapitolu zakončíme úvahou komunikačního partnera o tom, co je vlastně dílčí zájem sociální práce. „Ještě přemyslím nad tím, jestli je nějaký zájem sociální práce, který jde proti zájmu těch ostatních? Jestli prosadit si takhle svou extra je zájem sociální práce?“ A na příkladu zákona o sociálním bydlení dochází k závěru, že dílčím zájmem sociální práce je konsenzus, kompromisní řešení, tedy vydiskutování obecně prospěšného zájmu: „Neprosadit si úplně jako svou, ale za cenu toho, že je to nějaký kompromis, tak jako v zájmu celé společnosti... A asi se nepotká zájem developerů se zájmem sociální práce. To asi ne... Ale vydobýt si nějaké území a najít kompromis. To bych řekl, že je zájem sociální práce vlastně.“ (P19) Komunikační partner zde tedy přímo odkazuje na spolupráci v různých rovinách systému, která je považovaná za základ sociální práce i v aktuální definici sociální práce.

### **Bezprostřední a zprostředkovaná východiska volby cílů (dilema 3)**

Toto dilema není respondenty kvantitativního výzkumu souborně vnímáno jako tíživé (průměr 2,61). Pokud se však zaměříme na konkrétní položky, jejichž prostřednictvím je dilema zkoumáno, pak zjišťujeme, že respondenti častěji vnímají podporu ze strany nadřízených (36,7 % respondentů



se plně ztotožňuje s tímto výrokem a jen 5,5 % se plně neztotožňuje) a uvádějí, že jejich nadřízení vědí, co sociální práce obnáší (36,3 % respondentů se plně ztotožňuje s tímto výrokem a jen 8,5 % se plně neztotožňuje). Naopak příliš nesouhlasí s tím, že by vnímali podporu ze strany politiků (jen 1,9 % respondentů se plně ztotožňuje s tímto výrokem a 37,8 % se plně neztotožňuje). Obdobné výsledky poskytují i výpovědi účastníků výzkumu v kvalitativní fázi výzkumu.

K danému tématu se vyjádřilo deset komunikačních partnerů, z toho dva uvedli přímo, že nevnímají situaci jako dilematickou s odkazem na rozhodovací volnost na úrovni pracoviště, kterou pracovník stále má: „... *jsme vlastně tak malá organizace a jsme tak nějak svým způsobem sám stát ve státě, tak to řešení, jako pro nás tady... to můžeme udělat prostě obratem*“ (P1), a také odkazem na manévrovací prostor v oblasti, kde jednání nejde proti zákonu nebo pravidlům. Na úrovni pracoviště nebo organizace informanti převážně preferovali praktickou zkušenost, kterou má zpravidla i jejich nadřízený. „*Já bych se určitě opíral o tu zkušenost praktickou... přímý nadřízený tu praxi zná... , takže od stolu nerozhoduje. A ti další nadřízení... našťěstí na poradách to vedení diskutuje... slyší, jak to v té praxi je... Našťěstí, zatukávám.*“ (P9)

Rozhodování od stolu, kdy východiska volby cílů jsou zprostředkována, umísťuje více komunikačních partnerů na úroveň ministerstev a komunální politiky. Shodují se např. v tom, že bez znalosti praxe rozhoduje MPSV a často i kraj a jedná se o „... *nastavení různých limitů. Spíš se to týká i těch dotací i těch dotačních řízení i podhodnocení služeb prevence*“. (P9) Mezi dopady rozhodnutí od stolu na úrovni politiků informanti dále řadí systémové problémy a nesoučinnost včetně nutnosti všeobecné standardizace, zahlcení administrativou i nereálné požadavky na klienty (např. způsob organizace výuky českého jazyka pro cizince) a také již uvedenou dotační politiku.

Nežádoucí standardizace a přehnanou administrativu kritizuje komunikační partnerka, která je hrdá na jedinečné pojetí služby na daném pracovišti a v organizaci: „... *pořád na nás budou tlačit s novými kartami a s novými nesmysly. Nevím, jaký to bude mít efekt. Netuším vůbec. Snaží se to tady třeba zpřehlednit, nebo aby to bylo všude stejné... Nemůže to být nikde stejné! Prostě každá služba je jedinečná, je zaměřená na svůj typ klientů. Jako třeba my... nevykazujeme a neprovádíme sociální službu stejně, jako další dvě, co tady fungují. Prostě každá má svá specifika a my jsme hrdí, že jsme jiní... Takže opravdu proč být stejní? Když můžeme každý dát tomu klientovi něco jiného. Ať on si vybere, kam chce...*“ (P11) Situace, kdy jsou cíle vytvářeny externě bez praktické zkušenosti, sice komunikační partnerka kritizuje, zároveň je však vnímá jako „nutné zlo“, se kterým je třeba počítat (P11), setrvává tedy u dilematu.

Propozice a manuály podle názoru další komunikační partnerky vytvářejí lidé, kteří nebyli v praxi, mají však od statistiků dané, jaká čísla se mají splnit. Nejsou schopni vidět to, „*že jedno dítě zabere dvě hodiny nebo deset hodin... ten klient se tam ztrácí...*“. Informantka upozorňuje i na trend ke stále větší administrativě a ochraně proti rizikům, který je na pracovišti patrný: „*Ono je hrozné, když fakt člověk vidí, když třeba zakládáme ty spisy, že dřív ty spisy byly úplně tenoulinky a dneska to dítě je tam jednou a spis má dva, tři centimetry, když založím ty papíry... Já to nemám ráda, myslím si, že mělo by být víc takové lidskosti, důvěry, a ne pořád sedět mezi papírama.*“ (P20)

Řízení komunikační partneri jsou pak toho názoru, že je třeba integrovat obojí – pohled z praxe i pohled ze strany politiků a nadřízených orgánů. Jak uvádí komunikační partner, pohled nadřízených nebo politiků může mít výhodu nahlédnutí a může tak přinést impulz k úpravě praxe. „*Tak já bych měl potřebu nějak to integrovat. Prostě mám nějakou zkušenost... od toho jsem za toho odborníka, který ví, co dělá, ví, proč to dělá... Ale současně bude asi dobré, mít to vědomí, že nejsme neomylní... není argument, že: dělám to patnáct let, tak vím, co dělám. To samo o sobě není argument.*“ Zároveň upozorňuje i na to, že rozhodnutí státní správy je legitimní – „*Potom ta legitimita je v tom, že padne rozhodnutí, a já mám povinnost... se rozhodnutí podřídit... Tam je ještě rozdíl, jestli to rozhodnutí je jako legitimní, třeba v rámci nějaké samosprávy nebo něčeho... Je to aktér, který má právo rozhodnout, tak má právo rozhodnout. Tak buďto s tím souzním, nebo nesouzním.*“ (P9)

O zohlednění obou rovin hovoří i komunikační partnerka, která sama provádí kontrolní činnost



a poskytuje metodickou podporu, když uvádí, že často by v praxi dala za pravdu sociálním pracovníkům, ale vzhledem ke své pozici nemůže: *„A v praxi si to třeba chtějí dělat jinak. A tak nějak nám říkají, že to je lepší, ale my bohužel s tím nemůžeme souhlasit, my se musíme řídit tím zákonem, i když chápeme, že by to bylo lepší nebo že to dělají lépe v té praxi. Ale nad námi stojí zákon a ten je pro nás úplně to nejvyšší.“* (P13) Tato komunikační partnerka ovšem také upozorňuje na to, že sami pracovníci nebo spíše jejich zaměstnavatelé jsou striktnější než zákon, protože se chtějí chránit před možnými stěžovateli. Snaží se pracovníky uklidnit. *„Já myslím, že ten zákon je... vcelku obecný. Takže každý si může tak nějak upravit i to papírování, aby to bylo pro něho jednodušší. Může si to přizpůsobit pro sebe přímo na míru. Tam jsou akorát nějaké zákonné požadavky, které musí splnit. Takže si myslím, že se s tím dá vyrovnat. Záleží, jestli člověk chce, nebo nechce.“* (P13)

## DISKUSE

V Globální definici je kladen požadavek na rozeznávání zdrojů strukturální oprese, zapojování lidí a struktur v odstraňování a promýšlení strukturálních problémů a řešení individuálních problémů prostřednictvím spolupráce s dalšími zainteresovanými subjekty.

Na základě přístupů účastníků k dilematu 2 můžeme konstatovat, že komunikační partneři na možnost zasazovat se o změnu poměrů reagovali různými způsoby: někteří byli zaskočeni, protože takto doposud neuvažovali (z důvodů předpokládaného sociálního vyloučení cílové skupiny klientů, se kterou pracují, nebo z toho důvodu, že se zamýšleli pouze v intencích přímé práce s klientem). Další, kteří narazili při své práci na trendy, které nejsou příliš pomocné pro uplatňování sociální práce (paušální odmítání dětských domovů, či určité skupiny klientů, protežování klientů oproti pracovníkům), pak mají určitou představu o potřebě změny poměrů ve společnosti, ale cítí se být v této oblasti spíše bezmocní. V ojedinělých případech jsou však pracovníci aktivní a uvádějí i příklady dobré praxe vedoucí ke změně podmínek. Většina účastníků této části výzkumu se ovšem nedomnívá, že by zasazení se o změnu poměrů ve společnosti bylo úkolem sociálního pracovníka v přímé práci s klienty. Uváděné důvody jsou následující: Sociální pracovníci pracující přímo s klientem jsou touto prací zahlceni, takže na působení na změnu prostředí už nemají čas ani sílu; lobbování za změny přísluší někomu jinému, sociální pracovníci v přímé práci to většinou ani neumějí; jejich schopnosti nesahají k lobbování, příp. vstupu do politické oblasti – pracovník není všuměl. Komunikační partneři se však shodují v tom, že pracovník může problémy nanést, přednést, poslat dál, může tento úkol delegovat. Ohledně úspěchu této strategie jsou však spíše skeptičtí, protože podle jejich názoru není vůle změny podporovat (sociální práce nemá ve společnosti ani na vyšších místech zastání). Tento přístup naznačuje úsilí o změnu nesourodých pracovních podmínek, vzhledem k tomu, že tato snaha však není podle komunikačních partnerů úspěšná a jiné strategie nenavrhují, dá se předpokládat, že by se spíše mohlo jednat o racionalizaci dilematu a tím jeho odsunutí do latentní podoby.

Je však třeba poznamenat, že se tazatelé vícekrát při rozhovorech setkali s tím, že komunikační partneři neporozuměli otázce ani poté, co byla zopakována jinými slovy. To může indikovat určitou nešikovnost tazatelů při kladení otázek, ale vzhledem k tomu, že další komunikační partneři otázkám rozuměli, dá se spíše předpokládat, že neporozumění bylo dáno tím, že pro účastníky výzkumu byly otázky směřující k jejich roli při změně poměrů na makro úrovni (nejen vnímání sociální práce ve společnosti, ale i oblast sociální politiky a systému jako celku) nové.

Globální definice sociální práce v zájmu sociálního rozvoje zdůrazňuje překračování mikro a makro roviny a směřování k udržitelnému rozvoji za pomoci spolupráce mezi disciplínami i sektory. Spolupráci v sobě zahrnuje i dilema 1– jakkoliv je však toto dilema věnováno otázce komunikace a vyjednávání společného zájmu s dalšími subjekty, jichž se dané jednání dotýká, komunikační partneři spíše naznačují, že k vyjednávání často ani nedochází, protože druhá (další) strana nemá o komunikaci zájem a sociální pracovníci sami nedokážou komunikaci a případnou spolupráci



iniciovat. Je ovšem třeba připomenout, že informanti s námi hovořili především o negativních zkušenostech v tomto směru, protože výzkum byl zaměřen na problematické situace. Obtíže v komunikaci s lékaři však uvádělo spontánně více komunikačních partnerů včetně zdravotně sociálních pracovníků v nemocnicích, kteří sice věděli, jaké informace a součinnost od lékařů by v zájmu zabezpečení odchodu pacienta z nemocnice byly potřebné, s lékařem však nedokázali toto téma diskutovat (srov. Dohnalová, Nečasová, Trbola, 2019). Dané dilema tedy spíše převádělo do latentní podoby.

U dilematu 3 pak komunikační partneři vnímají jako problematická nařízení a rozhodování od stolu. Co se týče reakcí na náměty neodpovídající praxi, na úrovni pracoviště volí komunikační partneři nejčastěji konzultaci s přímým nadřízeným, čímž si ujasní svoje možnosti, takže situace často také ztratí svůj dilematický charakter. Na úrovni zahrnující státní správu volí účastníci výzkumu již dříve uvedenou strategii předávání informace o tom, že různá nařízení neodpovídají potřebám praxe, nadřízeným (to ovšem bez valného efektu) a improvizaci. Upozorňují také na potřebný individuální přístup, který není rozhodnutím od stolu respektován. Tyto přístupy by bylo možné řadit ke změně nesourodých pracovních podmínek, je však otázkou, jak dalece se skutečně jedná o změnu podmínek, když tento postup není dlouhodobě úspěšný, ale pracovníci jiný nehledají.

Na základě získaných dat lze souhlasit s níže uvedeným rozdělením, které vyjádřil v rozhovoru jeden z komunikačních partnerů:

(1) Úroveň pracoviště nebo organizace, kde se pracovníci opírají převážně o svoji zkušenost (nebo zkušenosti spolupracovníků a bezprostředních nadřízených) z přímé práce s klienty. V této oblasti jsou si jistí, dobře se orientují a vnímají určitou volnost a možnost uplatnit vlastní autonomii. V zásadě se tyto komunikační partneři pohybují stále v oblasti přímé práce s klientem (řešení případu) a využívají koncept člověka v prostředí (person-in-environment), což odpovídá definici sociální práce z roku 2004.

(2) Na vyšší úrovni zahrnující státní orgány a také náhled společnosti na sociální práci, kde účastníci výzkumu často ani neuvažovali o tom, že by sociální pracovníci měli nějakým způsobem do této roviny zasahovat, příp. vyjadřovali bezmoc a volali po tom, aby se jich někdo zastal. Další strategií pak bylo předávání informací o problematických dopadech rozhodování v této oblasti na přímou práci s klienty (delegování).

(3) A přidávám i třetí oblast, která spojuje obě předchozí roviny a zaměřuje se na jejich propojení, tedy zaměření na práci s klientem i na změnu poměrů, ovlivňování praxe i stanovisek subjektů, které neznají přímo praxi, ale mají moc rozhodovat, i oblast vyjasňování sociální práce na různých rovinách systému a v mezioborové spolupráci. Příkladů tohoto postupu není mnoho, ale je možné konstatovat, že se zde umístili ti komunikační partneři, kteří měli potřebu vyrovnávat dysfunkce systému (např. v oblasti zasazování se o to, aby politici měli informaci o tom, co sociální práce znamená, nebo ve vysvětlování uplatnění zákonných požadavků volněji, než si ji měli tendenci vysvětlovat zaměstnavatelé v zájmu ochrany sebe sama před možnými stížnostmi). Určité náměty měli i ti komunikační partneři, kteří se setkali s trendy, které vyhodnotili jako překážku odpovědné práce s klientem (např. v prostředí věznic).

Celkově se dá říct, že v přímé práci s klientem si komunikační partneři vědí rady a volí zastupování, vyjednávání nebo stížnost. Zdá se však, že takováto snaha o změnu podmínek je spíše jednostranná (zaměřená na zastupování klienta a dílčí zájem) a často nevede k nastolení společné komunikace s dalšími zúčastněnými subjekty o podstatě veřejného zájmu. Mají-li však reagovat na trendy nebo již zavedené instituce, jako je např. soud, ztrácejí jistotu a vnímají spíše bezmoc.

Na žádné úrovni však nikdo z komunikačních partnerů nevyjádřil přímý apel na kolektivní odpovědnost zasazující se o řešení problémů klientů nebo námět na zapojení více různých aktérů z různých oblastí do řešení problémů (příp. organizování nějaké společné akce). Účastníci výzkumu tedy volili spíše individuální přístup ke své práci, z čehož může plynout i představa, že zůstávají na řešení problémů sami a potřebují zastání. Určitá nechuť zabývat se kolektivní zodpovědností a kolektivní akcí může plynout i z historických zkušeností sociálních pracovníků v ČR z doby





komunismu. Aktuální Globální definice se nicméně vyjadřuje jasně v tom, že uznává pojetí sociální práce z předchozí definice a jen v některých oblastech je přesahuje a rozšiřuje (směrem ke spolupráci, komunitnímu myšlení, posilování sociální koheze a společnému řešení problémů).

## ZÁVĚR

Z výzkumu vyplývá, že účastníci výzkumu ve své většině nahlížejí na strategická dilemata způsobem, který odpovídá definici sociální práce z roku 2004, a nikoliv aktuální definici z roku 2014. Komunikační partneři jsou si jistí v oblasti přímé práce s klientem (řešení případu), kde využívají koncept člověka v prostředí. V systémové oblasti pak vnímají spíše bezmoc, která může plynout z uplatňování individuálního přístupu a sporadických snah o ovlivnění systému, které však často nejsou úspěšné. To by potvrzovala i zjištění Gojové a Glumbíkové, které svůj výzkum prováděly v době reformy a převodu agendy na Úřad práce, což byla opatření, která byla pracovníkům předložena bez možnosti většího zapojení do rozhodování o reformě. Autorky uvádějí: „V oblasti řešení sociálních problémů diskutující hovořili o pocíťované narůstající bezmoci sociálních pracovníků. Pocity bezmoci přitom spojují se systémovými podmínkami výkonu své práce. Sociální pracovníci se cítí bez nástrojů...“ (Gojová, Glumbíková, 2015:58). Při reflexi problémů a jejich příčin sociální pracovníci kladli důraz na svoji osobní odpovědnost, řešení však očekávali z oblasti strukturální. V tomto směru může aktuální Globální definice poskytnout určité podněty, protože se v ní nepředpokládá, že by bylo možné řešit problémy klientů pouze na individuální rovině, ale zdůrazňuje se, že individuální problémy jsou řešitelné pomocí spolupráce a kolektivní akce.

V závěru tedy uvádím doporučení v souladu s podněty uvedenými v aktuální Globální definici: tedy směřování k větší spolupráci a zapojení dalších aktérů do společného řešení problémů v oblasti sociální práce. Jak však poznamenávají Ornellas, Spolander a Engelbrecht (2018), kolektivní přístupy vyžadují, aby pracovník kriticky reflektoval vývoj politiky, implementace a evaluace, aby byl kritičtější vůči médiím, politické reprezentaci na regionální i mezinárodní úrovni, úředníkům, tvůrcům sociální politiky i občanům a klientům. Kromě kritického myšlení je podle těchto autorů potřeba věnovat zvýšenou pozornost znalostem a dovednostem, které absolvent získá v kvalifikačním a dalším vzdělávání (v souladu se zvýšeným důrazem kladeným na sociální práci jako akademickou a praktickou disciplínu v aktuální definici) a také vzdělávání ve specifických oblastech, jako je např. sociální politika.

Bylo by tedy vhodné ve vzdělávání posílit význam výuky filozofie, široce pojaté hermeneutiky (kde celek odkazuje k části a část k celku), etiky sociální práce a kritické reflexe v sociální práci jako základu nejen pro lepší porozumění a osvojení si profesních hodnot a principů v proměnlivé době, ale i pro vyjednávání oborových zájmů na různých rovinách společnosti. Na úrovni praktických znalostí a dovedností doporučuji prohloubit vzdělávání v oblasti řešení strategických dilemat (s ohledem na hodnoty a principy prezentované v definici sociální práce a profesním etickém kodexu) a také v oblasti vyjednávání a řešení konfliktů (mediace) – a to nejen při přímé práci s klientem, ale především na mezo a makro úrovni. Tato doporučení vycházejí z výzkumných zjištění prezentovaných v tomto textu i z poznatku, že studující jen zřídka kdy zahrnují do svých náhledů na sociální práci i perspektivu reformního paradigmatu, a tedy i ochotu angažovat se pro vyjednané cíle sociální práce na různých úrovních společnosti, srovnej Nečasová, Křišťan (2018).

## POUŽITÉ ZDROJE

- ASVSP. 2017. *Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP* [online]. Brno: ASVSP. [2. 3. 2020]. Dostupné z: <http://www.asvsp.org/standardy/>
- BANKS, S. 2006. *Ethics and Values in Social Work*. Basingstoke: Macmillan Press.
- BECKETT, Ch., MAYNARD, A. 2005. *Values and Ethics in Social Work*. London: Sage.



- DOHNALOVÁ, Z., NEČASOVÁ, M., TRBOLA, R. 2019. Vybrané bariéry inkluze sociálních pracovníků do multidisciplinárních týmů se zaměřením na vztah sociální pedagogiky a sociální práce. *Sociální pedagogika*, 7(2), 69–84.
- EVETTS, J. 2013. Professionalism: Value and Ideology. *Current Sociology Review*, 61(5–6), 778–796.
- FISCHER, O., MILFAIT, R. 2008. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok.
- GOJOVÁ, A., GLUMBÍKOVÁ, K. 2015. (Bez)mocná sociální práce jako zdroj zplnomocnění? *Sociální práce / Sociálna práca*, 15(5), 52–63.
- HEALY, C. 2014. *Social Work Theories in Context. Creating Frameworks for Practice*. London: Red Globe Press.
- IFSW, IASSW. 2014. *Global Definition of Social Work* [online]. [15. 7. 2019]. Dostupné z: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work>
- IFSW. 2004. *Etika sociální práce – principy* [online]. [2. 3. 2020]. Dostupné z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni\\_eticky\\_kodex.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/mezinarodni_eticky_kodex.pdf)
- KELLER, J. 2011. *Nová sociální rizika*. Praha: Slon.
- LYMBERY, M. 2001. Social Work at the Crossroads. *The British Journal of Social Work*, 31(3), 369–384.
- MARSTON, G., McDONALD, C. 2012. Getting beyond 'Heroic Agency' in Conceptualising Social Workers as Policy Actors in the Twenty-First Century. *The British Journal of Social Work*, 42(6), 1022–1038.
- MUSIL, L. 2004. *Ráda bych Vám pomohla, ale... Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.
- MUSIL, L. 2013a. Challenges of Postmodern Institutionalisation for Education in Social Work. In: MATULAYOVÁ, T., MUSIL, L. *Social Work, Education and Postmodernity. Theory and Studies in Selected Czech, Slovak and Polish Issues*. Liberec: Technical University of Liberec, 10–72.
- MUSIL, L. 2013b. Identita oboru/profese sociální práce. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 512–513.
- MUSIL, L., NEČASOVÁ, M. 2008. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace sociálních pracovníků. In: MUSIL, L., ŠRAJER, J. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. Brno: Albert.
- NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, TRBOLA, R. 2020. *Výzkum etických dilemat, hodnot a principů sociální práce*. Praha: VÚPSV, v. v. i., výzkumné centrum Brno.
- NEČASOVÁ, M., KŘIŠŤAN, A. 2018. Social Work in the Czech Republic: Conformist or Critically Engaged? In: NIETO MORALES, C., SOLANGE de MARTINO BERMÚDEZ, M. *Social Work in XXI. Century St. Challenges for Academic and Professional Training*. 1st ed. Madrid: Dykinson, 44–57.
- NEČASOVÁ, M., MUSIL, L. 2006. Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků. *Sociální práce / Sociálna práca*, 3(3), 57–71.
- NOORDEGRAAF, M. 2007. From "Pure" to "Hybrid" Professionalism: Present-Day Professionalism in Ambiguous Public Domains. *Administration and Society*, 39(6), 761–784.
- ORNELLAS, A., SPOLANDER, G., ENGELBRECHT, L. K. 2018. The Global Social Work Definition: Ontology, Implications and Challenges. *Journal of Social Work*, 18(2), 222–240.
- SIROVÁTKA, T., WINKLER, J. 2010. Význam nových sociálních rizik v současné společenské vědě. *Sociální studia*, 7(2), 7–22.
- STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert.
- TYRLÍK, M. 2004. *Morální jednání*. Brno: Masarykova univerzita, Filosofická fakulta.
- WEBB, S. A. 2017. Matters of Professional Identity and Social Work. In: WEBB, S. A. (Ed.). *Professional Identity and Social Work*. London and New York: Routledge, 1–18.



# Reflexe role emocí v morálním rozhodování v sociální práci s ohroženými dětmi a jejich rodinami<sup>1</sup>

*Reflection on the Role of Emotions  
in Moral Decision-making in Social Work  
with Vulnerable Children and their Families*

Kateřina Glumbíková, Jelena Petrucijová

Mgr. et Mgr. Kateřina Glumbíková, Ph.D.,<sup>2</sup> je odbornou asistentkou na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity. Ve svém výzkumu se zabývá zejména reflexivitou v praxi sociální práce s ohroženými dětmi a bezdomovstvím žen, matek a dětí.

Doc. PhDr. Jelena Petrucijová, CSc.,<sup>3</sup> je docentkou na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity. Odborně se zabývá otázkami filosofické antropologie, metodologie společenských věd, teoretické a aplikované etiky.

## Abstrakt

**CÍLE:** Cílem článku je reflektovat roli emocí v morálním rozhodování sociálních pracovníků pracujících s ohroženými dětmi a jejich rodinami. **TEORETICKÁ VÝCHODISKÁ:** Byť jsou emoce v sociální práci inherentně přítomné, je jejich (ne)náležení k praxi sociální práce předmětem neustálé diskuse. Řada autorů uvádí, že mají emoce ve vztahu k morálnímu rozhodování informativní a motivační roli. Konkrétní role emocí ovšem nejsou prozkoumány. **METODY:** V průběhu kvalitativní výzkumné strategie bylo realizováno 30 hloubkových rozhovorů se sociálními pracovníky pracujícími s ohroženými dětmi a jejich rodinami zaměřených na emoce v sociální práci. Data byla zpracována pomocí zakotvené teorie K. Charmaz. **VÝSLEDKY:** V rámci analýzy dat byly vytvořeny tři role emocí v morálním rozhodování. Jednalo se o následující role: emoce jako zdroje informací, emoce jako zdroje reflexe hodnot a emoce jako zdroje motivace. Každá z rolí přitom obsahovala dichotomické subrole. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Z výsledků výzkumu vyplývá, že je nezbytné věnovat ve vzdělávání i praxi sociální práce pozornost reflexi emocí.

<sup>1</sup> Článek byl vytvořen s podporu projektu GA ČR 18-10233S Sociální přizpůsobení dětí bez domova se zkušeností domácího násilí na území města Ostravy.

<sup>2</sup> Kontakt: Mgr. Kateřina Glumbíková, Ph.D., Fakulta sociálních studií Ostravské univerzity, Českosobratská 16, 702 00 Ostrava; katerina.glumbikova@osu.cz

<sup>3</sup> Doc. PhDr. Jelena Petrucijová, CSc., Fakulta sociálních studií Ostravské univerzity, Českosobratská 16, 702 00 Ostrava; jelena.petrucijova@osu.cz

**Klíčová slova**

emoce, morální rozhodování, reflexe, sociální práce s rodinou

**Abstract**

**OBJECTIVES:** The aim of the article is to reflect on the role of emotions in the moral decision-making of social workers working with vulnerable children and their families. **THEORETICAL BASE:** Although emotions are inherently present in social work, their (non) presence in social work is a subject to constant discussion. Many authors state that emotions play an informative and motivational role in relation to moral decision-making. The specific roles of emotions, however, are not explored. **METHODS:** During the qualitative research strategy, 30 in-depth interviews focused on emotions in social work were conducted with social workers working with vulnerable children and their families. The data were processed using the grounded theory of K. Charmaz. **OUTCOMES:** In the data analysis, three roles of emotions in moral decision-making were created: 1. sources of information, 2. sources of reflection of one's own values and 3. sources of motivation. Each role contained a dichotomous sub-role. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** The research shows that it is necessary to pay attention to emotion reflection in education and social work practice.

**Keywords**

emotions, moral decision-making, reflexion, social work with families

**ÚVOD**

Sociální práce s ohroženými dětmi a jejich rodinami v soudobé společnosti je inherentně spojena se dvěma jevy, jedná se o: a) nejistotu a nepředvídatelnost společnosti a rostoucí komplexitu řešených životních situací klientů sociální práce; a b) globální neoliberalismus; politickou ideologii s ekonomizujícím paradigmatem, jež aplikuje zákonitosti volného trhu. Výše uvedené vede k „rozostření profesních souřadnic“, které dříve ohraničovaly praxi sociálních pracovníků (Musil, 2004; Musil, Šrajer, 2008; Navrátil, 2014). Uvedené vyústuje v nahrazování věcné odpovědnosti za individuální řešení jedinečných životních situací klientů instrumentální odpovědností vůči organizaci, která uplatňuje řešení podle předem daného schématu (srov. Bauman, 1987), omezuje autonomii a možnost (morálního) rozhodování sociálních pracovníků a nepostihuje komplexitu řešených životních situací klientů (D'Cruz a kol., 2007). Uvedené vyvolává v sociálních pracovnících strach ze „špatného rozhodnutí“ (Banks, Gallagner, 2009) a (vnímanou) nutnost „sběru důkazů“ pro legitimizaci své práce, která vede k nárůstu vytváření záznamů, zpráv a vyplňování formulářů. Byrokratizace sociální práce se tak stává nástrojem redukce vzniklé nejistoty a také možným nástrojem snížení míry morální zodpovědnosti pracovníků vůči klientům (Pratchett, 2000; Petrucijová, Feber, 2015).

V praxi sociální práce existují etické kodexy, např. kodex ISFW (2018) na mezinárodní úrovni nebo APSSCR (2005) na úrovni národní; a každá organizace má zpracovány své vlastní etické principy. V procesu rozhodování se ale morální práce stává neviditelnou, rozhodování se tváří jako řízené technickou racionalitou a v morálních aspektech práce tak převládají rutinizované (často opresivně laděné) postupy (O'Sullivan, 2011). Organizace totiž musí vytvářet nový systém racionalizace své práce (cílů, vizí a morálního prostředí) v souladu s kompetitivním prostředím dotačních titulů a výzev; stávají se z nich tak účelově orientovaní poskytovatelé služeb, kteří převzali korporátní manažerské praktiky (Hasenfeld, 2010).

V uvedeném kontextu se jeví jako problematické rovněž to, že sociální pracovníci nemají dostatek prostoru na reflexi svých morálních rozhodnutí, která jsou doslova denním chlebem jejich praxe (Keinemans, 2015). Prostor na reflexi se tak v soudobé sociální práci stává jakýmsi luxusem



(často) spojeným s mimořádnými okolnostmi praxe; a to i v případě, kdy autoři, viz např. Archer (2012), hovoří o tom, že je reflexivita univerzální podmínkou pro to, aby člověk dokázal obstát ve společnosti pozdní modernity. Toto nezaměření na reflexi prokazují i výzkumy praxe sociální práce, které odhalují to, že je reflexe (morálního) rozhodování pro sociální pracovníky obtížná. Sociální pracovníci tak často pracují na základě intuice, implicitních znalostí a neuvědomovaných motivů a nejsou schopni odpovědět na otázku, proč jednali tak, jak jednali (Potting a kol., 2010; Ferguson, 2018).

Předkládaný článek si v kontextu výše zmíněného klade za cíl reflektovat roli emocí v morálním rozhodování sociálních pracovníků pracujících s ohroženými dětmi a jejich rodinami.

## TEORETICKÉ UKOTVENÍ ROLE EMOCÍ V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Pro dosažení reflexe role emocí v morálním rozhodování sociálních pracovníků pracujících s ohroženými dětmi a jejich rodinami je nezbytné konfrontovat perspektivy nahlížení na emoce v sociální práci a porozumět roli emocí v morálním rozhodování.

### Konfrontace perspektiv nahlížení na emoce v sociální práci

Existuje řada definic emocí, pro účely tohoto článku budeme emoce chápat v souladu s definicí Hochschild (1983) jako psychicky a sociálně konstruované procesy zahrnující subjektivní zážitky libosti a nelibosti, provázené fyziologickými změnami. V zásadě všechny odborné texty se shodují na tom, že (emočně vypjatá) praxe sociální práce emoce u sociálních pracovníků nezbytně vyvolává (e.g. Barlow, Hall, 2007).

Výkon sociální práce je bezpochyby emočně náročným a stresujícím, a to zejména v případech, kdy sociální pracovníci pracují s ohroženými dětmi nebo zažívají s klienty traumatické události, jako je třeba ztráta někoho blízkého (Grant a kol., 2014). Stanley a Bhuvanewari (2016) doplňují, že je sociální práce vysoce stresující profesí právě proto, že zahrnuje práci s lidmi v zátěžových životních událostech, jako je domácí násilí, zkušenost s kriminalitou, ztráta bydlení atd. Častým jevem v sociální práci je rovněž setkávání se s osobami, které vyžadují určitou podporu pracovníka při zacházení s vlastními (silnými) emocemi (Ikenbuchi, Rasmussen, 2014).

Výzkumy ukazují, že sociální pracovníci v praxi sociální práce zažívají situace spojené s negativními emocemi (Smith, 2010; Stanley, Bhuvanewari, 2016), ale i s emocemi pozitivními, např. s radostí (Cameron, Jago, 2008). Řada výzkumů se věnuje odhalení druhů pocitů, které sociální pracovníci v praxi sociální práce zažívají. Tyto výzkumy referují o: bolesti, studu, vině, vzteku, bezmoci, znepokojení, nepohodlí, ohromení, ustarání, izolaci, šoku, rozrušení, ponížení či hněvu; či o jejich kombinacích (Barlow, Hall, 2007). Další výzkumy se zabývají strachy v sociální práci, kdy např. Smith (2010) uvádí, že se sociální pracovníci setkávají se strachy ze smrti, ztráty kontroly, odříznutí od organizace, pro kterou pracují; strachu z napadení aj. Litvack a kol. (2010) kategorizuje strachy v sociální práci na strachy o osobní bezpečí, strachy ze způsobení škody druhým a strachy spojené se vztahy s dalšími profesionály/kolegy.

V sociální práci jsou teoreticky i prakticky vedeny debaty o tom, zda emoce patří do praxe sociální práce. Tyto diskuse jsou často založeny na vnímání duality emocí a rozumu; v rámci níž jsou emoce vnímány jako „osobní, ženské a neracionální“, tedy nepatřící do praxe oboru (Knott, Scragg, 2016:44). Zmínky o racionalitě sociální práce mohou implikovat nezbytnost odnětí lidských elementů, jako jsou emoce, od osobnosti sociálního pracovníka (Keinmans, 2015), což odpovídá prvotnímu předobrazu sociálního pracovníka jako lékaře, který diagnostikuje, léčí a v zásadě se citově neangažuje (viz Navrátil, 2014). D'Cruz a kol. (2007) uvádí, že na sociální pracovníky jsou v souladu s tímto očekáváním kladeny nároky na sebeřízení a sebekontrolu jakožto profesní dovednosti; konkrétně pak nároky na zvládání negativních emocí a umění zacházet s emocemi pozitivními. Řada autorů se přitom shoduje na tom, že emoce nemohou být od sociální práce odděleny a že jsou její inherentní součástí (cf. Grant a kol., 2014). Morrison (2007) a D'Cruz



(2007) shrnují výše uvedené tím, že emoce jsou pro praxi sociální práce nezbytné pro: a) vyladění se na klienta a angažovanost pracovníka, b) určení zaměření pozornosti, c) rozšíření zdrojů informací, d) posouzení situace a rozhodování (včetně odhalení potřeb klientů a jejich očekávání), e) rychlost odpovědi<sup>4</sup> a f) predikci budoucího chování klienta.

### **Role emocí v morálním rozhodování sociálních pracovníků**

Vztah racionální a emocionální komponenty morálního rozhodování a jednání je věčným problémem filosofie, etiky, psychologie aj. Na rozdíl od psychologie, která uznává význam emocí pro formování psychických (v její pojetí i etických) vlastností osobností, pod vlivem tradice filosofického racionalismu filosofie i sociální práce nezřídka nivelizují význam emocí pro morální život člověka. Kořeny podobného přístupu najdeme již u Sokrata, který spojuje ctnost s věděním, což znamená, že morálně zodpovědná volba se rovná racionálně odůvodněnému rozhodnutí, morální přesvědčení se legitimizuje logickou nutností. Stejně tak Kant v prostoru morálního rozhodování supremuje rozumově ukotvenou povinnost nad volbou dle náklonnosti, protože morálka má objektivní předmětný základ a lidské náklonnosti jsou naopak subjektivní a individualizované. V historické perspektivě s odlišným pohledem na úlohu emocí v oblasti morálního rozhodování se setkáváme např. v ostrovní tradici morální filosofie: podle etiky mravního citu je ctnostný člověk ten, kdo omezuje své vlastní pohnutky a vášně do takové míry, aby byly v souladu s pohnutkami a city jiných lidí.

Klasické etické teorie hodnotí přítomnost emocí v rozhodovacím procesu odlišným způsobem. Na rozdíl od utilitaristicky (Bentham, Mill) nebo deontologicky (Kant) orientované etiky prosazuje etika ctnosti (Aristoteles, MacIntyre) přístup, že morálně ctnostná bytost nese plnou odpovědnost za svá rozhodnutí; nehledě na kalkul (utilitarismus) nebo normy a maximy (deontologie). Její odměnou je (sebe)úcta.

Ve 20. století se můžeme setkat s kritikou jednostrannosti racionalistického odůvodnění morálky a morální volby např. u T. Adorna (2001), který tvrdil, že tato teorie se nachází v rozporu s učením o čistém srdci, čistém citu ... s představou o tom, že správným je čin bezprostředně impulzivní a nezávislý na rozumu.

Současní autoři nabízí rozmanité úvahy o rolích emocí v morálním rozhodování a jednání, např. v souvislosti s otázkami: a) motivace (emoce jsou nedílnou součástí motivace, do které se tímto promítá subjektivní smysl motivu); b) významu morální situace (emoce transformují objektivní význam do subjektivního smyslu a signalizují o osobním smyslu události); c) kognitivních mechanismů fungování emocí v morálce (morální myšlení, jehož součástí je rozhodování, je především smyslově-obrazným, intuitivním, blízkým uměleckému myšlení); d) vztahu emocí a intuice (intuitivně vnímaný morální požadavek se interiorizuje jen po filtraci emocemi a transformaci, převodu do osobnostně smyslového kontextu; emocionální faktor hraje významnou úlohu při formování intuitivních principů, které se nachází v základech morálního usuzování (Hauser, 2009); aj.

Na morální jednání může být pohlíženo jako na vlastnost (rys) nebo jako na proces (Blasi, 1980). Pojetí morálního jednání jako rysu má svá východiska v etice ctnosti. Je zde kladen důraz na vnitřní smysl pro morálku jako výsledek dlouhodobého vývoje, který je rozhodující složkou celkového etického chování. Pojetí morálního jednání jako procesu spíše pracuje s postoji ve vztahu ke konkrétní situaci, tj. hlavní faktory morálního chování mají krátkodobý a proměnlivý charakter, což klade větší morální zátěž na morální rozhodování jedince (cf. White, 2002).

Morální rozhodování je procesem, který obsahuje tři stadia: a) posouzení situace; b) rozhodování; c) jednání. Morální rozhodování ovšem nelze chápat jako jakýsi fiktivní proces několika oddělených mentálních procesů odehrávající se v téměř „laboratorních podmínkách“, ale jako denní

<sup>4</sup> Tam, kde se pracovníkovi podaří s klientem navázat pozitivní vztah, dojde k rychlejšímu zisku informací o klientově situaci.



praxi posuzování, rozhodování a jednání konkrétních sociálních pracovníků v každodennosti jejich profese (Keinemans, 2015).

Dle Bolton (2010) spočívá role emocí v morálním rozhodování v indikaci etických hodnot. Nabuzení emocemi totiž vzniká právě v momentech, kdy jsou hodnoty překračovány nebo nastávají situace opozice hodnot. Banks a Gallagher (2009) se zase domnívají, že mají emoce díky svému kognitivnímu elementu evaluativní potenciál a schopnost být nositeli informací o externích objektech existujících kolem nositele emocí. Greene a kol. (2008) chápe proces morálního rozhodování jako duálně-aktivní proces. Tato duální aktivita spočívá v hledání řešení směřujícího k minimalizaci „nákladů“ a maximalizaci „zisku“ a je řízena kontrolovaným kognitivním procesem. Ne-utilitární morální rozhodování je naopak řízeno automatickými emočními odpověďmi, tzv. „intuicemi“. Bez této ne-utilitární složky by byl sociální pracovník pouhým „strojem“, který by záměrně posoudil relevantní morální principy vztahované k situaci a došel k výsledku bez emocí zasahujících do procesu. Někteří autoři, viz např. Haidt (2001), přitom dokonce poukazují na to, že jsou morální rozhodnutí rychlými automatickými intuicemi a racionální prvky procesu morálního rozhodování jsou přidány až ad hoc. V tomto kontextu Haidt (2001) poukazuje na fenomén morální hlouposti („*moral dumbfounding*“), kdy nejsou lidé schopni podat vysvětlení a argumenty pro jejich úsudky, které prezentují odlišné morální principy. Z výše uvedeného lze konstatovat, že má morální rozhodování nejen racionální, ale také emočně-intuitivní základ.

## METODOLOGIE VÝZKUMU

Cílem výzkumu, jehož výsledky jsou prezentovány v tomto článku, bylo porozumět emocím sociálních pracovníků a jejich úloze v sociální práci s rodinami. V rámci naplnění cíle jsme zvolili kvalitativní výzkumnou strategii, jelikož se nám jednalo o zisk vhledu a porozumění perspektivě sociálních pracovníků.

V rámci realizace výzkumu jsme využili záměrný kritériální výběr zapojených organizací i komunikačních partnerů; kdy byla kritéria výběru stanovena jako: a) realizace sociálně aktivizační služby dle § 69 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách; b) zaměstnání sociálních pracovníků s praxí delší než 12 měsíců; c) dobrovolnost účasti na výzkumu. Z oslovených osmnácti organizací souhlasilo s participací na výzkumu devět organizací. Na skupinu sociálních pracovníků pracujících v rámci sociálně-aktivizačních služeb jsme se zaměřili z důvodu: a) práce se skupinou ohrožených dětí a jejich rodin, která klade na pracovníky vysokou (emoční) zátěž; a b) z důvodu existence řady směrnic a manuálů, které sami pracovníci nazývají „*džunglí předpisů*“; a jež jsou do jisté míry návodné ve smyslu jevů, situací a rizik, které mají být prozkoumány, méně pak ve smyslu hodnot a způsobů, jak je interpretovat (Glumbíková, Vávrová, Nedělníková, 2018).

V rámci výzkumu bylo realizováno 30 hloubkových rozhovorů se sociálními pracovníky ze sociálně-aktivizačních služeb. Výzkumu se zúčastnilo 27 žen a 3 muži; minimální délka praxe v sociální práci byla jeden rok a maximální délka 20 let. Průměrný věk komunikačních partnerů byl 32 let (věk se pohyboval mezi 53 a 22 lety). 9 komunikačních partnerů mělo vyšší odborné vzdělání, 21 komunikačních partnerů mělo vysokoškolské vzdělání.

Rozhovory s participanty byly tematicky zaměřeny na vnímané emoce v sociální práci s rodinami, na způsoby zacházení s emocemi a na faktory, které ovlivňují emoce v sociální práci s rodinami.

Rozhovory byly analyzovány s ohledem na naši snahu o interpretativní porozumění jevu v kontextu výzkumu pomocí konstruktivistické zakotvené teorie K. Charmaz (2003), kdy bylo využito otevřené, záměrné a axiální kódování k tvorbě jednotlivých kategorií.

V rámci výzkumu jsme se řídili Etickými principy ve výzkumu s lidmi organizace APA (2010). Každý z komunikačních partnerů byl požádán o podpis informovaného souhlasu. Účast ve výzkumu byla dobrovolná. Speciální pozornost byla věnována zachování anonymity participantů a mlčenlivosti výzkumníka. Data byla doslovně přepsána a nahrávky získané z rozhovoru následně smazány. Získaná data byla anonymizována, včetně jmen pracovníků, klientů, organizací a měst.



V rámci limitů výzkumu považujeme za nezbytné reflektovat to, že sociální pracovníci nebyli často zvyklí hovořit o svých emocích a reflektovat hloubkově faktory, které je mohou ovlivňovat. Výpovědi komunikačních partnerů jsou zřejmě ovlivněny tím, jaké emoce a strategie práce s emocemi si oni sami uvědomují. Nevědomované emoce a nevědomé zacházení s emocemi tedy komunikační partneři nemohli verbalizovat, a proto nejsou součástí tohoto výzkumu. Je také nezbytné výroky komunikačních partnerů vnímat v kontextu možné sociální desirability (míry připravenosti chovat se a jednat tak, jak si participant výzkumu myslí, že je od něj, např. výzkumníkem, očekáváno; viz např. Holloway, Jefferson, 2013). I přes takto popsané limity výzkumu přináší předkládaný výzkum unikátní vhled do role emocí v morálním rozhodování v sociální práci s rodinami.

## ANALÝZA DAT

Pro kontext následující analýzy zaměřené na reflexi role emocí v procesu morálního rozhodování je nezbytné uvést, že sociální pracovníci vnímali zkušenosti z praxe (včetně v praxi inherentně přítomných emočních zkušeností) jako určitý nástroj zvnitřňování hodnot, jak ilustruje výrok jedné z komunikačních partnerek:

*„Když jsem se učila na škole v rámci skript, prostě tam byly jenom hodnoty. Tak mi to nic nedalo. Tam bylo napsané pár slov, hodnoty, já nevím nějaké organizace obecně, a to mi nic nedalo. Jakmile jsem nastoupila tady po škole, tak až potom... se to prostě učíte za běhu a já si říkám je to moje práce.“ (KPW4)*

Z uvedeného se tedy zdá, že jsou znalosti o hodnotách získané v průběhu studia spíše určitým předpokladem pro morální rozhodování. V rámci procesu vzdělávání tedy docházelo u komunikačních partnerů k získávání poznatků o hodnotách sociální práce nebo organizací sociální práce, ale k naplnění těchto poznatků reálným obsahem docházelo na základě reflexe a hodnocení (emoční) zkušenosti praxe. V praxi sociální práce tak dochází k procesu přechodu od hodnoty jako poznatku (o sdíleném, tj. objektivně daném významu) k hodnotě jako subjektivnímu vztahu k objektivnímu poznatku (tj. subjektivnímu, osobnímu smyslu). Dle Allporta (1968) je proměna vnější hodnoty ve vnitřní proces transformace „kategorie vědění“ v „kategorii významnosti“ (osobního smyslu). Interiorizace vnějších hodnot, tj. vznik „kategorií významnosti“ (osobního smyslu) je možná jen za podmínky, že si jedinec uvědomuje význam „kategorií vědění“. Tato proměna je projevem funkcionální autonomie jedince. Podmínkou přechodu vnějších hodnot ve vnitřní je činný vztah, interakce s relevantním prostředím (praxí sociální práce). Podstatnou složkou procesu je internalizace (v rovině prožitku a reflexivity, včetně sebe-reflexivity), protože znalost hodnot a norem sama o sobě není zárukou jejich uplatnění v reálném jednání, tj. exteriorizace.

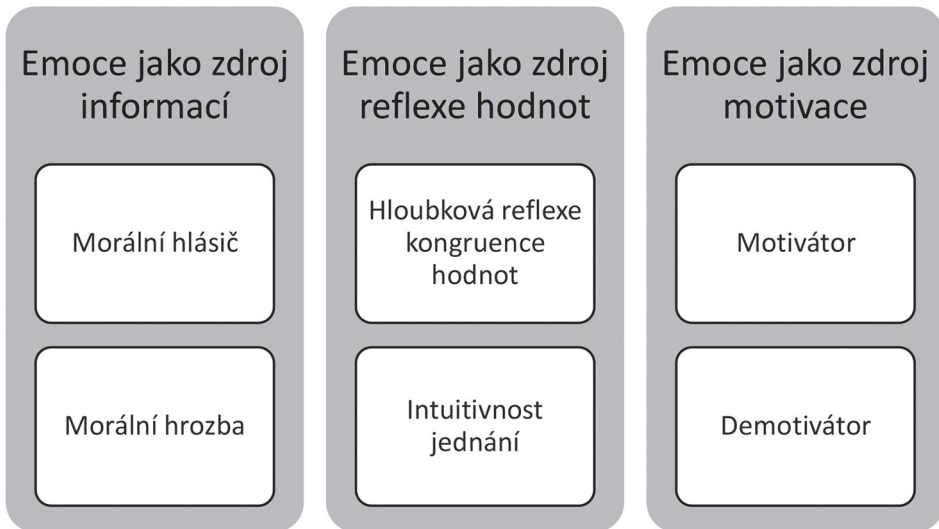
## Specifické role emocí v morálním rozhodování

Výzkum ukázal, že emoce v morálním rozhodování hrály tři role, a to zdroje informací, zdroje reflexe hodnot a zdroje motivace. V každé z těchto rolí se vyskytovala určitá dichotomie jejího působení projevující se v existenci subrolí.





Schéma 1: Role a dichotomická subrole emocí v morálním rozhodování



V rámci **role zdroje informací** působily emoce v subroli morálního hlásiče i morální hrozby. **Subrole morálního hlásiče** spočívala v upozornění na to, že se „něco děje“ a že je „něco v nepořádku“. „Ty emoce... to je takový signál pro mě... že se něco děje...“ (KP8) Pro fungování emocí v subroli morálního hlásiče je nezbytné, aby si je sociální pracovník uvědomil a reflektoval, jak a kdy se projevují (podroboval tedy emoce jakési instrumentální, povrchové reflexi). „Co jsem se taky hodně dlouho učila, je umět pojmenovat svoje pocity... ono je to důležité pro člověka samotného i pro klienta. Když jsem uměla říct, jak se cítím, pomohlo mi to vyrovnat se s některými obtížnými situacemi, např. když jsem měla potenciálně sebevražednou klientku... tak jsem řekla: mám o vás velký strach...“ (KP1) Přítomnost emocí v dané situaci morálního rozhodování se tak stává jakýmsi morálním značením („moral marker“), které indikuje přítomnost morálně-relevantní situace, v níž je vyžadováno morální rozhodování. Díky uvedenému dochází ke zvýšení etické senzitivity (Navarez, Lapsley, 2005).

V **subroli morální hrozby** emoce působí v případě, že příliš silné (negativní) emoce ohrožovaly v některých situacích posouzení situace a tím také zisk informací pro následné morální rozhodování. „Já si taky uvědomuju, že pocity můžou ovlivnit... třeba, když přijдете k rodině a je tam špína a děti jsou špinavé a je to třeba i romská rodina, tak se může stát, že si sami říkáte, že chcete být co nejrychleji pryč, ale je důležité si ty pocity zvědomnit, protože jinak je riziko, že tu situaci té rodiny špatně posoudíte a něco opominete.“ (KP1) O tom, že mohou vést silné emoce ke zkeslení či zpřeházení priorit v posouzení situace klienta, referuje řada zahraničních autorů, viz např. Ferguson (2005).

**Role emocí jako zdroje reflexe hodnot** má dvě subrole, první z nich je hloubková reflexe kongruence hodnot a druhou je intuitivnost jednání.

V rámci **subrole** emocí jako **hloubkové reflexe kongruence hodnot** si sociální pracovníci díky vzniklým emocím kladou reflexivní otázku zaměřenou nejen na to, jak a kdy se emoce objevují, ale také proč k tomu dochází. Díky této hloubkové reflexi přichází na to, jaké mají hodnoty, a odpovídají si na otázku, zda jsou tyto hodnoty v (ne)souladu s hodnotami organizace (nebo širšího zákonného a systémového rámce působení organizace).

„Takže asi nějaké ty hodnoty musím i dostat, protože to je v rámci tady naší organizace, které ty hodnoty jsme měly plnit... ale jsou hodnoty organizace a pak ty vlastní hodnoty... jako moje a jsou situace, kdy může mezi tímto vznikat rozpor... třeba organizace chce efektivitu řešení, mně zase záleží na tom vztahu a důvěře klienta...“ (KPW6) „Vždycky je třeba si klást otázky, hledat jiné pohledy na věc,



*zpochybňovat tu správnost řešení... třeba i té konkrétní organizace... a skrze to se učit...* (KPW2). V rámci této subrole emocí lze považovat za stěžejní to, že se organizací očekávaná konformita s jejími hodnotami dostane do střetu se sebereflexí pracovníka, která preventuje riziko existence nikdy nezpochybňovaného a „slepého“ dodržování pravidel, trvání na formálních požadavcích a dodržování povinností daných institucionálním nastavením pravidel; které může vést k amorálnímu jednání. Instituce totiž pracovníkům nabízí etické zázemí pro jejich jednání a tím je i „zabavuje morální odpovědností“ (Pratchett, 2000:123). Díky uvedenému dochází k určitému doplnění heteronomní etiky organizace autonomní etikou pracovníka; díky čemuž je překonáno nebezpečí existence a udržování defenzivní praxe, kdy jsou institucionální manuály a kódy nadřazeny potřebám klienta. V defenzivní praxi nedochází ke změnám v organizaci, díky nimž by dokázala flexibilně reagovat na potřeby klientů, ale k transformaci potřeb klientů tak, aby vyhovovaly praxi organizace (Banks, Gollagher, 2009).

Druhá **subrole** emocí v rámci role emocí jako reflexe hodnot je **intuitivnost jednání**. Tato intuitivnost jednání spočívá v jednání, které není založeno na hloubkové reflexi emocí, ale i přes to je v něm emocím přikládána velká role, jak ilustruje výrok jedné ze sociálních pracovníček.

*„To je intuice, měla už jsem prostě takový pocit nedobrý z toho, co ona vykládala o těch dětech... zkušenost mě naučila ty pocity v praxi využívat...“* (KP27)

Pro toto intuitivní (nereflektované) využívání emocí je typické, že sociální pracovník nedokáže blíže vysvětlit, proč jednal tak, jak jednal. I Musil (2004:210) poukazuje na to, že „pokud je něco složitějšího, tak to lidé obvykle vnímají do značné míry intuitivně, bezděčně nebo implicitně“. Podobně i Polanyi (1966) uvádí, že každý člověk ví více, než může říct. Některé vědění totiž nelze vložit do slov. V rámci tohoto tvrzení autor využívá metaforu ledovce v moři, kdy je vědění nad hladinou explicitním a formálním vědění pod hladinou symbolizuje právě ono tacitní vědění. V případě intuitivního jednání se tacitní vědění vynořuje intuitivně, i když může být zachyceno reflexivně. Sicora (2017) dodává, že reflexivita umožňuje potopení se pod hladinu a objevení „ledovce pod mořskou hladinou“.

Třetí a poslední rolí **emocí je role zdroje motivace**. V rámci této role mají emoce opět dvě subrole, jedná se o subrolu motivátora a demotivátora.

**Subrole motivátora** spočívá v určitém emočním náboji, který je pro emoce specifický. V tomto případě můžeme emoční náboj charakterizovat jako energii mající potenciál k nasměrování, posílení či udržení určitého jednání. Tato motivační role emocí se v praxi projevuje tzv. morálním znepokojením (*moral concern*), které vede k nutkání „udělat správnou věc“ (Damm, 2010).

*„Lítost, to, jak mi bylo té rodiny líto... to mě vedlo k tomu, vložit další práci do té pomoci.“* (KP13)

**Subrole demotivátora** spočívá ve snížení nebo až úplnému zániku motivace pro sociální práci v důsledku přemíry emočního nabuzení a vypětí vlivem konkrétní praxe na konkrétního pracovníka. „*Já si to přenáším domů, pořád o tom přemýšlím, co jsem mohla udělat jinak... vím, že mi to i narušuje vztahy, ale nemůžu si pomoci... pořád se mi to vrací a říkám si, jestli jsem udělala opravdu všechno, co jsem měla nebo mohla... je to vyčerpávající.“* (KP20)

Celkově ale můžeme tvrdit, že jedinec může být morálním jednajícím jen v případě, že zakouší odpovídající pocity v morálních situacích (cf. Stark, 2004).

## DISKUSE, IMPLIKACE A ZÁVĚR

V rámci analýzy dat byly vytvořeny tři role emocí v morálním rozhodování, jednalo se o následující role: emoce jako zdroje informací, emoce jako zdroje reflexe hodnot a emoce jako zdroje motivace. Abychom tedy mohli jako sociální pracovníci morálně jednat, musíme „dobře rozumět situacím“ (tj. mít o nich dostatek informací), kontinuálně konfrontovat naše (ustálené) hodnoty (profesní, institucionální a osobní) s konkrétními (proměnlivými) situacemi a být motivováni morálně jednat (podobně viz Damm, 2010). Z uvedeného vyplývá nutnost si uvědomit, že emoce nejsou informativní pouze ve vztahu k dané situaci, ale také ve vztahu k našim morálním přesvědčením.



Role emocí v procesu morálního rozhodování tak spočívá v odhalování našich hodnot, morálních priorit a objektů (kterými mohou být i jiné subjekty) či předmětů jejich aplikace. Sociální pracovník by si tak měl být vědom vlastních systémů hodnot a emocí, které v něm v konfrontaci s konkrétními situacemi praxe vyvolávají. Díky tomuto procesu reflexivní konfrontace dochází k rozvoji profesionální morální identity sociálního pracovníka; která umožňuje sociálním pracovníkům vidět etické aspekty situace, vyvíjet samy sebe jako dobrého sociálního pracovníka, směřovat své jednání v praxi „správným směrem“ a ospravedlnit/legitimizovat to, kým jsou a proč jednájí určitým způsobem (Banks, 2012).

Emoce by proto v procesu vzdělávání a praxe neměly být ignorovány nebo potlačovány, ale právě naopak měly by být reflektovány za účelem zisku jasného obrazu o morálně relevantních situacích. Bez reflexe pochopení role emocí mohou sociální pracovníci přistupovat k (morálním) rozhodnutím bez hloubkového porozumění situaci a v jejich práci se může projevat rigidita bez prozkoumávání možných alternativ; což může dále vyústit k emočnímu odmítání klienta (Sicora, 2017).

Reflexe vlastních hodnot a z nich se kontinuálně utvářející identity morálního sociálního pracovníka musí být rovněž nezbytnou součástí vzdělávání a praxe sociální práce.

Emocím musí být rovněž porozuměno jako motivátorům jednání. Bez emocí by byly koncepty jako spravedlnost bez smyslu, protože jsou to právě emoce, kdo jsou hnací silou našeho jednání v souladu s našimi morálními principy (např. pokud jsme rozhořčení nad nespravedlností nebo je nám líto klienta, na němž je nespravedlnost páchána, tak je naše jednání facilitováno právě těmito emocemi). Vzdělávání v sociální práci by proto mělo mít povahu hloubkového učení („*in-depth learning*“), které by bylo zaměřeno na to, kým je studující a sociální pracovník a v co věří (Knoope, Goossensen, 2011).

Do vzdělávání sociálních pracovníků by proto měly být zařazeny prvky umožňující rozvoj zkušenosti s praxí a (následně) reflexe a zvnitřňování hodnot sociální práce. Proces vzdělávání sociálních pracovníků by proto neměl být založen na pouhém výkladu nebo omezen na praktickou zkušenost v rámci povinné praxe, ale na jejich propojení skrze zkušenostní učení, učení založené na problémech a učení založené na reflexi konkrétních případů (podobně viz např. Rajan, Rankin, 2013).

V rámci procesu vzdělávání by tak měly být využívány nástroje jako: a) meta-konverzace, které se zaměřují na zvědomění emocí a jejich přítomnosti ve vztahu ke konkrétní situaci a také na porozumění jejich roli ve vlastním jednání (viz např. Molewijk, Kleinlugtenbelt, Widdershoven, 2011); b) sokratovský dialog zaměřený např. na téma vhodnosti vyjádření emocí v konkrétních situacích, konstruktivně zpochybňující domnělé vědění, vedoucí k hlubšímu porozumění a náhledu a přispívající rozvoji (sebe)reflexivity a kritického myšlení; či c) aristotelovská konverzační metoda, která je založená na jednotě třech složek (*ethos* – jenž je odrazem morálky a charakteru, *pathos* – emocionální náboj konverzace umožňující posluchači se lépe vcítit a porozumět problému, a *logos* – důsledné odůvodnění, proč by měl posluchač přijmout vaše hledisko). Tento nástroj se zaměřuje na překonání čistě racionálního a vzdáleného postoje k emocím jednajících. Účastníci této techniky jsou tak vyzváni, aby propojili své emoce s osobními hodnotami a úsudky. Příkladem takto zaměřeného rozhovoru může být rozhovor na téma, co to znamená být dobrým sociálním pracovníkem.

U studentů by zároveň mělo být podporováno reflexivní myšlení, které jim umožní konstruovat vlastní vědění v intencích situační opodstatněnosti relativity; tedy v intencích nevnímání věcí jako univerzálně daných či černobíle nastavených; což podpoří u studentů nejen pochopení vlastního prožívání a jednání, ale také prožívání a jednání klientů v unikátnosti životní situace klientů. Reflexivita může být u studentů podpořena např. zařazením studijních deníků do výuky teoretických předmětů a reflexivních deníků do praktického vzdělávání. Skrze studijní deníky mohou studenti reflektovat proces vzniku vlastního vědění, sledovat své pokroky a oblasti, které sami u sebe vnímají jako rozvojové; nebo diskutovat oblasti, které se jim jeví v teoretickém vzdělání jako problematické či nejasné (Stanley, Bhuvanewari, 2016). V reflexivních denících mohou zase



soustavně podrobovat reflexi konkrétní případy, situace (a s nimi spojená dilemata) vznikající v praxi sociální práce (která je studentům v procesu vzdělávání zpřístupněna pomocí praktické výuky). Díky výše uvedenému by se studenti stali nejen pasivními příjemci vědění, ale také jeho spolutvárci.

Reflexe role emocí by měla být podporována nejen vzdělavateli, ale také zaměstnavateli sociálních pracovníků. Za určitý minimální standard v organizacích by proto měl být považován mentoring, intervize a supervize, které v sociálních pracovnících skrze reflexi jejich zkušeností podporují možnosti nalezení vlastního stylu v sociální práci (a skrze to podporu autonomie morálního rozhodování sociálního pracovníka oproti slepému následování pravidel a předpisů bez jakékoliv reflexe; podobně Nye, 2012).

Pro proces reflexivity se také jeví za zcela stěžejní atmosféra pracoviště, která musí podporovat proces sebe-reflexe za účelem dalšího rozvoje pracovníka a pracoviště samotného (viz např. Sicora, 2017). Sami sociální pracovníci přitom považují za obzvláště přínosnou i možnost sdílení vlastních zkušeností z praxe se (zkušenějšími) kolegy, kdy vzniká společný pocit sounáležitosti, ale často také i nápad na řešení situace skrze intervence sociální práce (Glumbíková, Vávrová, Nedělníková, 2018). Cíl článku reflektovat roli emocí v morálním rozhodování sociálních pracovníků pracujících s ohroženými dětmi a jejich rodinami tímto považujeme za naplněný.

## POUŽITÉ ZDROJE

- ADORNO, T. W. 2001. *The Problems of Moral Philosophy*. Stanford: Stanford University Press.
- ALLPORT, G. W. 1968. *The Person in Psychology. Selected Essays*. Boston: Beacon Press.
- AMERICAN PSYCHOLOGICAL ASSOCIATION. 2016. *Ethical Principles of Psychologists and Code of Conduct* [online]. Washington: APA. [5. 2. 2020]. Dostupné z: <http://www.apa.org/ethics/code/>
- ARCHER, M. 2012. *The Reflexive Imperative*. Cambridge: Cambridge University Press.
- APSSCR. 2005. *Etický kodex sociálního pracovníka České republiky* [online]. Praha: APSSCR. [5. 2. 2020]. Dostupné z: <http://www.apsscr.cz/files/files/Etick%C3%BD%20kodex%20APSS%20%C4%8CR.pdf>
- BANKS, S. 2012. *Ethics and Values in Social Work*. New York: Palgrave Macmillan.
- BANKS, S., GALLAGHER, A. 2009. *Ethics in Professional Life: Character, Conduct and Caring*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- BARLOW, C., HALL, B. L. 2007. What about Feelings? A Study of Emotion and Tension in Social Work Field Education. *Social Work Education*, 26(4), 399–413.
- BAUMAN, Z. 1987. *Legislators and Interpreters: On Modernity, Post-Modernity and Intellectuals*. Oxford: Polity Press.
- BLASI, A. 1980. Bridging Moral Cognition and Moral Action: A Critical Review of the Literature. *Psychological Bulletin*, 88(1), 1–45.
- BOLTON, G. 2010. *Reflective Practice: Writing and Professional Development*. London: Sage.
- CAMERON, L. D., JAGO, L. 2008. Emotion Regulation Interventions: A Common Sense Model Approach. *British Journal of Health Psychology*, 13(2), 215–221.
- DAMM, L. 2010. Emotions and Moral Agency. *Philosophical Explorations*, 13(3), 275–292.
- D'CRUZ, H., GILLINGHAM, P., MELENDEZ, S. 2007. Reflexivity, Its Meanings and Relevance for Social Work: A Critical Review of the Literature. *The British Journal of Social Work*, 37(1), 73–90.
- FERGUSON, H. 2018. How Social Workers Reflect in Action and When and Why They Don't: The Possibilities and Limits to Reflective Practice in Social Work. *Social Work Education*, 37(4), 415–427.
- FERGUSON, H. 2005. Working with Violence, the Emotions and the Psychosocial Dynamics of Child Protection: Reflections on the Victoria Climbié Case. *Social Work Education*, 24(7), 781–795.



- GLUMBÍKOVÁ, K., VÁVROVÁ, S., NEDEĚLNÍKOVÁ, D. 2018. Optiky posuzování v agendě sociálně-právní ochrany dětí. *Sociální práce / Sociálna práca*, 18(6), 78–88.
- GRANT, L., KINMAN, G., ALEXANDER, K. 2014. What's All This Talk About Emotion? Developing Emotional Intelligence in Social Work Students. *Social Work Education*, 33(7), 874–889.
- GREENE, J. D., MORIELLI, S. A., LOWENBERG, K., NYSTROM, L. E., COHEN, J. D. 2008. Cognitive Load Selectively Interferes with Utilitarian Moral Judgment. *Cognition*, 107(3), 1144–1154.
- HAIDT, J. 2001. The Emotional Dog and Its Rational Tail: A Social Intuitionist Approach to Moral Judgment. *Psychological Review*, 108, 814–834.
- HASENFELD, Y. 2010. *Human Services as Complex Organizations*. London: SAGE.
- HAUSER, M. D. 2009. Moral Minds: The Nature of Right and Wrong. *Journal of Moral Education*, 38(3), 380–382.
- HOCHSCHILD, A. R. 1983. *The Managed Heart*. Berkeley, CA: University of California Press.
- HOLLOWAY, W., JEFFERSON, T. 2013. *Doing Qualitative Research Differently: A Psychosocial Approach*. London: SAGE.
- CHARMAZ, K. 2003. Qualitative Interviewing and Grounded Theory Analysis. In: HOLSTEIN, J., GUBRIUM, J. F. (Eds.). *Inside Interviewing. New Lenses, New Concern*. Thousand Oaks, London, New Delhi: SAGE Publications, 311–330.
- IFSW. 2018. *Global Social Work Statement of Ethical Principles* [online]. Rheinfelden: IFSW [5.2.2020]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
- IKENBUCHI, J., RASMUNSEN, B. M. 2014. The Use of Emotions in Social Work Education. *Journal of Teaching in Social Work*, 34(3), 285–301.
- KEINEMANS, S. 2015. Be Sensible: Emotions in Social Work Ethics and Education. *British Journal of Social Work*, 45, 2176–2191.
- KNOTT, Ch., SCRAGG, T. 2016. *Reflective Practice in Social Work*. London: Sage.
- KNOOPE, A., GOOSSENSEN, A. 2011. Aandachtige Betrekking: Waarom Aanleren Van Presentie Zo Moeilijk Is [Attentive Relations: Why is It Difficult to Teach the Presence Approach]. *Maatwerk*, 12(1), 10–13.
- LITVACK, A., BOGO, M., MISHNA, F. 2010. Emotional Reactions of Students in Field Education: An Exploratory Study. *Journal of Social Work Education*, 46(2), 227–243.
- MOLEWIJK, B., KLEINLUGTENBELT, D., WIDDERSHOVEN, G. 2011. The Role of Emotions in Moral Case Deliberation: Theory, Practice and Methodology. *Bioethics*, 25(7), 383–393.
- MORRISON, T. 2007. Emotional Intelligence, Emotion and Social Work: Context, Characteristics, Complications and Contribution. *British Journal of Social Work*, 37, 245–263.
- MUSIL, L. 2004. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“: dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman.
- MUSIL, L., ŠRAJER, J. 2008. Dimenze životní situace rodiny. In: ŠRAJER, J., MUSIL, L. (Eds.). *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice, Brno: ALBERT, 9–17.
- NERVAEZ, D., LAPSLEY, D. K. 2005. The Psychological Foundations of Everyday Morality and Moral Expertise. In: Lapsley, D., Power, C. (Eds.). *Character Psychology and Character Education*. Notre Dame: University of Notre Dame Press. 140–165.
- NAVRÁTIL, P. (Ed.). 2014. *Reflexivní posouzení v sociální práci s rodinami*. Brno: Masarykova univerzita.
- NYE, C. 2012. Training Supervisors in Two Cultures: Toward a Model for Codifying Practice Wisdom and Local Knowledge. *Smith College Studies in Social Work*, 82(2–3), 124–141.
- O'SULLIVAN, T. 2011. *Decision Making in Social Work*. NY: Macmillan Education UK.
- POLANYI, M. 1966. *The Tacit Dimension*. Chicago: University of Chicago Press.
- POTTING, M., SNIKERS, M., LAMERS, C., REVENDA, N. 2010. Legitimizing Social Work: The Practice of Reflective Professionals. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 19(3), 6–20.



- PETRUCIJOVÁ, J., FEBER, J. 2015. Limits of Ethical Training of Social Workers. Altruism Issue in Moral Space of Professional Ethics. *The New Educational Review*, 42, 189–199.
- PRATCHETT, L. 2000. The Inherently Unethics Nature of Public Service Ethics. In: CHAPMAN, R. A. (Ed.). *Ethics in Public Service for the New Millenium*. Aldershot: Ashgate, 140–163.
- RAJAN-RANKIN, S. 2014. Self-Identity, Embodiment and the Development of Emotional Resilience. *British Journal of Social Work*, 44, 2426–2442.
- SICORA, A. 2017. *Reflective Practice and Learning from Mistakes in Social Work*. Bristol: Policy Press.
- SMITH, M. 2010. Sustaining Relationships: Working with Strong Feelings: Anger, Agression and Hostility. In: RUCH, G., TURNES, D., WARD, A. (Eds.). *Relationship-based Social Work*. London: Jessica Kingsley, 102–117.
- STANLEY, S., BHUVANESWARI, M. 2016. Reflective Ability, Empathy and Emotional Intelligence in Undergraduate Social Work Students: A Cross-Sectional Study from India. *Social Work Education*, 35(5), 560–575.
- STARK, S. 2004. A Change of Heart: Moral Emotions, Transformation and Moral Virtue. *Journal of Moral Philosophy*, 1(1), 31–50.
- WILLIAMS, B. 1981. *Moral Luck: Philosophical Papers 1973–1980*. Cambridge: Cambridge University Press.
- WHITE, R. D. 2002. Do Employees Act Like They Think? Exploring the Dichotomy between Moral Judgment and Ethical Behavior. *Public Administration Quarterly*, 25(4), 391–412.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.*



# Konceptualizace mentálního handicapu v prostředí sociální práce

## *Conceptualization of Intellectual Disability in the Social Work Environment*

Miloš Votoupal

Mgr. Miloš Votoupal, Ph.D.,<sup>1</sup> je odborným asistentem Katedry sociální práce a sociální politiky Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity. Oblastí jeho výzkumného zájmu je inkluze osob s mentálním handicapem a dále pak oblast teorií a metod sociální práce, s důrazem na téma participace klientů.

### **Abstrakt**

**CÍLE:** Cílem textu je odpovědět na otázku: Které charakteristiky různých způsobů konceptualizace mentálního handicapu jsou oborově adekvátní v prostředí sociální práce? **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Text nahlíží na mentální handicap jako na diskurzivní pojem a interpretuje různé způsoby jeho konceptualizace z hlediska zaměření oboru sociální práce. **METODY:** Pro zodpovězení otázky bylo využito srovnání charakteristik, které jsou předpokládány čtyřmi typy konceptualizace mentálního handicapu. Identifikované charakteristiky předpokládané různými typy konceptualizace mentálního handicapu byly následně srovnávány s charakteristikami zaměření oboru sociální práce. Jednotlivé konceptualizace přitom byly chápány jako „čisté typy“, od nichž se liší v praxi uplatňované, více či méně eklektické „pohledy na mentální handicap“. **VÝSLEDKY:** Komparací různých typů konceptualizace mentálního handicapu byla identifikována dvě pojetí mentálního handicapu, a to „statické“ a „interakční“. Srovnáním charakteristik mentálního handicapu s charakteristikami zaměření oboru sociální práce byly identifikovány následující charakteristiky oborově adekvátního způsobu konceptualizace mentálního handicapu: vztah mezi potenciálem a dostupnou podporou osob s mentálním handicapem; institucionalizovaná omezení přístupu lidí s mentálním handicapem k příležitostem; situační podmíněnost a relativita mentálního handicapu. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Přijetí výše uvedených oborově adekvátních charakteristik mentálního handicapu by pomohlo přizpůsobit cíle intervencí sociálních pracovníků směrem k vyšší míře podpory autonomie osob s mentálním handicapem a podpoře jejich začlenění do společnosti skrze odblokování potenciálu jak na straně klientů, tak i sociálních pracovníků.

### **Klíčová slova**

sociální práce, mentální handicap, typy konceptualizace handicapu

### **Abstract**

**OBJECTIVES:** The aim is to determine what characteristics of conceptualizing intellectual disability (ID) are field-appropriate in social work. **THEORETICAL BASE:** ID is understood

<sup>1</sup> Kontakt: Mgr. Miloš Votoupal, Ph.D., Katedra sociálních studií, Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita, Joštova 10, 602 00 Brno; votoupal@mail.muni.cz



as a discursive concept, whereby various ways of conceptualizing ID are interpreted in terms of social work. **METHODS:** The identified characteristics assumed by four different types of ID conceptualization were compared with the characteristics of the social work focus. Individual conceptualizations were understood as “pure types” that differ from the various eclectic “views on ID” applied in practice. **OUTCOMES:** By comparing alternative types of conceptualization of ID, two views of ID were identified: “static” and “interactive”. By comparing the characteristics of ID with those of social work, the following characteristics of a social work field-appropriate way of conceptualizing ID were identified: the inter-relation between the potential and accessible support of people with ID; institutionalized barriers to access to opportunities; and the relativity and dependence of ID on the situation of people living with ID. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** The appropriate characteristics of ID would help adjust the aims of social workers’ interventions towards greater support of the autonomy of people with ID and the promotion of their integration into society by unlocking the potential of both sides of the helping interaction.

#### Keywords

social work, intellectual disability, types of conceptualization

## ÚVOD

Tematicke oborově adekvátního způsobu konceptualizace mentálního handicapu je věnována v prostředí české sociální práce omezená pozornost. V současné době existuje diskrepance mezi dominantně využívanými typy konceptualizace mentálního handicapu (Hrušková et al., 2010; Valenta, 2011; Šiška, 2013;) a zaměřením sociální práce (Musil, Navrátil, 2002; IFSW 2014).

Jak podrobněji vysvětlím níže, sociální práce chápe sebe samu jako pomáhající obor zaměřený na podporu zvládnání a změny problémových interakcí mezi člověkem a jeho sociálním prostředím (Musil, Navrátil, 2002:121; IFSW, 2014). Pokud otevřeme referenční texty dostupné v rámci oboru sociální práce, zjistíme, že „Mentální retardaci lze definovat jako vývojovou duševní poruchu se sníženou inteligencí...“ (Valenta, 2011:115). Případně že: „Mentální postižení (mentální retardace) je souhrnné označení vrozeného deficitu rozumových schopností – inteligence...“ (Šiška, 2013:393). Tento způsob konceptualizace může být formulován i následovně: „Mentální postižení je vrozené a trvalé omezení adaptačních schopností“ (Hrušková et al., 2010:111).

V české literatuře je ovšem možné nalézt i typy konceptualizace široce chápaného zdravotního postižení, které zahrnují i sociální faktory a chápou handicap jako vztahový fenomén (Novosad, 2011; Krhutová, 2013b). Tyto typy konceptualizací však dosud nebyly v literatuře aplikovány ve vztahu k lidem s mentálním handicapem.

Z výše uvedeného vyplývá, že v odborných zdrojích, které se v českém prostředí zabývají mentálním handicapem a jsou relevantní pro sociální práci, je mentální handicap většinou chápán jako „postižení“, tedy jako soubor omezení na straně jednotlivce. Pokud sociální pracovníci vycházejí z této perspektivy, pozornost k interakcím mezi lidmi s mentálním postižením a společností uniká jejich pozornosti. Na toto riziko upozorňuje nepřímo Depoy, když popisuje dopady zaměřením sociálních pracovníků na neměnné individuální deficity. Říká, že sociální práce na celém světě nepohlíží na handicap z hlediska „oprese“ ze strany společnosti, a místo toho „osobám s handicapem“ poskytuje individuální „rehabilitace a další specializované služby“ (Depoy, Gilson, 2012:13). Vychází-li tedy sociální pracovníci z pojetí mentálního handicapu jako souboru omezení na straně jednotlivce, nepodporuje to při práci s lidmi s mentálním handicapem jejich zaměření na specifické cíle sociální práce, které se týkají interakcí mezi klienty a společností. Účelem hledání konceptualizace mentálního handicapu, která koresponduje se zaměřením sociální práce na interakce, je omezit riziko redukce sociální práce na kompenzaci deficitů na straně jedince.





Cílem tohoto textu proto je přinést odpověď na otázku: Které charakteristiky různých způsobů konceptualizace mentálního handicapu jsou oborově adekvátní v prostředí sociální práce?

K dosažení tohoto cíle využiji následující tři kroky: Za prvé představím pojmový aparát, který je pro popis mentálního handicapu v prostředí pomáhajících profesí využíván, a vysvětlím, proč navrhuji označovat soubor charakteristik života lidí, považovaných soudobou společností za „postižené v mentální oblasti“, výrazem „mentální handicap“. Za druhé představím čtyři typy konceptualizací mentálního handicapu a na základě jejich vzájemného srovnání vymezím dvě pojetí mentálního handicapu – „statické“ a „interakční“. Následně provedu komparaci mezi statickým a interakčním pojetím mentálního handicapu na jedné straně a zaměřením oboru sociální práce na straně druhé. Na základě této komparace vymezím charakteristiky mentálního handicapu, které lze považovat za kompatibilní se zaměřením oboru sociální práce. Jak dále ukážu, jsou to „vztah mezi potenciálem a dostupnou podporou osob s mentálním handicapem“; „institucionalizovaná omezení přístupu lidí s mentálním handicapem k příležitostem“; „situační podmíněnost a relativita mentálního handicapu“. V závěru zdůvodním, proč je konceptualizace mentálního handicapu pomocí těchto tří (kromě jiných) charakteristik adekvátní pro sociální práci s lidmi s mentálním handicapem.

Zabývám se konceptualizací mentálního handicapu v kontextu sociální práce a necítím se kompetentní vyjadřovat k pojmovému aparátu jiných pomáhajících profesí, které vstupují do kontaktu s lidmi s mentálním handicapem. V jejich rámci je oborově adekvátní způsob konceptualizace mentálního handicapu pravděpodobně zaveden a lze předpokládat, že se od pojmového aparátu přiměřeného sociální práci liší. To nic nemění na tom, že z mého pohledu české sociální práci prozatím chybí diskuse o teoreticky zdůvodněné konceptualizaci mentálního handicapu, která by byla kompatibilní se specifickým zaměřením sociální práce.

## MENTÁLNÍ HANDICAP

Cílem této části mého textu je shrnout terminologii, která je v české literatuře pomáhajících profesí využívána pro popis mentálního handicapu. Tato terminologie není v současné době jednoznačná, přičemž různé termíny zaměřují pozornost pomáhajících pracovníků na různé aspekty života s postižením v mentální oblasti. Tyto aspekty se pokusím zahrnout pod společné označení „mentální handicap“.

Komunikace o mentálním handicapu je v odborném prostředí zatížena terminologickými nejednoznačnostmi, patrnými ve dvou oblastech – v rozdílech mezi obory, a dále v rozdílném obsahu pojmů, které jsou někdy používány jako synonyma.

Nejprve rozdílné termíny, které pro popis mentálního handicapu využívají jednotlivé vědní obory. Speciální pedagogika využívá pojem mentální retardace (Valenta et al., 2012). V prostředí sociální práce neexistuje jednoznačná terminologie, nejčastěji je využíván pojem mentální postižení (Matoušek, Kodymová et al., 2010), rodící se česká podoba disability studies využívá pojmy ne/způsobilost a postižení (Kolářová, 2012). Obdobná nejednoznačnost existuje i u pojmů využívaných pro popis mentálního handicapu v anglickém jazykovém prostředí, na němž je česká terminologie částečně závislá. V severoamerickém prostředí je užíván pojem „developmental disability“, v britském prostředí pojmy „learning disability“, „learning difficulties“ nebo také „intellectual disability“. Pojmy „learning disability“ a „intellectual disability“ budou v následujícím textu chápány jako analogické pojmu mentální handicap.

Druhá je nejednoznačnost obsahová. V české odborné debatě se můžeme setkat s využitím pojmů „mentální retardace“ a „mentální postižení“ (Valenta, 2011; Slovák et al., 2018). Velmi často se můžeme setkat s tím, že jsou tyto pojmy chápány jako synonyma pojmu mentální handicap. Pokud však porovnáme jejich v literatuře uváděné významy s významy pojmů „mentální handicap“, tj. „learning disabilities“ nebo „intellectual disability“, ani pojem „mentální retardace“, ani pojem „mentální postižení“ není k těmto anglosaským pojmům synonymem. Rozdíl mezi těmito pojmy se nyní pokusím objasnit a zdůvodnit tak terminologii, kterou budu ve svém textu využívat.



Mezinárodní klasifikace MKN-10 používá pojem mentální retardace a definuje ho jako „Stav zastaveného nebo neúplného duševního vývoje, který je charakterizován zvláště porušením dovedností, projevujícím se během vývojového období, postihujícím všechny složky inteligence, to je poznávací, řečové, motorické a sociální schopnosti“ (Slovák et al., 2018:244).

„Mentální postižení“ je dle Valenty „širší a zastřešující pojem zahrnující kromě mentální retardace i hraniční pásmo kognitivně-sociální disability...“ (Valenta, 2011:30). V tomto pojetí se jedná o koncept, který je obsahově shodný s pojmem mentální retardace. Pojem mentální postižení chápe mentální handicap jako pevně daný osobnostní deficit. Rozdílná jsou pouze diagnostická kritéria, na základě kterých je možné zahrnout pod definici mentálního postižení širší okruh osob. Podobně jako koncept mentální retardace proto neumožňuje pracovat s kontextem situace. Oba tyto koncepty poukazují především na problémy na straně osob s mentálním handicapem a mají tendenci pomíjet vztahy a strukturální aspekty životní situace osob s mentálním handicapem.

Jako ústřední pojem svého přístupu jsem proto zvolil pojem „mentální handicap“. Handicap je možné definovat jako „souhrnné označení nepříznivé situace člověka, ... omezující nebo znemožňující plnění úloh, považovaných pro danou osobu v závislosti na věku, pohlaví, sociálních a kulturních činitelích za normální“ (Petrušek, Maříková, Vodáková, 1996:453). V pojmu handicap tedy nemusí nutně být přítomno předem připravené vysvětlení vzniku tohoto znevýhodnění. To může být důsledkem jak omezení na straně jedince, tak i na straně sociálního prostředí. Na rozdíl od toho, dominantní proud vymezení „handicapu“ v českém prostředí, který pracuje s výrazem „postižení“, chápe postižení pouze jako individuální osobnostní charakteristiku (Valenta, 2011; Šiška, 2013).

To s sebou přináší dvě významná omezení. Jednak není tímto způsobem možné popsat situaci osob s mentálním handicapem v celé její komplexitě. Za druhé je velmi obtížné navázat na zahraniční odbornou debatu, která je vedena nejen o individuálních, ale také sociálních aspektech handicapu, jak o tom pojednávám v další části textu, kde hovořím o sociálním typu konceptualizace handicapu. Abych se vyhnul těmto obtížím, zvolil jsem pro označení dané cílové skupiny pojem „osoby s mentálním handicapem“ a pro označení souboru individuálních a sociálních (vztahových a interakčních) charakteristik životní situace lidí z této cílové skupiny používám výraz „mentální handicap“. Takto chápáný pojem „mentální handicap“ umožňuje překročit omezení se na deficity na straně osob s tímto handicapem, a zaměřit pozornost také na rysy sociálního prostředí, v němž lidé s mentálním handicapem žijí, a na jejich interakce s tímto prostředím.

Jsem si vědom toho, že pojem „handicap“ je v české literatuře o problematice zdravotního postižení používán odlišným způsobem, a to jako „sociálně konstruované znevýhodnění“ (Novosad, 2011). Toto chápání „handicapu“ zaměřuje pozornost na omezování příležitostí jedince tím, že jsou mu přisuzovány deficity a je opomíjen jeho potenciál. Jde o relevantní, ale dílčí aspekt komplexně nahlížené situace lidí s mentálním handicapem. Pojem „mentální handicap“ navrhuji proto, abych výraz „handicap“ mohl použít pro označení celého komplexu charakteristik situace osob s tímto handicapem. Tomuto pohledu je blízký model ICF, který pro označení situace osob s handicapem používá výraz „disability“, jímž označuje „... multidimenzionální jev, který vzniká z interakce mezi lidmi a jejich fyzickým a sociálním prostředím“ (Pfeifer, Švestková, 2008:250).

Samotný ICF model definuje disability jako „... snížení funkčních schopností na úrovni těla, jedince nebo společnosti, která vzniká, když se občan se svým zdravotním stavem (zdravotní kondicí) setkává s bariérami prostředí“ (Pfeifer, Švestková, 2008:9). Silnou stránkou této definice je chápání handicapu jako situačně podmíněného vztahu jedince a prostředí.

V současné době lze v českých zdrojích zabývajících se tématem disability najít dvě tendence. Někteří autoři kladou rovnítko mezi disability a postižení (Pfeifer, Švestková, 2008; Pančocha, 2013), jiní se přiklánějí k využití pojmu disability (Novosad, 2011; Krhutová, 2013a; 2013b). Ve všech těchto případech je poměrně komplexní vymezení pojmu „disability“ použito parciálním způsobem, který pozornost nepřivádí k celostnímu popisu situace osob s mentálním handicapem. Situaci také komplikuje rozdílné použití pojmu disability v různých modelech handicapu. ICF



model (Pfeifer, Švestková, 2008) využívá pojmu disability pro popis celé interakce mezi jedincem s handicapem a jeho prostředím. Autoři vycházející z prostředí disability studies definují disability jako společenské znevýhodňování osob s postižením (Barnes, Mercer, 2010; Goodley, 2011).

Proto navrhuji hovořit o mentálním handicapu jako zastřešujícím pojmu, který popisuje celou situaci osob s handicapem v mentální oblasti. Ten se skládá ze znevýhodnění (*disability*), které popisuje sociální aspekty, a postižení (*impairment*), které popisuje individuální aspekty této životní situace. Více argumentů pro tuto terminologii uvádím v kapitole věnované sociálnímu modelu handicapu.

## TYPY KONCEPTUALIZACÍ MENTÁLNÍHO HANDICAPU

V následující kapitole se budu zabývat typy konceptualizací mentálního handicapu. Jsou to výkladové rámce životní situace osob s mentálním handicapem. Zahrnují jednak pojmy, jimiž autoři konceptualizací vyjadřují jimi předpokládané charakteristiky životních situací osob s mentálním handicapem, a také pojmy, jimiž autoři vyjadřují své předpoklady o vztazích mezi charakteristikami jejich situací. V textu srovnávám tzv. „čisté“ nebo „teoretické“ typy konceptualizací. Při jejich srovnávání neberu v úvahu v praxi uplatňované pohledy sociálních pracovníků na mentální handicap. Ty často obsahují jen některé z charakteristik předpokládaných některou z čistých konceptualizací nebo jsou eklektické, tedy kombinují pojmy a charakteristiky mentálního handicapu, pocházející z různých konceptualizací (Musil, 2008).

Mým cílem je srovnat typy konceptualizací mentálního handicapu, které jsou uváděny v literatuře pomáhajících profesí. Pro srovnání jsem si vybral čtyři typy konceptualizací mentálního handicapu. Jsou to „ucelená rehabilitace“, která je dominantním typem konceptualizace v českém prostředí, „ekologický model“, který je dominantní v severoamerickém prostředí, „sociální model“, rozšířený ve Velké Británii, a „vztahový model“, typický pro skandinávské země.

### Ucelená rehabilitace

Je to přístup, který je součástí bio-psycho-sociálního typu konceptualizace handicapu, doporučeného WHO (Pfeifer, Švestková, 2008). Na tomto základě má ambici nahrazovat individuální orientovanou konceptualizaci handicapu a stává se dominantním způsobem plánování práce pomáhajících profesí s osobami s handicapem v našem prostředí.

Jankovský definuje ucelenou rehabilitaci následujícím způsobem: „... jedná se o současné pojetí rehabilitace, která již není chápána natolik striktně a stavovsky, tedy jako výhradně zdravotnická aktivita ve smyslu fyzioterapie, ale jako interdisciplinární obor, který zahrnuje péči nejen zdravotnickou, ale také sociálně právní a pedagogickou, psychologickou a pracovní“ (Jankovský, 2006:19). Ústředním pojmem konceptu ucelené rehabilitace je rehabilitace. „Rehabilitace je podle WHO obnova nezávislého a plnohodnotného tělesného, duševního a sociálního života osob po úrazu, nemoci nebo zmírnění trvalých následků nemoci či postižení pro život a práci člověka“ (Novosad, 2009:90).

Koncept ucelené rehabilitace vychází z optiky zdravotnického diskurzu, kde je klient samotný (chápaný jako pacient) z plánování intervence vyloučen. Koncept ucelené rehabilitace si klade za cíl řešit nedostatky na straně jedince a nemá ambici pracovat s prostředím, jak můžeme vidět na Novosadově definici obsahu ucelené rehabilitace: „Jde zejména o kombinované a koordinované využití léčebných, sociálních, psychologických, výchovně vzdělávacích i technických aj. prostředků či postupů za účelem získání nebo znovuzískání a upevnění nejvyšší možné výkonnosti, funkční schopnosti a soběstačnosti“ (Novosad, 2009:91).

Dále se poměrně úzce soustřeďuje na uschopnění pro samostatné fungování a návrat na pracovní trh. Koncept ucelené rehabilitace počítá s krátkodobou podporou uschopnění k samostatnému fungování, zejména na trhu práce, nikoliv však s dlouhodobým provázením lidí, jejichž sociální fungování je tímto provázením částečně podmíněno.



Ucelená rehabilitace je v dnešní době dominantním teoretickým konceptem využívaným pomáhajícími profesemi pro nastavení intervencí týkajících se lidí s handicapem. V případě cílové skupiny osob s mentálním handicapem je jeho schopnost postihnout všechny, zejména vztahové a interakční aspekty životní situace omezená. Rád bych nyní proto poukázal na několik alternativních typů konceptualizace mentálního handicapu.

### **Ekologický model mentálního handicapu**

Tento typ konceptualizace je rozvíjen především ve Spojených státech amerických, kde v posledních třiceti letech došlo k podstatné změně chápání mentálního handicapu. Výsledkem byl vznik ekologického modelu mentálního handicapu, jehož charakteristiku podává manuál AAMR z roku 1992, který „reprezentuje posun paradigmatu od pohledu, že mentální retardace je soubor absolutních znaků projevujících se pouze na dotyčné osobě, k vyjádření zahrnujícímu interakci mezi osobou s limitovaným intelektuálním fungováním a jejím prostředím“ (Luckasson et al., 1992:12). Mentální handicap je chápán jako nerovnovážený stav vzniklý jako výsledek interakce mezi charakteristikami jedince a jeho sociálního prostředí.

Přínos ekologického modelu je v poznání důležitosti sociálního prostředí jako příčiny vzniku handicapu. Podobně jako v níže uvedeném vztahovém modelu je zde myslitelné, aby se dobře fungující jedinec stal handicapovaným, pokud se změní vnější podmínky. Mentální handicap je tedy dle ekologického modelu proces, vznikající interakcí tří následujících složek, jimiž jsou jednak možnosti (kompetence), tedy to, co jedinec dokáže a co mu pomáhá zapojit se mezi ostatní, dále prostředí – nároky, které prostředí na jedince klade, a síly, které v prostředí působí, a nakonec fungování, tj. zvládání nároků prostředí s určitou mírou přiměřené podpory.

Význam tohoto přístupu spočívá ve zdůraznění vlivu sociálního prostředí na vznik a charakteristiku handicapu. Těm v tomto pojetí není absolutní charakteristikou jednotlivce, ale může se velmi výrazně měnit v závislosti na změnách prostředí nebo fungování. „Existence limitů v adaptivních dovednostech se vyskytuje uvnitř kontextu životního prostředí v komunitě“ (Luckasson et al., 2002:30).

### ***Kvalita života***

V kontextu ekologického modelu handicapu je důležitý pojem „kvalita života“. Tento koncept se začíná výrazněji rozvíjet od 60. let 20. století. K jeho rozvoji přispěla změna společenského klimatu, která obrátila pozornost západních společností k tématům stavu životního prostředí, multikulturalismu a vztahu k menšinám. Kvalita života byla mj. definována i Světovou zdravotnickou organizací (WHO). Definice kvality života dle WHO je úzce provázána s její definicí zdraví. Zdraví chápe WHO jako stav komplexní fyzické, duševní a sociální pohody, a ne pouze jako nepřítomnost nemoci nebo neduživosti. A v tomto ohledu je pojem kvality života s takto definovaným pojmem zdraví velmi úzce provázán. „WHO vymezuje kvalitu života jako jedincovu percepci jeho pozice v životě v kontextu své kultury a hodnotového systému a ve vztahu k jeho očekáváním, normám, cílům a obavám. Jedná se o velice široký koncept, multifaktoriálně ovlivněný jedincovým fyzickým zdravím, psychickým stavem, osobním vyznáním, sociálními vztahy a vztahem ke klíčovému oblastem jeho životního prostředí“ (Vaňurová, Mühlpachr, 2005:12). Odlišným způsobem vymezují kvalitu života Engel a Bergsma. V jejich pojetí je kvalita života fenoménem prostupujícím všechny úrovně společnosti, v každé z nich se však projevuje odlišným způsobem. Engel a Bergsma (in Křivohlavý, 2002:163) rozlišují tři hierarchicky odlišné sféry: makro rovinu, na níž jde o otázku kvality života velkých společenských celků, například v rámci veřejné politiky jednotlivých států, či místních samospráv v konkrétní lokalitě, mezo rovinu, na níž se jedná o zjišťování kvality života v malých sociálních skupinách, např. v podniku, škole, nemocnici. Zde vystupují do popředí otázky sociálního klimatu a vzájemných vztahů mezi lidmi, sdílení hodnot, míra uspokojování základních potřeb každého člena dané skupiny, a personální rovinu, na níž při hodnocení kvality života zvažujeme subjektivní hodnocení zdravotního stavu,



interpersonálních vztahů, nadějí a plánů do budoucna u konkrétního jedince. Předpokládá se, že tyto tři roviny na sebe vzájemně působí.

Vymezení WHO klade důraz na subjektivní prožívání kvality života z hlediska dostatku fyzické, duševní a sociální pohody a bere v úvahu závislost subjektivního prožívání na kultuře, ve které jedinec žije. Nebere však v úvahu podmínky, které v kontextech uvedených Engelem a Bergsmou subjektivní dosažení fyzické, duševní a sociální pohody ovlivňují. Perspektiva WHO zaměřuje pozornost na kulturně podmíněné subjektivní prožívání kvality života. Perspektiva navržená Engelem a Bergsmou přivádí pozornost k působení takových okolností, jako sociální politika státu, způsoby uspokojování potřeb, podmínky subjektivní pohody v každodenním světě organizací či v rodině apod. Kvalita života člověka s mentálním handicapem je nahlížena jako podmíněná prostředím, jehož působení se tak může stát předmětem pomáhající intervence.

Thomas a Woods (2003) upozorňují, že při využívání konceptu kvality života je v kontextu práce s handicapem třeba brát v úvahu tři následující předpoklady: Jednak jsou pro kvalitu života osob s handicapem charakteristické stejné faktory a vztahy, jako pro kvalitu života osob bez handicapu, dále, že kvalita života může být zakoušena, až když jsou uspokojeny základní potřeby osoby, a teprve tehdy, má-li dotyčný či dotyčná stejnou možnost jako kdokoli druhý usilovat o dosažení cílů v hlavních oblastech života doma, v rámci komunity a v práci. Důležitý je i předpoklad, že faktory významné pro kvalitu života se mohou v průběhu života osoby měnit.

Ekologický model mentálního handicapu lze souhrnně charakterizovat následovně:

1. Tento typ konceptualizace nepohlíží na mentální handicap jako na neměnnou charakteristiku osobnosti, ale jako na systém, v němž skutečná úroveň kompetencí osoby s mentálním handicapem je dána výslednicí všech tří složek: osobních charakteristik, nároků prostředí a individuálního fungování s podporou. V tomto pojetí je tedy úroveň kompetencí osoby s mentálním handicapem charakteristika situace, kterou je možné modifikovat intervencemi vůči jedinci s mentálním handicapem a vůči jeho prostředí.
2. Tento typ konceptualizace je postaven na multidimenzionálním modelu reflektujícím význam, který mají environmentální, resp. kontextuální faktory, jako jsou participace, interakce, sociální role spojená s pozicí člověka ve stavu mentálního handicapu.
3. Mentální handicap je chápán jako vztah mezi omezením ve fungování, potenciálem jedince a přístupem prostředí. Předpokládá se, že omezení je třeba zvažovat uvnitř kontextu životního prostředí komunity typického pro vrstevníky jedince a jejich kulturu. V každém člověku existují spolu s handicapem i silné stránky.

### **Sociální model mentálního handicapu**

Je typem konceptualizace handicapu, která je orientována na společenské vlivy vstupující do životní situace osob s mentálním handicapem. „Sociální model handicapu“ je konceptualizace, která chápe handicap jako vyloučení lidí s fyzickým, smyslovým nebo mentálním postižením ze života většinové společnosti (Goodley, 2010:243). Předpokládá se, že využití sociálně orientovaného typu konceptualizace handicapu přispívá k rozvoji hnutí za práva osob s postižením.

### **Historický vývoj sociálního modelu**

Počátkem sociálního modelu je práce skupiny UPIAS (Union of Physically Impaired against Segregation), která v 70. letech 20. století konceptualizuje handicap následovně jako něco, čím jsou lidé s postižením „mimořádně zbytečně izolováni a vyloučeni z plné účasti na životě ve společnosti“ (UPIAS, 1976:20). Významným prvkem této definice je rozlišení mezi pojmy postižení (impairment) a znevýhodnění (disability). Rozdíl mezi nimi je definován následovně: „Postižení je funkční omezení u jednotlivce způsobené fyzickou, mentální nebo smyslovou nedostatečností. Znevýhodnění je ztráta nebo omezení příležitosti k účasti na běžném životě komunity na stejné úrovni s ostatními kvůli fyzickým a sociálním bariérám“ (Barnes, 1991:2). Za moment vstupu



sociálního modelu do akademického prostředí lze považovat rok 1990, kdy byla vydána kniha Michela Olivera *The Politics of Disablement*. Ta kritizuje WHO model handicapu jako postavený na kauzální souvislosti, tvrdící, že na prvním místě je postižení daného člověka, které je příčinou jeho následného handicapu. Snaží se formulovat odlišnou „sociální“ teorii handicapu, formulovanou zcela opačným způsobem. Za příčinu handicapu považuje sociální bariéry, nastavené vůči nějakým způsobem odlišným lidem.

Oliver akcentuje aktivistickou pozici disability studies, když říká: „Sociální teorie handicapu musí vznikát s maximálním zahrnutím zkušenosti samotných lidí s handicapem a jejich snah, nejen pro redefinování handicapu, ale také jako podnět ke konstrukci politického hnutí samotných osob s handicapem a pro rozvoj služeb přiměřených potřebám, které definují oni sami“ (Oliver, 1990:20). Goodley charakterizuje základní předpoklady sociálního modelu takto: „Lidé s postižením jsou utlačováni či handicapováni společností. Nejdůležitějšími faktory handicapujícími tyto osoby jsou diskriminace, sociální izolace, ekonomická závislost, vysoká nezaměstnanost, nedostupné bydlení a institucionální péče“ (Goodley, 2011:12).

### ***Opřese jako ústřední koncept sociálního modelu***

Ústředním pojmem, který typ konceptualizace handicapu označený jako „sociální model“ využívá pro vysvětlení životní situace osob s handicapem v moderní společnosti, je opřese. Z pohledu zastánců sociálního modelu není handicap tělesným fenoménem, ale důsledkem opresivního nastavení společnosti. Opřese je obecně chápána jako dominance některých společenských skupin. Jak konstatuje Young, opřese v moderní společnosti nemusí být vědomě prosazovanou politikou, ale může být způsobena i „dobře míněnými“ přesvědčeními aktérů běžných situací, mediálními a kulturními stereotypy. Může ovšem také být strukturální součástí byrokratických institucí a tržních mechanismů. Takovýto typ opřese není možné odstranit pouze na rovině antidiskriminační legislativy, neboť je systematicky reprodukován v rámci společenských institucí (Young, 1990).

Ve vztahu k lidem s mentálním handicapem můžeme hovořit o ableismu, tedy o hluboce zakořeněném a diskurzivními praktikami podporovaném přesvědčení, že lidé bez handicapu jsou z hlediska společnosti lepšími, krásnějšími, hodnotnějšími lidmi než lidé s handicapem (Campbell, 2014). Důsledkem ableismu je systém zahrnující sociální exkluzi a opresi lidí s různými typy handicapu, založený na přesvědčení o zdraví, produktivitě, kráse a hodnotě lidského života, udržovaný skrze média a kombinovaný s vytvářením nepřátelského prostředí vůči lidem, kteří jsou nějakým způsobem handicapováni. Jak konstatuje Mullaly, sociální pracovníci by v takovéto situaci neměli zůstat neutrální, ale měli by porozumět silám, které udržují a replikují opresi, a měli by být schopni proti nim pracovat. Úsilí o sociální spravedlnost a uznání opřese jako existujícího fenoménu je pouze startovní bod (Mullaly, 2010).

### ***Chápání handicapu v sociálním modelu***

Sociální model staví na předpokladu, že téma handicapu může být do důsledků zpracováno pouze autory s handicapem a pouze se zapojením organizací handicapovaných osob.

Význam sociálního modelu handicapu „... leží v jeho radikální výzvě medicínskému nebo individuálnímu modelu handicapu. Ten je postaven na přesvědčení, že jedinec je „handicapován“ svým postižením, zatímco sociální model handicapu obrací tuto příčinnou souvislost, aby ukázal, jak společensky konstruované bariéry (například uspořádání budov, způsoby dopravy a komunikace a diskriminující postoje) handicapují lidi s postižením“ (Barnes, Mercer, 1997:9).

Sociální model staví proti sobě individuální a sociální výklad handicapu jako dva nesmiřitelné principy. Mezi výhody tohoto pojetí patří, že významným způsobem posiluje osoby s mentálním handicapem, má lepší šanci měnit situaci ve společnosti právě skrze jistou radikalitu. Sociální model chápe témata spojená s handicapem jako součást hnutí za lidská a občanská práva. Autoři rozvíjející sociální model často chápou aktivismus ve prospěch práv lidí s postižením jako „povinnou



součást“ modelu. Je zde však riziko uplatňování důrazu na sociální aspekty handicapu až v podobě ideologie, která může přehlížet reálně existující obtíže osob s handicapem na individuální úrovni.

### *Současná reflexe sociálního modelu*

Jako ústřední téma v současné reflexi sociálního modelu se jeví debaty mezi jeho zastánci, např. Goodleyem nebo Barnesem a Mercerem (Barnes, Mercer, 1997; Goodley, 2011), a zastánci odlišných přístupů, např. Shakespearem (Shakespeare, 2006), kteří se soustřeďují především na otázku reality a významu individuálních aspektů handicapu. A ačkoliv se v této debatě hovoří o „smrti sociálního modelu“, zatím k ní nedošlo. A já to chápu jako pozitivní zprávu. Jedná se sice o přístup, který se může z pohledu českého prostředí zdát v některých případech až nespravedlivě radikální. Nicméně, důrazem na sociální aspekty handicapu a jejich konstruovanost otevírá debatu, která ve svých důsledcích mění situaci, ve které osoby s handicapem žijí, k lepšímu. Mimo jiné i v míře svobody, která je jim společností přiznávána a poskytována. Tento přínos může tato debata mít, jakkoliv se v některých aspektech může jevit jako velmi vypjatá. Je škoda, že se v našem prostředí doposud tato debata nezačala.

Cílem intervencí v rámci sociálního modelu handicapu je snaha o celospolečenskou změnu (politický, ekonomický, školský, sociální systém). A to jak ve formě zvyšování dostupnosti míst a služeb, tak také v široké systémové změně (rozvoj center nezávislého života, umění handicapovaných, podpora pozitivního smyslu existence osob s handicapem ve společnosti). Sociální model soustřeďuje svoji pozornost na to, jak společnost znevýhodňuje osoby s handicapem. Dává smysl příslušnosti ke komunitě handicapovaných a podporuje angažovanost v ní. Jasně rozlišuje mezi sociálními aspekty (které mohou být změněny) a mezi postižením (které samo o sobě změnitelné není).

Nevýhodami pak jsou vědomí bezmocnosti vůči politickým a ekonomickým nerovnostem, potřeba velké míry dovednosti potřebných pro sebe-obhajování, která nemusí být dostupná, malý důraz na efekty postižení v každodenním životě (Goodley, 2011).

V kontextu sociálního modelu je handicap chápán čistě jako důsledek opresivního nastavení společnosti. Tento způsob konceptualizace handicapu může být velmi užitečný motivační faktor pro hnutí za práva osob s postižením. Na druhé straně může být omezující v tom, že nepřivádí pozornost k některým oblastem obtíží, kterým klienti reálně čelí a které jsou přehlíženy jen proto, že se jedná o potíže vyplývající z jejich omezení, nikoliv z nastavení prostředí.

### **Vztahový model handicapu**

Je způsobem konceptualizace mentálního handicapu, rozšířeným především v severských zemích. Charakteristický je pro něj důraz na rozvíjení systémů služeb pro osoby s handicapem, zdůrazňuje roli pomáhajících profesionálů, oproti britskému sociálnímu modelu ovšem přisuzuje méně aktivní roli samotným osobám s handicapem a jejich zájmovým sdružením. Tento typ konceptualizace klade důraz na relativní a kontextuální povahu mentálního handicapu, jak o ní hovoří Tossebro: „V akademickém prostředí v severských zemích se nejvíce prosazuje „vztahový“ přístup k handicapu, který souzní s politickým zájmem o přizpůsobení prostředí lidem s handicapem. Tento přístup obhájuje pohled na handicap jako situačně podmíněný před pohledem, který chápe handicap jako trvale přítomnou podstatu osoby“ (Tossebro, 2004:4).

Základní předpoklady vztahového typu konceptualizace handicapu je možné dle Traustadóttir a Kristiansen (2004:33) shrnout následovně:

- Handicap je nesouladem mezi jednotlivcem a prostředím. Jeho příčinou mohou být individuální zvláštnosti i to, že se prostředí není schopné přizpůsobit rozpětí individuálních charakteristik. Je to možné ilustrovat následujícím příkladem: Osoba se sluchovým postižením není handicapovaná v prostředí, kde všichni používají znakový jazyk. Jak říkají Traustadóttir a Kristiansen (2004:33): „Osoba je definována jako handicapovaná, pokud omezení, nemoc nebo ztráta (postižení) způsobuje, že se setkává s významnými bariérami v každodenním životě.“



- „Handicap je také situační, osoba se zrakovým postižením není handicapovaná, když používá telefon. Zda konkrétní individuální omezení budou osobu handicapovat nebo ne, je vázáno na konkrétní situace“ (Traustadóttir, Kristiansen, 2004:33).
- „Handicap je relativní“ (Traustadóttir, Kristiansen, 2004:33). Vztah mezi zdravím a postižením je spíše kontinuem než dichotomií. Stanovení bodu zlomu mezi zdravými a postiženými, které je součástí definic handicapu založených na individuálních charakteristikách, je něčím do jisté míry libovolným.

Specifický způsob, kterým tento typ konceptualizace chápe handicap, je úzce svázán s historickým vývojem pohledu na osoby s handicapem v prostředí skandinávských zemí. V tomto vývoji hrál významnou roli koncept normalizace.

### *Normalizace – ústřední pojem vztahového modelu handicapu*

Normalizace silně ovlivnila jak severský vztahový, tak i výše uvedený ekologicky orientovaný typ konceptualizace. Základní myšlenkou tohoto konceptu je učinit životní okolnosti osob s handicapem co možná nejpodobnější charakteristikám běžného života v dané společnosti. Autory, kteří se toto dění snaží reflektovat, jsou Nirje (1970; 1980, in Flynn, Nitsch, 1980) a Bank-Mikkelsen (1980, in Flynn, Nitsch, 1980). Z hlediska vztahového modelu handicapu umožňuje změna okolností, ve kterých žijí osoby s handicapem, posouvat jejich život blíže k hodnotám a zvyklostem života dané společnosti, a „handicap“ tak relativizovat.

Koncept normalizace vznikl v 50. letech 20. století jak v anglosaském prostředí, tak v severských zemích. První dohledatelné pokusy o aplikaci tohoto konceptu můžeme najít koncem 50. let 20. století v Dánsku.

Původní smysl konceptu normalizace byl vztažen k osobám s handicapem žijícím v prostředí institucionální péče. Smyslem bylo zlepšovat individuální kvalitu života osob s handicapem při zachování systému institucionální péče. Cílem bylo reprodukovat styl života, kterým žijí osoby bez postižení. Nirje popisuje klíčové charakteristiky takového stylu života v následujících oblastech:

- „... rytmus dne, zahrnující čas a vzorce spojené se vstáváním, oblékáním, jídlem a způsobem trávení večerů
- rytmus týdne, který zahrnuje jak rozdíl mezi trávením pracovních dnů a víkendu, ale také důležitost prožívání pracovních, domácích a volnočasových aktivit v různých prostředích
- rytmus roku, zahrnující participaci na prázdninách či dovolené
- průchod jednotlivými životními stadii zahrnující uplatnění běžných očekávání spojených s dětstvím, adolescencí, dospělostí a stářím
- sebeurčení
- rozvoj heterosexuálních vztahů, včetně práva se oženit či vdát
- dosažení ekonomického standardu zahrnující rovný přístup k vypláceným dávkám a spravedlivé mzdě za práci vykonávanou v prostředí chráněného zaměstnávání
- standardního prostředí, zahrnujícího potřebu modelovat instituce, jako jsou školy, pracovní prostředí a bydlení na základě těch, které jsou k dispozici pro běžné občany“ (Nirje, in Emerson, 1992:2.)

Koncept normalizace „klade důraz na rovnostářské pojetí v chápání práv klientů, soustřeďuje se na rovné podmínky pro dosažení individuální kvality života a nezabývá se otázkou míry segregace (vyloučení) zakotvené v nastavení služeb“ (Emerson, 1992:3). Soustřeďuje se na rozvoj individuální úrovně kvality života klientů v rámci existujících pobytových služeb. Způsob poskytování služeb se snaží co nejvíce přizpůsobovat charakteristikám většinového životního stylu dané společnosti. Na rozdíl od sociálního modelu však neproblematizuje samotnou existenci pobytových služeb.

Tato orientace je patrná i ve způsobu, jakým definuje normalizaci Wolfensberger. Normalizaci je podle něj možné definovat jako: „Využití prostředků, které co možná nejvíce odpovídají kulturním





normám dané společnosti, za účelem vytvoření či udržení osobních charakteristik a způsobů chování, které co možná nejvíce odpovídají kulturním normám dané společnosti“ (Wolfensberger, 1972:28).

### *Valorizace sociálních rolí*

Wolfensberger v pozdějším období vyvíjí koncept „valorizace sociální role“, který se soustřeďuje na zpřístupnění, vytvoření, zvyšování míry, udržování a/nebo obranu lidmi oceňovaných sociálních rolí. Tento koncept vychází z předpokladu, že sociální devalvace různých zranitelných skupin lidí je charakteristickým rysem mnoha existujících společností. Osoby vystavené sociální devalvaci se častěji setkávají s následujícími zkušenostmi:

- „Jsou považováni za „deviantní“, a to na základě jejich negativně hodnocené odlišnosti. Ta může spočívat ve fyzickém nebo funkčním postižení, nízké kompetenci, konkrétní etnické identitě, určitém chování nebo souvislosti, barvě kůže a mnoha dalších.
- Jsou vylučováni z místní komunity, společnosti, a dokonce i z rodiny a služeb.
- Jsou dosazováni do negativních sociálních rolí, některé z nich mohou být výrazně negativní, jako jsou „podlidé“, „ohrožení“, nebo přítěž společnosti.
- Jsou udržováni v sociálním či fyzickém vyloučení, nejčastěji působením segregace.
- Jsou objektem negativních představ (včetně použití negativního jazyka).
- Jsou objektem zneužití, násilí, nelidského zacházení, a někdy jsou i zabíjeni.“ (Osburn, 1998:12.)

Z hlediska konceptu valorizace (zhodnocování) sociální role je třeba na výše popsanou situaci aktivně reagovat. Řešením z hlediska tohoto konceptu je snaha o zlepšení vnímané hodnoty sociálních rolí, které jsou osobě nebo cílové skupině přisuzovány. Předpokládá se, že k tomuto zlepšení vedou dva typy intervencí. Jednak intervence zaměřené na posilování sociálního obrazu klientů. A dále intervence zaměřené na posilování jejich kompetencí. (Osburn, 1998). Posilování sociálního obrazu a kompetencí lidí s handicapem se dle O'Briena (in Thomas, Woods, 2003:69–71) dosahuje působením v pěti cílových oblastech normalizace:

1. Přítomnost v komunitě. Ta by měla být podporována, protože lidé s mentálním handicapem, kteří mají možnost být aktivní v životě místní komunity skrze práci či volnočasové aktivity, mají šanci získat pozitivní roli v komunitě. To jim může pomoci ochránit se před negativním zacházením ze strany většinové společnosti. Významným efektem dosažitelným v této oblasti je pro osoby s handicapem dostupnost pozitivně vnímaných sociálních rolí, jako jsou role zaměstnance, přítele či souseda.
2. Možnost volby. Základní právo je mít kontrolu a autonomii v rozhodnutích o všech aspektech vlastního života, ať už v drobných každodenních otázkách nebo významných otázkách celého života. Podporovat práva osob s mentálním handicapem a poskytovat péči s respektem k těmto osobám se snahou o zachování jejich důstojnosti má být klíčovou aktivitou poskytovaných služeb.
3. Kompetence. Lidé s mentálním handicapem by měli dostávat příležitosti k rozvoji dovedností a naplnění svého lidského potenciálu. V zájmu toho mají lidé s mentálním handicapem stejně jako ostatní lidé ve stejných časových obdobích (v rámci dne, týdne i roku) využívat stejné služby, vyskytovat se na stejných místech a vykonávat stejné typy aktivit.
4. Respekt. Tato oblast odkazuje k právu osob s mentálním handicapem vstupovat ve společnost do rolí, které jsou chápány jako hodnotné. V zájmu toho je třeba vytvářet příležitosti k rozvíjení účasti v uvedených rolích tak, aby u lidí s mentálním handicapem docházelo k učení a k rozvoji plného lidství. Tento rozvoj dovedností a sociálních kompetencí by měl vést k rozvoji pozitivních pocitů a sebeuvědomění lidí s mentálním handicapem. Být kompetentní v nejšířším smyslu tohoto slova pomáhá v mnoha dalších oblastech života a zvyšuje šanci na to, že osoby s mentálním handicapem mohou aktivně přispět k vlastnímu životu i k životům druhých lidí.



5. Vztahy v komunitě. Klíčovou vlastností života v komunitě je, že osoba vytváří různé typy vztahů s mnoha lidmi, od neformálních známostí a sousedského potkávání se v komunitě, k hlubším vztahům, jako je vřelé přátelství a celoživotní partnerství. Předpokládá se proto, že služby poskytované osobám s mentálním handicapem mají hledat cesty, jak tyto osoby podporovat v budování sociálních sítí lidí, s nimiž mohou být v interakci pozitivním a smysluplným způsobem. Tak lze dosáhnout participace v běžném každodenním životě. Jsou to cíle, které jsou z pohledu O'Briena optimálně dosažitelné v prostředí komunitních služeb.

### *Chápání handicapu ve vztahovém modelu*

Lidé s handicapem jsou handicapováni skrze dynamický vztah mezi tělem či myslí a prostředím. Osoba s handicapem může v odlišném kontextu fungovat kompatibilně s prostředím. Handicap je situačním fenoménem, je chápán jako relativní konstrukt, není trvalou charakteristikou osoby. Lidé s handicapem jsou vyloučeni z komunit, služeb a profesionálních praktik, protože dochází k nekompatibilitě očekávání a potřeb na fyziologické úrovni na jedné straně a příležitostí v prostředí na straně druhé.

Tento přístup nevyužívá dichotomii individuálních a sociálních aspektů v té podobě, která je dominantní v prostředí britského sociálního typu konceptualizace. Na druhou stranu není ani ekvivalentem klasické podoby individuálního, či medicínského typu konceptualizace handicapu. Handicap je chápán jako nekompatibilita člověka a prostředí, ve kterém žije. Prostor je zde chápán nejen ve smyslu fyzickém, ale i sociálním (Tossebro, 2005, in Shakespeare, 2006:60). Na obou těchto rovinách může docházet ke vzniku bariér, které spoluvytvářejí realitu handicapu.

Silné stránky tohoto typu konceptualizace jsou nepochybně důraz kladený na angažování v komunitě osob s handicapem, dále na podporu profesionálů a služeb utvářených na základě artikulovaných potřeb osob s mentálním handicapem. Relativně malý rozdíl v chápání sociálních a individuálních aspektů handicapu v sobě na druhou stranu skrývá riziko návratu k chápání handicapu pouze v individuální podobě, tedy jako problematické charakteristiky jednotlivce.

### **STATICKÉ A INTERAKČNÍ POJETÍ MENTÁLNÍHO HANDICAPU**

Na základě srovnání čtyř výše představených typů konceptualizace rozlišují dvě pojetí mentálního handicapu – „statické“ a „interakční“. Obě pojetí chápou jako diskurzy, tedy „jako formu vědění vymezující, co je známé a vyslovitelné v daném kontextu“ (Veselková, 2014, in Prokopová, 2014). Jedná se o definici diskurzu navazující na práce francouzského filosofa Michela Foucalta. Diskurz ve shodě s ním chápou jako rámec, který přináší soubor základních předpokladů o životní situaci osob s mentálním handicapem. Konstatuje předpoklady o tom, jakými charakteristikami je mentální handicap konstituován, jaké složky životní situace osob s mentálním handicapem jsou hodny pozornosti pomáhajících profesí a jaké intervence jsou ve vztahu k osobám s mentálním handicapem relevantní.

Srovnáme-li předpoklady čtyř výše uvedených typů konceptualizací mentálního handicapu o tom, které složky životní situace osob s mentálním handicapem jsou hodny pozornosti, protože konstitují mentální handicap, ukáže se rozdíl mezi „ucelenou rehabilitací“ na jedné straně a „ekologickým“, „sociálním“ a „vztahovým“ modelem na druhé straně. „Ucelená rehabilitace“ předpokládá, že základní charakteristikou mentálního handicapu je omezení na straně jednotlivce, kdežto „ekologický“, „sociální“ a „vztahový“ považuje za relevantní charakteristiku mentálního handicapu také vztah jedince s handicapem k jeho životnímu prostředí. Ekologický model přitom považuje za určující vztah mezi kompetencemi osoby a dostupnou mírou podpory, sociální model zdůrazňuje strukturální opresi a z hlediska vztahového modelu je určující charakteristikou mentálního handicapu dostupnost podpory účasti v běžném životě.

Na základě tohoto rozdílu lze rozlišit dvě pojetí (mentálního) handicapu, která navrhuji označovat jako pojetí „statické“ a „interakční“. Důvodem pro tato označení jsou předpoklady obou pojetí, která nyní vyložím podrobněji.



## Statické pojetí handicapu

Je dominantním způsobem chápání člověka s mentálním handicapem v českém prostředí, a to v akademickém diskurzu a pravděpodobně i v praxi.

Téma mentálního handicapu zasahuje minimálně do prostředí tří pomáhajících profesí – speciální pedagogiky, psychologie a sociální práce. Každá z těchto profesí má svůj specifický přístup k mentálnímu handicapu. Speciální pedagogika má tendenci tíhnout k „limitační konceptualizaci“ (Černá, 2008). V psychologickém prostředí se prosazuje přístup zaměřený na kvalitu života (např. Lečbych, 2008). V odborné reflexi sociální práce je téma mentálního handicapu okrajovou záležitostí (Novosad, 2009), a pokud se jím autoři zabývají, činí tak na základě speciálněpedagogických konceptů. Proto se při vymezování předpokladů statického pojetí budu zabývat tím, z jakých předpokladů o mentálním handicapu vychází v českém prostředí speciální pedagogika.

V dané oblasti panuje terminologická nejednotnost, autoři používají pro pojmenování mentálního handicapu termíny mentální retardace, mentální zaostalost i mentální postižení. Definice těchto pojmů a jejich hlavní znaky jsou uvedeny níže v tabulce 1.

Tabulka 1: Definice a hlavní znaky různých pojmenování označujících mentální handicap v dílech autorů z oblasti speciální pedagogiky

Autor	Definice	Hlavní znaky
Švarcová-Slabinová (2011:25)	„Mentální retardaci nazýváme trvalé snížení rozumových schopností, které vzniklo v důsledku organického poškození mozku. Mentální postižení není nemoc, je to trvalý stav, způsobený neodstranitelnou nedostatečností nebo poškozením mozku.“	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trvalý stav</li> <li>• Vzniklý poškozením mozku</li> <li>• Snížená míra rozumových schopností</li> </ul>
Rubinštejnová (1983, in Pipeková, 2001:12)	„Mentální zaostalost nazýváme tedy trvalé porušení poznávacích činností, které vzniklo v důsledku organického poškození mozku.“	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poškození mozku</li> <li>• Trvalá porucha kognitivních funkcí</li> </ul>
Vágnerová (2004:289)	„Mentální retardace je souhrnné označení vrozeného postižení rozumových schopností, které se projeví neschopností porozumět svému okolí a v požadované míře se mu přizpůsobit. Je definována jako neschopnost dosáhnout odpovídajícího stupně intelektového vývoje (méně než 70 % normy), přestože postižený jedinec byl přijatelným způsobem výchovně stimulován. Hlavními znaky mentální retardace jsou nedostatečný rozvoj myšlení a řeči, omezená schopnost učení a z toho vyplývající obtížnější adaptace na běžné životní podmínky. Limitovaný rozvoj rozumových schopností bývá spojen s postižením či změnou dalších schopností a s odlišnostmi ve struktuře osobnosti.“	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vrozené postižení rozumových schopností</li> <li>• Deficity v myšlení, řeči a přizpůsobení prostředí</li> <li>• Trvalý stav</li> </ul>
Valenta (2011:115)	„Mentální retardaci lze definovat jako vývojovou duševní poruchu se sníženou inteligencí, demonstrující se především snížením kognitivních (tj. poznávacích), řečových, pohybových a sociálních schopností.“	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porucha vývoje</li> <li>• Deficit v oblasti inteligence</li> <li>• Deficit ve více oblastech schopností</li> </ul>

Na základě citovaných vymezení lze říci, že autoři z oblasti speciální pedagogiky předpokládají, že definičními charakteristikami mentálního handicapu jsou:

- Nevratné a diagnosticky identifikovatelné poškození poznávacích činností.
- Trvalá a diagnosticky identifikovatelná porucha osobnosti, charakteristická sníženou mírou inteligence.



- Trvalý stav, způsobený neodstranitelnou a diagnosticky identifikovatelnou nedostatečností mozku.
- Nedostatečný, diagnosticky identifikovatelný rozvoj myšlení a řeči a z něj vyplývající obtížnější adaptace na běžné životní podmínky.

Statické pojetí se zabývá člověkem jako jednotlivcem a zdůrazňuje především jeho omezení. V našem prostředí jde o dominantní typ konceptualizace mentálního handicapu. Je základní teorií pro psychologii a speciální pedagogiku. Sociální práce bohužel nepoužívá způsob konceptualizace odpovídající oborovému zaměření. Téma mentálního handicapu se tak ocitá mimo předmět pozornosti sociální práce. Jako statické je možno označit i tzv. limitační nebo medicínské pojetí mentálního handicapu. Šiška ho charakterizuje následovně: „V rámci medicínského (limitačního) modelu je kladen důraz zejména na zkoumání a diagnostikování rozumového deficitu. Medicínský model je kritizován proto, že mentálně postiženému člověku určuje jeho životní dráhu a ospravedlňuje sociální vyloučení“ (Šiška, 2013:393). Někteří autoři mu označení „limitační“ přisuzují proto, že se podle nich soustřeďuje především na diagnostiku limitu na straně osob s mentálním handicapem (Lečbych, 2008).

Základním předpokladem statického pojetí je, že mentální handicap je diagnosticky odhalitelný osobnostní deficit. Použití tohoto předpokladu má významné důsledky jak pro chápání životní situace osob s mentálním handicapem, tak i pro způsob práce s nimi, a v důsledku i pro možnosti jejich osobního rozvoje. Člověk s mentálním handicapem je obvykle „obětí“ intervence, nikoliv někým, kdo by se na ní mohl podílet. Stejně tak jsou limitovány i cíle intervence. Pokud se předpokládá, že člověk s mentálním handicapem je někým, kdo nemá šanci se na běžné prostředí adaptovat, je třeba, aby byl chráněn v rámci nějakého zvláštního, jemu přizpůsobeného prostoru. Role sociálního pracovníka je zde omezena na velmi úzký okruh problémů, a to mimo jiné i proto, že individuální aspekty handicapu jsou doménou jiných profesí.

### Interakční pojetí handicapu

Od předpokladů statického pojetí se liší předpoklady těch konceptualizací, které na mentální handicap pohlíží jako na proces či jako způsob konstrukce entity, která není jenom biologická, ale i sociální a kulturní. Toto pojetí přináší rozšíření představ o charakteristikách mentálního handicapu tím, že zaměřuje pozornost na interakce mezi člověkem s (mentálním) handicapem a sociálním prostředím. Těmto interakcím je, na rozdíl od české literatury, v anglickém jazykovém prostředí věnována poměrně čilá debata, do níž se zapojují lidé z tzv. disability studies, ošetrovatelství, sociální práce a dalších profesí (viz např. Shakespeare, 2006; Goodley, 2011).

Interakční pojetí předpokládá, že (mentální) handicap je charakterizován interakcemi mezi poměrně širokým spektrem vlivů jak na straně jedince, tak i prostředí. Různým typům vlivů je různými autory dáвана různá míra důležitosti. Společným rysem těch typů konceptualizace handicapu, které lze přiřadit k interakčnímu pojetí, je, že handicap chápou jako proměnlivý a založený na interakci člověka a prostředí, v němž se pohybuje. „Podle sociálního modelu postižení to není výlučně mentální postižení, které jedince zneschopňuje, oslabuje nebo znehodňuje. Postižení je zde chápáno také jako důsledek znehodňujících vnějších faktorů“ (Šiška, 2013:393). Znehodnění je z této perspektivy možné modifikovat mimo jiné působením na sociální prostředí člověka s mentálním handicapem.

Vznik a rozvoj interakčního pojetí handicapu jsou úzce svázané se specifickou disciplínou tzv. disability studies. Jedná se o vědní obor, který doposud v českém prostředí chybí a jehož hlavním předmětem zájmu je handicap chápaný jako sociální fenomén, přičemž se zde předpokládá, že handicap vzniká a působí v rámci interakcí mezi jedincem a prostředím.

Východiskem porozumění odborné debatě vyvolané podněty disability studies podle mého názoru je vyjasnění pojmů „impairment“ a „disability“.

Pojem „impairment“ označuje individuální složku handicapu, která je vázána na specifický typ nedostatečnosti organismu člověka s handicapem.



„Disability“ je pojem zdůrazňující sociální aspekty handicapu. Handicap je zde mnohem více chápán jako funkce společnosti, která prostřednictvím sdílených předsudků, bariérově nastaveného fyzického prostředí a dalších typů osobních, kulturních či sociálních překážek blokuje sociální začlenění osob s handicapem. V kontextu disability studies je tento aspekt handicapu chápán jako specifická forma oprese, která vyvolává nebo zesiluje sociální vyloučení osob s handicapem. Tento rozměr nazýváme sociální dimenzí handicapu.

Příkladem definice handicapu typické pro prostředí britské verze disability může být následující vymezení: „Individuální dimenze handicapu (*impairment*) – je omezení fungování na individuální úrovni, způsobené fyzickým, mentálním nebo smyslovým postižením. Sociální dimenze handicapu (*disability*) – je ztráta nebo omezení příležitostí k tomu, být součástí běžného života v komunitě na stejné úrovni jako ostatní, zapříčiněná fyzickými a sociálními bariérami“ (DPI, 1982, in Goodley, 2011:8).

### VZTAH ZAMĚŘENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE SE STATICKÝM A INTERAKČNÍM POJETÍM MENTÁLNÍHO HANDICAPU

Tato část textu je věnována srovnání charakteristik mentálního handicapu dle statického a interakčního pojetí se zaměřením sociální práce.

V komparaci vycházím z pojetí sociální práce jako podpory zvládnání a změny problémových interakcí a komplexních životních situací. Sdílím tezi: „Problémy v oblasti sociálního fungování, které jsou předmětem intervencí sociální práce, nastávají tam, kde je porušena rovnováha mezi nároky prostředí a schopností člověka tyto nároky zvládat“ (Musil, Navrátil, 2002:121). Předmětem takto chápané sociální práce jsou interakce mezi člověkem a jeho sociálním prostředím. Uznávaným zdrojem identity sociální práce je také její mezinárodní definice, která klade důraz na lidská práva a zplnomocňování lidí v jejich sociálním prostředí. Tématem mezinárodní definice je také úsilí o změnu společenských institucí směrem k větší sociální spravedlnosti (IFSW, 2014). Lze tedy předpokládat, že sociální pracovníci při práci s lidmi s mentálním handicapem věnují pozornost interakcím mezi klientem a jeho sociálním prostředím, vzájemným souvislostem mezi jeho různými nesnáze v interakcích, a případně mezi těmito nesnáze na jedné straně a potenciálem člověka s mentálním handicapem na straně druhé.

Jak je uvedeno výše, statické pojetí mentálního handicapu se interakcemi mezi klientem a jeho sociálním prostředím téměř nezabývá. Pozornost pomáhajícího pracovníka zaměřuje na individuální charakteristiky osoby s mentálním handicapem, jako jsou diagnosticky identifikovatelná porucha osobnosti, charakteristická sníženou mírou inteligence, a odsud plynoucí poškození poznávacích činností, myšlení a řeči, které způsobují obtíže při adaptaci na běžné životní podmínky. O těchto charakteristikách se v kontextu statického pojetí předpokládá, že jsou trvalé a že předmětem pozornosti pomáhajícího se mají stát tehdy, jsou-li diagnosticky identifikovatelné. Důrazem na neměnnost mentálního handicapu statické pojetí odvádí pozornost od předpokladu sociální práce, že interakce mezi člověkem s mentálním handicapem a sociálním prostředím jsou změnitelné.

Charakteristiky mentálního handicapu, na něž je zaměřena sociální práce, jsou předmětem pozornosti těch typů konceptualizace, které jsou výše souhrnně označeny jako příklady interakčního pojetí mentálního handicapu.

Jednotlivé typy konceptualizace, které byly výše představeny, poskytují následující podněty pro formulaci oborově adekvátního způsobu konceptualizace mentálního handicapu: Model ucelené rehabilitace klade důraz na multidisciplinaritu, která by však měla zahrnovat i rovnocenné postavení všech zainteresovaných pomáhajících profesí. Ekologický model zdůrazňuje přiměřenou míru podpory osob s mentálním handicapem, poskytovanou v rámci přirozeného prostředí, s cílem dosažení maximální možné míry integrace do lokální komunity. Sociální model poukazuje na potřebu posilovat a podporovat osoby s mentálním handicapem tak, aby měly možnost formulovat vlastní ambice a zájmy. Dále považuje za relevantní snahu o změny pohledu společnosti na lidi s mentálním handicapem. Významnými podněty vztahového modelu jsou podpora života lidí



s mentálním handicapem co nejbližšího způsobu života většinové populace a otázka, zda naše společnost nabízí lidem s mentálním handicapem příležitosti k takovému způsobu života.

Konceptualizací mentálního handicapu zahrnutým do interakčního pojetí je společné, že za relevantní považují následující charakteristiky mentálního handicapu: Za prvé, vztah mezi kompetencemi či potenciálem osob s mentálním handicapem na jedné straně a podporou, která je dostupná v jejich prostředí, na druhé straně. Za druhé, strukturální aspekty handicapu, tj. zejména institucionalizovaná omezení přístupu lidí s mentálním handicapem k příležitostem. Za třetí, situační podmíněnost a relativita mentálního handicapu. Těmto charakteristikám mentálního handicapu je společný důraz na interakce mezi potenciálem a podporou; kvalitou života a institucionalizovanými bariérami využívání příležitostí; a mezi zvládnáním a podmínkami, ve kterých člověk s mentálním handicapem žije.

Zaměření interakčního pojetí na tyto tři typy interakcí mezi různými charakteristikami životní situace lidí s mentálním handicapem koinciduje s interakčním pojetím sociální práce.

## ZÁVĚR

Na základě komparace předložené analýzy navrhuji, aby za oborově adekvátní byly, kromě individuální složky handicapu, v prostředí sociální práce považovány tři výše uvedené charakteristiky mentálního handicapu vycházející z interakčního pojetí. Jsou to: vztah mezi kompetencemi či potenciálem a dostupnou podporou osob s mentálním handicapem; institucionalizovaná omezení přístupu lidí s mentálním handicapem k příležitostem; a situační podmíněnost a relativita mentálního handicapu. Těmto třem charakteristikám mentálního handicapu je společný důraz na interakce mezi potenciálem a podporou; kvalitou života a institucionalizovanými bariérami využívání příležitostí; a mezi zvládnáním a situačními podmínkami, ve kterých člověk s mentálním handicapem žije.

Zaměření interakčního pojetí na tyto tři typy interakcí mezi různými charakteristikami životní situace lidí s mentálním handicapem koinciduje s interakčním pojetím sociální práce. Vymezením těchto tří interakčních charakteristik mentálního handicapu přitom konceptualizace zahrnuté do interakčního pojetí upřesňují, jakým typům interakcí mezi lidmi s mentálním handicapem a sociálním prostředím mají sociální pracovníci při práci s lidmi z této cílové skupiny věnovat pozornost.

Význam zaměření na vztah mezi potenciálem a dostupnou podporou osob, institucionalizovaná omezení přístupu k příležitostem a situační podmíněnost a relativitu mentálního handicapu je předpokladem překonání problému, který výstižně vyjádřil Pančocha: „*Nejdůležitějším momentem již není „normalizace“ jedince, tedy jeho či její proměna tak, aby do společnosti zapadl/a, ale odstraňování bariér, které mohou mít například povahu fyzickou, legislativní či postojovou*“ (Pančocha, 2013:65).

Pokud sociální pracovníci vycházejí ze statického pojetí mentálního handicapu, má to pro praxi sociální práce následující důsledky. Zaměření na „neměnná“ individuální omezení:

- odklání pozornost sociálního pracovníka od zapojení osob s mentálním handicapem do procesů a intervencí, které se jich týkají,
- orientuje sociálního pracovníka pouze na změnu na straně klientů a odklání jeho pozornost od zvažování potřebných změn na straně prostředí
- podněcuje chápání klientů jako lidí s velmi limitovaným potenciálem ke změně, a změna jednání lidí s mentálním handicapem v interakcích je proto považována za velmi obtížné dosažitelnou.

Pokud je sociální práce chápána jako podpora zvládnání a změny problémových interakcí, uvedené důsledky de facto blokuje zapojení sociální práce do práce s lidmi s mentálním handicapem.

Chápání mentálního handicapu jako jevu, který vzniká a proměňuje se v závislosti na průběhu interakcí mezi potenciálem a podporou; kvalitou života a institucionalizovanými bariérami využívání příležitostí; a zvládnáním a situačními podmínkami, ve kterých člověk s mentálním handicapem žije, podle výše citovaných autorů „ekologického“, „sociálního“ a „vztahového“ modelu umožňuje, aby sociální pracovníci:



- podporovali reálné využívání příležitostí lidmi s mentálním handicapem a jejich zapojení do vytváření příležitostí podle jejich přání; na rozdíl od práce podle statického modelu, který lidem s mentálním handicapem umožňuje poskytovat pouze péči a chránit je,
- argumentovali ve prospěch svého zapojení do intervencí, které se týkají osob s mentálním handicapem; využití interakčního pojetí handicapu by sociální práci umožnilo vyjednávat větší prostor v intervencích týkajících se začleňování osob s mentálním handicapem.

Aby toho mohlo být dosaženo, navrhuji, aby sociální pracovníci považovali za adekvátní a využívali interakčně orientovaný typ konceptualizace mentálního handicapu, který by vycházel z následujících předpokladů:

- Mentální handicap je fenomén tvořený vlivy jak na straně jedince, tak i prostředí.
- Pozornost je třeba věnovat vztahu osoby s mentálním handicapem a jejího sociálního prostředí.
- Je třeba usilovat o odstranění bariér, které brání plnému zapojení osob s mentálním handicapem do společnosti a do využívání v ní dostupných příležitostí.
- Je třeba podporovat zapojení všech zainteresovaných aktérů, včetně osob s mentálním handicapem, do řešení situace.
- Centrálním tématem je způsob a míra podpory, která umožní lidem s mentálním handicapem maximální možnou míru nezávislosti a zapojení do běžného života.

Role sociálních pracovníků je někdy v české literatuře věnované handicapu popisována jako administrativní. Např. podle Neubauerové sociální pracovník řeší „... problémy, spadající do sociální oblasti. Jde především o otázky, které se týkají důchodu a dalších peněžních dávek a nároku na ně“ (Neubauerová, 2011, in Neubauerová, Javorská, Neubauer, 2011:24). Výše uvedené předpoklady nabádají sociální pracovníky k podstatně širšímu chápání vlastní úlohy.

Pokud budou sociální pracovníci vycházet z výše uvedených předpokladů interakčně orientované konceptualizace mentálního handicapu, podle Beresforda je to povede k zapojování klientů a jejich pohledu „na věc“ do řešení jejich situací. Jednou z forem takového zapojení je tzv. sebeobhajování (*self-advocacy*), které spočívá ve snaze lidí s mentálním handicapem ovlivňovat společenské prostředí za pomoci kampaní, lobbování apod. V prostředí sociálního modelu je také podporováno aktivní zapojení osob s mentálním handicapem do evaluace intervencí, výzkumu či výuky (Beresford et al., 2016). To v našem prostředí chybí, a domnívám se, že by tímto způsobem bylo možné významně zlepšit situaci osob s mentálním handicapem u nás. Goodley upozorňuje, že přijetí výše uvedených předpokladů orientuje sociální pracovníky na snahu o celospolečenskou změnu politického, ekonomického, školského a sociálního systému. Cílem takové změny je podle Goodleyho jednak zvyšování dostupnosti příležitostí a služeb, a dále systémová změna podporující rozvoj nezávislého života, umění handicapovaných, nalézání pozitivního smyslu existence osob s handicapem ve společnosti (Goodley, 2011).

Domnívám se, že oborově adekvátní konceptualizace mentálního handicapu by neměla být definována pouze na expertní úrovni. O všech výše uvedených tématech by měla být v prostředí sociální práce vedena diskuse. K tvorbě a následnému ověření oborově adekvátní konceptualizace mentálního handicapu by podle mě mělo dojít v partnerské spolupráci několika stran: osob s mentálním handicapem, sociálních pracovníků, a dalších pomáhajících profesionálů, a blízkých těch, kdo žijí s mentálním handicapem.



## POUŽITÉ ZDROJE

- BANK-MIKKELSEN, N. E. 1980. Denmark. In: FLYNN, R. J., NITSCH, K. E. (Eds.). 1980. *Normalisation, Social Integration and Community Services*. Baltimore: University Park Press.
- BARNES, C. 1991. *Disabled People in Britain and Discrimination: A Case for Anti-Discrimination Legislation*, London: Hurst and Co.
- BARNES, C., MERCER, G. 2010. *Exploring Disability: A Sociological Introduction*. Cambridge: Polity.
- BARNES, C., MERCER, G. 1997. Breaking the Mould? An Introduction to Doing Disability Research. In: BARNES, C., MERCER, G. 1997. *Doing Disability Research*. Leeds: The Disability Press, 1–14.
- BERESFORD, P., CASEY, H., MAC DONOUGH, J. 2016. England: Gap-Mending: Developing a New Approach to User and Carer Involvement in Social Work Education. In: CHIAPPARINI, E. (Ed.). *The Service User as a Partner in Social Work Projects and Education*. Opladen, Berlin & Toronto: Barbara Budrich Publishers, 69–87.
- CAMPBELL, F. K. 2014. Ableism as Transformative Practice. In: COCKER, C., HAFFORD-LETCHFIELD, T. (Eds.). *Rethinking Anti-Discriminatory and Anti-Oppressive Theories for Social Work Practice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 78–92.
- ČERNÁ, M. 2008. *Česká psychopedie: Speciální pedagogika osob s mentálním postižením*. Praha: Karolinum.
- DEPOY, E., GILSON, S. 2012. Social Work Practice with Disability: Moving from the Perpetuation of a Client Category to Local through Global Human Rights and Social Justice. *Social Work Review / Revista de Asistentă Socială*, 11(1), 11–22.
- EMERSON, E. 1992. What is Normalisation? In: BROWN, H., SMITH, H. (Eds.). *Normalisation: A Reader*. Abingdon: Routledge, 1–19.
- GOODLEY, D. 2011. *Disability Studies: An Interdisciplinary Introduction*. London: Sage.
- GOODLEY, D. 2010. Social Model of Disability. In: TALBOT, P., ASTBURY, G., MASON, T. (Eds.). *Key Concepts in Learning Disabilities*. London: Sage, 243–248.
- HRUŠKOVÁ, H., MATOUŠEK, O., LANDISCHOVÁ, E. 2010. Sociální práce s lidmi s mentálním postižením. In: MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. (Eds.). *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 111–132.
- IFSW. 2014. *Global Definition of Social Work* [online]. Bern: IFSW. [20. 8. 2018]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- JANKOVSKÝ, J. 2006. *Ucelená rehabilitace dětí s tělesným a kombinovaným postižením: Somatopedická a psychologická hlediska*. Praha: Triton.
- KOLÁŘOVÁ, K. 2012. *Jinakost – postižení – kritika: Společenské konstrukty nezpůsobilosti a hendikepu: Antologie textů z oboru disability studies*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON.
- KRHUTOVÁ, L. 2013a. *Úvod do disability studies*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- KRHUTOVÁ, L. 2013b. *Autonomie v kontextu zdravotního postižení*. Boskovice: Albert.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 2002. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál.
- LEČBYCH, M. 2008. *Mentální retardace v dospívání a mladé dospělosti*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- LUCKASSON, R., BORTHWICK-DUFFY, S., BUNTINX, W., COULTER, D., CRAIG, P., REEVE, A. et al. 2002. *Mental Retardation: Definition, Classification and Systems of Supports*. Washington, DC: American Association on Mental Retardation.
- LUCKASSON, R., COULTER, D., POLLOWAY, E., REISS, S., SCHALOCK, R., SNELL, M. et al. 1992. *Mental Retardation: Definition, Classification and Systems of Supports*. Washington, DC: American Association on Mental Retardation.
- MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., KOLÁČKOVÁ, J. 2010. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál.
- MULLALY, B. 2010. *Challenging Oppression and Confronting Privilege*. Oxford: Oxford University Press.
- MUSIL, L., NAVRÁTIL, P. 2002. Přístupy k práci s menšinami. In: SIROVÁTKA, T. (Ed.). *Menšiny a marginalizované skupiny v České republice*. Brno: FSS MU, Georgetown, 263–290.





- MUSIL, L. 2008. Typologie pojetí sociální práce. In: TOKÁROVÁ, A., MATULAYOVÁ, T. (Eds.). *Společenskovedný zborník. Sociálna pedagogika, sociálna práca a sociálna andragogika – Aktuálne otázky teórie a praxe*. Prešov: Filozofická fakulta, 42–49.
- NEUBAUEROVÁ, L. 2011. Rehabilitační tým a jeho členové. In: NEUBAUEROVÁ, L., JAVORSKÁ, M., NEUBAUER, K. *Ucelená rehabilitace osob s postižením centrální nervové soustavy*. Hradec Králové: Gaudeamus, 22–26.
- NIRJE, B. 1980. The Normalization Principle. In: FLYNN, R. J., NITSCH, K. E. (Eds.). *Normalisation, Social Integration and Community Services*. Baltimore: University Park Press, 39–41.
- NIRJE, B. 1970. The Normalization Principle – Implications and Comments. *Journal of Mental Subnormality*, 16(31), 62–70.
- NOVOSAD, L. 2011. *Tělesné postižení jako fenomén i životní realita*. Praha: Portál.
- NOVOSAD, L. 2009. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál.
- OLIVER, M. 1990. *The Politics of Disablement*. Basingstoke: Macmillan.
- OSBURN, J. 1998. An Overview of Social Role Valorization Theory. *The International Social Role Valorization Journal / La revue internationale de la Valorisation des rôles sociaux*, 3(1), 7–12.
- PANČOCHA, K. 2013. *Postižení jako axiologická kategorie sociální participace*. Brno: Masarykova univerzita.
- PETRUSEK, M., MAŘÍKOVÁ, H., VODÁKOVÁ, A. 1996. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum.
- PFEIFER, J., ŠVESTKOVÁ, O. 2008. *Mezinárodní klasifikace funkčních schopností, disability a zdraví*. Praha: Grada.
- PIPEKOVÁ, J. 2001. *Intervence ve výchově a vzdělávání jako součást socializačního procesu osob se středně těžkou mentální retardací*. Disertační práce. Brno: Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta.
- SHAKESPEARE, T. 2006. *Disability Rights and Wrongs*. Abingdon: Routledge.
- SLOVÁK, D., PRZECZKOVÁ, P., DAŇKOVÁ, Š., ZVOLSKÝ, M. 2018. *MKN-10: Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů: Desátá revize: Obsahová aktualizace k 1. 1. 2018*. Praha: Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR.
- ŠIŠKA, J. 2013. Lidé s mentálním postižením. In: MATOUŠEK, O. et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 393–394.
- ŠVARCOVÁ-SLABINOVÁ, I. 2011. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Praha: Portál.
- THOMAS, D., WOODS, H. 2003. *Working with People with Learning Disabilities: Theory and Practice*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- TOSSEBRO, J. 2004. Introduction to the Special Issue: Understanding Disability. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 6(1), 3–7.
- TRAUSTADÓTTIR, R., KRISTIANSEN, K. 2004. Introducing Gender and Disability. In: TRAUSTADÓTTIR, R., KRISTIANSEN, K. (Eds.). *Gender and Disability Research in the Nordic Countries*. Lund: Studentlitteratur, 31–48.
- UPIAS. 1976. *Fundamental Principles of Disability*. London: UPIAS.
- VAĐUROVÁ, H., MÜHLPACHR, P. 2005. *Kvalita života: Teoretická a metodologická východiska*. Brno: Masarykova univerzita.
- VÁGNEROVÁ, M. 2004. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál.
- VALENTA, M. 2011. Lidé s mentálním postižením a jinou duševní poruchou. In: MICHALÍK, J. et al. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 112–155.
- VALENTA, M., MICHALÍK, J., LEČBYCH, M. 2012. *Mentální postižení v pedagogickém, psychologickém a sociálně-právním kontextu*. Praha: Grada.
- VESELKOVÁ, Z. 2014. Diskurz: Foucaultovské pojetí diskurzu. In: PROKOPOVÁ, K. (Ed.). *Encyklopedie lingvistiky* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. [20. 9. 2018]. Dostupné z: [http://oltk.upol.cz/encyklopedie/index.php5/Diskurz:\\_Foucaultovsk%C3%A9\\_pojet%C3%AD\\_diskurzu](http://oltk.upol.cz/encyklopedie/index.php5/Diskurz:_Foucaultovsk%C3%A9_pojet%C3%AD_diskurzu)
- WOLFENBERGER, W. 1972. *The Principle of Normalization in Human Services*. Toronto: National Institute on Mental Retardation.
- YOUNG, I. M. 1990. *Justice and Politics of Difference*. Princeton: Princeton University Press.



# Osobnostní dispozice a odolnost sociálních pracovníků<sup>1</sup>

## *The Personality Dispositions and Resilience of Social Workers*

Monika Punová

PhDr. Monika Punová, Ph.D.,<sup>2</sup> působí na Katedře sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně a spolupracuje s Výzkumným ústavem práce a sociálních věcí v Brně. Pedagogické aktivity, výzkum i praxi dlouhodobě orientuje především na téma resilience v sociální práci. Tematiku odolnosti zkoumá zvláště v oblasti sociální práce s rizikovou mládeží, rodinou a také v oblasti profesního rozvoje studentů i sociálních pracovníků. Zároveň poskytuje supervize a konzultuje metodiky v organizacích.

### Abstrakt

**CÍLE:** Empirická stať přináší odpovědi na otázku: „*Jaké jsou vztahy mezi osobností a odolností sociálních pracovníků v rámci výkonu jejich profese?*“ **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Na problematiku osobnostních dispozic je nahlíženo z hlediska tzv. pětifaktorového modelu osobnosti („velké pětky“). Dále je využita perspektiva odolnosti (resilience), která představuje vývojové procesy, díky nimž se pracovník dokáže vyrovnat s obtížemi své profese a dosáhnout požadované osobní pohody (well beingu), přestože prožíval obtížnou situaci v souvislosti s jejím výkonem. **METODY:** Pro zodpovězení otázky byla využita smíšená strategie. Výzkum byl realizován u sociálních pracovníků v ČR pomocí kvalitativních rozhovorů a standardizovaného dotazníkového šetření. **VÝSLEDKY:** Zjistili jsme, že každý z typů má potenciálně pozitivní i negativní vliv na uplatnění odolnosti v rámci výkonu profese. Mezi pracovníky je největší zastoupení osobnostního typu svědomitý a přívětivý pracovník a nejvíce pracovníků je středně odolných. Největší potenciál pro uplatnění odolnosti v rámci výkonu profese mají pracovníci citově stabilního a naopak nejmenší u svědomitého a přívětivého. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Doporučujeme podporovat odolnost praktiků i studentů prostřednictvím rozvíjení sebepoznání vlastní osobnosti a kultivace jejich osobnostního růstu. Dále rozvíjet znalosti v oblasti odolnosti a zaměřit se na rozvoj strategií jejího zvyšování.

### Klíčová slova

odolnost, osobnost, velká pětka, sociální práce

<sup>1</sup> Stať byla finančně podpořena z institucionální podpory na dlouhodobý koncepční rozvoj výzkumné organizace na období 2018–2022, je součástí projektu *Výzkum atraktivitv oborů sociální práce pro studenty středních, vyšších odborných a vysokých škol, odborných kompetencí a osobnostních předpokladů nezbytných pro výkon sociální práce*, který byl realizován v rámci Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí, v. v. i., pobočka Brno.

<sup>2</sup> Kontakt: PhDr. Monika Punová, Ph.D., Katedra sociální politiky a sociální práce, Joštova 10, 602 00 Brno; punova@fss.muni.cz



## Abstract

**OBJECTIVES:** The empirical essay answers the question: What are the relationships between the personality and resilience of social workers in the realization of their profession? **THEORETICAL BASE:** The issue of personality dispositions is considered in terms of the so-called five-factor model of personality (the “Big Five”). The perspective of resilience is used, which represents developmental processes, thanks to which the workers are able to cope with the difficulties of their profession and achieve the desired level of well-being, even though they may have experienced a difficult situation in connection with their performance. **METHODS:** A mixed strategy was used to answer the question. The research was conducted by social workers in the Czech Republic through qualitative interviews and a standardized questionnaire. **OUTCOMES:** We have found that each type has a potentially positive and negative impact on the resilience of the performance of the profession. Among the workers, the most representative of the personality type is the conscientious and agreeable worker; most workers have a medium rate of resilience. The greatest potential for being resilient was found in the emotionally stable personality type; the least resilient were in the conscientious and agreeable personality type. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** We encourage the resilience of practitioners and students through the development of self-knowledge of their own personality, the cultivation of their personality growth, development of resilience knowledge and ability to focus on developing resilience strategies.

## Keywords

resilience, personality, big five, social work

## ÚVOD

Staré anglické přísloví říká: „*Řekni mi, co čteš, a já ti povím, kdo jsi.*“ S jistou nadsázkou lze téma této stati částečně přiblížit prostřednictvím parafráze adresované sociálním pracovníkům: „*Řekni mi, kdo jsi, a já ti povím, jakým způsobem máš tendenci reagovat tváří v tvář nepřízní.*“ Právě nepříznivé životní okolnosti jsou prubířským kamenem, zda na ně člověk dokáže zareagovat adaptivním způsobem, zda jim dokáže „odolat“ a uplatní svou resilienci, nebo zda jim podlehne a situaci nepřekoná. Tato resilience (z latinského *resilio, resiliere* – skákat zpět, odrážet se), česky též odolnost, představuje souhrn dynamických procesů, díky nimž se pracovník dokáže vyrovnat s náročností své profese a dosáhne požadované osobní pohody (*well-beingu*), přestože prožíval obtížnou situaci v souvislosti s jejím výkonem. O důležitosti posilování odolnosti tedy hovoříme v takových situacích, kdy interakce mezi subjekty a jejich prostředím implikují riziko nepřízní či tehdy, když jsou nepřízně aktuálně přítomny. Příkladem takových nepřízní může být pro sociálního pracovníka například vysoký počet klientů, jejich narůstající počet, nepřehledná legislativa, nízké finanční ohodnocení výkonu profese, rostoucí administrativa, nedostupnost supervize a dalších podpůrných mechanismů atd. Vidíme, že realizace jejich profese je velmi náročná a k jejímu zvládnutí potřebují značnou dávku odolnosti (Paulík, 2006; Collins, 2007; Duffy et al., 2009; Adamson et al., 2014; Grant, Kinman, 2014; Palma-García, Hombrados-Mendieta, 2014; Navrátil, 2018; Navrátilová, 2018; Punová, 2019; Navrátilová, Navrátil, 2020).

Jak se ukáže v této stati, v rámci zvládnutí profesních nároků hrají důležitou roli také osobnostní dispozice pracovníka, protože sociální pracovníci vstupují do profesního vztahu s celou svou osobností a tato jejich osobnost se vedle znalostí a dovedností stává klíčovým nástrojem intervence. A právě na hledání vztahu mezi jednotlivými charakteristikami osobnosti (které jsou pojímány optikou typologie velké pětky) a uplatněním odolnosti pracovníků je zaměřena tato empirická stať.



## OSOBNOSTNÍ DISPOZICE

Usilování o jednotnou definici **osobnosti** může připomínat pomyslné hledání jehly v kupce sena. Jak uvádí Hort (2000:325): „*K definicím osobnosti je vhodné připomenout, že i když se lidé o ně pokoušejí někdy od 4. století před Kristem, stále s tím mají potíže.*“ Ostatně i Smékal (2002:13) upozorňuje: „*Daleko snazší je zkoumat, popisovat a objasňovat dílčí danosti a fakta než vytvářet komplexní obraz celku osobnosti. Překážkou tohoto holistického přístupu je mimo jiné i ta okolnost, že existuje na 200 různých představ, pojetí, modelů a teorií osobnosti.*“ Nicméně pokud chceme zkoumat osobnostní dispozice, je nezbytné nejprve definovat samotnou osobnost. Přestože neexistuje její jednotná definice, lze vycházet z toho, v čem se různé definice shodují. V návaznosti na Smékalovo (2012) pojetí společných definičních znaků můžeme pojímat osobnost jako integritu ducha a těla (psychických a fyzických funkcí v rámci určitého společenského prostředí). Součástí této integrity je vnitřní celistvost a zároveň strukturovanost dílčích složek osobnosti a také vývojová kontinuita (konstelace psychických vlastností je v průběhu vývoje relativně stálá). Z výše uvedeného rovněž vyplývá také individuální specifčnost (nenalezneme dva lidi se stejnou osobností). Řečeno s Honzákem (2017:329), je osobnost „*souborem vlastností charakterizujících celistvost člověka zakotveného ve společnosti a sledujícího svoje cíle.*“

Pojem **osobnostní dispozice** pak představuje určitou (vrozenou či získanou) připravenost jednat v dané situaci určitým způsobem. Uspořádaný celek dispozic pak tvoří strukturu osobnosti (Homola, Trpišovská, 1991). Jak upozorňuje Smékal (2012), užití pojmu dispozice je nejvhodnější právě tehdy, pokud máme na mysli charakteristiky vnitřní, nepozorovatelné, které odvozujeme, když se snažíme vysvětlit nějaké jednání, výpověď, prožitek osobnosti. K těmto dispozicím se v psychologii osobnosti nejčastěji řadí rysy, schopnosti a trvalé motivy. Dle Paulíka (2010) lze mezi dispozice osobnosti zahrnout výkonovou kapacitu (včetně schopností, dovedností a vědomostí), zaměřenost (tedy to, oč člověk usiluje), temperament, povahové rysy a celkovou integraci osobnosti. V této souvislosti je rovněž důležitá rovnováha jednotlivých složek, protože může přispívat ke schopnosti vyrovnávat se s požadavky prostředí.

Tématu osobnostních předpokladů sociálního pracovníka se věnuje v českém kontextu např. Gullová (2011:36), která uvádí, že by měl být: „*důvěryhodný, měl by být schopen zúčastněného naslouchání a hluboké empatie. Mezi další vlastnosti jsou uváděny cílevědomost, iniciativa, samostatnost, smysl pro poznání souvislostí, samostatné rozhodování, abstrakce a předvídatost, nápaditost, sebekritičnost, smysl pro humor, vysoká motivace, odolnost k neúspěchu, schopnost nést riziko, schopnost projevit nedůvěru vůči autoritám, odmítání stereotypu, zájem o informace, odmítání rychlých závěrů, potřeba participace na řízení, potřeba komunikace se spolupracovníky a zájem o další odbornost.*“ Vidíme, že autorka se zaměřuje na výčet určitých ideálních osobnostních předpokladů. Řezníček (2000) uvažuje podobně a mezi osobnostní předpoklady sociálního pracovníka zahrnuje empatii, vřelost, opravdovost, schopnost posouzení situace klienta, respekt vůči němu a jednoznačnou komunikaci. Elichová (2017) reflektuje roli osobnosti ve vztahu k rozvoji kompetencí sociálních pracovníků prostřednictvím vzdělávacího procesu. Ve svých úvahách však pouze poukazuje na důležitost osobnosti sociálního pracovníka pro výslednou kvalitu jeho práce bez další argumentace. Na základě výčtu osobnostních předpokladů či konstatování jejich důležitosti není možné koncipovat výzkum. Proto bylo východiskem empirického bádání pojetí tzv. „big five“, které je představeno v následující části.

## TYOLOGIE VELKÉ PĚTKY

Pětifaktorový model osobnosti, který je známý rovněž jako „velká pětka“, se dostával do popředí především od 90. let a jeho empirická validizace probíhá v řadě států dodnes (McCrae, John, 1992; Wiggins, Trapnell, 1997; John, Srivastava, 1999; Smékal, 2002; Novák, 2004; Paulík, 2010; Hřebíčková, 2011). Hřebíčková v této souvislosti uvádí, že „*bádání o pětifaktorovém modelu*



*se stalo hlavním proudem v současné psychologii osobnosti“ (2011:25). Tato typologie je využívána i v souvislosti s úvahami o profesní orientaci, v jejím rámci se mj. zkoumá příslušnost k vybranému typu u různých profesí. Jejím obsahem je pět osobnostních typů, které lze charakterizovat z hlediska různých přídavných jmen. Níže uvádíme v návaznosti na Matějčka, 2004; Nováka, 2004 a Hřebíčkovou, 2011, její stručnou charakteristiku, kterou následně vztahujeme k organizačnímu kontextu:*

### **Otevřenost vůči zkušenosti**

První typ je spojován především s větší inteligencí (nikoliv vyšším IQ či sociální inteligencí). Její součástí je aktivní zvědavost (ve smyslu touhy po poznání), otevřenost a ochota přijímat nové podněty a také s nimi dále pracovat. Součástí je také větší flexibilita, kreativita, schopnost abstrakce a originalita, které se projevují nejen v kognitivní a emoční rovině postoje, ale také v rámci jeho behaviorální složky. Součástí je také vyšší tolerance vůči neznámému (odvaha čelit novým skutečnostem, které jsou vnímány jako výzvy). V rámci činnosti organizace se může jednat o určité „vizionáře“ přinášející nové pohledy na věc, dokážou danou skutečnost reflektovat z širších perspektiv, což může platit i o práci s klienty. Odvrácenou stranou u tohoto typu může být, pokud daný člověk nedokáže své vize „proměnit ve skutečnost“.

### **Extroverze**

Lidé tohoto typu jsou více otevření vůči druhým, díky svým rozvinutějším komunikačním schopnostem a odvaze tuto komunikaci navazovat, bývají ve společnosti více aktivní. Mají rádi zábavu a usilují o ni. Díky své otevřenosti bývají u druhých lidí oblíbení. V rámci strategií zvládnání dokážou aktivně využít pozitivní podporu od druhých (může přispívat k uplatnění odolnosti). Jejich přínos pro činnost organizace i práci s klientem spočívá především v tom, že aktivizují, stimulují své prostředí, protože usilují o to, aby mezi jednotlivými aktéry docházelo ke komunikaci, aby se zmenšovalo množství témat, „o nichž se nehovoří“. Úskalí spontánnosti a mnohomluvnosti může spočívat v tom, když není vyváжено adekvátní reflexivitou pracovníka (když „dříve hovoří, než myslí“).

### **Citová stabilita**

Třetí typ lze charakterizovat jako opozitum neuroticismu (který poukazuje na sklon prožívat emoce spíše na negativním pólu). Mezi charakteristické prvky patří vyrovnanost a klid, nižší úzkostnost, přiměřená míra asertivity bez přítomnosti agrese. Díky tomu, že nemají tendenci řešit problémy impulzivně, nenechají se vyvést z míry, snáze odolávají nepřízni (tento typ predikuje tendenci jednat resilienčně). Přenášení vyrovnaného postoje na kolegy i na klienty může být přínosné nejen ve vypjatých a zdánlivě neřešitelných situacích. Jeho úskalím může být skutečnost, pokud je tento klidný přístup vnímán a zaměňován za pasivitu či nečinnost.

### **Svědomitost**

Tento typ lze nejlépe charakterizovat ve vztahu k plnění povinností. Jejich svědomí je vede k tomu, aby byli spolehliví, pracovití, poctiví, pečliví, rozhodní. Ke svému životu potřebují cíle a plány, kterých se snaží disciplinovaně a s vytrvalostí dosahovat. Tito pracovníci mohou být „snem každého nadřízeného“, protože je na ně spolehnouti, své úkoly plní spolehlivě. Zde je také úskalí – pokud je na ně kladeno příliš mnoho úkolů, mohou mít tendenci je plnit i za cenu vlastního vyčerpání. Tito lidé mohou vytvářet tlak nejen na sebe, ale také na druhé, čímž se pro ně mohou stávat přítěží (zvláště tehdy, když požadují stejný přístup k práci i od nich).

### **Přívětivost**

Přátelskost, vřidnost, vstřícnost, srdečnost, laskavost, či opak antagonismu, to jsou některé z atributů posledního typu. Tito lidé se snaží pomáhat druhým a chovat se k nim empaticky.



Jsou dobrosrdeční a oblíbení u druhých lidí. Díky tomuto nastavení nemají ve vztazích s druhými sobecké tendence, jsou tolerantní a vstupují do nich s důvěrou. Klíčovou charakteristikou je, že nemají rádi konflikty a snaží se jim vyhýbat. Tyto charakteristiky mohou být zvláště pro organizace poskytující sociální služby přínosem, nicméně problém může nastat tehdy, když je potřeba situace řešit i za cenu prosazení opačného názoru, což je v rozporu s jejich přátelským nastavením vůči druhým lidem.

K využití jakékoli typologie lze namítnout, že může zužovat realitu do předem připravených rámců, což platí v případě osobnosti o to více. Při vědomí jedinečnosti, neopakovatelnosti a unikátnosti každého člověka se domníváme, že pro posouzení osobnostních dispozic u většího množství osob je využití typologie, v našem případě typologie velké pětky, vhodné.

## ODOLNOST

Další oblastí našeho empirického bádání byla tematika zvládnání zátěže, kterou jsme zkoumali optikou resilience, česky též odolnosti. Lze ji definovat jako koncept obsahující dynamické vývojové procesy, díky nimž se pracovník dokáže adaptovat a dosáhnout požadované osobní pohody (*well beingu*), přestože v souvislosti s výkonem své profese prožívá signifikantní obtíže (Punová, 2014; 2018; 2019). Tyto obtížné situace mohou mít příčinu v působení jeho prostředí (může se jednat např. o nadměrnou pracovní zátěž), ale také v dispozicích jeho osobnosti (může mít např. tendence jednat pod tlakem neuroticky). Stav uplatnění odolnosti znamená nejen překonání těchto obtíží, ale vede také k osobní pohodě, prosperitě a užitku, který z nich vyplývá.

Skutečnost, zda se člověk zachová resilientně, se odvíjí od spolupůsobení rizikových a protektivních činitelů, mezi něž patří také osobnostní dispozice jedince. Proto jsme osobnostní předpoklady v rámci výzkumu vnímali jako důležité determinanty odolnosti pracovníka. Například rozvoj citové stability může posilovat resilienční potenciál, naopak vysoká míra impulzivitu jej může oslabovat. Ostatně jak ukázal výzkum Bolger, Schilling (1991) mezi 339 respondenty z Detroitu, kteří si během 6 týdnů vedli deník, v němž každý den zaznamenávali své nálady a stresové události, s růstem jejich neuroticismu klesala schopnost jednat resilientně. Toto empirické bádání ukázalo, že důležitější je způsob reakce na stresující okolnosti než jejich charakter. Jinými slovy, bez ohledu na to, jak obtížná daná situace byla, lépe se s ní dokázali vypořádat ti, kteří k jejímu řešení přistupovali s klidnou myslí.

Jak bylo uvedeno v úvodu, sociální pracovníci mohou být „ohroženým druhem“. Pomáhající charakter jejich povolání klade značné nároky nejen na správný výkon profese, ale také na jejich fyzické a psychické zdraví, osobní život. Profesní očekávání jejich klientů, spolupracovníků, vedoucích, profesní komory (viz např. etický kodex), zákonodárců (legislativa), společnosti (mediální tlak) v nich vyvolává otázku, jakým způsobem tato očekávání naplnit. Jinými slovy, jak proměnit nepřízeň v příznivý výsledek – jak uplatnit svou odolnost.

Zaměření na odolnost sociálního pracovníka souvisí se změnou pohledu na *well-being*. Zatímco v počátcích etablování sociální práce byla orientace na osobní pohodu klienta, postupně dochází k upření pohledu také na *well-being* pracovníka. Tento vývoj je charakteristický otázkami typu: „Když sociální pracovník usiluje prostřednictvím svých intervencí o dosažení osobní pohody klienta, kdo myslí na podporu jeho vlastního *well-beingu*?“, „Jak má zvládnat náročnost své profese?“ Jak upozorňují Beddoe, Davys (2016), během posledních dvou dekad lze vnímat ve vývoji pohledu na osobní pohodu sociálních pracovníků určitý vývoj. Od původního zaměření na vliv dopadu traumatizujících profesních zkušeností směrem k celoživotnímu profesnímu *well-beingu*. Tato klíčová změna pohledu na podporu *well-beingu* směrem od klientů („péče o klienta“) k pracovníkům („péče o pečující“) se stala podhoubím pro rozvoj tematiky odolnosti sociálního pracovníka. S touto tematikou se lze v zahraničním kontextu setkat u řady autorů (viz např. Collins, 2007; Adamson et al., 2014; Grant, Kinman, 2014; Palma-García, Hombrados-Mendieta, 2014; Newell, 2017), v české sociální práci se odolnosti sociálních pracovníků věnuje Punová (2014; 2018; 2019; Beníšková, Punová, 2020).



## METODIKA

### Cíl výzkumu

Základní výzkumná otázka zněla: *Jaké jsou vztahy mezi osobností a odolností sociálních pracovníků v rámci výkonu jejich profese?* V návaznosti na výše uvedený teoretický přístup byly pro zodpovězení ZVO zvoleny dvě dílčí výzkumné otázky:

**DVO 1: Jaké jsou osobnostní dispozice dotázaných sociálních pracovníků?** Prostřednictvím této otázky byla zjišťována přítomnost určitého typu osobnosti. Rozhodli jsme se zkoumat popis osobnosti z hlediska obecnějších dispozic, které nám pak sloužily jako východisko pro začlenění pracovníka do určitého typu (či typů). V návaznosti na pojetí typologie velké pětky jsme vycházeli ze skutečnosti, že lidé mohou mít dispozice k více typům zároveň, v našem případě se tedy nejednalo o kategorické, ale typologické posouzení. Na rozdíly mezi nimi poukazuje Musil (2004), podle něhož u kategorického pojetí je množina případů, které patří do dané kategorie, ostře ohraničena a její vymezení spočívá v přesném určení charakteristik množiny případů, přičemž tyto charakteristiky se vzájemně „nepřekrývají“. Kdežto vymezení „typu“ spočívá v popisu klíčových charakteristik množiny případů, jež tyto charakteristiky nabývají v určité (ne nutně maximální možné) míře či intenzitě. Množina případů vykazujících charakteristiky daného typu není ostře ohraničena, jednotlivé charakteristiky tedy mohou spadat do více typů zároveň.

Následně jsme prostřednictvím další DVO zkoumali míru resilience u pracovníků:

### DVO 2: Jaká je míra odolnosti dotázaných sociálních pracovníků?

V následující části přinášíme výsledky kvalitativní i kvantitativní fáze výzkumu. Nejprve uvádíme typologii osobnosti zkoumaných pracovníků a následně se zaměřujeme na míru jejich odolnosti. Následuje reflexe vztahu mezi typem osobnosti a odolností pracovníka.

Jednotlivé dílčí výzkumné otázky byly operacionalizovány tak, aby zvolené indikátory vedly k získání sdělení, která jsou tematicky relevantní z hlediska dané DVO. Následně pak byly v této logice formulovány příslušné otázky pro scénář výzkumného rozhovoru.

### Kvalitativní šetření

Výzkum probíhal smíšenou strategií a základním východiskem bylo Lazarsfeldovo pojetí deduktivně interpretativního přístupu (srov. Kubátová, Znebežánek, 2008), který umožňuje vyvarovat se značného empirismu výhradně induktivního přístupu a také značné teoretičnosti přístupu deduktivního (který se tak může míjet s realitou). V rámci výzkumu tedy v návaznosti na pojetí Lazarsfelda byly oba přístupy uplatněny následovně: deduktivní přístup (jenž je založený na teoriích) byl využíván při formulaci předmětu výzkumu (tedy osobnostních dispozic a odolnosti sociálních pracovníků) a jeho základních dílčích aspektů (které byly vymezeny v konceptualizaci). Induktivní přístup byl pak uplatněn při operacionalizaci této teoretické konstrukce předmětu výzkumu, neboť při ní byly využity vlastní dosavadní empirické zkušenosti, na základě kterých bylo spekulováno o vztazích mezi jednotlivými prvky („jevů“), které jsme chtěli zkoumat.

Interpretativní přístup, který klade důraz „na subjektivní význam jednání a institucí v sociálním světě“ (Harrington a kol., 2006:161), pak poukazuje na základní představu či pojetí toho, co zkoumáme. Osobnostní dispozice a odolnost v rámci výkonu sociální práce nechápeme jako objektivní fakt (nezávislý na jednání, myšlení a prožívání sociálních pracovníků), ale jako fenomény, které tyto pracovníci vytvářejí (konstruují), které formulují (vědomě či nevědomě) v reakci na to, jak sami interpretují své chování, svou pracovní roli, podmínky, v nichž pracují atd. Proto jako stěžejní fázi výzkumu využíváme kvalitativní metodologii, jejímž cílem je porozumět osobnostním předpokladům a odolnosti vybraných sociálních pracovníků.

### Výběr konverzačních partnerů

Výzkum probíhal v několika fázích. Nejprve bylo realizováno kvalitativní šetření. Do něj jsme vybírali konverzační partnery prostřednictvím záměrného výběru. Nejprve byla vybrána prostředí



výkonu sociální práce, a to tak, aby byly zastoupeny všechny typy institucí poskytujících sociální služby. Všichni informanti dále museli vykonávat sociální práci (zde jsme požadovali také nejvyšší dosažené vzdělání alespoň na úrovni VOŠ buď v oboru sociální práce, anebo ze školy, která je členem ASVSP). Tímto způsobem bylo vybráno 16 osob z následujících 8 prostředí: orgán sociálně-právní ochrany dětí, kontaktní pracoviště ÚP ČR, sociální služby: Domov se zvláštním režimem zřizovaný obcí, Pečovatelská služba, Poradenství, nevládní organizace, sociální služby uplatňující vědomé case management. Další charakteristiky informantů (jako např. věk, délka praxe) nebyly předmětem záměrného výběru. Jeho smyslem bylo obsáhnout všechny typy prostředí výkonu sociální práce informanty, kteří realizují sociální práci a mají dosažené minimální vzdělání alespoň na úrovni VOŠ. Z důvodu zachování anonymity informantů byly úryvky z rozhovorů, které jsou v této stati citovány, důsledně anonymizovány.

### ***Sběr dat a jejich analýza***

Sběr dat probíhal prostřednictvím metody polostrukturovaných rozhovorů, při nichž byl využit scénář rozhovoru. Terénní sběr dat proběhl v srpnu až září 2018. Rozhovory byly digitálně nahrávány a následně přepsány; celková délka rozhovorů byla cca 22 hod. Při analýze rozhovorů jsme využívali metodu „tematické analýzy“. Ta spočívá v určení, analýze a popisu témat, která vyplývají z empirických dat, přičemž téma vypovídá důležité skutečnosti o datech v návaznosti na výzkumnou otázku a představuje určitou úroveň strukturované odpovědi nebo významu v rámci dat. Jak poukazuje Riessman (2008), tematická analýza je vhodná zvláště při tvorbě typologií, zachycování „úrovní“, či při zobrazení „postupu“. V návaznosti na Braun, Clarke (2006) spočíval postup tematické analýzy v pěti fázích: (1) seznámení výzkumníka s daty – opakovaným pročitáním přepsaných výpovědí respondentů spolu se zaznamenáváním počátečních postřehů; (2) tvorbě prvotních kódů – kódování zajímavých vlastností dat; (3) hledání témat – jednotlivé kódy byly shlukovány do potenciálních témat, zároveň docházelo ke shromáždění všech dat, která jsou pro dané téma relevantní; (4) posouzení témat – revize témat ve vztahu ke kódům a sadě dat, tvorba „tematické mapy“ analýzy a (5) definování a pojmenování témat – specifikace jednotlivých témat na základě průběžné analýzy a celkového vyznění analýzy, výsledkem bylo pojmenování a definování každého tématu.

### ***Kvantitativní šetření***

Jeho hlavním cílem bylo ověření přítomnosti typologií z typologie osobnostních předpokladů a také zjištění míry odolnosti pracovníků. Typologii velké pětky jsme zkoumali prostřednictvím otázky, která obsahovala pět položek. Každá položka vyjadřovala typické charakteristiky daného typu a respondent musel zvolit pouze jednu z položek (vyjádřil tedy inklinaci k jednomu typu). Míru resilience jsme zkoumali prostřednictvím 15 otázek, jež vycházely z Resilienční škály (Wagnild, 2009; Honzák, 2015), přičemž respondenti volili u každé z nich jednu ze šesti variant odpovědi (položky na Lickertově škále „zcela souhlasím“ – „zcela nesouhlasím“). Při interpretaci jsme nejprve data kategorizovali, čímž jsme získali výsledný index resilience, který obsahuje kategorie: nízká (16–40 bodů); střední (41–59 bodů) a vysoká (60–70 bodů).

### ***Populace a vzorek***

Základní soubor dotazníkového šetření byl tvořen všemi sociálními pracovníky působícími v ČR. Výběrový soubor, tj. sociální pracovníci, kteří byli osloveni s žádostí o vyplnění dotazníku, byl vybrán prostřednictvím stratifikovaného náhodného výběru. Celkem bylo osloveno s žádostí o vyplnění dotazníků 3135 sociální pracovníků. Vzhledem k tomu, že se nepodařilo dosáhnout nezbytné úrovně návratnosti pro to, aby dotazníkové šetření bylo reprezentativní, jeho výsledky je třeba s výjimkou podskupiny sociálních pracovníků působících v sociálních službách (viz dále) chápat jako ilustrativní, nikoliv reprezentativní.





### ***Průběh dotazníkového šetření***

Dotazníkové šetření, jehož respondenty byli sociální pracovníci zastupující všechny agendy sociální práce, probíhalo od 25. 6. do 25. 8. 2019, a to online formou. Z 3135 oslovených pracovníků jich vyplnilo dotazník 729, návratnost za celý soubor je 23 %. Reprezentativních dat se podařilo dosáhnout pouze v souboru Sociálních služeb, kde byla návratnost 63 % a počet vyplněných dotazníků 243, a pro sociální pracovníky obcí II. typu – návratnost 51 %, 80 vyplněných dotazníků.

### ***Analýza dat***

Statistická analýza dat získaných v rámci uvedeného dotazníkového šetření byla realizovaná s využitím softwaru – PASW Statistics 17. Jelikož bylo hlavním cílem zjistit příslušnost k danému osobnostnímu typu a souvislost s mírou resilience, podle povahy dat byla použita faktorová analýza. Pro účely analýzy souvislosti mezi typem osobnosti a odolností byla nejprve vytvořena umělá proměnná, která určila míru jejich odolnosti.

Z hlediska pracovní role tvořili většinu (84 %) sociální pracovníci, dalších 12 % uvedlo, že zároveň vykonávají i roli vedoucího pracovníka. Dotazník nejčastěji vyplňovali respondenti buď s dlouhou praxí v oblasti sociální práce – 11 a více let (37 %), nebo naopak s krátkou praxí do 5 let (35 %). Co se týká kvalifikační úrovně respondentů získané v rámci formálního kvalifikačního vzdělávání, mezi respondenty převažovaly osoby s VŠ vzděláním (38 % magisterský a 35 % bakalářský titul) v některém z oborů kvalifikujících pro výkon sociální práce, z hlediska vystudovaných oborů v souboru dominují absolventi oboru sociální práce (43,8 %), následovaní s velkým odstupem absolventy sociální pedagogiky (22,4 %).

## **EMPIRICKÉ VÝSLEDKY**

### **Osobnostní dispozice sociálních pracovníků v rámci jednotlivých typů osobnosti**

V následující části jsou představeny výsledky kvalitativní fáze šetření, v níž jsme se zaměřili na bližší charakteristiky jednotlivých typů velké pětky. Jejich posloupnost navazuje na konceptualizační část této stati, přičemž u každého typu jsou uvedeny typické indikátory – atributy, které jsou ve druhém sloupci ilustrovány konkrétními výroky informantů. Přestože v rámci kvalitativního šetření nebyla cílem kvantifikace dat, pro ilustraci uvádíme u každého osobnostního typu i počty pracovníků.

#### **1. typ – sociální pracovník otevřený vůči zkušenosti: „být v něčem jako průkopník“ (VIZIONÁŘ)**

Mezi zkoumanými sociálními pracovníky tento typ příliš zastoupen nebyl, identifikovali jsme jej pouze ve dvou případech. V následující tabulce uvádíme souhrn atributů, které spadají do tohoto typu, včetně konkrétních výpovědí pracovníků.



Tabulka 1: Charakteristiky sociálního pracovníka otevřeného vůči zkušenosti

Atribut	Charakteristika
aktivní složka inteligence	<i>Pomáhá mi asi to, že si pamatuji hodně to, co mi ti lidé říkají, a ty jejich příběhy a dokážu na to navázat. (SP 9)</i>
zvidavost	<i>Tak nějaký jako zájem, asi, že mě zajímá, s čím ti lidi přichází. (SP 9)</i>
otevřenost vůči novým informacím	<b>Ve vztahu ke klientům:</b> <i>Že taková nějaká otevřenost tomu, že jako člověk by neměl dopředu nic předpokládat na základě třeba toho, že přichází třeba maminka, která potřebuje poradit s tím, že její syn bere. Tak nemít jako takovou tu charakteristiku – ok, tak teď přichází mamka, takže budeme dělat to a to a to. Takže být tam vždycky úplně bez nějakého výchozího bodu. (SP 9)</i> <b>Ve vztahu k výkonu profese:</b> <i>Takové jako fakt vzdělávání, nějaké jako neustrnutí, konference, sledování nových názorů, nějaké jako neustrnutí, snaha jít jako vpřed nebo s nějakými jako novými trendy. [Sociální pracovník] by měl být za mě vzdělaný a dál se vzdělávat a cítit tu potřebu toho vzdělávání a neustrnout v tom, že už to umím, anebo takhle to děláme dobře a můžeme to takto dělat furt. (SP 10)</i>
hledání nových způsobů řešení situace	<i>Tak si myslím, že mi pomáhá taková nějaká kreativita a ochota hledat i nějaké netradiční cesty k řešení nějakého problému. Než jako že bych se schovala za nějaké pravidlo, že tohle nejde, tak se snažíme hledat ty cesty, kudy by to jako jít mohlo. (SP 9)</i>
reflexivní myšlení	<b>Vede k němu klienty:</b> <i>A pomáhá určitě taky edukovat ty klienty tak, aby se vlastně taky chovali jako primárně slušně. Aby vlastně nějak i pracovali na tom, jak vlastně působí na ty druhé lidi, a uměli to jako pojmenovávat. A zároveň to s nimi pak jako třeba rozebrat potom, co už se něco odebráje a je to třeba nepříjemné, když je na ně nějaká úřednice útočná. Tak vlastně třeba probrat to, jak to probíhalo, co v tom udělal kdo špatně a kdo dobře a jak by to šlo třeba příště jinak. (SP 9)</i> <b>Pod kritickým myšlením si představuje:</b> <i>„Být schopný prostě přemýšlet nad tím, co dělám, a jestli fakt je to tomu člověku k užítku. Být právě schopen měnit ten svůj názor, jako připustit si v nějaký moment „tak tohle už není funkční, dělali jsme to doted, protože jsme to považovali za správné, ale teď už je potřeba jít jiným směrem.“ (...) Ale spolupracuje se mi dobře i s lidmi, kteří jsou nějak jako otevření, nedělají předčasné závěry, snaží se na situaci koukat tak nějak jako lidsky, nejsou úplně sešněrovaní nějakou jako byrokracií. Anebo možná jsou, ale umí se nad to někdy jako povznést. (...) Tak takový jako kreativní sociální pracovník, který se jako chce vyvíjet. Že bude kritický k tomu, jak to dělá. (SP 10)</i>
otevřenost / odvaha vůči osobnímu rozvoji	<i>Zároveň musí mít tu podporu ještě i v dalším jako rozvoji jako vzdělávacím a vůbec jako růstovém. Že nejen jako kurz na to, jak udělat tady oddlužení, ale mít jako taďy ty kurzy na motivační rozhovory, nějaký rozvoj, sebeznalost, krizová intervence, všechno možné, kde si člověk sáhne trochu sám na sebe. (...) By se ten člověk neměl bát nějakých témat, no. A měl by znát svoje limity, když třeba má něco, co si táhne s sebou, a vědět, s kým nemůže pracovat. Takového člověka pak třeba předávat kolegům. (SP 9)</i> <i>Trošku odhalovat svou práci, pokud je v tom případovém vedení, kdy jsem s tím klientem třeba i léta sama vlastně, tak ta supervize je jako jediné odhalení na světlo toho, co se tam děje. Takže je velkým zdrojem podpory. (SP 10)</i>
vize spojené s rozvojem oboru sociální práce	<i>V sociální oblasti jsou samozřejmě inspirativní lidi, kteří se snaží jak dělat něco pro ty klienty, tak ale i pro tu oblast té sociální práce. Nějak ji jako rozvíjet, zajímat se o nové způsoby práce, přitahovat je nějak sem. Zkoušet to, v něčem být jako průkopnický. (SP 10)</i>

Otevřenost vůči novému se u pracovníků projevuje nejen ve vztahu ke klientům, spolupracovníkům a dalším aktérům, ale také vůči sobě samotným i oboru jako takovému. Jejím doprovodným jevem je schopnost kritického myšlení, ke kterému se pracovníci snaží vést také své klienty. Toto kritické myšlení je dle pracovníků rozvíjeno například prostřednictvím vzdělávání a v rámci sebe-reflexivních aktivit (jako je například supervize).



## 2. typ – extrovertní sociální pracovník: „cítit se dobře hlavně v mezilidských vztazích“ (EXTROVERT)

Tento typ jsme našli rovněž u dvou pracovníků a v následující tabulce jsou uvedeny prvky, na jejichž základě jsme pracovníka k tomuto typu zařadili.

Tabulka 2: Charakteristiky extrovertního sociálního pracovníka

Atribut	Charakteristika
<b>asertivita</b>	<i>Určitě musí být asertivní nebo o to usilovat. (...) Protože když je někdo asertivní, tak je si jakoby jistý sám sebou. (SP 7) Nesmí mě ovládat strach. Já jsem se rozhodla, že když prostě uvidím a i k směrem jakoby k vyšším pozicím, tzn. k paní ředitelce, že něco prostě vnímám nějak, tak si řeknu a ne, nebo je to jen blbý, to kopám do vosího hnízda, tak si řeknu ne, já se nesmím bát, já to půjdu říct, no tak co, tak mě prostě vyhodí. (SP 6)</i>
<b>podpora informačního toku v organizaci</b>	<i>Se snažím jim říkat hodně věcí, hodně věcí jakoby, co jsme dělali na poradě, aby byli jako tým dotčený a myslím si, že jsou za to rádi, že mají ty informace, a že necítíjou takovej ten, jako ona si tam něco škudlí pro sebe a nám nic nerekuje a my to tam musíme pracně někde [získávat]. (SP 6)</i>
<b>utváření dobrých vztahů</b>	<i>Takže myslím, že se nám tam povedlo jako nastavit výborné vztahy (se spolupracujícími organizacemi), jako výborné, protože je to na bázi takové spíš partnerské. (...) Protože jsou pro mě ty vztahy tak důležité. (...) Nejsm úplně takový ten soliterní typ, který by šel hlavou proti všem. (...) Cítit se dobře hlavně v mezilidských vztazích v rámci toho týmu, je jako pro mě osobně ještě důležitější než ta práce samotná. (...) Že i v té práci hledají ne vyložené kamarády, i když u nás to tak je, že se scházíme i mimo práci, tak aspoň jako velmi dobré vztahy. (...) Mě mnohem víc baví ta práce s lidmi než ty papíry. Na druhou stranu se zase vracím k tomu, že mě baví práce s lidmi, tak mě baví ta práce s týmem. Porady mě baví, třeba, intervize (smích). Tak tam je většinou legrace. Takové ty věci, které se týkají mezilidských vztahů s kolegy, tak to mě baví na té mojí nové pozici. (SP 7)</i>
<b>spontaneita</b>	<i>Takové přirozený přístup k těm lidem, jako ne prostě nějaký sroubovaný. Prostě jdete po chodbě: „Jé dobrý den, paní Vomáčková, jo tak, co ta dcera, přijela? Jo chlebičky no jo.“ (SP 6) Vždycky jako fakt jim (kolegům) řeknu, hele já to řeknu teďka normálně, jak to fakt myslím, a jak to je a jak to prostě chci, aby to bylo. (...) Tak být otevřená a najednou ty lidi vám třeba něco řeknou. (SP 6) I v tom, já kolikrát říkám, že je lepší říct, že je to na hovno, než to jakoby opisovat, jakože teda tohle, nejsem úplně asi diplomat a politik a stratég, jo nejsem, neumím to. Neumím to, protože pro mě stratég je vždycky, že musíte přemýšlet, a jak to vlastně řeknete, a komu to řeknete, a tenhle by byl dobrý, kdybych to řekla tomu a ono by se to venku dostalo, na mě je to strašně únavný, to já radši jdu přímo jo. (SP 6)</i>

Ve výpovědích pracovníků vidíme odlišné akcenty jednoho typu. SP 7 se charakterizuje jako týmový hráč, který potřebuje k životu dobré a harmonické vztahy. Výrazná afilace k týmu, preferování tvorby dobrých vztahů (i nad ostatní činnosti v organizaci) může mít i stinné stránky, což se dále ukázalo v ambivalentním přístupu k direktivnosti ve vztahu ke klientům (a i když o tom pracovník nehovořil, lze se domnívat, že tomu tak může být i ve vztahu ke spolupracovníkům). U druhého konverzanta SP 6 se rovněž ukázalo, že extroverze může být spojena i s úskalími. Ta pramení především z menší emoční sebekontroly, spontánního a přímočarého vyjadřování pocitů. Jakkoliv mohou být tyto charakteristiky dobrým aspektem a předpokladem kongruence, problém nastává, pokud nejdou ruku v ruce s dostatečnou reflexivitou pracovníka.

## 3. typ – citově stabilní sociální pracovník: „aby prostě ten člověk byl vyrovnaný“ (KLIĎAS)

Z analýz rozhovorů vyplynulo, že ani tento typ mezi pracovníky ve velké míře zastoupen nebyl, identifikovali jsme jej pouze ve dvou případech.

Tabulka 3: Charakteristiky citově stabilního sociálního pracovníka

Atribut	Charakteristika
<b>vyváženost</b>	<i>Myslím si, že člověk by to měl mít tak nějak zdravě nastavené, občas použít i ten selský rozum, samozřejmě nějak v souladu s tím vzděláním, ty zdravé mezilidské vztahy jak v rodině, tak na pracovišti, aby prostě ten člověk byl vyrovnaný. Protože jak není vyrovnaný, tak asi se to obvykle přenáší i do práce. (SP 4)</i>
<b>optimismus</b>	<b>Na otázku, do jaké míry je práce náročná:</b> <i>Myslím si, že asi přiměřeně k takovému běžnému dospělému člověku. Asi si vždycky prostě musím vzpomenout na to pěkné, co mne naplňuje v životě, a musím jít dál. Asi tak přiměřeně, nemůžu říct, že bych byla opravdu nějak extrémně vyčerpaná z práce. (SP 4)</i>
<b>kontrola emocí</b>	<i>Asi se nevyplácí chodit do nějakých emocí, nemusí to brát jako příliš osobně. Nikam to nevede většinou a navíc je to velice vyčerpávající potom, když do toho se začnou vkládat fakt jako osobní emoce. (...) Byť se to nějak toho člověka osobně dotýká, tak to nebrat jako osobní hádku nebo střet. (SP 10)</i>

Při reflexi atributů tohoto typu se ukazuje určitá vyrovnanost, tendence vyvažovat osobní a profesní život, kontrola emocí, klidný, jistý přístup, tyto lidé jsou v pohledu do budoucnosti spíše optimistickými a při řešení problémů se snaží dívat na věc z pozitivního úhlu pohledu. Tyto charakteristiky bývají dávány do souvislosti s tendencí jednat v zátěži spíše odolným způsobem.

#### 4. typ – svědomitý sociální pracovník: „já jsem jak na vojně, tady mám jeden komínek, druhej ... odcházím z práce a tady mám prázdný komínek“ (SYSTEMATIK)

Zatímco předchozí tři typy byly zastoupeny vždy dvěma pracovníky, prvky tohoto typu jsme našli již u šesti pracovníků.

Tabulka 4: Charakteristiky svědomitého sociálního pracovníka

Atribut	Charakteristika
<b>time management</b>	<i>A někdy se snažit o nějaký jako strukturování, jakože takový to třeba načíst si první dvě hodiny v práci jako e-maily a v klidu si udělat věci a neroztříštit tu pozornost mezi X jako věci. (...) Že prostě se snažíme tady být pro ty klienty v úředních jako hodinách, v té době a vlastně pak se jim jako můžeme věnovat jako intenzivněji a v době prostě, kdy ty úřední hodiny nejsou, tak v klidu třeba se zase věnovat něčemu jinému, pro mě je tohle důležitý a mně tohle pomáhá, než být prostě osm hodin k dispozici a potom mít rozdělaných, jo neustále být vyrušovaný od něčeho, mít rozdělaných osm věcí. (SP 5)</i>
<b>vnímat smysl činnosti</b>	<i>Hodně mně pomáhá, je můj možná způsob jakoby práce takové, já nechci říct konstruktivně, ale já jsem trošičku takovej člověk, že když něco dělám, ptám se, a co je vlastně jako výsledkem, proč já to tady dělám, a kde se mi jako ztrácí ten smysl. (SP 6)</i>
<b>mít ve věcech systém</b>	<i>Jsem typ člověka, který si zapisuje, tady /na stole/ udělám si kopyčky. Já říkám holky, já jsem jak na vojně, tady mám jeden komínek, druhej, takže třídím jo, je to ale můj způsob jo, to nemusí vyhovovat takovým těm, já jsem asi možná trošku logik (...) potřebuju tu mít odrážky, tak takhle já přemejšlím a to mi v práci teda hodně pomáhá (...) a mám v tom pořádek, odcházím z práce, má takovouhle kupačku, tady mám prázdnou, to je ten systém. Já jsem takovej ten systematik. (SP 6)</i>
<b>pečlivost</b>	<i>No tak člověk by si to měl blýdat, měl by být asi pečlivý. (SP 3) A je pravdou, že když si nebudu dělat dobré zápisy, v intervencích, tak já, prostě když tady dva měsíce nebudete, tak já si nepamatuju, co jste před dvěma měsíci dělali. Když jste tady byl další den, takže mě ty intervence dobře zapsané skutečně pomáhají v tom, že já mrknu na to, kde jsme skončili minule, a můžu na to plynule navázat. (SP 13)</i>
<b>nastavit pravidla</b>	<i>Je dobré si nastavit nějaká ta pravidla v rámci té metodiky. (SP 4)</i>
<b>uspořádanost podnětů</b>	<i>A aby byl spolehlivý, aby to, které informace přijme od toho člověka, to, co vidím, abych to dokázala přenést do toho sociálního šetření, a pak třeba i argumentovat tomu posudkovému lékaři, popsat ten problém, a i v tom rozhodnutí popsat, dokázat se s tou situací poprat, a třeba vysvětlit, proč to tak nebylo přiznané, zdůvodnit to pořádně. (SP 1)</i>



Z výpovědi vyplynulo, že pro pracovníky svědomitého typu je důležité mít nastavené smysluplné cíle. Pokud je příjmom za vlastní, pak přechází k time managementu, uspořádání a kontrole podnětů, jež je provázána větší či menší disciplinovaností a pečlivostí. Z výpovědi rovněž vidíme, že pro dosahování svých cílů volí konkrétní kroky, které v některých případech nepostrádají kreativitu.

### 5. typ – přívětivý sociální pracovník: „brát pomoc druhým lidem jako poslání“ (LASKAVEC)

Není překvapivou informací, že největší zastoupení jsme našli právě u tohoto typu, který je primárně orientován na pomoc druhým lidem.

Tabulka 5: Charakteristiky přívětivého sociálního pracovníka

Atribut	Charakteristika
<b>empatie</b>	<i>Přijde mi, že ta empatie by měla být nějakou jako nutnou predispozicí pro toho sociálního pracovníka, jako při práci s jakoukoliv klientelou. (SP 5) Poslouchat toho člověka, poslouchat ho, co říká, co chce. Být orientovaný na toho člověka, poslouchat ho. Vnímat toho člověka, jeho kontext, jeho příběh, jeho kompetence a umět z toho všeho pro něho vytěžit. (SP 8) Že občas tam může být mňh tobo praktična a víc takových jako hlubokých rozhovorů s tím člověkem, víc takového intimního setkání. (SP 10) Pro mě to není až tak problém s těmi klienty navázat ten kontakt, i když třeba nekomunikuju verbálně, to se mi i daří. (SP 16)</i>
<b>respekt k důstojnosti klienta</b>	<i>Jo respekt jako, který přísluší jako každému jako člověku. (SP 5)</i>
<b>nehodnotící přístup</b>	<i>Takže nepřemýšlet o tom, jestli si to ten klient zaslouží, nezaslouží, nebo toho klienta nějakým jiným způsobem hodnotit. Aby k těm klientům přistupoval bez nějakých předpoklů. (SP 2) Nejdůležitější, a to se mi už několikrát promítlo, je, že nemám předpoklů a na nic si nebraju. Že ty klienty přijímám, jací jsou, a neposuzuju je podle toho, v jaké fázi se teď nacházejí, ale že s nimi vždycky mluvím důstojně, na rovinu. A že je neposuzuju a nejsem povýšená. (SP 13)</i>
<b>pokora</b>	<i>A možná jako s nějakou pokorou. (SP 3) Úcta k němu, ta vnitřní pokora toho sociálního pracovníka. (SP 15)</i>
<b>touha pomáhat druhým</b>	<i>Když někomu můžu pomoci, poradit, tak mně to zároveň dělá dobře. (SP 8) Asi už právě jako od mala tam byla nějaká jako potřeba nějak jako, no potřeba nebo pocit, že jako je fajn jako druhému nějak jako pomáhat. (SP 5) (Sociální pracovník je:) Ten, kdo chce pomáhat. (SP 3) Aby poznal, jestli fakt chce pomáhat druhým lidem a chce být tady jakoby pro ně. (SP 14) Jsem měla tu vnitřní potřebu pomáhat druhým lidem, že mě to naplňuje vnitřně, jako člověka. A nic za to nečekám, je to nezištné. (SP 15) Já to mám takhle, vždycky jsem to takhle měla nastavené na tu pomoc, a ten kontakt s tím klientem. (SP 16)</i>
<b>sloužit</b>	<i>Samozřejmě že mě vyhovuje, když ten člověk je podobně nastavený jako já. To znamená, že svoji práci bere jako službu. (SP 2)</i>
<b>brát svou práci jako poslání</b>	<i>Brát to jako poslání. (SP 16)</i>
<b>orientace na přání klienta</b>	<i>Zaměřit se hlavně na tu spokojenost toho klienta, čeho chce především klient tou poskytovanou službou dosáhnout. (SP 4)</i>
<b>mít vztah k práci s klienty</b>	<i>Musí mít k nim vztah. Ten zájem o toho člověka. Upřímnost, otevřenost a nějaká ta lidskost, především asi zájem o ně. Asi ta láska k lidem, to je asi takové nezákladnější. (SP 4) Ta vlastnost, že pro člověka je důležitý člověk. (SP 15)</i>



<b>využít potenciály klienta</b>	<i>Ale z pohledu té společnosti se s vámi neděje nic moc, ale já sama vím, že to je dobré a že vás mám za co ocenit. A pokud můžu, tak vás ocením i za to, že jste tady, že jste takhle otevřený, a možná je to po strašně dlouhé době, kdy ty lidi slyší nějaké ocenění. A vždycky najít něco, za co vás můžu ocenit a za co to můžu uchopit. (SP 13) Zjistit co nejvíc informací o něm, zjistit jeho schopnosti a dovednosti, které je možné v tom použít. (SP 8) Jakoby ten základ (je) v tom, že ho v něčem podpoříte, a pak naopak jakoby od něj můžete něco, něco žádat jakoby, jo. (SP 11) Jako vždycky vyhledat asi, nebo vypátrat tam nějaký ten klad, na kterém to potom postavít celé, jo, že i když ten rodič vidí všechno černé, tak mu říct – ale toto jste třeba udělal dobře, tak pojďme se zkusit na to podívat a začít nad tím přemýšlet, jak to udělat všechno jinak. Stavět potom na těch kladných, na těch kladech, co u těch lidí najdeme, jo, byť si řekneme, že u některých není vůbec nic, tak tam něco vybrabat, na čem to potom opravdu postavít. (SP 12) Nezaměřovat se na něco špatného, jo, neříkám, že to neexistuje, ale pojďme si říct zase nějaký protipól, i to, co je dobré a na čem můžeme stavět, a od toho se odpíchnout, aby ty služby mohly fungovat a nezaměřovaly se negativně. (SP 15)</i>
<b>nenechat klienta bez pomoci</b>	<i>Nemůžeme toho klienta opustit, aniž bysme mu aspoň dali možnost, kam se obrátit, mu poskytnout informaci, nenechat ho úplně bezprizorního. (SP 2)</i>
<b>mít pro klienta charisma</b>	<i>Měl by mít v sobě nějaké vnitřní charisma, co dokáže toho klienta přivést jakoby nějak k němu, jakoby přivést i tu důvěru. (SP 14)</i>
<b>raději sdělovat to pozitivní</b>	<i>Nerada sdělují nepříjemné věci tomu člověku, tak to se mi nedělá dobře. Toble mi nesedí. Protože člověk jak je nastavený na to, dát to řešení, uspokojit tu jejich potřebu, tak sdělovat to nepříjemné, to negativní, prostě není mě to příjemné. To jde proti tomu. Já se v tom necítím dobře. Moc ne. Moc to nezvládám. (SP 8)</i>
<b>terapeutické nasměrování</b>	<i>No, já třeba hodně jako tihnu k psychoterapii jako takové. (...) Je to možná hodně už i psychologická práce a je to vlastně něco, co mě baví. (SP 10)</i>

Není překvapující, že většina adjektiv odkazovala na základní principy profesionální intervence do životní situace klientů sociální práce (empatie, bezpředsudečnost, respekt k důstojnosti klienta, nehodnotící přístup, zohledňování přání klienta, vnímavost k jeho potřebám, zaměřování na potenciály klienta). Touha pomáhat druhým lidem, brát tuto profesi jako poslání a službu může být nicméně spjata i s méně pozitivními jevy, jako je např. neochota sdělovat druhým lidem negativní věci, či být ve vztahu dostatečně direktivní (což může souviset s jedním z atributů tohoto typu – odmítáním všeho, co může být zdrojem konfliktu a nesouladu). Pracovníci hovořili také o řadě aspektů, které poukazyvaly na skutečnost, že ve snaze pomáhat druhým občas zapominají na své vlastní potřeby (náhorný je výrok SP 16: *Potom jsem v práci 9, 10 hodin a kolikrát si práci musím vzít i domů, abych si to přečetla.*). Jak uvádíme v diskusi, charakteristiky na negativním pólu tohoto typu mohou ohrožovat nejen profesionalitu pracovníka, ale mohou oslabovat také jeho resiliční potenciál.

### Typologie velké pětky a odolnost ve světle kvantitativního šetření

Následující část je věnována empirickým zjištěním z kvantitativní fáze výzkumu. Nejprve je pojednána typologie velké pětky, následně se zaměřujeme na míru odolnosti sociálních pracovníků, kterou v závěrečné části porovnáme s typologií velké pětky.

#### Distribuce typů velké pětky mezi sociálními pracovníky ČR

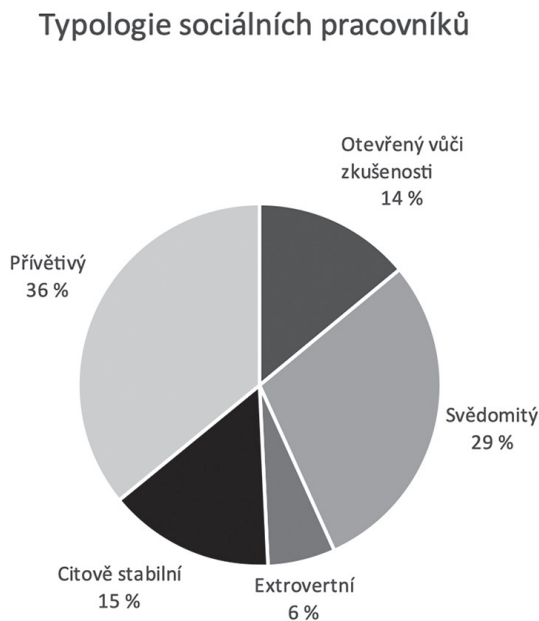
V následující tabulce a grafu přinášíme empirické výsledky z kvantitativního šetření, které poukazují na distribuci jednotlivých typů mezi sociálními pracovníky. Přiřazení k danému typu neproběhlo prostřednictvím testu osobnosti, ale bylo výsledkem sebezposouzení respondentů. Pro větší názornost výsledky ilustrujeme rovněž graficky (viz graf č. 1).



Tabulka 6: Typologie sociálních pracovníků

Typ	Počet	Procenta
Otevřený vůči zkušenosti	102	14,0
Svědomitý	213	29,2
Extrovertní	44	6,0
Citově stabilní	108	14,8
Přívětivý	262	35,9
Celkem	729	100,0

Graf 1: Typologie sociálních pracovníků



V rámci kvantitativního šetření se ukázalo, že nejvíce – 36 % respondentů patří do přívětivého typu a výraznější zastoupení bylo také v případě svědomitého typu (29 %). Dva další typy – citově stabilní (15 %) a otevřený vůči zkušenosti (14 %) jsou mezi zkoumanými pracovníky zastoupeny výrazně méně. Nejméně pracovníků – pouhých 6 % se zařadilo do extrovertního typu. Porovnáme-li výsledky rozložení typů z kvantitativní a kvalitativní části výzkumu, pak je zajímavé, že tato distribuce je obdobná. Nicméně zde je potřeba mít na mysli, že v případě kvalitativní části výzkumu šlo o induktivní porozumění charakteristikám jednotlivých typů, nikoliv o jejich kvantifikaci.

#### ***Distribuce míry odolnosti mezi sociálními pracovníky ČR***

Jak již bylo uvedeno, získaná data jsme nejprve kategorizovali a získali tak index resilience, který obsahoval 3 položky (v závorce je počet bodů) míry odolnosti: nízká (16–40), střední (41–59) a vysoká (60–70). Konkrétní rozložení jednotlivých kategorií uvádíme v následující tabulce, validita testována nebyla.

Tabulka 7: Index odolnosti sociálních pracovníků

Míra odolnosti	Počet	Procenta
nízká	7	1,0
střední	418	61,8
vysoká	251	37,1
Celkem	676	100
Neodpovědělo	53	7,3

Na tyto otázky neodpovědělo 53 z celkového počtu 729 respondentů. Míru resilience jsme tedy mohli určit u 676 respondentů. Ukázalo se, že nízkou míru odolnosti má pouze 1 % pracovníků, což je z hlediska výkonu profese potěšující údaj. Nejvíce pracovníků (téměř 62 %) uvedlo, že v rámci řešení obtížných situací je jejich míra odolnosti střední (získali maximálně 59 bodů z celkově 70 možných). Vysokou odolnost tváří v tvář nepřízni prokazuje 37,1 % pracovníků.

### Vztah mezi typem osobnosti a odolností sociálních pracovníků ČR

V rámci měření kauzality se ukázalo, že mezi typem osobnosti a mírou resilience je slabě střední souvislost. Korelační koeficient  $\eta^2 = 0,232$  a míra signifikance byla 0,000. V následující tabulce uvádíme procentuální vyjádření vztahu mezi odolností a typem osobnosti, jež vyplývá z kvantitativní fáze výzkumu. Zde je důležité podotknout, že v případě resiliencečního indexu jsme do analýz nezahrnuli respondenty s nízkou mírou resilience, protože ti tvořili pouze 1 procento z výběrového souboru.

Tabulka 8: Vztah mezi typem osobnosti a mírou resilience

Typ osobnosti	Míra resilience	
	střední	vysoká
Otevřený vůči zkušenosti	59,8	40,2
Svědomitý	70,8	29,2
Extrovertní	53,7	46,3
Citově stabilní	43,7	56,3
Prívětivý	66,4	33,6

Vidíme, že největší potenciál pro uplatnění odolnosti uváděli pracovníci, kteří patří do citově stabilního (56,3 %) a extrovertního (46,3 %) typu osobnosti. Naopak typy s nejmenším resiliencečním potenciálem byly svědomitý (29,2 %) a prívětivý (33,6 %). Jak si ukážeme v následující diskusi, tato zjištění se shodují s poznatky jiných badatelů.

## DISKUSE

Analýza osobnostních dispozic v rámci pětifaktorového modelu osobnosti sociálních pracovníků poukázala na řadu zajímavých aspektů. Vzhledem k charakteru typologického posouzení někteří sociální pracovníci v rámci kvalitativního výzkumu spadali do více typů zároveň. V rámci dotazníkového šetření jsme nicméně sociální pracovníky požádali, aby se u výroků indikujících jednotlivé typy snažili „přihlásit“ k těm atributům, které jsou z jejich pohledu pro ně nejcharakterističtější. Každý respondent proto spadl pouze do jednoho hlavního typu. Statistická analýza ukázala, že mezi sociálními pracovníky, kteří vyplnili dotazník, se častěji než jiné typy vyskytují typ „prívětivý“ sociální pracovník (36 %) a „svědomitý“ sociální pracovník (29 %), ostatní typy viz graf č. 1.

Největší zastoupení **prívětivého pracovníka** vzhledem k charakteru profese dotazovaných pracovníků zřejmě nepřekvapí. Ostatně i Matějček (2004) podotýká, že nositele tohoto typu





nalezneme nejčastěji u pomáhajících pracovníků. Je pochopitelné, že vlastnosti typu empatie, respekt, bezpředsudečnost, touha pomáhat lidem, pokora (ve smyslu nepovyšování se nad klientem), důvěra v potenciály klienta a důraz na jejich využití v intervenci, snaha o hledání klientova pohledu na věc (kdy expertem není pracovník, ale klient) jsou pro pomáhající vztah potřebné. Důležité je nicméně jejich uchopení v praxi. Varovné je zdůraznění tendence sdělovat klientům pouze pozitivní zprávy. Může to zřejmě souviset s neochotou vstupovat do konfliktů, protože přívětiví a laskaví lidé chtějí mít se všemi dobré vztahy. Je otázkou, nakolik je tento postoj profesionální, jakým způsobem se v takovém vztahu zachází s profesními hranicemi. Navíc když pracovníci hovořili o tom, že jejich práce je posláním a službou, že touží pomáhat druhým, pak je otázkou, zda se stejnou laskavostí přistupují i k sobě, zda dokážou vnímat i vlastní potřeby. Jak uvádí Honzák (2015:81): „*Pomáhající často zapominají na to, že mají stejný biologický organismus se stejnými potřebami jako ti, kterým se věnují. Většinou by stačilo, kdyby o své potřeby (jídlo, pití, odpočinek) dbali alespoň tak, jako dbají o potřeby druhých. Představa, že dobrými skutky si „dobří baterky“, je častá a velice nebezpečná.*“ Nedostatečná sebek péče, absence zdravého work-life balance ohrožují odolnost pracovníka a jsou významnými predispozitory pracovního vyčerpání, jež může vést k vyhoření. O tom, že právě přívětivý typ má druhý nejmenší resilienční potenciál (33,6 %), svědčí i výsledky našeho kvantitativního výzkumu (viz tabulka 8).

Jak dále vyplývá z této tabulky, nejmenší predispozici jednat v případě signifikantní zátěže resilientně mají osoby spadající do svědomitého typu (29,2 %). Reflektujeme-li charakteristiky tohoto typu, které uváděli pracovníci v rámci kvalitativní fáze, pak zjišťujeme, že kladou důraz na řád, uspořádanost, organizovanost, systém, návaznost, naplňování cílů a v tom všem potřebují vnímat smysl. Na první pohled se jedná o atributy, které svědčí o aktivním přístupu k životu, jenž je jedním z definičních znaků odolnosti. Proč tedy vykazují slabý resilienční potenciál? Problém tkví ve skutečnosti, že ne vždy je možné tohoto řádu a pořádku dosáhnout. Jiná je pozice pracovníka v automobilovém průmyslu, který pracuje v pásové výrobě. Tam můžeme předpokládat (a dokonce kvantifikovat), jaký druh práce a v jakém rozsahu bude zaměstnanec vykonávat. V případě role sociálního pracovníka je něco takového v mnoha případech nemožné. Dotazovaní pracovníci mnohdy hovořili o náročnosti své profese, někteří zmiňovali i to, že se jim zdá, jako by jejich nadřízení tuto pečlivost „využívali“ a kladli na ně vysoké požadavky. Poukazovali na to, že jejich snaha dosáhnout vytyčených cílů a naplnit dané úkoly u nich vede k napětí a vyčerpání, v důsledku čehož nejsou schopni plnit pracovní úkoly adekvátním způsobem. Ostatně na skutečnost, že tento typ je dle výzkumů spojen s rizikem workoholismu, upozorňují i Moran, Shakespeare-Finch (2003). Vidíme, že tato skutečnost může vést k obdobně negativním dopadům na odolnost, jako tomu bylo u předchozího přívětivého typu.

Naopak největší potenciál pro uplatnění odolnosti uváděli pracovníci, kteří patří do **citově stabilního typu osobnosti** (56,3 %). O tom, že tento typ vykazuje největší resilienční potenciál, hovoří i další badatelé (Masten, Powel, in Luthar, 2003; Rutter, in Luthar, 2003). Citová stabilita bývá považována za protipól neuroticismu, jehož negativní dopad na odolnost popisují Friedman, Booth-Kewley (in Krivohlavý, 2003:79): „*Tito lidé si častěji stěžují na stres a častěji se dostávají do stresu. Se stresem bojují méně statečně a používají spíše strategie emocionálního vyrovnávání se se stresem než aktivní ofenzivní strategii řešení problému. Jsou jim blízké obranné mechanismy popření a odloučení, distancování se od situace. Ve stresu snadněji opouštějí sledovaný cíl a vzdávají se boje.*“ Jak vyplývá z výpovědi našich informantů, jejich citová stabilita se projevuje emoční kontrolou, vyrovnaností, klidem a jistotou. Hovořili o své tendenci vyrovnávat svůj osobní a profesní život. Lze se domnívat, že právě tyto atributy spolu s optimistickým pohledem na řešení úkolů jsou pro uplatnění odolnosti klíčové.

Rovněž u **extrovertního typu** se ukázal vyšší resilienční potenciál (46,3 %). V empirické části uvádíme některá úskalí, která vplynula z výpovědi pracovníků (přílišná spontaneita, preferování vztahů nad samotnou práci s klienty). Na druhou stranu lze i na základě výsledků jiných poznatků (Moran, Shakespeare-Finch, 2003) usuzovat, že důraz na lidské vztahy, na budování sociální



opory a čerpání z ní je důležitým protektivním činitelem odolnosti. Sabolová Fabianová, Žiaková (2018:156) v této souvislosti uvádí: „*Sociální opora přímo snižuje napětí. To znamená, že lidé, kteří mají přístup ke druhým a využívají jejich oporu v jejich prostředí, jsou méně náchylní na zátěž, ze které vyvstává pocit napětí, a zároveň naopak pocítují větší pohodu. (...) Prostřednictvím sociální opory může jedinec změnit vnímání stresoru či zátěže ve svůj prospěch.*“

Rovněž typ **otevřenost vůči zkušenosti** vykazoval pozitivní resilienční potenciál (40,2 %). Lze se domnívat, že atributy tohoto typu – kritické myšlení, odvaha reflektovat nejen vnější svět, ale také sebereflexe a tendence k osobnímu rozvoji jsou z hlediska odolného jednání jistě pozitivem. Za klíčový lze také považovat aktivní přístup, hledání inovativních řešení obtíží, které pracovník vnímá jako výzvy k překonání – právě tyto charakteristiky jsou základem adaptačního chování v zátěži. Jak uvádí Moran, Shakespeare-Finch (2003), lidé, kteří skórují výše v tomto typu, dosahují rovněž lepšího posttraumatického růstu.

Uvědomujeme si, že výzkum se pojí i s určitými limity a omezeními. V případě kvalitativního šetření by bylo možné zjišťovat také další sociodemografické charakteristiky informantů, což by umožnilo cíleněji reflektovat získaná data např. s prostředím praxe pracovníků, jejich věkem, pohlavím, či délkou jejich praxe. V kvantitativním šetření, jež bylo zacíleno na všechny české sociální pracovníky, bylo dosaženo reprezentativnosti pouze u dvou podskupin sociálních pracovníků – působících v sociálních službách a na obcích II. typu. Údaje u ostatních skupin sociálních pracovníků mají díky nižší návratnosti dotazníků pouze ilustrativní charakter. A posledním aspektem, jenž je v souvislosti s limity nutné zmínit, je skutečnost, že osobnostní charakteristiky v rámci pojetí velké pětky jsme nezjišťovali prostřednictvím validizovaných osobnostních testů (jež obsahují značné množství otázek), ale bylo výsledkem sebeposouzení respondentů.

## ZÁVĚR

Pro zodpovězení hlavní výzkumné otázky „*Jaké jsou vztahy mezi osobností a odolností sociálních pracovníků v rámci výkonu jejich profese?*“ jsme využili smíšenou výzkumnou strategii. Výsledky kvalitativní fáze výzkumu mezi 16 sociálními pracovníky ukázaly charakteristiky jednotlivých typů osobnosti pracovníků dle velké pětky. V této souvislosti se rovněž ukázalo, že každý z typů je spojen i se slabšími stránkami, které mohou mít negativní dopady jak na intervence vůči klientům a činnost organizace poskytující sociální služby, ale v neposlední řadě také na osobní život samotného pracovníka (především z hlediska rizika vyčerpání až po burnout) a jeho odolnost tváří v tvář náročnosti profese. Jakkoli nechceme výsledky kvalitativní fáze šetření kvantifikovat, je zajímavé, že nejméně byly mezi sociálními pracovníky zastoupeny typy otevřenost vůči zkušenosti, extroverze a citová stabilita. O něco rozšířenější je typ svědomitost, přičemž dominuje typ přívětivého sociálního pracovníka (což není v kontextu pomáhající profese našich konverzačních partnerů překvapivá skutečnost). Výsledky zjištěné v rámci kvantitativní části výzkumu mezi 729 respondenty poukázaly na podobnou míru distribuce jednotlivých typů osobnosti – mezi našimi respondenty je nejvíce pracovníků, kteří patří do přívětivého a svědomitého typu. V kvantitativní fázi výzkumu jsme zkoumali také míru odolnosti; zde se ukázalo pozitivní zjištění, že nízkou míru odolnosti jsme našli pouze u 1 % respondentů. Nejvíce pracovníků projevuje tváří v tvář nepřízní střední míru odolnosti a vysoce odolných bylo v našem vzorku 37 % pracovníků. Z hlediska typologie osobnosti jsme našli největší potenciál pro uplatnění odolnosti u typu citově stabilního, extrovertního a otevřeného vůči zkušenosti. Naopak nejmenší resilienční potenciál obsahuje svědomitý a přívětivý typ. Dodejme, že tato zjištění odpovídají teoretickým poznatkům jiných badatelů (viz diskuse).

Charakter sociální práce klade na osobu pracovníka značné nároky. V rámci výzkumu se ukázalo, že tematika zvládnání profesních obtíží mezi pracovníky rezonovala velmi silně. Někteří pracovníci uváděli, že díky této náročnosti zvažují změnu povolání. Na základě zjištěných empirických poznatků doporučujeme podporovat odolnost sociálních pracovníků, ale také studentů sociální



práce (srov. Musil et al., 2019) prostřednictvím rozvíjení sebepoznání vlastní osobnosti a kultivace jejich osobnostního růstu. Dále rozvíjet znalosti v oblasti odolnosti a zaměřit se na její rozvíjení. Tento rozvoj je možné podpořit prostřednictvím různých strategií. Jednou z nich je zaměření na rizikové činitele, jež mohou oslabovat resiliční potenciál jedince. Účastníci našeho výzkumu hovořili o celé řadě okolností, jež je v rámci realizace profese ohrožují (např. administrativní zátěž, složitost legislativy). Vedle těchto kontextuálních rizik, která dle svých slov nemohou ovlivnit, existují i rizika, jejichž existenci a působení ovlivnit mohou (např. otázka nastavení hranic ve vztahu s klienty, úsilí o work-life balance apod.). V této souvislosti je vhodné, aby se pracovníci zaměřovali na „risk management“, v jehož rámci by reflektovali skutečnosti, jež (a) sice mohou vytvářet rizikový potenciál, nicméně nemusí mít formu distresu; nebo (b) mohou reálně či potenciálně ohrožovat jejich zvládnání obtíží. Tato rizika je vhodné posuzovat v rámci celého sociálně ekologického pole člověka. Další strategií by měla být podpora zvyšování působení ochranných činitelů, jež souvisí s odolností jedince ve vztahu k výkonu profese. Z výpovědí dotazovaných pracovníků vyplynulo, že někdy mají problém identifikovat své zdroje a potenciály, případně vnímají, že tyto zdroje nejsou dostatečně silné a nedokážou tlumit a snižovat vyšší zranitelnost pracovníka v určitých oblastech, nebo obtížné nastavení pracovního prostředí. Proto je vhodné u pracovníků rozvíjet „strength management“, zvyšovat citlivost pro posouzení potenciálů, které pomáhají vyrovnat se s pracovními obtížemi. Podobně, jako tomu bylo v případě rizikových činitelů, i zde je vhodné reflektovat širší sociálně ekologické pole (např. vliv sociální opory plynoucí z osobního i profesního života, využívat zdroje organizace – jako je např. home office, průběžné vzdělávání, supervize, intervize). V této souvislosti je vhodné uplatnit principy přístupu orientovaného na silné stránky jedinců, který staví na stejném předpokladu jako resiliční pojetí – že zátěžová situace má v sobě resiliční potenciál pro její zvládnutí a v rámci tohoto zvládnání je pak důležité vycházet ze zdrojů a potenciálů člověka i jeho prostředí. Pracovník může čerpat například ze sociální opory od svých kolegů, rodiny či přátel. Zdrojem opory může být také supervize, aktivní trávení volného času, vnímání životní smysluplnosti. Značný potenciál může skrývat také sebepoznání vlastní osobnosti, včetně bariér a předpokladů jak pro práci s klienty, tak také pro podporu vlastní odolnosti. Jak se ukázalo v této stati, přístup k životu u vizionáře, extroverta, klidase, systematika a laskavce může být značně odlišný (pochopitelně existuje mnoho dalších nástrojů pro testování osobnosti, teorie velké pětky je pouze jednou z nich).

## POUŽITÉ ZDROJE

- ADAMSON, C., BEDDOE, L., DAVYS, A. 2014. Building Resilient Practitioners: Definitions and Practitioner Understandings. *British Journal of Social Work*, 44(3), 522–541.
- BEDDOE, L., DAVYS, 2016. *Challenges in Professional Supervision: Current Themes and Models for Practice*. London, Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.
- BENÍŠKOVÁ, G., PUNOVÁ, M. 2020. Postoje pomáhajících pracovníků působících ve veřejné správě k zátěžovým situacím. *Sociální práce*, 20(3), 69–83.
- BOLGER, N., SCHILLING, E. A. 1991. Personality and the Problems of Everyday Life: the Role of Neuroticism in Exposure and Reactivity to Daily Stressors. *Journal of Personality*, 59(3), 355–386.
- BRAUN, V., CLARKE, V. 2006. Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- COLLINS, S. 2007. Social Workers, Resilience, Positive Emotions and Optimism. *Practice*, 19(4), 255–269.
- DUFFY, B., OYEBODE, J. R., ELLEN, J. 2009. Burnout among Care Staff for Older Adults with Dementia. *Dementia*, 8(4), 515–541.
- ELICHOVÁ, M. 2017. *Sociální práce. Aktuální otázky*. Praha: Grada Publishing.



- GRANT, L., KINMAN, G. 2014. *Developing Resilience for Social Work Practice*. London: Palgrave Macmillan.
- GULLOVÁ, L. 2011. *Sociální práce*. Praha: Grada Publishing.
- HARRINGTON, A. a kol. 2006. *Moderní sociální teorie*. Praha: Portál.
- HOMOLA, M., TRPIŠOVSKÁ, D. 1991. *Psychologie osobnosti. Stručný výkladový slovník*. Olomouc: Rektorát Univerzity Palackého v Olomouci.
- HONZÁK, R. 2017. *Psychosomatická prvouka*. Praha: Vyšehrad.
- HONZÁK, R. 2015. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyboření*. Praha: Vyšehrad.
- HORT, V. 2000. Disharmonický vývoj osobnosti. In: HORT, V., HRDLIČKA, M., KOCOURKOVÁ, M., MALÁ, E. a kol. *Dětská a adolescentní psychiatrie*. Praha: Portál, 325–342.
- HŘEBÍČKOVÁ, M. 2011. *Pětifaktorový model v psychologii osobnosti. Přístupy, diagnostika, uplatnění*. Praha: Grada.
- JOHN, O. P., SRIVASTAVA, S. 1999. *The Big Five Trait Taxonomy: History, Measurement, and Theoretical Perspectives*. In: PERVIN, L. A., JOHN, O. P. (Eds.). *Handbook of Personality: Theory and Research*. New York: Guilford Press, 102–138.
- KŘIVOHlavý, J. 2003. *Psychologie zdraví*. Praha: Portál.
- KUBÁTOVÁ, H., ZNEBEJÁNEK, F. 2008. *Základy sociologie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- MASTEN, A. S., POWEL, J. L. 2003. A Resilience Framework for Research, Policy and Practice. In: LUTHAR, S. S. (Ed.). *Resilience and Vulnerability*. Cambridge: Cambridge University Press, 1–25.
- MATĚJČEK, Z. 2004. *Psychologické eseje (z konce kariéry)*. Praha: Karolinum.
- McCRAE, R. R., JOHN, O. P. 1992. An Introduction to the Five-Factor Model and Its Applications. *Journal of Personality*, 60, 175–215.
- MORAN, C., SHAKESPEARE-FINCH, J. 2003. A Trait Approach to Posttrauma Vulnerability and Growth. In: PATON, D., VIOLANTI, J. M., SMITH, L. (Eds.). *Promoting Capabilities to Manage Posttraumatic Stress: Perspectives on Resilience*. Springfield: Charles C. Thomas Publisher, 27–42.
- MUSIL, L. 2004. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“: dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman.
- MUSIL, L., BALÁŽ, R., PUNOVÁ, M., VOTOUPAL, M. 2019. *Doporučení ke vzdělávání sociálních pracovníků*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i.
- NAVRÁTIL, P. 2018. Epistemické diskursy „vysvětlení“ a „porozumění“ v modelech posouzení životní situace. *Sociální práce / Sociální práce*, 18(6), 5–25.
- NAVRÁTILOVÁ, J. 2018. Využití capability přístupu při posouzení dětského well-beingu. *Sociální práce / Sociální práce*, 18(6), 65–77.
- NAVRÁTILOVÁ, J., NAVRÁTIL, P. 2020. The Concept of Professional Identity in Selected Approaches to the Education of Social Workers. In: SAJID, S. M., BAIKADY, R., SHEING-LI, C., SAKAGUCHI, H. *The Palgrave Handbook of Global Social Work Education*. New York: Palgrave Macmillan, 456–471.
- NEWELL, J. M. 2017. *Cultivating Professional Resilience in Direct Practice*. New York: Columbia University Press.
- NOVÁK, T. 2004. *Testy osobnosti*. Praha: Grada Publishing.
- PALMA-GARCÍA, M. O., HOMBRADOS-MENDIETA, I. 2014. The Development of Resilience in Social Work Students and Professionals. *Journal of Social Work*, 14(4), 380–397.
- PAULÍK, K. 2010. *Psychologie lidské odolnosti*. Praha: Grada Publishing.
- PAULÍK, K. 2006. K otázce zvládnání pracovních nároků v sociální práci. *Kontakt*, 8(2), 292–300.
- PUNOVÁ, M. 2019. Posilování odolnosti v praktickém vzdělávání studentů sociální práce. *Sociální práce / Sociální práce*, 19(2), 5–20.



- PUNOVÁ, M. 2018. Reflexivní posouzení odolnosti sociálního pracovníka [online]. *Sociální práce / Sociálna práca*, 18(6), online publicistika k číslu 6/2018. [15. 7. 2020]. Dostupné z: <http://www.socialniproce.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=1101>
- PUNOVÁ, M. 2014. Resilience aneb příznivý vývoj navzdory nepříznivým okolnostem. In: PUNOVÁ, M., NAVRÁTILOVÁ, J. a kol. *Praktické vzdělávání v sociální práci optikou konceptu resilience*. Brno: MUNI PRESS, 2–40.
- RIESSMAN, C. 2008. *Narrative Methods for the Human Sciences*. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore: SAGE Publications.
- RUTTER, M. 2003. Genetic Influences on Risk and Protection. In: LUTHAR, S. S. (Ed.). *Resilience and Vulnerability*. Cambridge: Cambridge University Press, 489–509.
- ŘEZNÍČEK, I. 2000. *Metody sociální práce*. Praha: Slon.
- SABOLOVÁ FABIANOVÁ, A., ŽIAKOVÁ, T. 2018. Characteristics of Oncology Patients and their Management Strategy as a Possible Predictor of Help in Oncology Social Work. *Kontakt*, 20(2), 151–159.
- SMĚKAL, V. 2012. *Pozvání do psychologie osobnosti. Člověk v zrcadle vědomí a jednání*. Brno: Barrister and Principal.
- SMĚKAL, V. 2002. Vývoj osobnosti dítěte. In: SMĚKAL, V., MACEK, P. (Eds.). *Utváření a vývoj osobnosti*. Brno: Barrister and Principal, 9–28.
- WAGNILD, G. 2009. A Review of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 17(2), 105–113.
- WIGGINS, J. S., TRAPNELL, P. D. 1997. Personality Structure: The Return of the Big Five. In: HOGAN, R., JOHNSON, J., BRIGGS, S. (Eds.). *Handbook of Personality Psychology*. San Diego: Academic Press, 737–765.



# Zdroje znalostí využívané sociálními pracovníky při jejich každodenní práci s klienty

## *Sources of Knowledge Used by Social Workers in their Everyday Work with Clients*

Jana Havlíková

Mgr. Jana Havlíková, Ph.D.,<sup>1</sup> dlouhodobě působí v brněnském týmu Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí, v. v. i. Zde se věnuje zejména výzkumným tématům spojeným s problematikou výkonu sociální práce v různých prostředích – na obcích, Úřadu práce ČR, v sociálních službách, a od nedávna též ve školství. Příležitostně spolupracuje s Katedrou sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně.

### Abstrakt

**CÍLE:** Text přináší odpovědi na otázku „Jaké zdroje znalostí uvádějí sociální pracovníci, že využívají při každodenní přímé práci s klienty?“. **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Téma významu a role specifických znalostí diskutujeme v kontextu profesionality v sociální práci. **METODY:** Stať je založena na datech získaných kombinací kvalitativní a kvantitativní metodologie, konkrétně polostrukturovaných rozhovorů (N = 15) následovaných online dotazníkovým šetřením (N = 729). Respondenty vždy byli sociální pracovníci působící napříč organizačními prostředními a oblastmi sociální ochrany. **VÝSLEDKY:** Induktivní analýzou kvalitativních dat jsme vymezili 6 typů sociálních pracovníků: sociální pracovníci, kteří svou každodenní přímou práci s klienty opírají především o 1. Reflexi a seberefexi, 2. Praxi a zkušenost, 3. Vlastní přesvědčení o správnosti zvoleného jednání, 4. Metody sociální práce, 5. Komunikační techniky, 6. Vnitřní metodiky/směrnice organizace, případně zákony. Výsledky dotazníkového šetření pak ukázaly, že v praxi jsou přítomny všechny tyto typy, nicméně „Praxe a zkušenost“ dominuje. Důraz na jednotlivé zdroje znalostí se v určité míře lišil dle segmentu sociální ochrany, v němž sociální pracovníci působili. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Naše zjištění lze uplatnit v oblasti kvalifikačního a celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků v organizacích i na národní úrovni. Především však mohou sloužit samotným sociálním pracovníkům k reflektování jejich vlastního vztahu k využívání specifických znalostí při každodenní práci s klienty.

### Klíčová slova

znalosti, sociální práce, professionalismus, kvalitativní a kvantitativní metodologie, Česká republika

### Abstract

**OBJECTIVES:** The paper answers the question “What sources of knowledge do social workers declare they use in everyday work with clients?” **THEORETICAL BASE:** The importance and roles of specific knowledge are discussed in the context of professionalism in social work. **METHODS:** The paper is based on qualitative (15 semi-structured interviews) and quantitative

<sup>1</sup> Kontakt: Mgr. Jana Havlíková, Ph.D., Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i., výzkumné centrum Brno, Joštova 10, 602 00 Brno; jana.havlikova@vupsv.cz



data (729 completed questionnaires, response rate 23 %) obtained from social workers across all social protection segments. **OUTCOMES:** By inductive analysis of qualitative data, we defined 6 types of social workers with respect to the sources of knowledge mainly used by them in direct work with clients: 1. Reflection and self-reflection; 2. Practice and experience; 3. Self-confidence in the choice of action; 4. Social work methods; 5. Communication techniques; 6. Internal guidelines of the organization and/or legal prescriptions. The subsequent questionnaire showed that all these types are present in practice; however, “practice and experience” dominates. The emphasis on individual sources of knowledge varied somewhat according to social protection segment. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** Our findings may contribute to the development of the qualification and lifelong education of social workers in their organisations and at the national level. They can predominantly serve the social workers themselves to reflect on their own relationship to the use of specific knowledge in their day-to-day work with clients.

### Keywords

knowledge, social work, professionalism, qualitative and quantitative methodology, Czech Republic

## ÚVOD

Profesionalita v sociální práci bývá obvykle spojována i s využíváním specializovaných, sociální práci vlastních znalostí typicky předávaných v rámci kvalifikačního a rozvíjených v rámci následného celoživotního profesního vzdělávání (Greenwood, 1957; Hugman, 1996; Weiss-Gal, Welbourne, 2008). Rovněž z definice profese sociální práce přijaté Mezinárodní federací sociálních pracovníků v červenci 2014 (IFSW, 2014) lze usuzovat, že mezinárodní komunita sociálních pracovníků jednoznačně spojuje profesionální sociální práci s odbornými znalostmi, a to jak z oboru sociální práce, tak z dalších souvisejících oborů a také se znalostí místního kontextu. Tento pohled sdílí i vzdělavatelé a akademičtí pracovníci v oboru sociální práce v ČR (Havrdová, 1999; Musil, 2008; Baláž, Musil, 2016; Navrátilová, Navrátil, 2016 aj.). Nicméně časté signály z praxe, které jsem v uplynulých deseti letech vnímala během různorodých kvalitativních šetření na téma výkonu sociální práce, na kterých jsem se podílela, již tak jednoznačné nebyly. Sociální pracovníci a pracovníci často zmiňovali, že škola je jedna věc a praxe druhá a že až „praxe vás naučí“. Dle zahraniční literatury nejsou podobná vyjádření žádoucí českou specialitou. Kupříkladu Thompson (2015) na podobná vyjádření běžně naráží mezi sociálními pracovníky ve Velké Británii. Znamená to, že sociální pracovník skutečně speciální odborné vzdělání nepotřebuje, že „praxe ho všechno naučí“? Hned v úvodu vyložím karty. Patřím k těm (viz následující kapitola), pro koho je sociální práce bez specializovaných odborných znalostí a bez jejich uplatňování v praxi jen obtížně myslitelná. Sociální práci patrně lze vykonávat pouze na základě praktického vědění a osvojení si určitých dovedností, nebude se však jednat o profesionální sociální práci, ale spíše o filantropické či byrokratické pojetí činnosti sociální práce s jejich specifickými limity a riziky (srov. např. Dominelli, 1996; Musil, 2008; Thompson, 2016).

Příležitost věnovat se výzkumné otázce „Jaké zdroje znalostí uvádějí sociální pracovníci, že využívají při přímé práci s klienty?“ jsem pak dostala v rámci širěji založeného projektu *Výzkum atraktivitu oboru sociální práce pro studenty středních, vyšších odborných a vysokých škol, odborných kompetencí a osobnostních předpokladů nezbytných pro výkon sociální práce*, který v letech 2018–2019 řešilo pod vedením Libora Musila brněnské pracoviště Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí, v. v. i.

Cílem této stati je na základě polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky a následného dotazníkového šetření, jehož respondenty byli rovněž sociální pracovníci napříč všemi prostředími, v nichž je v ČR sociální práce uplatňována, podat zprávu o tom, jak problematiku významu různých druhů znalostí pro praxi sociální práce nahlížejí sami sociální pracovníci. Stať nejprve na pozadí konceptu „profesionalizace sociální práce“ diskutuje význam znalostí pro výkon profesionální



sociální práce. Poté představujeme metodologii výzkumu, na jehož datech je tento článek založen. Další kapitola je již věnovaná získaným výsledkům a v závěru se zamýšlíme nad jejich implikacemi pro současnou sociální práci realizovanou v českém prostředí.

## ZNALOSTI V KONTEXTU PROFESIONALITY

### Vztah mezi znalostmi a profesionalitou

Pokud zástupci nějakého zaměstnání či povolání usilují či v minulosti usilovali o to, aby jejich zaměstnání bylo společností, v níž žijí, uznáno za „profesi“, vždy v tomto úsilí podle Randalla a Kindiakové (2008) hrály nezastupitelnou roli znalosti a dovednosti specifické pro dané zaměstnání. Argumentem pro uznání profese pak bylo, že pouze členové dané zaměstnanecké, posléze profesní skupiny disponují takovými znalostmi, které jsou nezbytné pro informované rozhodování o tom, jak má daná profese poskytovat veřejnosti své služby, které z hlediska společnosti představují řešení nějakého významného problému dané společnosti<sup>2</sup>, a jakými standardy se má poskytování těchto služeb řídit. Profesionál byl tedy primárně ten, kdo disponoval specializovanými odbornými znalostmi. Kolem těchto znalostí pak byly rozvíjeny další atributy profese – zejména nárok na autonomii profesionála při výkonu jeho činnosti („ví“ nejlépe, jak má v dané oblasti postupovat), nárok na požívání autority u osob, jimž poskytuje své služby („ví“, co je pro klienta nejlepší a jak toho dosáhnout) a také vytvoření bariér proti výkonu dané činnosti „ne-profesionály“ či „laiky“ tím, že výkon profese je po jejím ustavení možný pouze po absolvování specializačního studia.

### Profesionalita v sociální práci

Specializované znalosti představují úhelný kámen i v úsilí sociálních pracovníků, aby jejich činnost byla uznána jako profese. Baláž s Musilem (2016) formulovali na základě aktuální odborné literatury a současného výzkumu v českém prostředí následující atributy profesionálního výkonu sociální práce v kontextu modernity. Podle nich se jedná o takový výkon činností sociální práce, při němž sociální pracovnice či sociální pracovník:

1. využívá abstraktní specializované znalosti,
2. požívá autonomie při výkonu této činnosti, zejm. ve smyslu odborné nezávislosti při plánování, stanovování, realizaci a vyhodnocování intervencí,
3. požívá autority u klientů a dalších spolupracujících profesionálů,
4. se řídí etickým kodexem sociálního pracovníka, který je respektován i ostatními povoláními,
5. má dosaženou kvalifikaci v oboru sociální práce,
6. má zajištěny takové pracovní podmínky, které přispívají k naplňování předchozích pěti bodů.

Jak vidíme, specializované znalosti jsou zjevně či jako nezbytná podmínka přítomny ve čtyřech z těchto šesti atributů.

Jak bylo řečeno před chvílí, bylo to právě „vlastnictví / osvojení si“ specializovaných znalostí, které v tradičně chápané profesionalitě legitimovalo na straně jedné značnou míru autonomie v rozhodování profesionála a na straně druhé autoritu vůči lidem, jimž poskytoval své služby, která se v tradičním pojetí profesionality projevovala jako nadřazenost (Thompson, 2016). Zatímco první ze jmenovaných „nároků“ profesionality, tedy nárok na autonomii při výkonu profese, je platný a legitimní i v dnešní době, druhý z nich, spočívající v nadřazenosti profesionála, a to nejen statusové, intelektuální, ale i mocenské, neboť to byl právě daný profesionál, který stanovil, s jakým problémem za ním jeho klient přichází; čeho je žádoucí intervencí profesionála dosáhnout a jakými postupy, a to vše bez ohledu na mínění samotného klienta, nikoliv.

<sup>2</sup> Např. zvládání nemocí obyvatel, řešení mezilidských sporů, předávání norem, vědění a kultury dané společnosti z generace na generaci atd.





Legitimita právě popsané „nadřazenosti“ profesionála z důvodu „vlastnictví“ specializovaného odborného vědění vůči lidem, kterým poskytuje své služby, byla v anglosaském prostředí v oblasti sociální práce v 70. letech 20. století zpochybněna z pozic radikální sociální práce, neboť nebyla slučitelná s hodnotami sociální spravedlnosti a zmocnění a později anti-opresivním přístupem (Thompson, 2016). To je s hodnotami, které jsou v současné době pro sociální práci ústřední (Ferguson, Woodward, 2009), protože tradiční pojetí profesionality je stále pro současnou sociální práci obtížně přijatelné, a to i pro současnou českou sociální práci. Kupříkladu sonda Baláže (2017) do prostředí sociálních pracovníků zaměřujících se v ČR na práci s migranty poukázala na to, že v myslích těchto sociálních pracovníků je profesionalita spojena právě spíše s tradičními konotacemi profesionality, jako je proceduralismus, odtažitý vztah ke klientům, udržování společenského statu quo apod. Toto pojetí profesionality pak bylo celkem pochopitelně sociálními pracovníky převážně odmítáno.

Thompson (2016) je však přesvědčen, že statusová i mocenská nerovnost mezi profesionálem a klientem byla sice s profesionalitou tradičně spojována, nepředstavuje ale definiční znak profesionality; na rozdíl od specializovaného vědění. Odmítat profesionalitu kvůli tomu, že byla v určité historické době spojována s elitářstvím, je podle Thompsona v kontextu sociální práce mylná cesta. Problém nepředstavuje profesionalita sama o sobě, ale určité pojetí profesionality. Sám formuluje takové pojetí profesionality, které je podle jeho názoru v souladu s hodnotami současné sociální práce (zejm. sociální spravedlnost, participace a zmocnění) a nazývá ho „autentickou profesionalitou“.

### **Autentická profesionalita**

Thompson (2016:254) vymezuje autentickou profesionalitu jako „přístup k profesionalitě, který je na rozdíl od tradičních forem založených na mocensky asymetrických vztazích, v souladu s hodnotami sociální práce, kterými jsou rovnocenný vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem a zmocnění“.

Autentická profesionalita se nevzdává odborných znalostí, ba právě naopak. Thompson (2016) považuje rozsáhlé odborné znalosti za nezbytnou výbavu sociálního pracovníka, pokud svou činností nechce poškodit klienta či sebe sama. Současně je to právě uplatňování znalostní báze sociální práce při jejím každodenním výkonu, jímž lze podle Thompsona účinně zvyšovat hodnověrnost sociální práce a sociálních pracovníků v očích lidí (veřejnosti, spolupracujících profesionálů atd.), kteří sociální práci snižují, neboť s ní nejsou dostatečně obeznámeni a neznají její možnosti v oblasti poskytování podpory a pomoci. Nezbytnou podmínkou užívání odborných znalostí v kontextu autentické profesionality je jejich neustálý rozvoj, uplatňování reflexivní praxe a uznání, že i vědění klienta má oprávněný nárok na platnost.

Pro úplnost uvádíme, že kromě znalostní báze stojí podle Thompsona autentická profesionalita na dalších třech opěrných bodech. Jedním z těchto bodů jsou profesionální dovednosti rozvinuté na vysoké úrovni. Dalším je profesionální hodnotová základna, která spočívá především v etických principech, které brání zneužití inherentní mocenské nerovnosti mezi sociálním pracovníkem a klientem (zdůrazňuje hodnoty, jako je právě autenticita pracovníka, úcta ke klientovi, podpora sociální spravedlnosti apod.). Posledním opěrným bodem je pak profesionální odpovědnost, jejímž předmětem není obviňování sociálních pracovníků, ale naopak představuje mechanismus, který umožňuje samotným sociálním pracovníkům kontrolovat, zda se jejich praxe neodchýlí od cílů profesionální sociální práce a jejich etických principů.

### **Souvislost mezi historickým vývojem sociální práce v ČR a vnímáním profesionality v sociální práci**

Historický vývoj sociální práce v ČR se ale ubíral značně jinými cestami než ve výše zmíněných anglosaských zemích. Domnívám se, že tento specifický vývoj může být jedním z důležitých zdrojů ambivalentního postoje k profesionální sociální práci, se kterým se setkáváme v českém



prostředí. Kontinuum vývoje profese sociální pracovník bylo v ČR přerušeno komunistickou revolucí v polovině 40. let 20. stol. (Chytil, 2006). Sociální práce byla nejprve zcela vytlačena jako „nepotřebná profese“. Od 60. let 20. stol. pak byla sociální práce částečně „rehabilitována“, ale uskutečňovala se převážně v byrokratických organizacích formou administrativy dávek sociálního zabezpečení, případně ve velkých podnicích v rámci péče o zaměstnance a zvyšování kvality jejich pracovního výkonu (Špiláčková, 2018). Paternalistické pojetí sociální práce bylo v těchto prostředích samozřejmostí. Cinnosti sociální práce byly také částečně rozvíjeny jako neformální filantropická činnost jednotlivců či skupin. Terciární vzdělávání v oboru sociální práce se začalo etablovat až po roce 1990 (Navrátil, 1998), nicméně regulace v oblasti kvalifikace nezbytné pro výkon sociální práce byla uzákoněna až od roku 2007, do té doby postačovalo úplné středoškolské vzdělání a několik let praxe (Chytil, 2006; Hanuš, 2007; Špiláčková, 2018). Po více než 15 let se tak v opozici k paternalistickému byrokratickému pojetí socialistické sociální práce dynamicky rozvíjela spíše výše zmíněná filantropická varianta, a to prostřednictvím angažovaných osob se silnou osobní motivací pomáhat druhým a rozvíjet občanskou společnost, než profesionální sociální práce. V rámci byrokratického ani filantropického pojetí však nejsou specializované odborné znalosti vnímány jako stěžejní (Musil, 2008).

Současná doba 14 let, po kterou je zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyžadováno pro výkon sociální práce odborné terciární kvalifikační vzdělání (poněkud překvapivě nejen přímo v oborech sociální práce, ale i v dalších více či méně příbuzných oborech, jako např. sociální či speciální pedagogika), představuje tedy v historii české sociální práce fázi zatím nejkratší.

Není tedy divu, že nejen laické veřejné mínění tuto změnu v obrazu sociální práce namnoze stále dostatečně nezaznamenalo, ale ani mezi samotnými sociálními pracovníky nepanuje zcela shoda na významu odborných znalostí pro výkon sociální práce (viz dále Výsledky). Pro doplnění celkového obrazu je třeba uvést, že podobně jsou na tom i manažeři sociálních pracovníků. Schopnost sociálních pracovníků aplikovat abstraktní specializované znalosti v praxi považovala za zásadní pro odborný výkon sociální práce pouze přibližně 1/3 manažerů sociálních pracovníků působících v sociálních službách a na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a 40 % nadřízených sociálních pracovníků zaměstnaných obecními úřady obcí s pověřeným obecním úřadem (Havlíková a kol., 2018).

Nutno dodat, že kromě právě citovaného výzkumu jsem při hledání výzkumné evidence na téma využívání odborných znalostí v praxi sociální práce v ČR na další výzkumy nenarazila. Je ale možné, že toto téma bylo např. jednou z problematik, či spíše okrajovým tématem nějakého širěji založeného výzkumu a pouze mnou zvolené vyhledávací postupy k odhalení takového zdroje nevedly. Téma znalostí v praxi sociální práce je pak v ČR nejčastěji, alespoň dle mé rešerše, pojednáváno v souvislosti se vzděláváním v sociální práci, nicméně i zde se neřídka jedná buď o teoretické práce, nebo výzkumy zaměřené na jeden aspekt – např. znalosti o sociálním podnikání a ekonomii (Daníhelková, 2016; Ujezdská, Gojová, 2016), o práci s genderovými aspekty (Gřundělová, 2019), získávání znalostí skrze praktické vzdělávání (Navrátil, Šišláková, 2007; Levická, Uhnáková, 2019; Punová, 2019) apod.

## **ZNALOSTI V PROFESIONÁLNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI**

V předchozí kapitole jsem se snažila vysvětlit, jakou roli hrají odborné znalosti při snaze jakéhokoliv zaměstnání, aby bylo uznáno za profesi, a diskutovala jsem také možný vliv historického kontextu na rozvoj profesionality v sociální práci. Nyní se budu věnovat tomu, jaký význam je v rámci profesionálního pojetí sociální práce odborným znalostem připisován.

### **Proč jsou znalosti považovány v přímé sociální práci za důležité?**

Trevithick (2005:2) je přesvědčena, že výborná znalostní báze musí předcházet praktické dovednosti, neboť „pouze odpovídající odborné znalosti umožňují sociálním pracovníkům porozumět danému



člověku a jeho situaci a formulovat plán intervence (tj. i uplatnění odpovídajících profesních dovedností) vhodný s ohledem na okolnosti, kterým daný člověk čelí“. Payne (2016) k právě zmiňovaným významům znalostí pro praxi doplňuje ještě jejich nezastupitelnou roli při dosahování profesionální odpovědnosti sociálních pracovníků, tedy při obhajování a vysvětlování zvolených cílů a postupů užitých při konkrétní intervenci.

Pro ilustraci konkrétních rizik, která mohou nastat, pokud sociální pracovníci rezignují na osvojení a rozvoj svých odborných znalostí, si dovolím volně citovat Thompsona (2015):

- sociální pracovníci mohou jednat v rozporu se zákonem či oficiální politikou,
- kvůli neporozumění určitému aspektu situace klienta může být zvolen nevhodný postup intervence,
- mohou být promarněny příležitosti v oblasti poskytnutí pomoci a podpory kvůli podcenění jejich významu,
- sociální pracovník může svým jednáním nezáměrně posilovat diskriminaci či jednat proti jiným etickým principům,
- sociální pracovníci obtížně dosahují respektu a důvěry u dalších pomáhajících profesionálů či osob zapojených do řešení dané situace,
- mohou být promarněny příležitosti dosahovat uspokojení z vlastní práce.

### **Jak vymezit „znalosti“ v kontextu sociální práce?**

Vymezit konceptuální rámec pro pojednání o „znalostech“ je poněkud nesnadné, neboť v rámci oboru sociální práce zatím nedošlo ke sjednocení terminologie (srov. Trevithick, 2005; Thompson, 2015; Payne, 2016). Thompson (2015:61) například „konsolidované vědění praktiků, teoretiků a výzkumníků, kteří se dané problematice věnovali v minulosti a zanechali nám jako dědictví své zkušenosti a poznání“ označuje termínem „znalostní báze“, zatímco pro Payna (2016:5), který chápe „znalost“ jen jako „popis skutečnosti“, který nezahrnuje přemýšlení o této „skutečnosti“, jde o „teorii“. Trevithick (2005) jako další rys charakteristický pro vědění v sociální práci uvádí i interakci mezi teorií a praxí, a poznáním či věděním, které je generováno přímo v praxi sociální práce, byť toto často zůstává pouze jako zkušenost, která není písemně zaznamenána v nějakém článku či učebnici. Tento typ vědění pak označuje jako „praktické vědění“ nebo „praktiky-generované vědění“, ale Payne (2016:5) nazývá „neformální teorií“. A tak by bylo možné pokračovat.

Ambicí tohoto článku ale není porovnávat jednotlivé přístupy s cílem uspořádat je do jednoho celku, pouze považuji za důležité upozornit na tuto různorodost, která může v některých případech vést až k nedorozuměním. Nicméně ač zmínění autoři používají odlišnou terminologii, obsah toho, co jejím prostřednictvím popisují, třídí apod., tedy vědění využívané v sociální práci, je do značné míry shodný. Jednotliví autoři se pak liší jen v důrazech na určité aspekty či v úhlech pohledu. Eklektický způsob práce s jejich koncepty, který jsem pro účely tohoto článku zvolila, je tedy odůvodnitelný.

Pro označení vědění užívaného sociálními pracovníky při výkonu přímé práce s klienty v tomto článku užívám prosté označení „znalosti“. Znalostmi pak označuji verbalizované představy sociálních pracovníků o jejich roli jako sociálních pracovníků, o jejich klientech, a o žádoucích způsobech/postupech v přímé práci s klienty. „Zdrojem“ znalostí je pak obecnější prvek (volím tento obecný termín, neboť se může jednat nejen o dokument, sestavu idejí, ale i činnost či zkušenost), z něhož sociální pracovníci odvozují své představy o žádoucích způsobech přímé práce s klienty. Toto vymezení znalostí a jejich zdrojů bylo užito při induktivní analýze kvalitativních dat (viz dále „Metodologie“), a je tedy uplatněno i v kapitole „Výsledky“. V rámci „Diskuse“ se ale pokusím tyto induktivně odvozené typy začlenit do relevantních konceptů, které se v oboru sociální práce ke znalostní bázi vztahují.



## METODOLOGIE

Článek je založen na analýzách těch částí kvalitativních a kvantitativních dat shromážděných v rámci rozsáhlého projektu „Výzkum atraktivity oboru sociální práce pro studenty středních, vyšších odborných a vysokých škol, odborných kompetencí a osobnostních předpokladů nezbytných pro výkon sociální práce“, finančně podpořeného z institucionální podpory na dlouhodobý koncepční rozvoj VÚPSV, v. v. i., na období 2018–2022, které jsou tematicky relevantní z hlediska naší hlavní výzkumné otázky „Jaké zdroje znalostí uvádějí sociální pracovníci, že využívají při přímé práci s klienty?“. Obě šetření, tj. jak kvalitativní, tak navazující kvantitativní, měla explorativní charakter.

### Kvalitativní šetření

V souladu se zvolenou kombinovanou metodologií bylo nejprve v období srpen až září 2018 realizováno kvalitativní šetření. Pro sběr dat byla uplatněna metoda polostrukturovaných rozhovorů, které jsou vhodné pro situace, kdy není možné rozhovory opakovat a kdy je třeba, aby se respondenti vyjadřovali k výzkumníky preferovaným tématům (Silverman, 2013; Hendl, 2016). Konverzační partneři byli vybráni na základě záměrného výběru, který kombinoval několik kritérií:

- vymezení sociálního pracovníka pro účely tohoto výzkumu: jednalo se o osobu, která vykonává sociální práci (zprostředkovává interakce mezi klienty a pomáhajícími, případně mezi účastníky sítí pomoci) a má nejvyšší dosažené vzdělání VOŠ, bakalářské nebo magisterské buď v oboru sociální práce, anebo ze školy, která je členem Asociace vzdělavatelů v sociální práci;
- organizační prostředí výkonu sociální práce: úřad, nevládní nezisková organizace, sociální služba; u sociálních služeb dále: pobytová sociální služba, terénní sociální služba, ambulanti sociální služba;
- běžný vs. inovativní přístup k sociální práci: inovativní přístup k sociální práci byl předpokládán v prostředí nevládních organizací a tam, kde je záměrně využíván case management; ostatní prostředí byla chápána jako reprezentanti „běžného přístupu“;
- sociálním pracovníkem uplatňovaný přístup k sociální práci: převážně situační nebo převážně procedurální; to, zda daná osoba patří spíše do skupiny procedurální, nebo spíše situační, určoval výzkumník na základě vlastní předchozí zkušenosti s daným pracovníkem nebo na základě referencí od jiných sociálních pracovníků, případně na základě publikační činnosti daného pracovníka.

Záměrným výběrem byla nejprve vybrána prostředí výkonu sociální práce, a to tak, aby byly zastoupeny 2 typy „úřadů“, všechny 3 formy poskytování sociálních služeb, nevládní neziskové organizace a organizace uplatňující case management. Za každé toto prostředí byly do dotazování zařazeny dva konverzační partneři (vždy každý z jiné organizace). Přičemž jeden s inklinací k situačnímu přístupu a druhý s předpokládanou inklinací k procedurálnímu přístupu. Všichni konverzační partneři museli dále naplňovat výše uvedené první kritérium „vymezení sociálního pracovníka“. Tímto způsobem bylo vybráno 16 osob z 8 prostředí. Jednalo se o tato prostředí: orgán sociálně-právní ochrany dětí, kontaktní pracoviště ÚP ČR, sociální služby – Domov se zvláštním režimem zřizovaný obcí, Pečovatelská služba, Poradenství, nevládní organizace, sociální služby uplatňující vědomé case management.

Bylo uskutečněno 15 výzkumných rozhovorů s 16 respondenty (jeden rozhovor byl skupinový). Prostřednictvím tematické analýzy pak byly analyzovány doslovné přepisy digitálních nahrávek těchto rozhovorů. Tematická analýza byla zvolena s ohledem na výzkumný záměr spočívající v identifikování typologií různých aspektů pojetí sociální práce sociálními pracovníky (Riessman, 2008), v případě tohoto článku se jednalo o oblast využívání znalostí v přímé práci s klienty. Typologie byly vytvářeny induktivně. Úryvky z rozhovorů, které jsou v článku citovány, byly anonymizovány. Jednotliví konverzační partneři jsou pak označeni zkratkou SP a náhodně přiděleným číslem od 1 do 16.



### Kvantitativní šetření

Hlavním cílem následného kvantitativního šetření bylo ověření přítomnosti typologií formulovaných na základě kvalitativního šetření (viz dále Výsledky) napříč různými prostředními výkonu sociální práce v ČR, čili cíl byl opět explorační. Poté, co byla indikována relevance této typologie (po určitých úpravách – viz dále), jsem testovala hypotézu o tom, že zdroje znalostí deklarované sociálními pracovníky se budou lišit v závislosti na typu jejich zaměstnavatele (viz dále zejm. graf 2).

Základní soubor dotazníkového šetření byl tvořen všemi sociálními pracovníky působícími v ČR. Výběrový soubor, tj. sociální pracovníci, kteří byli osloveni s žádostí o vyplnění dotazníku, byl vybrán prostřednictvím stratifikovaného náhodného výběru. To znamená, že sociální pracovníci byli nejprve rozdělení do strat podle prostředí, v němž působí.

Ve druhém kroku pak byl systematickým náhodným výběrem v každé stratě vybrán takový počet sociálních pracovníků, který pro daný soubor (prostředí) zajišťoval reprezentativní výběr při výběrové chybě 5 %. Celkem tak bylo e-mailem a telefonicky prostřednictvím tazatelů v průběhu července a srpna 2019 osloveno s žádostí o vyplnění online dotazníku 3135 sociální pracovníků. Dotazník vyplnilo 729 respondentů, návratnost za celý soubor je 23 %. Reprezentativních dat se podařilo dosáhnout pouze v souboru Sociálních služeb, kde byla návratnost 63 % a počet vyplněných dotazníků 243, a pro sociální pracovníky obcí II. typu – návratnost 51 % a 80 vyplněných dotazníků. Výsledky tohoto šetření je proto třeba s výjimkou podskupiny sociálních pracovníků působících v sociálních službách (viz dále) chápat jako ilustrativní, nikoliv reprezentativní.

Statistická analýza dat získaných v rámci uvedeného dotazníkového šetření byla realizována s využitím softwaru PASW Statistics 17.

### Základní charakteristiky respondentů dotazníkového šetření

Dotazník byl určen sociálním pracovníkům a tomu odpovídá i složení respondentů podle jejich pracovní pozice, kdy většinu tvoří právě sociální pracovníci (84 %), případně sociální pracovníci, kteří současně působí i v roli vedoucího pracovníka (12 %). Nejvíce, tj. třetina, respondentů v našem souboru pracovala v sociálních službách, dále pak 13 % na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a 11 % na pověřených obecních úřadech. Zastoupení respondentů z dalších typů pracovišť – viz tabulku 1.

Tabulka 1: Respondenti dle pracoviště

Typ pracoviště	Počet respondentů*	Podíl respondentů v celém souboru (N = 729)
Obce II. typu	80	11,0 %
Obce III. typu	95	13,0 %
ÚP – HN	64	8,8 %
ÚP – PnP a DOZP	57	7,8 %
OSPOD	25	3,4 %
Zdravotnická zařízení	76	10,4 %
Dětské domovy	14	1,9 %
Školská poradenská zařízení	48	6,6 %
Sociální služby	243	33,3 %
Cizinci – azylová zařízení	16	2,2 %
Věznice a nápravná zařízení	55	7,5 %

Poznámka: \* Celkový součet sloupce „Počet respondentů“ je vyšší než skutečný počet respondentů, a to proto, že někteří respondenti uvedli, že působí na více typech pracovišť současně.



Dotazník nejčastěji vyplňovali respondenti buď s dlouhou praxí v oblasti sociální práce – 11 a více let v tomto oboru působilo 37 % respondentů, nebo naopak s krátkou praxí do 5 let (35 %).

Co se týče kvalifikační úrovně respondentů získané v rámci formálního kvalifikačního vzdělávání, mezi respondenty převažovaly osoby s vysokoškolským vzděláním v některém z oborů kvalifikujících pro výkon sociální práce, přičemž 38 % jich dosáhlo magisterský titul a 35 % titul bakalářský. Z hlediska vystudovaných oborů v souboru dominují absolventi oboru sociální práce (43,8 %), následovaní s velkým odstupem absolventy sociální pedagogiky (22,4 %).

Typický respondent, který vyplnil dotazník, tedy byl sociální pracovník/pracovnice působící v sociálních službách, který dosáhl/a vysokoškolského vzdělání přímo v oboru sociální práce a vzhledem k délce praxe se lze domnívat, že ještě nevyhořel/a (v praxi do 5 let), či již tuto fázi úspěšně překonal/a, případně si vytvořil/a mechanismy, jak se riziku vyhoření bránit (v praxi 11 let a déle). Lze také předpokládat, že výsledky zachycují názory spíše těch sociálních pracovníků, kteří mají zájem o práci v oboru sociální práce a o jeho rozvoj.

## VÝSLEDKY

### **Induktivně vytvořená typologie sociálních pracovníků podle zdrojů znalostí využívaných při přímé sociální práci**

Při kvalitativní analýze rozhovorů se sociálními pracovníky se u tématu „zdrojů znalostí“, z nichž sociální pracovníci odvozují své představy o žádoucích způsobech jednání v přímé práci s klienty, ukázalo, že sociální pracovníci prožívají většinu svých představ o žádoucích pravidlech/způsobech jednání v interakcích jako vzory, tj. již zvnitřněné představy, s jejichž porušením se pro sociálního pracovníka pojí vnitřní sankce ve formě např. psychické nepohody. Svě představy o žádoucích způsobech jednání totiž většinou sociální pracovníci neměli potřebu tazatelům nijak zdůvodňovat, často je prezentovali jako samozřejmé. Pokud je však zdůvodňovali, pak buď instrumentálně, tj. odkazem na účel, kterého se snaží daným jednáním dosáhnout (např. změna náhledu klienta, uklidnění situace, naladění druhé strany na spolupráci apod.), ovšem nejčastěji odkazem na svůj pocit, zkušenost, sebereflexi, že je to tak správné.

Explicitní propojení představ sociálních pracovníků s nějakým rámcem žádoucí praxe bylo přítomno pouze u tří z dotázaných sociálních pracovníků, dva z nich vědomě uplatňovali metodu case management a třetí cíleně usiloval o zkompetentňování klientů v chráněném bydlení.

V neposlední řadě u sociálních pracovníků působících ve veřejné správě, jejichž činnost je více než v sociálních službách vymezena platnou legislativou a interními předpisy, které nezdědala nejsou v souladu s principy sociální práce, jsme zaznamenali po jednom příkladu, kdy hovořili o odmítnutí určité normy ve formě interního předpisu ve prospěch upřednostnění vlastního pravidla žádoucího jednání, které bylo prožíváno jako vzor, tj. pojilo se s vnitřní sankcí.

Lze předpokládat, že vzory žádoucího jednání, o kterých sociální pracovníci hovořili, se z části zakládaly na kdysi dříve sociálním pracovníkem osvojených standardech případně normách, nyní již tak zvnitřněných, že jejich původní zdroj není na vědomé rovině sociálním pracovníkům dostupný. Usuzují tak ze skutečnosti, že řada sociálních pracovníků měla v závěru rozhovoru potřebu zdůraznit, že pro dobrý výkon sociální práce je důležitá nejen praxe, i když tu většinou vnímali jako prioritní, ale i znalost metod sociální práce, komunikačních technik v rámci vedení rozhovoru a také vnitřních předpisů organizace a legislativy. Svě představy o žádoucím jednání v interakcích však často nebyli schopni propojit s těmito zdroji znalostí.

V rámci analýzy jsem identifikovala několik nejvýraznějších zdrojů znalostí, které sociální pracovníci považovali za důležité v rámci své činnosti. Typologii jsem vytvořila podle toho, který zdroj znalostí se v rozhovoru jevil, že je daným sociálním pracovníkem považován za nejdůležitější. Tímto způsobem bylo identifikováno následujících šest typů sociálních pracovníků podle zdrojů znalostí, které sociální pracovníci při přímé sociální práci považovali za nejdůležitější. Každý typ je pojednán v samostatné podkapitole.



### 1. typ: *Reflexe a sebereflexe*

Sociální pracovníci, kteří zdůrazňovali sebereflexi, současně také vnímali jako důležité i další odborné znalosti jak z oblasti sociální práce, základů psychologie a zdravotvědy, tak příslušné legislativy. Tito sociální pracovníci také byli přesvědčeni, že sociální pracovník by se měl stále dále vzdělávat a doplňovat si své znalosti, nicméně sebereflexe jako nástroj tohoto růstu pro ně byla nejdůležitější, proto dala název tomuto typu. Co se týče pracovišť, na kterých tito sociální pracovníci působili, jednalo se o veřejnou správu a ambulantní služby sociální prevence, cílové skupiny byly různorodé – osoby s potřebou péče, osoby bez přístřeší, cizinci.

*Nějaké ty sebezkušenostní výcviky, nebo sebezkušenostní dlouhodobé vzdělávání. To si myslím, že je pro ty SP hodně přínosné, a možná i zásadní v tom, jak si uvědomovat, kde v té práci jsem já, kde je ten klient, co je jeho a co je moje. Ale toto bohužel nemá každý sociální pracovník. (SP 8)*

### 2. typ: *Praxe/zkušenost*

I když většina námi dotázaných sociálních pracovníků hovořila o nezastupitelném významu praxe pro správné jednání v interakcích, jako nejdůležitější a prakticky jediný relevantní zdroj poznání ho vnímaly pouze dvě sociální pracovnice, a to pracovnice, která působila v pobytové službě sociální péče určené pro osoby s potřebou péče, a sociální pracovnice ve veřejné správě.

*Nakonec zjistíte, že vás naučí až ten život a ta praxe v té práci. (SP 6)*

*Takový asi rozumný náhled, takový, já vím, že se to říká blbě, takový ten selský rozum nebo spíš zkušenost. Kdy prostě opravdu vám někdo může říkat, že má tohle vystudované a má načteno..., ale když nemá zkušenost... (SP 11)*

### 3. typ: *Vlastní přesvědčení*

Sociální pracovnice v tomto typu často své představy o žádoucím jednání v interakcích uvozovaly odkazem na sebe sama „Myslím si, že je to tak správné...“ „... protože podle mě tohle vede k úspěchu...“ apod. Tento typ podobný s předchozím typem v tom, že oba pracují s praktickými znalostmi. Zatímco však 2. typ je založen pouze na nich a jedná se o intersubjektivně sdílené zkušenosti, u 3. typu jsou praktické znalosti daným pracovníkem prožívány jako jedinečné a pojí se rovněž s individuální hodnotovou základnou daného pracovníka. Z hlediska působitě těchto sociálních pracovníků se jednalo o terénní a pobytovou službu sociální péče zaměřenou na osoby s potřebou péče.

### 4. typ: *Metody sociální práce*

Část dotázaných sociálních pracovníků pak zmiňovala přímo některé metody sociální práce nebo sociální práci blízké, které považovali za východisko své činnosti. Konkrétně zmiňovali case management, terapeutický přístup, holistický přístup a přístup orientovaný na řešení. Sociální pracovníci hlásící se k určité metodě sociální práce působili nejčastěji v ambulantních službách sociální prevence a dále pak také ve veřejné správě a v pobytové službě sociální péče, přičemž v obou případech byly jejich klienty osoby s potřebou péče.

*Nejtěžejnější je samozřejmě celkově, jak pracovat s těmi klienty, takže metody sociální práce, jako individuálními, skupinová, komunitní plánování, něco takto, práce v komunitě a mít základní povědomí vše vlastně, napadá mě ten holistický přístup, jakože že posuzujeme vlastně ty 4 dimenze, že pro nás jakoby je tohle všechno důležité i třeba, jaké má očekávání ten klient, jaké zdroje vnitřní. (SP 14)*

*A preferujeme jako práci jako nějaké větší síťování nebo dalo by se tomu říkat case management. Když vlastně ten klient potřebuje ještě nějaké další služby z té sítě vlastně, tak ho tam jenom nepošleme, aby se ty práce jako spíš nedabloyaly, ale spíš si dáme jako hromadnou schůzku a rozdělíme si třeba kompetence, kdo co vlastně, který téma bude klient řešit s námi, který téma s nimi. (SP 9)*

*Mám pocit, že těžím z toho budování těch terapeutických kompetencí. To mám pocit, že mi pomáhá teda výrazně. Protože ta sociální práce je stejně o práci se slovem s rozhovorem, byť se děje spousta praktických věcí. (SP 10)*



*Mě výrazně ovlivnil výcvik v solution focused approach. To mělo vliv na to, jakým způsobem dneska asi pracuju s klientem, protože používám některé prvky, ne, že bych používala celkově, ale i způsob pokládání otázek, aby to bylo rozvojové. (SP 15)*

### **5. typ: Komunikační techniky**

Sociální pracovníci z tohoto typu mezi zdroji svých představ o žádoucích způsobech jednání v interakcích jednoznačně zdůrazňovali znalosti z oblasti komunikačních technik. Jednalo se přitom o sociální pracovníky z ambulantní sociální služby pro cizince a pobytové služby sociální péče.

*Takové ty techniky aktivního naslouchání, to se mi teda hodně osvědčilo. To jsem dřív nedělala a neuměla. Tak to se mi osvědčilo. (SP 7)*

*Mě osobně se osvědčují ty komunikační techniky, jako když chceš s někým mluvit, tak si ho posadím a dívám se mu do očí, nejsem ten nad. (...) a mluvit klidně, plně využíváme to, co jsme se naučili ve škole, a tady tohleto se dá plně použít. Klidně mluvit, to zrcadlení, to fakt tyhle metody fungují. Potvrzují na 100 %, že to využiju zcela určitě při dennodenní práci. (SP 16)*

### **6. typ: Vlastní vnitřní metodiky služby, případně vnější zákonné normy**

Tento typ zahrnuje sociální pracovníky, kteří zdůrazňovali význam jejich vnitřních metodických materiálů pro jejich jednání s klienty, nebo znalost právních předpisů souvisejících s danou agendou. Jednalo se sociální pracovníci terénní služby sociální péče určené osobám s potřebou péče a o sociální pracovníci působící ve veřejné správě. Význam znalosti legislativy byl pak také do určité míry zmiňován i v rámci ambulantních služeb pro cizince.

*A já koriguji ty jeho výroky, snažím se je nějak stylizovat, aby to i podle Standardů sociální práce, aby to bylo všechno v souladu s tím, abychom to mohli přepsat do toho individuálního plánu. (...) Takže v tomto směru si myslím, že je dobré si nastavit nějaká ta pravidla v rámci té metodiky, kde máme popsané ať už to, jak jednat se zájemcem či žadatelem o službu, jaké informace jim předat a jak dál postupovat, dále nějaké to jednání s klienty, tedy dbát na dodržování základních lidských práv a jiné různé oblasti. Takže to jsou věci, které máme zmáknuté, jestli to tak můžu říct, v té metodice. (SP 4)*

*My jedeme i to správní řízení, musíme znát ty lhůty, musíme znát ze zákona to odvolání, a třeba těm lidem i radit, podejte si žádost. (...) Ale přímo s tím klientem se snažím to všechno rozebrat, a když je potřeba, tak určitě jim pomoci, poradit. Takže je to určitě i právní přehled pro tuhle práci, orientace v zákonných normách. (SP 1)*

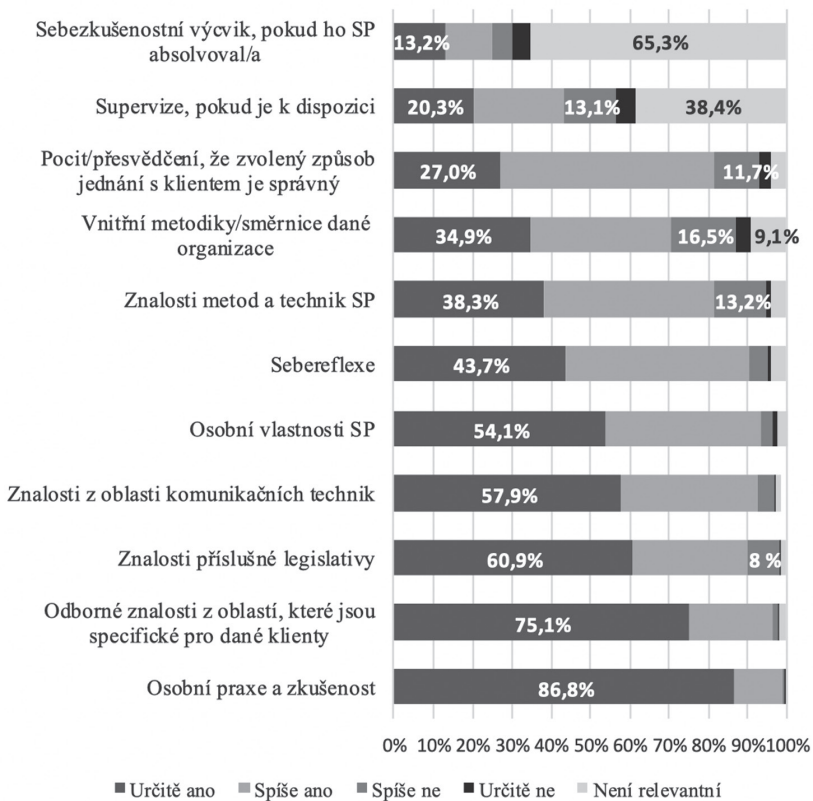
### **Distribuce využívaných zdrojů znalostí mezi sociálními pracovníky ČR**

Již v rámci výzkumných rozhovorů bylo pozorováno, že většina dotázaných sociálních pracovníků považuje osobní praxi a zkušenost za jeden, výjimečně i jediný zdroj, z něhož čerpají návody a odůvodnění zvolených postupů při svém jednání s klienty. Výsledky kvantitativního šetření pak hypotézu o existenci této tendence podporují (viz graf 1 a tabulka 2), a to i napříč různými typy prostředí, kde sociální pracovníci v ČR působí (viz dále graf 2).





Graf 1: Co Vám pomáhá při jednání s klienty? v % (N = 703)



Jak je patrné z grafu 1, více než  $\frac{3}{4}$  sociálních pracovníků, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty, uvedly, že při jednání s klienty jim nejvíce pomáhá:

- vlastní praxe a zkušenost (86,8 %) a
- odborné znalosti z oblastí, které jsou specifické právě pro klienty, s nimiž pracují (75,1 %).

Více než  $\frac{1}{2}$  dotázaných sociálních pracovníků pak jako jednoznačně přínosné vnímala také:

- znalosti příslušné legislativy (60,9 %),
- znalosti komunikačních technik (57,9 %) a v neposlední řadě
- své osobní vlastnosti, které jim při jednání s klienty pomáhají (54,1 %).

Znalosti metod a technik specifických přímo pro profesi sociální práce byly respondenty vnímány spíše jako druhořadé; to, že tyto postupy jim „určitě“ při jednání s klienty pomáhají, uvedlo pouze 38,3 % sociálních pracovníků.

Z výsledků prezentovaných v grafu 1 (odpovědi „není relevantní“) je rovněž zřejmé, že část sociálních pracovníků má v rámci svého výkonu sociální práce ztížený nebo vůbec žádný přístup k nástrojům, které slouží k podpoře reflexivity, a tedy i autentické profesionality (srov. Thompson, 2016):  $\frac{1}{3}$  respondentů uvedla, že nemá k dispozici supervizi a  $\frac{2}{3}$  neabsolvovaly žádný sebezkušnostní výcvik. Co se týče supervize, dle našich dat je nejlépe dostupná mezi sociálními pracovníky působícími v sociálních službách – supervizi má k dispozici 83 % z nich. Naopak nejhorší situace byla v tomto ohledu detekována mezi sociálními pracovníky ÚP ČR, z nichž  $\frac{2}{3}$  přístup k supervizi neměly. Nicméně ani v řadě dalších sektorů, kde je sociální práce vykonávána, nebyla situace v oblasti supervize příznivá – supervizi neměla k dispozici přibližně polovina sociálních pracovníků ve



zdravotnictví, vězeňské správě, školství a na obecních úřadech obcí s pověřeným obecním úřadem. I když supervize není zdaleka dostupná všem sociálním pracovníkům a ti, kteří ji k dispozici mají, ji vnímají spíše jako doplňkový zdroj podpory jejich práce (viz graf 1), našli se i tací sociální pracovníci, byť v řádu jednotlivců, kteří ji v porovnání s ostatními nabídnutými položkami považují za nejvíce prospěšnou pro jejich práci s klienty (viz tabulka 2). Většina respondentů však v situaci, kdy měla vybrat pouze jeden nejvýznamnější zdroj znalostí podporující jejich práci s klienty, volila opět *vlastní praxi a zkušenost* (60,6 %). S velkým odstupem se pak na druhém místě umístily *odborné znalosti z oblastí, které jsou specifické právě pro klienty, s nimiž pracují*, které jako největší pomoc při práci s klienty uvedlo 16,1 % respondentů.

Tabulka 2: Co Vám při jednání s Vašimi současnými klienty pomáhá NEJVÍCE? Respondenti mohli vybrat pouze jednu položku, N = 703

Typ znalostí / zdrojů znalostí / dovedností	Podíl respondentů
znalosti příslušné legislativy	3,7 %
praxe a zkušenost SP	60,6 %
znalosti z oblasti komunikačních technik	3,3 %
osobní vlastnosti SP	6,5 %
odborné znalosti z oblastí, které jsou specifické pro klienty dané organizace/služby	16,1 %
pocit či přesvědčení SP, že zvolený způsob jednání s klientem je správný	2,8 %
supervize	0,9 %
znalosti z oblasti metod a technik sociální práce	1,0 %
sebereflexe SP	1,1 %
vnitřní metodiky/směrnice dané organizace	1,7 %
sebezkušenostní výcvik	1,4 %

Otázka „Co Vám při jednání s Vašimi současnými klienty pomáhá nejvíce?“ mi dále umožnila určit rozšíření jednotlivých typů sociálních pracovníků podle zdrojů znalostí, které typicky využívají při své práci, vytvořených na základě analýzy kvalitativních dat (viz výše) mezi sociálními pracovníky, kteří se zúčastnili našeho dotazníkového šetření. Jak ukazuje tabulka 3, mezi našimi respondenty byl nejvíce rozšířen 2. typ *Praxe a zkušenost* (60,6 %), naopak nejméně respondentů vnímalo jako nejdůležitější oporu při své práci s klienty *Metody sociální práce*, tj. 4. typ (1 %).



Tabulka 3: Podíl respondentů dle typologie sociálních pracovníků formulované z hlediska jimi typicky využívaných zdrojů znalostí, N = 703

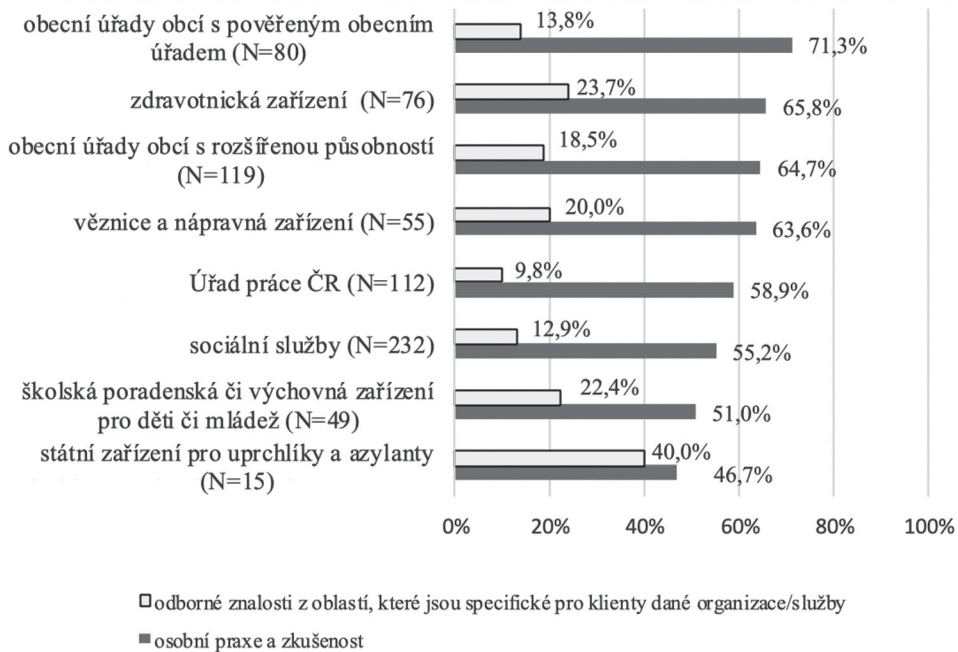
Typ sociálního pracovníka	Položka/y otázky „Co Vám při jednání s Vašimi současnými klienty pomáhá nejvíce?“ v dotazníku identifikující daný typ	Podíl respondentů
1. typ: Reflexe a sebereflexe	supervize	3,4 %
	sebereflexe SP	
	sebezkušnostní výcvik	
2. typ: Praxe a zkušenost	praxe a zkušenost SP	60,6 %
3. typ: Vlastní přesvědčení	pocit či přesvědčení SP, že zvolený způsob jednání s klientem je správný	2,8 %
4. typ: Metody sociální práce	znalosti z oblasti metod a technik sociální práce	1,0 %
5. typ: Komunikační techniky	znalosti z oblasti komunikačních technik	3,3 %
6. typ: Vnitřní metodiky organizace / zákonné normy	vnitřní metodiky/směrnice dané organizace	5,4 %
	znalosti příslušné legislativy	

Typ znalostí *odborné znalosti z oblastí specifických pro danou klientelu* zmiňovali i sociální pracovníci v rámci kvalitativního šetření, nicméně tyto zmínky nebyly natolik systematické, aby vytvořily samostatný typ sociálních pracovníků. Obdobně tomu bylo s položkou *osobní vlastnosti SP*, které navíc nelze vnímat jako znalost či zdroj znalostí, neboť odkazují k osobnímu nadání, případně k rozvinutým osobním dovednostem.

Jelikož typologie sociálních pracovníků podle zdrojů znalostí, které typicky využívají při své práci, naznačovala určitou souvislost mezi typem pracoviště sociálního pracovníka a preferovanými zdroji znalostí využívaných v praxi, provedla jsem i třídění II. stupně. Výsledky ukazují mezi pracovišti určité rozdíly, tyto však nejsou většinou příliš výrazné. V rámci všech typů pracovišť uváděli sociální pracovníci jako „nejvíce nápomocný“ zdroj shodně s celkovými výsledky *svou praxi a zkušenost*, na druhém místě pak *odborné znalosti z oblastí, které jsou specifické právě pro klienty, s nimiž pracují* (viz graf 2). *Praxe a zkušenost* pak byla nejvíce akcentována sociálními pracovníky působícími na obecních úřadech obcí s pověřeným obecním úřadem (tj. obec II. typu). *Odborné znalosti dané problematiky* byly poněkud překvapivě nejméně zdůrazňovány sociálními pracovníky ÚP ČR, kteří současně téměř stejnou měrou (9 % a 8 %) vnímali jako nejvíce přínosné pro práci s klienty *své osobní vlastnosti a znalosti legislativy*. Tato kombinace zdrojů znalostí informujících praxi implikuje, že sociální práce v rámci ÚP ČR je jejími aktéry vnímána především jako činnost, kterou se učí praxí. Dodejme, že význam *osobních vlastností sociálního pracovníka* při práci s klienty byl uváděn nejen sociálními pracovníky ÚP ČR, ale i sociálních služeb (10,8 %).



Graf 2: Co Vám při jednání s Vašimi současnými klienty pomáhá NEJVÍCE? Nejčastěji jmenované položky podle typu zaměstnavatele sociálního pracovníka, v %



## DISKUSE

Z právě prezentovaných výsledků je zřejmé, že znalostní báze českých sociálních pracovníků a pracovníc je značně rozsáhlá, podobně jako u jejich zahraničních kolegů (srov. např. Trevithick, 2005; Thompson, 2015; Payne, 2016). Použijeme-li Paynova (2016) rozřídění znalostí a teorií v sociální práci, pak se jeví, že čeští sociální pracovníci se při své každodenní práci s klienty opírají především o neformální teorie vztahující se k praxi sociální práce, případně o neformální teorie o problému, který sociální pracovník řeší. Oba tyto druhy teorií lze očekávat mezi sociálními pracovníky patřícími do 2. typu, tj. mezi těmi, kteří jako hlavní zdroj vědění, podle něhož orientují svou činnost, uvádějí vlastní *praxi a zkušenost*. Dodejme, že mezi respondenty našeho dotazníkového šetření se k tomuto typu hlásilo téměř 61 %. Naopak formální teorie vztahující se k praxi sociální práce nehrají, zdá se, alespoň mezi námi dotázanými sociálními pracovníky, významnou roli, neboť do 4. typu, tj. mezi sociální pracovníky, kteří odvozují své představy o tom, jakým způsobem je v konkrétním případě vhodné postupovat, od *na praxi zaměřených teorií sociální práce*, bylo možné zařadit pouze 1 % našich respondentů a do 1. typu sociálních pracovníků reflexivně využívajících komplexní znalosti 3,4 % respondentů.

Lze tedy předpokládat, že většina našich respondentů by patrně, pokud by byla požádána, aby vysvětlila a obhájila cíle a postup intervence, který v daném případě zvolila, argumentovala tím, že se jednalo buď o *zaužívaný postup* (2. typ Praxe a zkušenost), případně že se jednalo o postup odvozený z *vnitřních směrnic či legislativy* (6. typ Vnitřní metodiky a legislativy). Z pozic sociálního pracovníka jako autonomního profesionála by patrně bylo schopno argumentovat pouze necelých 5 % z našich respondentů, tj. těch, které bylo možno přiřadit k typu, který využívá komplexní zdroje znalostí, které podrobuje průběžně *reflexi* (1. typ; 3,4 % respondentů) a sociální pracovníky a pracovnice, kteří za hlavní zdroj znalostí, o který opírají svoji praxi, označili *metody sociální práce* (4. typ; 1 %).



Jsou to však především formální „praktické“ teorie sociální práce, které Payne (2016) považuje za právě ten typ odborných znalostí, který je specifický pro sociální práci a jako profesi ji odlišuje od jiných pomáhajících profesí. Z hlediska postupu směrem k profesionalizaci sociální práce v ČR tak nejsou předloženy výsledky příliš povzbudivé.

Jak jsem ale zmínila již v Úvodu, určitá míra odtažitosti či skepse vyjadřovaná částí sociálních pracovníků vůči formálním praktickým teoriím sociální práce se objevuje i v jiných zemích než jen v ČR. Zatímco Thompson (2015) si myslí, že ti sociální pracovníci, kteří svou činnost odůvodňují primárně praxí a zkušeností, tak činí, protože v podstatě nechťejí své postupy vystavit kritickému posouzení či zpětnému uvažování o nich, Payne (2016) přistupuje k analýze důvodů, proč je těžké pro řadu sociálních pracovníků pracovat s teoriemi sociální práce v praxi, resp. proč je často odmítají, diferencovaněji. Lze říct, že všechny důvody, které uvádí, úzce souvisejí s představou sociálních pracovníků či jejich zaměstnavatele o tom, co to je sociální práce, přičemž součástí této představy není profesionalita v sociální práci, což je blízké českému kontextu (viz výše kap. *Souvislost mezi historickým...*). Podle Payna (2016:14) mezi časté důvody odmítání teorií sociální práce patří přesvědčení jako:

- praktici se mohou spolehnout výhradně na dovednosti, které si osvojili v běžném mezilidském kontaktu (např. být vřelý, vstřícný),
- praxe sociální práce spočívá především na naučených komunikačních dovednostech a technikách rozhovoru (jako např. klást otevřené otázky),
- praxe je odvislá především od zákonné úpravy a administrativních postupů (např. pravidla přístupu k dokumentaci a pravidla předávání informací o případu dalším profesionálům),
- praxe je založena na praktických postupech rozvinutých v dané organizaci a osvojených tamními zaměstnanci,
- praxe je založena spíše na „teoriích o problému“ (např. truchlení a ztráta) než na teoriích sociální práce.

Pro úplnost je třeba dodat, že znalosti z oblasti *komunikačních technik*, na nichž je v naší typologii založen 5. typ, nejen Payne (2016), ale třeba i Trevithick (2005) řadí mezi dovednosti, nikoliv znalosti. To samé platí pro *osobní vlastnosti*, které uvedlo 6,5 % respondentů jako to, co jim při jednání s klienty pomáhá nejvíce. Naproti tomu *znalost vnitřních metodik a příslušné legislativy* (typ 5.) mezi znalosti nezbytné pro sociální pracovníky patří (Thompson, 2015), nejedná se ale o teorie specifické pro sociální práci (Payne, 2016). V neposlední řadě pak *odborné znalosti z oblasti specifických pro danou klientelu* již podle Payna (2016) jedním z typů teorií sociální práce jsou, a sice patří mezi teorie o „světě klienta“, autor nicméně upozorňuje, že tyto znalosti nelze aplikovat přímo, neboť primárně byly formulovány v rámci jiných vědních oborů, a je nutné je pro využití v sociální práci přizpůsobit.

První nástroj, o kterém lze uvažovat v souvislosti s podporou většího uplatňování teorií specifických pro sociální práci, je kvalifikační vzdělávání sociálních pracovníků. V této oblasti se však nelze spokojit pouze s požadavkem terciárního vzdělávání v sociální práci, ale podstatně záleží i na jeho pojetí. Jak ukazuje Dominelli (1996), nelze automaticky klást rovnítko mezi získávání odborných specializovaných znalostí na straně jedné a kvalifikační vzdělávání na straně druhé. Kvalifikační vzdělávání pro výkon sociální práce, byť realizované v rámci terciárního vzdělávání, není samo o sobě zárukou toho, že jeho absolventi budou vybaveni potřebnými odbornými znalostmi pro uplatňování profesionálního přístupu v sociální práci. Dominelli na příkladu vzdělávání sociálních pracovníků ve Velké Británii objasňuje, jak uplatňování na kompetence orientovaného vzdělávání v sociální práci vede k taylorizaci, fragmentarizaci, deprofesionalizaci výkonu sociální práce a k posílení opresivních a byrokratických prvků. Deprofesionalizace sociální práce pak podle pozorování Healy a Meagher (2004), které reflektují výkon sociální práce především v USA, představuje největší hrozbu pro kvalitní výkon sociální práce. Při kvalifikačním vzdělávání se tedy nelze soustředit pouze na rozvoj kompetencí a praktických dovedností, ale zásadní je i rozvoj schopností budoucích sociálních pracovníků vyučované metody sociální práce aplikovat v praxi



a dále podpora rozvoje jejich kritického myšlení a technik reflektování vlastní praxe (srov. např. Hubíková, Havlíková, 2017).

Celoživotní vzdělávání, které se nabízí jako další možnost, jak zvýšit pronikání odborných znalostí specifických pro sociální práci, je součástí etického kodexu českých sociálních pracovníků (Společnost sociálních pracovníků ČR, 2006) a je také do určité míry upraveno zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, v němž je koncipováno jako „další“ vzdělávání a je upraven nezbytný počet hodin s ohledem na vybrané formy vzdělávání. Kromě formálního ukotvení celoživotního vzdělávání se ale jako žádoucí jeví i formulování určitých standardů dalšího vzdělávání (Mátel, Kužyšín, Schavel, 2019) a zlepšení podmínek pro realizaci dalšího vzdělávání, a to jak na straně zaměstnavatelů, zejména hrazení nákladů spojených s dalším vzděláváním, umožnění vzdělávání v rámci pracovní doby, využívání individuálních vzdělávacích plánů skutečně k rozvoji pracovníků a nikoliv jen jako nutného „administrativního zla“, tak rozsahu a obsahu nabídky akreditovaného dalšího vzdělávání tak, aby umožňovalo několikaleté specializační vzdělávání (Havlíková et al., 2018).

V neposlední řadě jsou to i pracovní podmínky, nastavení cílů sociální práce a míry autonomie sociálních pracovníků v jednotlivých organizacích, stejně jako postoje jejich nadřízených, které v nemalé míře mohou podporovat či naopak znesnadňovat využívání a rozvoj metod a praktických přístupů rozvinutých v rámci sociální práce jako profese a je třeba věnovat jim pozornost nejen v rámci legislativních nástrojů, ale i profesních standardů (srov. Hubíková et al., 2015; Havlíková et al., 2018). Nutno ovšem doplnit, že role managementu se v tomto ohledu jeví jako klíčová. Podpora profesionalizace sociální práce tedy musí nezbytně zahrnovat i osvětové, vzdělávací a diskusní aktivity zapojující přímé nadřízené sociálních pracovníků, které jim umožní objevit a zhodnotit to, jaký přínos by pro pracoviště či službu, kterou řídí, měl výkon sociální práce uplatňující autentickou profesionalitu.

## ZÁVĚR

V tomto článku jsem se zabývala otázkou zdrojů znalostí, které čeští sociální pracovníci dle svých vlastních vyjádření využívají jako oporu při přímé práci s klienty. Tomuto tématu jsem se věnovala na základě výsledků analýzy rozhovorů a následného dotazníkového šetření, které sice s ohledem na relativně nízkou návratnost nejsou reprezentativní pro všechny sociální pracovníky v ČR, nicméně naznačují určitou tendenci či trend v této oblasti.

Dle našich zjištění dotázaní sociální pracovníci a pracovnice odvozují své představy o tom, jakým způsobem je žádoucí s jejich klienty pracovat, od svých zkušeností z praxe: 87 % respondentů uvedlo, že jim osobní praxe a zkušenost při interakcích s klienty „určitě“ pomáhá a 61 % respondentů označilo praxi a zkušenost jako v porovnání s ostatními zdroji znalostí vůbec tu „nejdůležitější“ oporu jejich přímé práce. Znalosti metod a technik sociální práce byly našimi respondenty vnímány spíše jako doplňkové, neboť se umístily až na 6. místě z 11 nabídnutých položek, a dokonce 13 % respondentů uvedlo, že tyto znalosti jim při přímé práci s klienty „spíše“ nepomáhají. Důležitější než znalosti metod a technik se očima našich respondentů ukázaly být platná legislativa či osobní vlastnosti sociálního pracovníka. Dle výše rekapitulované odborné literatury vztahující se k profesionalitě v sociální práci tyto výsledky poukazují na ambivalentní vztah českých sociálních pracovníků k profesionálnímu pojetí výkonu této profese. Což nemusí mít nutně dopady na kvalitu vykonávané sociální práce, ale zcela jistě to přináší sociálním pracovníkům potíže v situacích, kdy mají obhajovat zvolené postupy, či pokud při řešení daných situací musí spolupracovat s odborníky z jiných profesí, kteří nejsou obeznámeni s neformálními praktickými teoriemi sociální práce a argument praktických zkušeností často nepovažují za relevantní.

Z hlediska případné podpory rozsáhlejšího rozpoznání důležitosti a využívání v praxi i formálních teorií vztahujících se k praxi sociální práce se pak jeví být klíčovými tyto prvky:

kvalifikační vzdělávání sociálních pracovníků, celoživotní profesní vzdělávání sociálních pracovníků, podpora reflexe při praxi zejména skrze supervizi (srov. Havlíková et al., 2018; Mátel, Kužyšín, Schavel, 2019) a odpovídající nastavení pracovních podmínek sociálních pracovníků.



## POUŽITÉ ZDROJE

- BALÁŽ, R. 2017. Profesionalita sociálních pracovníků: Znamka kvality, anebo procedurální berlička? *Sociální práce / Sociálna práca*, 17(6), 131–151.
- BALÁŽ, R., MUSIL, L. 2016. Faktory bránící dosahování oborových zájmů sociální práce. *Sociální práce / Sociálna práca*, 16(5), 50–69.
- DANIHELKOVÁ, E. 2016. Ekonomické předměty v bakalářském studijním programu sociální práce. *Sociální práce / Sociálna práca*, 16(5), 26–39.
- DOMINELLI, L. 1996. Deprofessionalizing Social Work: Anti-Oppressive Practice, Competencies and Postmodernism, *British Journal of Social Work*, 26(2), 153–175.
- FERGUSON, I., WOODWARD, R. 2009. *Radical Social Work in Practice: Making a Difference*. Bristol: Policy Press.
- GREENWOOD, E. 1957. Attributes of a Profession. *Social Work*, 2(3), 44–55.
- GRUNDĚLOVÁ, B. 2019. Genderové aspekty v sociální práci s rodinou – implikace pro vzdělávání. *Sociální práce / Sociálna práca*, 19(2), 53–67.
- HANUŠ, P. 2007. Kdo je sociální pracovník a proč by měl být vzdělaný. *Sociální práce / Sociálna práca*, 7(1), 5–6.
- HAVLÍKOVÁ, J., KRCHŇAVÁ, A., RŮŽIČKOVÁ, J. et al. 2018. *Odborný výkon sociální práce ve veřejné správě a v sociálních službách: role vstupního vzdělání a dalšího vzdělávání*. Praha: VÚPSV, v. v. i.
- HAVRDOVÁ, Z. 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium.
- HEALY, K., MEAGHER, G. 2004. The Reprofessionalization of Social Work: Collaborative Approaches for Achieving Professional Recognition. *British Journal of Social Work*, 34(2), 243–260.
- HENDL, J. 2016. *Kvalitativní výzkum. Základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál.
- HUBÍKOVÁ, O., HAVLÍKOVÁ, J. 2017. Reflektivní praxe v sociální práci: diskuse na příkladu sociální práce s lidmi v hmotné nouzi. *Sociální práce / Sociálna práca*, 17(2), 42–57.
- HUBÍKOVÁ, O., HAVLÍKOVÁ, J., MUSIL, L. 2015. Pracovní podmínky výkonu sociální práce v rámci agendy příspěvku na péči. *Sociální práce / Sociálna práca*, 15(2), 3–24.
- HUGMAN, R. 1996. Professionalization in Social Work: The Challenge of Diversity. *International Social Work*, 39(2), 131–147.
- CHYTILOVÁ, O. 2006. Czech Republic: Is Social Work a Science or Is It Just a Profession? *Social Work & Society*, 4(2), 330–340.
- IFSW (INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS). 2014. *Global Definition of Social Work Profession* [online]. Rheinfelden: IFSW. [30. 1. 2020]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- LEVICKÁ, K., UHNÁKOVÁ, D. 2019. Problémy v praktickém vzdělávání studentek a studentů sociální práce. *Sociální práce / Sociálna práca*, 19(2), 88–105.
- MÁTEL, A., KUŽYŠIN, B., SCHAVĚL, M. 2019. Reflexia ďalšieho vzdelávania a profesijného rozvoja sociálnych pracovníkov na Slovensku a v Českej republike. *Sociální práce / Sociálna práca*, 19(2), 21–42.
- MUSIL, L. 2008. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce“. *Sociální práce / Sociálna práca*, 8(2), 60–79.
- NAVRÁTIL, P. 1998. Sociální práce jako sociální konstrukce. *Sociologický časopis*, 34(1), 37–50.
- NAVRÁTIL, P., ŠIŠLÁKOVÁ, M. 2007. *Praktické vzdělávání v sociální práci*. Brno: Tribun.
- NAVRÁTILOVÁ, J., NAVRÁTIL, P. 2016. Vzdělávací diskurzy v sociální práci. *Sociální pedagogika*, 4(1), 38–56.
- OUJEZDSKÁ, I., GOJOVÁ, V. 2016. Vzdělávání sociálních pracovníků v oblasti sociálního podnikání. *Sociální práce / Sociálna práca*, 16(5), 7–25.
- PAYNE, M. 2016. *Modern Social Work Theory*. 4th edition. Oxford: Oxford University Press.
- PUNOVÁ, M. 2019. Posilování odolnosti v praktickém vzdělávání studentů sociální práce. *Sociální práce / Sociálna práca*, 19(2), 5–20.



- RANDALL, G. E., KINDIAK, D. H. 2008. Deprofessionalization or Postprofessionalization? Reflections on the State of Social Work as a Profession. *Social Work in Health Care*, 47(4), 341–354.
- RIESSMAN, C. 2008. *Narrative Methods for the Human Sciences*. Los Angeles, London, New Delhi, Singapore: Sage Publications.
- SILVERMAN, D. 2013. *Doing Qualitative Research*. 4th edition. Los Angeles: Sage.
- SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. 2006. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR* [online]. Praha: SSP ČR. [3. 2. 2020]. Dostupné z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspcr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspcr.pdf)
- ŠPILÁČKOVÁ, M. 2018. Etablování profesionální sociální práce v rámci sociální politiky podniků na území Čech a Moravy. *Sociální práce / Sociálna práca*, 18(5), 5–18.
- THOMPSON, N. 2016. *The Professional Social Worker: Meeting the Challenge*. London, New York: Palgrave Macmillan.
- THOMPSON, N. 2015. *Understanding Social Work: Preparing for Practice*. 4th edition. London: Palgrave Macmillan.
- TREVITHICK, P. 2005. *Social Work Skills. A Practice Handbook*. Maidenhead: Open University Press.
- WEISS-GAL, I., WELBOURNE, P. 2008. The Professionalisation of Social Work: A Cross-national Exploration. *International Journal of Social Welfare*, 17(4), 281–290.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.*





# Reflexe hodnot z perspektivy sociálních pracovníků

## *The Reflection of Values from the Perspective of Social Workers*

Zdeňka Dohnalová, Robert Trbola

Mgr. et Mgr. Zdeňka Dohnalová, Ph.D.,<sup>1</sup> je odbornou asistentkou na Katedře sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity. Působí také jako externí vyučující na Evangelické akademii, Vyšší odborné školy sociálně právní v Brně. Profesně se orientuje na oblast aplikované etiky, thanatologie a supervize zaměřené na studentské praxe sociálních pracovníků.

Ing. Robert Trbola<sup>2</sup> působí od roku 2002 jako výzkumný pracovník Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí, v. v. i., výzkumné centrum Brno. Působí také jako externí vyučující na Evangelické akademii, Vyšší odborné školy sociálně právní v Brně. V současné době se zabývá oblastmi sociální práce, sociálního začleňování a sociální integrace.

### **Abstrakt**

**CÍLE:** Autoři v článku chtějí seznámit čtenáře s dílčími výsledky výzkumu a zodpovědět hlavní výzkumnou otázku: Jaké hodnoty vnímají sociální pracovníci – účastníci výzkumu – jako zásadní? **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** V případě prezentovaného výzkumu se autoři pohybují na půdě profesní etiky – etiky sociální práce. Zaměřili se na hodnoty profesní a na základě studia zdrojů se orientovali také na hodnoty osobní a hodnoty organizace. **METODY:** Autoři prezentují dílčí výsledky kvalitativní části smíšeného výzkumu zaměřené na oblast hodnot sociálních pracovníků. Informanty se stalo 22 sociálních pracovníků z různých oblastí sociální práce. **VÝSLEDKY:** Osobní hodnoty někteří informanti vyjadřovali prostřednictvím představení subjektivně vnímané vlastní osobnostní charakteristiky. Výzkumníci dále ve výpovědích účastníků výzkumu identifikovali hodnoty vztahující se k osobnímu životu informantů; k výkonu práce a s tím spojenému přínosu pro jejich život a hodnoty vztahující se ke klientům a kolegům. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Na základě získaných dat autoři vyvozují některá doporučení pro vytvoření nového etického kodexu sociálních pracovníků.

### **Klíčová slova**

profesní etika, hodnoty, sociální práce

### **Abstract**

**OBJECTIVES:** In this article, the authors would like to apprise readers with partial research results and answer the research question: “What values do social workers – participants of the research

<sup>1</sup> Kontakt: Mgr. et Mgr. Zdeňka Dohnalová, Ph.D., Katedra sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity, Joštova 10, 602 00 Brno; dohnalova@fss.muni.cz

<sup>2</sup> Kontakt: Ing. Robert Trbola, Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i., výzkumné centrum Brno, Joštova 10, 602 00 Brno; robert.trbola@vupsv.cz



– perceive as essential?” THEORETICAL BASE: In the presented research, the authors delve into the area of professional ethics – especially the ethics of social work and professional values. Based on the study of resources, they also focus on personal and organization values. METHODS: The authors present the partial results of the qualitative part of a mixed research study focused on the values of social workers. There were 22 social workers from various areas of social work who served as informants. OUTCOMES: Personal values were expressed by some informants through the presentation of subjectively perceived personal characteristics. In addition, the researchers have identified values relating to the personal life of the informants in their statements, values relating to their work and the associated benefits for their lives and values related to clients and colleagues. SOCIAL WORK IMPLICATIONS: Based on the data obtained, the authors draw some recommendations for the new “Ethical Code for Social Workers”.

### Keywords

professional ethics, values, social work

## ÚVOD

Cílem předloženého příspěvku je seznámení čtenářů s dílčími výsledky smíšeného výzkumu věnovaného profesní etice sociální práce; respektive výzkumu etických dilemat, principů a hodnot sociálních pracovníků. Daný výzkum jsme realizovali s vědomím toho, že v souvislosti s přípravou návrhu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a shromažďováním podkladů pro vytvoření etického kodexu sociálních pracovníků je klíčová znalost etických dilemat, která jsou v praxi sociálními pracovníky řešena, a také vědění hodnot a principů vnímaných sociálními pracovníky jako zásadní. Podle Haškovcové (2010) se v hodnotově nepřehledné situaci určitou oporou stávají právě etické kodexy, kterých exponenciálně přibývá ve všech sférách celospolečenského života. Bylo by však neuvážené se domnívat, že v obecné hodnotové neuspořádanosti mohou etické kodexy plnit roli záchrany (ibid.).

Z výše uvedených důvodů jsme v letech 2018–2019 realizovali projekt Výzkum etických dilemat hodnot a principů sociální práce v rámci veřejné zakázky vyhlášené Ministerstvem práce a sociálních věcí (MPSV). Naším úkolem bylo zpracovat v analytické studii teoretické a empirické podklady pro cílenou koncepční a metodickou činnost MPSV v dané oblasti, která přispěje k rozvoji profesionalizace sociální práce. Podle Fischera s Jinkem (2013) etika sociální práce v určitém smyslu dotváří samu profesi sociální práce, kdy naznačuje možná zkvalitnění přístupu k adresátům sociální práce, ke kolegům, ke společnosti jako celku a k sociálnímu pracovníkovi samotnému. Vyjmenovaným oblastem se věnuje i Etický kodex České společnosti sociálních pracovníků (2006), který prezentuje pravidla etického chování sociálního pracovníka ve vztahu ke klientovi, ke svému zaměstnavateli, ke kolegům, ke svému povolání a odbornosti a ke společnosti. Součástí projektu bylo shromáždění podkladů a doporučení pro vytvoření nového etického kodexu (v souladu s věcným záměrem zákona o sociálních pracovnících). K tomuto výstupu se upínal náš výzkumný cíl a dále v textu jej budeme reflektovat.

V této akademické stati se orientujeme na dílčí – kvalitativní – část smíšeného výzkumu věnovaného hodnotám sociálních pracovníků a hledáme odpověď na hlavní výzkumnou otázku ve znění: *„Jaké hodnoty vnímají sociální pracovníci – účastníci výzkumu – jako zásadní?“*<sup>3</sup> Výzkum hodnot sociálních pracovníků je úzce provázán se sociální prací, která je podle Elichové (2017) ze své podstaty etickým oborem. Podle Clarka (2000) je v sociální práci běžné zaměřovat rozsáhlý „seznam hodnot“ s etikou. To je však nevhodné, neboť toto slučování nerozlišuje mezi stanovenými

<sup>3</sup> Ve smíšeném výzkumu se v modifikované podobě jednalo o první z dílčích výzkumných otázek, jejichž prostřednictvím jsme hledali odpověď na hlavní výzkumnou otázku.



cíli a užitečnými, případně doporučenými přístupy směřujícími k jejich dosažení. Profesionální etika musí zahrnovat požadované základní hodnoty, kterých však nemusí být mnoho, tvrdí Clark. V ideálním případě je profesionální etika odvozena od hodnot, ale není s nimi totožná (ibid.). Proto jsme považovali za nezbytné na začátku smíšeného výzkumu shromáždit informace o hodnotách vnímaných sociálními pracovníky jako klíčové – tyto výsledky přinášíme níže v textu – a na jejich základě jsme poté realizovali další části výzkumného šetření, z nichž jsme již vyvodili sadu podkladů a doporučení pro tvorbu nového etického kodexu. Zájemci se mohou se souhrnnou výzkumnou zprávou vzešlou z popisovaného projektu seznámit na webových stránkách Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí, v. v. i. (Nečasová, Dohnalová, Trbola, 2020).

## HODNOTY V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Švarcová (2015) uvádí, že pojem hodnota patří mezi slova často užívaná v běžné mezilidské komunikaci, avšak jen málokdo je schopen přesně popsat, jaký má daný pojem význam. Podobně je tomu podle dané autorky i v odborné literatuře. Pojem hodnota je obtížné jednoznačně definovat a téměř každý autor má vlastní definici nebo pojetí hodnoty. V nejobecnějším pojetí je hodnota „*pojem pro ocenění čehokoli ve smyslu materiálním i duchovním*“ (Vacek, 2008 in Švarcová, 2015:17). Z filosofického hlediska se za hodnotu považuje to, co dává světu smysl, co umožňuje člověku základní (hodnotovou) orientaci ve světě (Švarcová, 2015). V oboru etika sociální práce lze pozorovat snahu vystihnout nesnadno uchopitelný pojem dobra či cíle výčtem hodnot, principů, metod a standardů „*odvozených od podmínek nutných pro zdařilý život člověka ve společnosti*“ (Fischer, Jinek, 2013:155). Hodnoty zasahují do všech oblastí našich životů. Jak konstatují Fischer a Jinek (2013:155), v etice sociální práce figurují různorodé hodnoty odpovídající rozmanitosti adresátů sociální práce a pluralitě jejich potřeb a zájmů. „*I v rámci profesní komunity lze nalézt celou řadu hodnotových postojů a individuálních opcí. Zároveň se však uplatňuje požadavek tyto různorodé hodnoty poměřovat a nalézat společná hlediska, na jejichž základě bychom se mohli na hodnocení shodnout (a např. společně usilovat o sociální změnu).*“ A právě na této shodě by měl být vystaven již výše zmíněný nový etický kodex sociálních pracovníků. Do etické reflexe profesionálního působení sociálních pracovníků výrazně vstupuje rovněž důraz na znalost sebe sama, zejména na hodnoty a principy, ze kterých sociální pracovník jako jedinec vychází při snaze o pokud možno objektivní posuzování konkrétních faktů daného problému (Fischer, 2010a).

Protože se pohybujeme na poli profesionální etiky, nemohli jsme opomenout zkoumání hodnot profesionálních. Göbelová (2015:47) uvádí, že profesionální hodnoty tvoří jádro profesionálních standardů. Z hlediska typologie profesionálních hodnot se objevují různé definice pojetí těchto hodnot. Podle autorky je však patrné, že představa „*postoje vůči práci nebo orientaci v souvislosti s prací*“ představuje centrální prvek většiny interpretací. Většina definic pracovních hodnot je v souladu s pojetím, že profesionální hodnoty jsou specifické cíle, které jednotlivec považuje za důležité a kterých se snaží v pracovním prostředí dosáhnout. Profesionální hodnoty tvoří specifickou životní oblast člověka, která vychází z obecných životních (tedy osobních) hodnot jedince (ibid.). Osobním hodnotám je možné přisoudit určité priority a uvážit, zda souznější s osobními cíli našeho jednání a s našimi profesionálními hodnotami (Fischer, Jinek, 2013). Podle Baumana (1997) hodnoty, které zastávám a ctím, mi umožňují srovnávat dostupné cíle a určit, který z nich se jeví jako nejlepší. Fischer (2010b:67) upozorňuje, že existují i případy, kdy pracovník není s ohledem na vlastní systém hodnot schopný vykonávat určitou profesi nebo její konkrétní odbornost. „*Důsledné promyšlení vztahu profesionálních a osobních hodnot sociálního pracovníka již během odborné přípravy by mělo předcházet situacím, ve kterých by oprávněně předpokládané profesionální hodnoty měly ustupovat osobním hodnotám pracovníka.*“ Teorie a výzkum profesionálních hodnot vycházejí do značné míry z předpokladu, že profesionální hodnoty jsou odvozeny ze základních hodnotových systémů, které lidem pomáhají orientovat se v různých životních oblastech a v profesionálních činnostech (Göbelová, 2015). Fischer (2010b) uvádí, že profesionální hodnoty představují široký systém, který se pro větší efektivitu práce v některých organizacích



dále vymezuje, což se zpravidla činí v prohlášeních o poslání organizace. Gumpert (2007 in Čajková-Eibichtová, Havrdová, 2010:68) připomíná, že na organizační úrovni jsou hodnoty pojímány jako významný komponent organizační kultury „a uplatňují se zde jako normativní standardy a návody, které pomáhají členům přizpůsobit jejich chování tak, aby bylo v souladu s organizačními potřebami“. Uvědomujeme si, že jednotlivé kategorie – hodnoty osobní, profesní a hodnoty organizace – jsou vzájemně úzce provázány a není vždy možné je vzájemně rozlišovat.

Jak konstatuje Kutnohorská (2007:15), neexistuje žádná všeobecně platná hodnotová teorie, filosofové se o povaze hodnot stále přou. „Existují však teze, které se jeví v tomto kontextu jako obzvláště případné. Jsou určité základní, neboli všeobecně platné hodnoty, a dále určité dílčí, neboli druhotné hodnoty. Nakrmit hladové dítě je vždy správné, ublížit dítěti je vždy špatné. Existují určité základní mravní normy o dobru a zlu. Pokud se shodneme, že existují určité základní nebo univerzální mravní hodnoty (univerzálie), máme pořád ještě problém, jak přesně rozlišit, které hodnoty jsou základní a které druhotné.“

Při stanovování výzkumného designu jsme neusilovali o to, abychom v první v tomto textu prezentované části výzkumu primárně zjišťovali, jaké je pojmání konceptu hodnot sociálními pracovníky; jak tento koncept definují a ohraničují. V úvodní fázi výzkumu pro nás bylo podstatné zjistit, jak jsou zvyklí v souvislosti s hodnotami uvažovat, jsou-li mimo jiné i explicitně vyzváni, aby uváděli konkrétní hodnoty. Zajímalo nás tedy, a) jaké hodnoty spontánně pojmenovávají – případně to, co sami za hodnoty označují – a za b) výklad některých kategorií zaměřený na oblast různých typů hodnot (osobní, profesní, hodnoty organizace). Touto cestou jsme usilovali o zjištění, jaké je předporozumění hodnotám sociálních pracovníků, kteří se zúčastnili našeho výzkumu – jak v odpovědi na výzkumné otázky konstruují svoji sociální realitu. Co je obsahem jejich pojetí hodnot a jak tento obsah u zásadních kategorií hodnot vykládají? Jak jsme uvedli výše, vycházíme z konceptu předporozumění mravní skutečnosti (Anzenbacher, 1994). Podle Anzenbachera (ibid.) mravním slovům obvykle rozumíme a bez problémů jich užíváme, což ukazuje, že v naší běžné komunikaci uplatňujeme předporozumění mravní skutečnosti a že ho také předpokládáme u druhých lidí. Bez takového předporozumění by bylo nepochopitelné, že mravní diskurs je vůbec možný a že funguje.

Seznámení s takto vymezeným předporozuměním nám pomohlo při konstruování dalších výzkumných nástrojů (dotazník, seznam témat k práci na fokusní skupině) a bylo rovněž v souladu s naším aplikačním cílem – vytvoření sady podkladů a doporučení pro tvorbu nového etického kodexu. Připravovaný nový etický kodex sociálních pracovníků musí z předporozumění mravní skutečnosti sociálních pracovníků vycházet, neboť z praktických důvodů (např. kvůli rozsahu) by bylo obtížné, aby existoval jako pravidlo pro správnou etickou profesionální praxi říkající, „co by měl sociální pracovník dělat a co je zároveň nepřijatelné“ (Jandejsek, Kombercová, 2010:106), a zároveň jako sjednocující výkladový slovník pojmů pojmenovávajících mravní skutečnost. Naší ambicí tedy v první části výzkumu bylo se s předporozuměním hodnot u vybrané skupiny sociálních pracovníků seznámit a udělat si základní představu o obsahu a výkladu obsahu tohoto výseku profesního světa sociálních pracovníků.

„Relativně neproblematické užívání mravních slov v běžném diskursu předpokládá, že máme jako předporozumění poměrně konzistentní a shodné vědění o významu mravních skutečností. Bez tohoto předpokladu by mravní slova nebyla komunikativní a mravní jazykové hry by nemohly fungovat. Přitom je zcela možné, že se toto předporozumění při bližší analýze ukáže jako vágní, nepřesné a chybné. Nicméně je tak konzistentní a shodné, že – ovšem v určitých mezích – v našem běžném mravním diskursu funguje“ (Anzenbacher, 1994:13). V navazujících částech výzkumu (technikou sběru dat se stal dotazník a poté skupinová práce na fokusní skupině) jsme se proto již podrobněji věnovali otázkám výkladu významu a obsahu hodnot sociálních pracovníků a rovněž vymezení pojetí konceptu hodnot samotnými sociálními pracovníky.



## METODIKA VÝZKUMU

Níže v textu představíme výsledky kvalitativní části smíšeného výzkumu, která měla formu předvýzkumu a na jejím základě byl koncipován design kvantitativní strategie. Před zahájením výzkumu jsme si položili otázku: Jakým způsobem zjistíme hodnotové zakotvení sociálních pracovníků, abychom získaná data mohli využít při koncipování doporučení pro tvorbu nového etického kodexu? Nový etický kodex má být určen všem sociálním pracovníkům v České republice, nezkoumali jsme tedy v této části výzkumu hodnoty v souvislosti se vzděláním, typem organizace, práce s určitou cílovou skupinou a dalšími specifickými charakteristikami informantů.<sup>4</sup> Potřebovali jsme nejprve získat přehled signifikantních hodnot českých sociálních pracovníků napříč různými oblastmi sociální práce, přičemž jsme si byli vědomi některých předchozích obdobných výzkumů z této oblasti (viz např. publikace Havrdová a kol., 2010) a nemožnosti zobecňovat výsledky kvalitativního výzkumu. Volba kvalitativního přístupu ve vědeckém výzkumu má smysl tehdy, když je vhodné využít flexibilní výzkumný design (Robson, 1998, in Hytych, Řiháček, Čermák, 2013). „*Flexibilita výzkumného designu na straně jedné otevírá velký prostor pro kreativní setkávání se s předmětem našeho výzkumu, na straně druhé si však s sebou nese též značnou míru nejistoty a neurčitosti, které jsou žité lidské zkušenosti vlastní*“ (Hytych, Řiháček, Čermák, 2013:139).

Stanovili jsme si výzkumnou otázku týkající se zjišťování hodnot ve znění: **Jaké hodnoty vnímají sociální pracovníci – účastníci výzkumu – jako zásadní?** Jedná se o otázku formulovanou způsobem očekávajícím odpověď ve formě výčtu hodnot a jejich deskriptivním vyhodnocením (ptáme se pouze „jak“, nikoliv „proč jsou pro ně zásadní“ či „v čem pro informanty spočívá jejich zásadnost“). S těmito předpoklady jsme vymezovali teoretický rámec konceptu hodnot, který posloužil jako podklad pro tvorbu rozhovorových otázek. S formulací hlavní výzkumné otázky souvisí i jeden z limitů níže prezentované části výzkumu; usilovali jsme totiž o shromáždění výčtu hodnot vnímaných sociálními pracovníky jako zásadních, a především až v dalších částech výzkumu jsme se zaměřili na jejich hloubkovou analýzu.

Kvalitativního výzkumu se zúčastnilo 22 sociálních pracovníků z různých oblastí sociální práce se stanovenou minimální délkou praxe v oblasti sociální práce 3 roky. Výběrový soubor byl sestaven na základě kritériálního výběru, přičemž kritéria pro zařazení do vzorku byla následující: již výše zmíněná délka praxe, působnost v rámci vybraného kraje (kraj byl vybrán losem), práce na pozici sociální pracovník, případně zdravotně sociální pracovník a zahrnutí pokud možno co nejširší variability zařízení tak, aby bylo možné postihnout hodnoty a dilemata sociálních pracovníků působících napříč zařízeními, cílovými skupinami i resorty. Dalším kritériem bylo vyjádření souhlasu s účastí ve výzkumu. Délka rozhovoru se v průměru pohybovala kolem 90 minut a výzkumné rozhovory probíhaly na podzim 2018 většinou v místě výkonu práce sociálního pracovníka, případně v neformálním prostředí (např. v kavárně).

Dále přinášíme stručný popis vzorku respondentů, ve kterém se orientujeme pouze na základní vybrané charakteristiky:

- 22 informantů z řad sociálních pracovníků zastupujících organizace, v nichž je vykonávána sociální práce, tak, aby v rozhovorech byli zastoupeni nejrůznější poskytovatelé sociálních služeb a zástupci veřejnoprávních institucí, tedy státní správa, samospráva, vzdělávací, školská a zdravotnická zařízení, azylová a vězeňská zařízení a zástupci několika organizací neziskového sektoru;
- mezi informanty bylo zastoupeno 5 mužů a 17 žen;
- cílové skupiny, s nimiž v době konání výzkumu pracovali informanti výzkumu: znevýhodněné děti a jejich rodiny, lidé hospitalizovaní v nemocničních zařízeních, lidé s nevyléčitelným – život ohrožujícím – onemocněním, senioři, lidé bez přístřeší, lidé se

<sup>4</sup> Dané charakteristiky jsme vztahovali ke zjištěným hodnotám až v kvantitativní části výzkumu realizované prostřednictvím dotazníku.



zdravotním postižením (smyslovým, fyzickým, psychickým, mentálním, kombinovaným), cizinci, žadatelé o mezinárodní ochranu, osoby obviněné a ve výkonu trestu odnětí svobody, lidé ohrožení sociálním vyloučením, lidé ohrožení chudobou, lidé v azylových zařízeních, žadatelé o dávky státní sociální podpory, nezaměstnaní;

- sociální pracovníci – účastníci výzkumu – pocházeli z těchto typů zařízení (v závorce uvádíme zkratku označení účastníka výzkumu využitou v analytické části textu): dětský diagnostický ústav a středisko výchovné péče (P1), dětský domov (P2), fakultní nemocnice (P3), zařízení pro uprchlíky (P4), věznice (P5), vazební věznice (P6), úřad práce (oddělení příspěvku na péči; P7), úřad práce (oddělení hmotné nouze; P8), azylový dům pro lidi bez domova (P9), hospic (P10), chráněné bydlení (P11), azylové středisko (P12), krajský úřad (P13), obecní úřad (obec II. typu; P14), OSPOD (P15), specializované nemocniční zařízení (P16), obecní úřad (obec III. typu; P17), obecní úřad (obec III. typu; P18); občanská poradna (P19), pedagogicko-psychologická poradna (P20), středisko výchovné péče (P21), úřad práce (oddělení hmotné nouze; P22).

Ke zjištění hodnot, které sociální pracovníci vnímají jako zásadní, jsme využili tři klíčové rozhovorové otázky explicitně zaměřené na oblast hodnot (tj. termín hodnota/hodnoty byl v jejich formulaci přímo obsažen); přičemž informanti samozřejmě mluvili o hodnotách i v jiných pasážích výzkumného rozhovoru, což jsme neopomenuli při analýze získaných dat.

Nyní uvádíme rozhovorové otázky směřující explicitně k hodnotám:

- Co je v sociální práci **důležité – jaké hodnoty máte se sociální prací spojeny?**
- Jaké **hodnoty** jsou z Vašeho pohledu **klíčové pro organizaci** (úřad, neziskovou organizaci atp.), v níž nyní pracujete?
- Které z Vašich **osobních hodnot** Vám nejvíce **pomáhají zvládat nároky povolání** sociálního pracovníka?

První uvedená otázka má ambici zaznamenat hodnoty profesní, druhá hodnoty organizace a třetí hodnoty osobní (vše z perspektivy sociálních pracovníků). Toto členění jsme vyvodili z teoretického zpracování dané problematiky (viz výše). Vzhledem k volbě polostrukturovaného rozhovoru, který se stal výzkumným nástrojem, jsme se podle potřeby dále informantů doptávali na podrobnější informace. Níže v textu pro dokreslení celkové mozaiky uvádíme rovněž vybrané výsledky výzkumu – týkající se hodnot sociálních pracovníků – vzešlé z fokusní skupiny se sociálními pracovníky konané v listopadu 2019 v Brně. Jak již bylo uvedeno výše, fokusní skupina proběhla po vyhodnocení výzkumných rozhovorů a dotazníku a byla v souladu s výzkumným záměrem projektu zaměřena na oblast etiky sociální práce – na její hodnoty, principy, dilemata a etický kodex. Fokusní skupiny se zúčastnilo 11 sociálních pracovníků z různých oblastí sociální práce. Součástí fokusní skupiny byla práce v menších skupinkách a řízená diskuse, která skupinové práci předcházela. Ve skupinové práci byly účastníkům předloženy vybrané výroky, které jsou nové (nebo nově pojaté) v mezinárodním kodexu (IFSW, 2018) oproti Etickému kodexu Společnosti sociálních pracovníků ČR (2006).

## ANALYTICKÁ ČÁST

V analytické části prezentujeme výsledky výzkumu o tom:

- a) jaké hodnoty účastníci výzkumu na výzkumné otázky spontánně pojmenovali, případně to, co sami za hodnoty označili;
- b) jaký je výklad některých kategorií zaměřených na oblast různých typů hodnot (osobní, profesní, hodnoty organizace). Zaměříme se přitom na výklad těch hodnot, které sociální pracovníci – účastníci výzkumu – subjektivně vnímali jako zásadní (tj. až již spontánně nebo na doplňující otázky zdůrazňovali jejich klíčovost, popř. opakovaně se k nim v průběhu výzkumných rozhovorů vraceli – tudíž jim byl věnován největší časový úsek).



V našem výzkumu jsme usilovali o zjištění hodnot uvědomovaných, které informanti sami pojmenovali, i neuvědomovaných (respektive nepřímo pojmenovaných), které jsme interpretovali z jejich odpovědí. Z důvodu transparentního postupu na nepřímo pojmenované hodnoty čtenáře průběžně upozorňujeme a nabízíme vlastní interpretaci.

V této části textu prezentujeme data získaná podle identifikovaných kategorií, které nám umožní přehledně strukturovat získaný výzkumný materiál. Např. v souvislosti s osobními hodnotami mluvili účastníci výzkumu převážně o svém osobnostním nastavení; hodnoty organizace slučovali účastníci výzkumu s hodnotami profesními.

Žádný z účastníků výzkumu – sociálních pracovníků – se nad tazatelovým použitím termínu hodnota/hodnoty nepozastavil a nevyžádal si bližší výklad. Jinak řečeno – účastníci výzkumu v rámci svého předporozumění byli s termínem obeznámeni a až na základě jejich odpovědí jsme v dalších částech výzkumu vyvozovali nejen to, co je pro ně samé obsahem hodnoty a jak tyto obsahy vykládají, ale také jak chápou samotný koncept hodnot.

Na základě otevřeného a tematického kódování zjištěných dat v programu ATLAS.ti jsme rozčlenili hodnoty do dvou hlavních kategorií:

- Osobní hodnoty (hodnoty vyjádřené prostřednictvím subjektivně vnímané osobnostní charakteristiky, mezi nimiž ve výpovědích dominovala hodnota vhodného osobnostního nastavení sociálního pracovníka; hodnoty vztahující se k osobnímu životu informantů).
- Profesní hodnoty (hodnoty vztahované k výkonu práce a k přínosu práce pro život sociálních pracovníků; hodnoty vztahované ke klientům a kolegům).

### **Osobní hodnoty sociálních pracovníků – účastníků výzkumu**

Na osobní hodnoty kladli ve výzkumných rozhovorech sociální pracovníci největší důraz, a tudíž jim bylo věnováno nejvíce prostoru. Toto zjištění je v určitém rozporu s tezí Fischera a Jinka (2013:155), kteří uvádějí, že hodnoty, „které jsou ze své povahy svázány s profesí, popř. s konkrétní organizací, v níž je profese realizována, bývají považovány za prvořadé ve srovnání např. s osobními hodnotami. To ovšem platí pouze v obecné rovině. Při posuzování etické správnosti jednání v konkrétním případě je třeba vztažit hodnot všech zúčastněných, zejm. klienta a sociálního pracovníka, důsledně posoudit.“

#### ***Hodnoty vyjádřené prostřednictvím osobnostní charakteristiky***

Osobní hodnoty mnohdy informanti vyjadřovali prostřednictvím představení subjektivně vnímaných osobnostních charakteristik, které jim pomáhají zvládat nároky kladené na sociální pracovníky. Ostatně tímto způsobem byla naformulována i rozhovorová otázka zaměřená na osobní hodnoty (viz výše). Dané zjištění je v souladu s Banks a Gallagher (2009), kteří např. pojímají důležité hodnoty v podobě ctností sociálního pracovníka: profesní moudrost, péče, ohleduplnost, důvěryhodnost, spravedlnost, odvaha a integrita. Ve výzkumných rozhovorech zaznívaly tyto hodnoty: nesobeckost (P21), houževnatost, obětavost (P7), vytrvalost (P7, P14), vstřícnost (P7, P11, P6), otevřenost (P16), nadhled (P20, P4, P21), čestnost, pravdomluvnost, zásadovost, pevné nervy (P12), intuice (P5), empatie (P3, P6), lidskost, trpělivost (P7, P8, P5), vnitřní stabilita – zakotvenost (P19), snaha být dobrým člověkem (P21), diskrétnost (P5), komunikativnost (P6).

#### ***Hodnota osobnostního nastavení sociálního pracovníka jako předpoklad kvalitního výkonu sociální práce***

Sociální pracovníci – účastníci našeho výzkumu – se ve svých výpovědích opakovaně vraceli k tomu, že jako signifikantní vnímají hodnotu vhodného osobnostního nastavení, které považují za předpoklad kvalitně odvedené sociální práce.

Informanti se ve svých výpovědích shodovali na tom, že pro kvalitní výkon sociální práce je třeba určité osobnostní nastavení sociálního pracovníka a zvnitřnění s posláním sociální práce (např. P4, P1, P5). „(...) ne každý se hodí na sociálního pracovníka. A od toho se to odvíjí. Nevím, jestli se mně to podaří dobře vysvětlit. Ale osobně si myslím, že každéj, kdo na to jde, tak by měl mít takovej prostě



*základ a měl by mít to zdravý gró v sobě“ (P1). Toto osobnostní nastavení je vnímáno jako důležitější a podstatnější než vzdělávání v sociální práci. Stejná informantka např. vyjádřila skepsi, zda je možné popisované nastavení získat v průběhu vzdělávání: „Pokud ho v sobě nemá, tak mu tam ty kurzy samozřejmě nenašlapou“ (P1). Obdobně situaci vidí i P7: „Bud' pro to máte ty buňky, prostě tu povahu a prostě ty schopnosti zvládat, anebo prostě ta teorie vás to nikdy nenaučí.“ Představu ideálního sociálního pracovníka přiblížila rovněž jedna z účastnic fokusní skupiny: „Že vlastně když někdo vystuduje tu školu, několik let se tomu teda odborně věnoval, má ten diplom, tak má ten předpoklad, že to bude dělat dobře, že to umí, má nějakou základnu, ale měl by pracovat třeba právě i na té zkušenosti, pracovat pod supervizí, rozvíjet se prostě eticky a lidsky dál.“ Daná účastnice výzkumu klade důraz na nutnost celoživotního vzdělávání (formálního i neformálního) sociálních pracovníků. Účastníci výzkumu se shodují s tezí Kopřivy (1997), že hlavním nástrojem v práci pomáhajícího pracovníka je jeho osobnost. Osobnostní nastavení považují sociální pracovníci, jak víme z výsledků výzkumu, za důležitější než např. formální etický kodex. Na tuto skutečnost by podle našeho názoru nový etický kodex mohl reagovat důrazem na možnosti kultivace osobnosti sociálních pracovníků (např. sebezpečí, zodpovědnost k sobě samému, vhodně nastavené a koncipované celoživotní vzdělání ve formální i neformální podobě).*

### **Hodnoty související s osobním životem informantů**

Další identifikovanou kategorií základních hodnot jsou hodnoty vztahující se k osobnímu životu informantů: P16 přímo pojmenoval hodnotu osobního života, on a další informanti kategorii dále konkretizují: hodnota rodiny, přátel, zdraví<sup>5</sup> (např. P13, P18, P16, P20), hodnota domova, zázemí (P18). Tuto kategorii vnímají daní informanti jako zdroj, z něhož čerpají síly k výkonu sociální práce. Za primární považuje P18 rodinné zázemí sociálních pracovníků, přestože si uvědomuje, že problémy, s nimiž se potýkají klienti sociální práce, se nevyhýbají ani sociálním pracovníkům. Pokud nastanou, projeví se podle informantky i ve výkonu sociální práce. *„Jediná rodina vám pomůže, nic jiného, protože jestliže máte nefunkční rodinu, máte problémy v manželství, s dětmi, já nevím s čímkoliv, samozřejmě i sociální pracovníce může mít finanční problémy jo, jako jsme obyčejní lidé, tak v tom případě je to velký problém, to je můj názor“ (P18).*

### **Profesní hodnoty sociálních pracovníků – účastníků výzkumu**

#### **Hodnoty vztažené k výkonu sociální práce**

Ve výzkumu jsme identifikovali hodnoty vztahující se k výkonu práce a subjektivně pocítovanému přínosu sociální práce pro informanty výzkumu: víra v možnost úspěšného řešení situace (P5, P3), radost z práce (P3, P14, P12, P17), motivace k práci s lidmi, naděje (např. P3), radost z dílčích výsledků práce (P9), smysl (např. P4, P19), uplatnění (P4), dodržování stanovených dohod a pravidel (P2), spravedlnost (nenechat zneužívat systém; P4), dodání lidské pozitivní energie (P5), týmová spolupráce i multidisciplinární spolupráce, vzdělání (účastníci fokusní skupiny). Ve výpovědích informantů zaznívala i snaha o vymezení specifických charakteristik sociální práce v komparaci s jinými obory. Důraz na určité hodnoty je podle informantky P1 charakteristický právě pro oblast sociální práce a je jedním z faktorů odlišujících sociální práci od jiných pomáhajících profesí. P1 (a podle jejích slov i její kolegyně) je s těmito hodnotami zvnitřněná: *„(...) lidský práva a práva dětí, jako je nám to opravdu vlastní, že to člověk automaticky přijal za vlastní. Že třeba někde v některých profesích se nad tím pozastavují, ale my to tady máme opravdu tak nějak v krvi a nějak podle toho jedeme.“*

Osobnostní nastavení sociálních pracovníků, o němž jsme psali výše, souvisí s tím, co můžeme označit jako hodnotu radosti z vykonávané práce. Jinak řečeno – pro sociální pracovníky – účastníky výzkumu je hodnotné, pokud mohou vykonávat práci, která je baví a ke které mají podle vlastního

<sup>5</sup> Uvědomujeme si samozřejmě, že hodnota zdraví zasahuje do všech dimenzí života člověka, tedy i pracovní.





mínění potřebné předpoklady. A tuto skutečnost vnímají v kontextu hodnocení své životní situace pozitivně. Jedna z účastnic výzkumu (P12) pojmenovala implicitně jako hodnotu, jež je pro ni důležitá, samu práci, respektive radost z práce. Radost z práce v rámci výzkumných rozhovorů zazněla opakovaně, i když ne vždy byla explicitně pojmenována jako hodnota. Úryvek z rozhovoru s P12, který jsme do tohoto článku vybrali, začíná expresivním vyjádřením: „(...) *já bych bez té práce asi umřela.*“ Svůj emotivní přístup informantka dále zdůvodňuje inklinací k práci s lidmi: „*Já nevím, asi i to, že mám ráda lidi, jsem ráda v kontaktu s těma lidma, ráda jim pomůžu (...).*“ Tato inklinace je podle ní tím, co ji odlišuje od jiných lidí: „*Což každý nemá takhle nastavený, že by chtěl pomáhat.*“ Radost informantky z práce se projevuje i tím, že o své práci ráda vypráví druhým, což využívá i k edukaci týkající se identity sociální práce. Oceňuje přitom její rozmanitost a kulturní obohacení, které jí přináší práce v azylovém středisku: „*A děkuju, když se mě někdo zeptá, proč to chcete dělat, protože mě to baví. Ale mě to fakt baví. I po těch x letech, co to dělám, tak mě ta práce baví, protože není stereotypní, je pokaždé úplně jiná. Chodí lidi ze všech možných koutů světa, takže je to i takový obohacující pro mě, že třeba vidíte i tu jinou kulturu, jejich zvyky, jinej přístup k řešení třeba problému. Ale pro mě to je brozně, no nevím, myslím si, že mě to fakt obohacuje v tom životě. Že to prostě беру tak, že práce je mým koníčkem*“ (P12). Práce je podle slov informantky v souladu s jejím vnitřním nastavením a nedochází u ní ke striktnímu oddělování dimenzí života, které můžeme označit jako pracovní a osobní. „*Profese orientované na práci s lidmi patří k těm, které mohou nadchnout, které jsou s to angažovat člověka celého. Jsou jednou z možností, jak se vyhnout rozštěpení života na dvě části, kdy jedna část, pracovní, je pouze nezbytnou obětí pro umožnění soukromého života a druhá část je vlastní život, který začíná až po pracovní době*“ (Švarcová, 2015:28). Podle Blažka (2011) lidé hledají takovou práci, která pro ně není pouhým zaměstnáním, ale stává se pro ně povoláním či přímo posláním.

S výkonem profese sociální práce souvisí také sebezpečí a ochrana zdraví samotných pracovníků. Dané téma jsme otevřeli v rámci skupinové diskuse na fokusní skupině. Účastníci spontánně jmenovali některé z nástrojů sebezpečí (supervize, oddělování osobního a pracovního života, ujasnění hlavních principů a dle toho zvolená volba životní strategie, podpora pozitivního přístupu k práci ze strany kolegů a/nebo zaměstnavatele, odborné vzdělávání atp.). Se sebezpečím je úzce propojeno sebezpoznání. Na základě vlastního sebezpoznání jsme schopni využívat pro nás vhodné a efektivní strategie sebezpečí. V průběhu výzkumných rozhovorů uváděli informanti tuto hodnotu implicitně: „*Ale pokud já něco nedělám úplně, tak já vím, že to nedělám úplně. A vím, že by to šlo dělat líp. Toble to vím. Zním svůj limity, znám svůj rezervy*“ (P1). Hodnotu upřímnosti ke klientům i k sobě samému plynoucí ze sebezpoznání jsme vyvodili z výpovědi P12: „*Nelhat asi těm lidem ani sobě. Namlouvat si něco, že to zvládnu, když vím, že to nezvládnu. Asi tak.*“

### **Hodnoty vztahující se ke klientům sociální práce a ke kolegům sociálních pracovníků – účastníků výzkumu**

Ve výzkumných rozhovorech jsme zjistili také hodnoty vztahující se ke klientům (případně v menší míře zmiňované hodnoty směřující ke vztahu s kolegy), s nimiž informanti spolupracovali – respekt ke klientům a z toho plynoucí partnerský přístup, zmocnění klienta (P15), hájení zájmů dítěte (P2), lidská práva a práva dětí (P1), otevřenost vůči pacientovi a situaci, v níž se nachází (P3), holistický přístup, dobro klientů, rovný přístup ke všem, dobrý přístup k lidem (P3), pomoc lidem, aby byli co nejvíce samostatní, vhodně nastavená komunikace s klienty i s kolegy (P4), jít klientovi naproti (P1), navázání důvěry s klienty (P15), správně nastavené hranice směrem ke klientům (P7, P11), lidskost a vhodné vystupování ze strany sociálního pracovníka (P5), úcta a respekt ke klientům (P16), navázání vztahu ke klientům (P1), dobrý kolektiv (P15, P16), být s kolegy tzv. „na jedné vlně“ (P15), bezpečnost klientů (účastnice fokusní skupiny). Některé z těchto hodnot byly pojmenovány ve formě cíle, o který informant usiluje v rovině konkrétní: např. šťastné dítě (tj. čeho konkrétně chce informantka dosáhnout; P2), i abstraktní: např. pomoc druhým (pomoc lidem v obtížných životních situacích – členům cílové skupiny, s níž informanti pracují – není specifikováno, co je cílem pomoci; P5, P6, P21).

Hodnota lidskosti a z ní plynoucí žádoucí vystupování vůči klientovi může podle P5 působit na klienta edukativně a případně měnit jeho hodnotové nastavení: „*Už tím způsobem, jak vystupujete, jak se chováte, tak předáváte tomu člověku určitou hodnotu. (...) Bez té lidskosti to prostě nejde*“ (P5).

Kvalitativní výzkum prokázal rovněž důraz sociálních pracovníků na správně nastavené hranice mezi nimi a klienty. Na základě výsledků této části výzkumu se prokázalo, že se jedná o jednu z možných strategií prevence syndromu vyhoření. Např. P7 – sociální pracovnice na úřadu práce, na oddělení příspěvků na péči – uvedla: „*Ale ono to naslouchání musí fungovat vždycky od nějakého bodu jedna do bodu dva, prostě v nějakém rozmezí, protože pokud by to naslouchání lidem, klientům, žadatelům, já se potkávám hlavně, že jo, s nemocnými lidmi, s lidmi, kteří mají onkologický onemocnění, prostě člověk slyší více méně samý stesk, negativní zprávy. Čili to naslouchání by mělo opravdu trvat po tu dobu, co se chce, aby se naslouchalo. Člověk by se tím neměl nechat pohltnit, sežrat, protože by tu práci nemohl dělat, jo.*“

Vlastnímu stylu nastavení hranic, který pomáhá zvládat nápor s klienty, vysvětlila i P11. Prostřednictvím verbálního vyjádření dává tato informantka průchod svým emocím – necítí se přitom vinna kvůli využívání hanlivých výrazů v souvislosti s klienty, ale uvedené si racionalizuje prostřednictvím poukazu na náročnost práce a nezbytnost ochrany sebe sama. Tato ochrana je pojímána jako zodpovědnost vůči sobě samé i vůči zaměstnavateli. Informantka tak činí proto, aby mohla pokračovat ve výkonu práce. „*(...) taky si zanářádávám, taky použiju takové trošku hanlivější výrazy o klientech. Myslím si, že je to naprosto přirozené. Že člověk chrání sám sebe, aby mohl i nadále fungovat. A opravdu jsou někteří tak nároční, že nás vysávají hodně*“ (P11). Informantka v dané výpovědi dala nahlédnout do osobní strategie prevence syndromu vyhoření, kterou hodnotí jako úspěšnou.

Svoji zkušenost s nastavením hranic s klienty popsal v průběhu fokusní skupiny i pracovník věznice, který vychází z teze, že klienti se do vězení dostali vlastním přičiněním. Toto přesvědčení je základem pro jeho stanovení hranic s klienty: „*Tím vlastně, že si za to můžou oni sami na jedné straně, protože porušovali zákony, porušovali lidský práva nějakých osob, tak já su vlastně na druhé, a pak ta vzdálenost, ty mantinely mezi mnou a jimi jako můžou být větší. Ale každé zas to má nastavený individuálně. Já, když se budu bavit vlastně konkrétně, teda o sobě, tak já si to až tak neberu a hodně jako věci pouštím, jednoduše, protože kdybych si je bral, tak rozhodně bych tam nemohl pracovat těch 30 let*“ (účastník fokusní skupiny). Opět jsme měli možnost dozvědět se o jedné ze strategií sociálních pracovníků, která umožňuje danému informantovi setrvat v náročném zaměstnání. Z výpovědi informanta vyvozujeme hodnotu vlastního pojetí profesionality, respektive profesionálního přístupu ke klientům.

Tradičně silnou hodnotou v sociální práci je lidská důstojnost. Informantka P3 prostřednictvím představení této hodnoty vysvětluje princip stojící za jednotným přístupem ke klientům. Lidská důstojnost je hodnota nezczizitelná; informantka ji dává do souvislosti i s přínosem klientů pro společnost (např. v minulosti): „*Každopádně jednotný přístup. Je mně jedno, jestli je to babička s desítky dětmi, anebo bezdomovec. Nějak tak stejný přístup ke všem. (...) Každý, i ta poslední babička chudák, která toho už moc nenamluví, možná to má i v hlavě popletený, tak pořád ji musíme vidět tak, že jednou to byla matka něčí. Určitě společnosti něco odevdala, určitě tady odevzdala kus práce, kus sebe a to je hlavní hodnota, že každý je člověkem prostě. Musím přistupovat stejně*“ (P3).

O hodnotě lidské důstojnosti jako základu spolupráce mluvila v kontextu specifík práce s cílovou skupinou i informantka P5, pracující ve věznicí: „*(...) můžu (se) dívat jako na vraha a můžu se na něho dívat a prostě ho odmítat, nebo prostě... To musím vytěsnit, jak se říká, úplně a vzít ho jak lidskou bytost, která pochybila, a pomoci mu.*“ I jiné explicitně pojmenované hodnoty byly spojeny přímo se zástupci cílové skupiny, s nimiž informanti pracovali, a směřovaly k zamýšlenému cíli spolupráce: „*(...) když řeknu šťastné dítě, tak to bude znít tak jako světový mír, ale ano...*“ (P2). Podle Kopřivy (1997) velmi záleží na oblasti práce na poli pomáhajících profesí, kterou si pracovník zvolí. Při práci se starými, chudými, osamělými a lidmi s postižením hodně záleží na životní filozofii pomáhajícího. Některý z pomáhajících pracovníků by jen těžko hledal smysl v práci se



starými lidmi, kteří už „mají všechno za sebou“, jiný naopak vnímá osamělost ve stáří jako důležitý a dramatický životní zápas (Kopřiva, 1997).

### Další zjištění plynoucí z výzkumu nad rámec znění hlavní výzkumné otázky

Z výpovědí některých informantů (např. P1) jsme identifikovali prioritizaci hodnot (tj. upřednostňování některých hodnot před jinými, což se následně může projevat i v otázce etických dilemat). P1 pracuje ve výchovně-vzdělávacím zařízení a připouští, že hlavní důraz je v organizaci kladen na hodnotu navázání a udržení kvalitního vztahu ke klientovi (a na respektu k jeho sebeurčení), a to i na úkor hodnoty vzdělávání. Osobní hodnoty informantky jsou v souladu s takto nastaveným cílem organizace. „*O tohle se tady všichni snažíme. Jako třeba i na úkor toho vzdělávání. (...) máme záškoláky, mají odpor ke škole (...) vydrží tam první vyučovací hodinu, pak už ne, pak už to nejde. Ano, dobře, nemůžeš tady vydržet, tak nebudeme tě dál nutit, tlačit prostě do učení, nemá to smysl. Spíš se tady hrozně dbá na vztahy*“ (P1).

Účastníkům fokusní skupiny jsme předložili ve skupinové práci rovněž seznam výroků z rozšířené verze mezinárodního etického kodexu (IFSW, 2018) v němž jsou patrné posuny žádoucích hodnot v sociální práci: např. uvědomění si zranitelnosti osob (sociálního pracovníka i klienta) a pojetí zranitelnosti jako možného zdroje síly. V této fázi výzkumu jsme se dostali na půdu metaetiky, která je podle Švarcové (2015) odvětvím etiky, jež zkoumá povahu etických (morálních) pojmů, postojů a soudů, tj. jejich předpoklady. Na rozdíl od normativní etiky, která se snaží odpovídat na otázky po tom, co je dobré či špatné či jak máme jednat, metaetika prověřuje možnosti samotné etiky: např. na základě čeho můžeme hovořit o něčem, jako je dobro, morálka či správnost. Zatímco normativní etika se ptá: „Je to správné?“, metaetika se ptá: „Co to znamená, když řeknu, že je něco správné?“ S výkladem hodnoty zranitelnosti, v podobě uvedené v mezinárodním etickém kodexu (IFSW, 2018) měli účastníci fokusní skupiny, kteří ve skupinové práci zpracovávali vyjádření k předem připraveným výročkům. Byl jim mimo jiné předložen i zde uvedený výrok: Sociální pracovníci si uvědomují, že zranitelnost lidí (plynoucí z jejich existence ve světě) je důležitá, neboť je zároveň zdrojem jejich síly a zdrojem růstu, rozvoje a prospívání (zdrojem kritické reflexe; IFSW, 2018). Účastníci fokusní skupiny nesouhlasili s takto vymezeným pojetím zranitelnosti jako možného zdroje síly (pracovníka i klienta). Mluvčí jedné z pracovních skupinek shrnul svůj postoj následovně: „*Zranitelnost může být jako zdrojem fakt smrti nebo trvalého poškození, prostě. Ne zdrojem síly. Zdrojem síly může být, pokud se dobře zpracuje, to může člověk zvládnout sám nebo mu v tom může někdo pomoci, ale prostě dát to tam takhle explicitně, je to zdrojem síly, nazdar, tak mi přijde hodně ošemetný*“ (účastník fokusní skupiny).

## ZÁVĚR

V závěru se budeme věnovat zodpovězení výzkumné otázky, kterou jsme si položili v úvodu textu. Ve kvalitativní části výzkumu hodnot jsme identifikovali terminologickou neukotvenost základních pojmů z oblasti profesní etiky. Účastníci výzkumu poukazovali rovněž na nejednoznačný výklad a s tím spojené možné komplikace v chápání u některých hodnot, respektive ve způsobu jejich možné aplikace v praxi (např. zranitelnost jako zdroj síly). Je třeba tento poznatek reflektovat při tvorbě nového etického kodexu sociálních pracovníků. Potvrdila se tím Anzenbacherova (1994) teze o tom, že se předporozumění při bližší analýze může ukázat jako vágní, nepřesné a chybné. Osobní hodnoty v kvalitativní části výzkumu informanti vyjadřovali prostřednictvím představení subjektivně vnímané osobnostní charakteristiky (např. otevřenost, nadhled, upřímnost); dále jsme identifikovali hodnoty vztahující se převážně k osobnímu životu informantů (hodnota rodiny, přátel, domova); k výkonu práce a s tím spojenému přínosu pro jejich život (radost z práce, smysl) a hodnoty vztahující se ke klientům a v menší míře zmiňované hodnoty vztahující se ke kolegům (holistický přístup, dobro klientů, spolupráce).



Účastníci výzkumu projevovali shodný příklon k tradičním hodnotám, mezi nimiž dominovala lidská důstojnost a lidská práva. Jedná se o hodnoty směřující na klienty, jejich blízké, členy pracovního týmu i zástupce dalších, do spolupráce zapojených subjektů. Sociální pracovníci si na základě výsledků našeho výzkumu uvědomují nezbytnost hodnotového zázemí v sociální práci, ale jsou skeptičtí vůči způsobu získávání tohoto zázemí v průběhu kvalifikačního vzdělávání či z vnějších zdrojů, jaký reprezentuje např. etický kodex sociálních pracovníků. Rozhodující je podle názoru mnoha účastníků výzkumu osobnostní nastavení sociálního pracovníka. V souladu s touto tezí si uvědomují nutnost sebepečce a vhodně koncipovaného celoživotního vzdělávání, aby byli schopni zvládat nároky obtížné profese a předcházeli tak vzniku syndromu vyhoření.

Při koncipování obsahu nového etického kodexu doporučujeme jeho tvůrcům sledovat nové trendy v sociální práci. Pozornost je podle nás nezbytné věnovat nejen pravidlům etického chování ve vztahu ke klientovi, ke svému zaměstnavateli, ke kolegům, ke svému povolání a odbornosti, ke společnosti, což je jistě důležité a tyto body jsou reflektovány v Etickém kodexu Společnosti sociálních pracovníků ČR (2006), ale také k sobě samému. Souhlasíme totiž s tezí Kopřivy (1997), že hlavním nástrojem v práci pomáhajícího pracovníka je jeho osobnost. Osobnostní nastavení považují sociální pracovníci, účastníci výzkumu, za důležitější než formální etický kodex. Na tuto skutečnost by podle našeho názoru nový etický kodex mohl reagovat sdělením o nutnosti sebepečce, zodpovědnosti k sobě samému (vždy s konkrétním vysvětlením) a zdůvodněním potřeby celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků v postmoderní době, která se odráží i v nejasné identitě profese sociální práce.

## POUŽITÉ ZDROJE

- ANZENBACHER, A. 1994. *Úvod do etiky*. Praha: Zvon.
- BANKS, S., GALLAGHER, A. 2009. *Ethics in Professional Life: Virtues for Health and Social Care*. London: Palgrave Macmillan.
- BAUMAN, Z. 1997. *Myslet sociologicky. Netradiční úvod do sociologie*. Praha: Slon.
- BLAŽEK, L. 2011. *Management. Organizování, rozhodování, ovlivňování*. Praha: Grada.
- CLARK, Ch. 2000. *Social Work Ethics. Politics, Principles, and Practice*. London: Macmillan Press.
- ČAJKO-EIBICHOVÁ, M., HAVRDOVÁ, Z. 2010. Hodnoty v managementu. In: HAVRDOVÁ, Z. a kol. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Praha: Univerzita Karlova, 67–84.
- ELICHOVÁ, M. 2017. *Sociální práce: Aktuální otázky*. Praha: Grada.
- ČESKÁ SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ. 2006. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků*. Praha: Česká společnost sociálních pracovníků.
- FISCHER, O. 2010a. K pojetí etiky pro sociální práci. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 10–27.
- FISCHER, O. 2010b. Role hodnot v etice pro sociální práci. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 58–71.
- FISCHER, O., JINEK, J. 2013. Etika sociální práce. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 154–158.
- GÖBELOVÁ, T. 2015. *Profesní hodnoty a etické principy v práci učitele*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- HAŠKOVCOVÁ, H. 2010. Hodnotové orientace zdravotníků a ve zdravotnictví. In: HAVRDOVÁ, Z. a kol. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Praha: Univerzita Karlova, 13–23.
- HAVRDOVÁ, Z. a kol. 2010. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotnických služeb*. Praha: Univerzita Karlova.
- HYTYCH, R., ŘIHÁČEK, T., ČERMÁK, I. 2013. Závěr. In: ŘIHÁČEK, T., ČERMÁK, I., HYTYCH, R. a kol. *Kvalitativní analýza textů: Čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, 139–142.



- IFSW. 2018. *Statement of Ethical Principles*. Dublin: Mezinárodní federace sociálních pracovníků a Mezinárodní asociace škol sociální práce.
- JANDEJSEK, P., KOMBERCOVÁ, Z. 2010. Lidská práva a sociální spravedlnost v sociální práci. In: FISCHER, O., MILFAIT, R. *Etika pro sociální práci*. Praha: Jabok, 95–113.
- KOPŘIVA, K. 1997. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.
- KUTNOHORSKÁ, J. 2007. *Etika v ošetrovatelství*. Praha: Grada.
- NEČASOVÁ, M., DOHNALOVÁ, Z., TRBOLA, R. 2020. *Výzkum etických dilemat hodnot a principů sociální práce* [online]. Praha: VÚPSV, v. v. i. [31. 5. 2020]. Dostupné z: <https://www.vupsv.cz/download/vyzkum-eticky-ch-dilemat-hodnot-a-principu-socialni-prace/?wpdmdl=7829&refresh=5f5b4535a58151599817013>
- ŘIHÁČEK, T., ČERMÁK, I., HYTYCH, R. a kol. *Kvalitativní analýza textů: Čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita.
- ŠVARCOVÁ, H. 2015. *Etika výchovy*. Praha: VŠCHT.

## Dítě v pobytové péči – specifika vyhodnocování situace dítěte a rodiny a individuálního plánování

Umístění dítěte do jakékoli formy pobytové péče je vždy výrazným zásahem do života dítěte a rodiny. Provází ho obvykle náročná situace spojená s přesunem dítěte do pobytového zařízení, jeho adaptací na nové prostředí, zároveň potřeba zachování co nejbližšího kontaktu s rodiči a intenzivní podpora rodičů tak, aby se dítě mohlo v optimálním případě rychle vrátit domů. Nároky na vyhodnocení situace dítěte, a zejména plánování další práce s dítětem a rodinou spočívají především na pracovnících a pracovnících orgánů sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), kteří jsou koordinátory pomoci dítěti a rodině. Umístěním dítěte do pobytové péče vstupuje do případové práce s dítětem a rodinou řada dalších aktérů – pracovníci ústavu nebo zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (ZDVOP), odborníci spolupracující se zařízením, někdy nová škola nebo nový lékař apod. Hrají v řešení situace dítěte a rodiny významnou roli – mohou mít důležité poznatky o potřebách dítěte. Jsou důležitými partnery pro stanovení **individuálního plánu ochrany dítěte (IPOD)**, který má sloužit k minimalizaci ohrožení dítěte a na jehož naplnění řada aktérů kolem dítěte a rodiny spolupracuje. V textu představíme hlavní zásady vyhodnocení situace dítěte a rodiny a tvorby IPOD v kontextu umístění dítěte do pobytové péče. Opíráme se o **poznatky z realizace projektu MPSV „Podpora systémových změn v oblasti služeb péče o ohrožené děti, mladé lidi a rodiny v České republice“**, který se zaměřuje na problematiku situace dětí, které vyrůstají v pobytové péči. Shrňme základní informace z projektových aktivit, a to zejména metodické podpory pracovníků a pracovníků OSPOD a návštěv dětí v ústavních zařízeních.

Pobytová péče je pro účely projektu MPSV vymezena jako kolektivní péče poskytovaná dětem a mladým lidem v ústavních zařízeních resortu školství (dětské domovy, dětské domovy se školou, výchovné ústavy, diagnostické ústavy, případně pobytový režim ve středisku výchovné péče), resortu zdravotnictví (dětské domovy pro děti do tří let, případně dětské psychiatrické léčebny) a resortu sociálních věcí (domovy pro osoby se zdravotním postižením, v nichž pobývají děti) a zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (ZDVOP).

### ••• Vyhodnocení situace dítěte a rodiny a IPOD – nástroj pro práci s dítětem a rodinou

Zpracování **strukturovaného vyhodnocení a IPOD** je v praxi OSPOD velmi náročným úkolem, zejména z hlediska **zajištění práv dítěte, naplnění potřeb dítěte a zhodnocení rizik** spočívajících v původním prostředí dítěte a rovněž v prostředí pobytového zařízení. Kvalitně provedené vyhodnocení a IPOD by měly být dostatečnou **oporou pro rozhodnutí** o umístění dítěte do pobytové péče. Takový IPOD pak, v souladu se

---

zákonem<sup>1</sup>, obsahuje aktivní cíle této péče, termíny naplnění cílů péče, vymezení osob odpovědných za naplnění cílů a kritéria, jejichž prostřednictvím bude naplnění cílů ověřeno. Umístění dítěte do pobytové péče je tedy třeba v rámci strukturovaného vyhodnocování a individuálního plánování pojímat výhradně jako opatření IPOD, tedy jako **určitou formu pomoci nebo službu, která může v daný moment saturovat potřeby dítěte** (např. potřebu základní péče, potřebu bezpečí apod.). Vyhodnocování (přehodnocování) situace dítěte v pobytové péči je proto pro pracovníky OSPOD extrémně náročnou disciplínou zasluhující širokou metodickou podporu – podrobněji k metodické podpoře poskytované pracovníkům OSPOD v rámci projektu MPSV viz dále.

### ••• Pobytová péče jako vážný zásah do života dítěte

Rozhodnutí o odebrání dítěte z rodiny a jeho následné umístění do pobytového zařízení je významným zásahem do života dětí a rodin, se kterým se mnohdy pojí mnoho dlouhodobých následků. Pobyt v prostředí mimo vlastní rodinu, přesto, že se v danou chvíli jedná o nevyhnutelné řešení dané situace, bývá pro děti zkušeností, se kterou není snadné se v průběhu života vyrovnat. Pobytová péče je vždy **dočasným opatřením** nejen ze zákona, ale i přímo ze své podstaty. Neměla by tedy nikdy ustávat snaha o návrat dítěte do vlastní rodiny nebo o nalezení rodiny náhradní. Umístění dítěte do pobytové péče by tedy nikdy nemělo být konečným řešením nepříznivé situace dítěte a jeho rodiny. Jedná se zároveň o **nejzávažnější zásah** veřejné moci do života dítěte i rodiny. Předpokladem umístění je taková míra ohrožení dítěte a taková nedostupnost mírnějšího opatření, které využití pobytové péče odůvodňují.

Umístění dítěte do pobytové péče je situací vyžadující **přehodnocení situace dítěte** dle § 10 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů a příslušné prováděcí vyhlášky. To v praxi znamená, že pracovník OSPOD provede **přehodnocení strukturovaného vyhodnocení situace dítěte a IPOD z hlediska míry naplnění těch potřeb dítěte, pro které bylo rozhodnuto o umístění, a rovněž z hlediska míry naplnění všech potřeb dítěte v pobytové péči**. Proces přehodnocování vyhodnocení a IPOD je nedílnou součástí náplně práce OSPOD. V okamžiku, kdy se situace dítěte radikálně změní, což je např. změna výchovného prostředí, je třeba provést komplexní přehodnocení situace a potřeb dítěte v rámci všech sledovaných oblastí – pracovník OSPOD vyhodnocuje vývojové potřeby dítěte, kapacitu rodičů a jiných pečovatelů potřeby uspokojit a potřeby dítěte vyplývající z širšího prostředí (blíže viz schéma Vyhodnocovací rámec). V rámci spolupráce s jednotlivými pracovišti OSPOD zjišťujeme, že právě identifikace a pojmenování potřeb dětí bývá pro pracovníky a pracovnice OSPOD obtížným úkolem.

## Vyhodnocovací rámec



### ••• Kolik dětí, tolik IPOD

Stejně jako má každé dítě své individuální potřeby v různých oblastech, a především pak fázích svého života, je nezbytné na ně reagovat individuálním plánem, který bude vycházet právě z těchto aktuálních potřeb, které je nezbytné naplnit. Opatření pobytové péče může pro některé děti přinášet **nová rizika**, např. pokud jde o bezpečí, identitu, socializaci dítěte apod. Režimová opatření související s kolektivní péčí navíc mohou vést k omezení potřeb dítěte, které byly doposud naplněny uspokojivě (například vztah s rodiči, vzdělávání apod.). Přijetí opatření pobytové péče sice reaguje na vysokou míru rizik zjištěných v rodině, ale jeho součástí též musí být dostatečné zhodnocení potenciálních rizik z tohoto opatření vyplývajících. Častým jevem, na který v praxi narážíme, je absence individuálních plánů, které by pružně a aktivně reagovaly na měnící se potřeby jednotlivých dětí a které je třeba neustále sledovat a vyhodnocovat. **Každé dítě by vždy mělo mít svůj vlastní plán, který je ušitý na míru jeho aktuální situaci a potřebám. Základním smyslem IPOD je mít k dispozici jasný plán práce s dítětem a jeho rodinou, který odráží aktuální potřeby dítěte.** Jedná se tak o velmi spolehlivý způsob, jak se v co nejvyšší míře ujistit o tom, že přijatá opatření reagují na aktuální situaci v rodině.

### ••• Analýzu máte? A můžeme ji vidět?

V rámci procesu strukturovaného vyhodnocování dochází v první řadě k podrobnému popisu jednotlivých oblastí života dítěte za využití pokud možno co nejvíce relevantních zdrojů, které má OSPOD k dispozici (viz schéma Vyhodnocovací rámec). V rámci vyhodnocování jednotlivých oblastí jsou zjišťovány potřeby dítěte a zároveň jsou identifikovány ochranné a rizikové faktory. Poté by měla následovat nejdůležitější část procesu vyhodnocování, ve které dochází k analýze zjištěných informací, tedy k jejich porovnání ve vzájemných souvislostech. **Výsledkem analytické části jsou takové informace o nenaplněných potřebách a rizicích, které se logicky musí promítnout v cílech IPOD (viz schéma průběhu tvorby vyhodnocení a IPOD).**



## Schéma průběhu tvorby vyhodnocení a IPOD



Na základě zkušeností z konzultací IPOD v rámci projektové aktivity zaměřené na metodickou podporu pracovníků OSPOD se setkáváme s tím, že některé významné oblasti života dítěte, jako například identita či emoční vývoj, bývají ve vyhodnoceních zcela opomíjeny (blíže k tomu viz Tip pro praxi). Analytické zhodnocení dosavadních zjištění v rámci jednotlivých oblastí rovněž v mnoha vyhodnoceních zcela absenteje. Vyhodnocení všech důležitých oblastí je pro komplexní náhled na situaci dítěte zcela zásadní. **Bez následné analytické části zároveň není možné vytvořit relevantní IPOD, a její opomenutí tak představuje ztrátu smyslu principu vyhodnocování situace dítěte a jeho rodiny.**



### Tip pro praxi – IDENTITA – co je důležité u dítěte v pobytové péči sledovat:

- jaký má dítě na sebe náhled, co si o sobě myslí, jak se vnímá;
- zda má k dispozici osobu, na kterou se v případě nejistoty může obrátit, má svého důvěrníka (např. v otázkách zdraví, sexuality apod.);
- jak se orientuje v situaci rodiny, jak rozumí tomu, že je umístěno mimo rodinu;
- zda zná své rodiče, sourozence, blízké příbuzné, je s nimi v kontaktu (dle možností, potřeby), zda má své fotografie z dětství, fotografie rodičů, sourozenců apod.;
- kdo, kdy a jak s ním o rodičích a rodině mluví, kdo a jak dítěti vysvětlil jeho odchod od rodiny a jak bylo dítě podpořeno;
- ve kterých situacích dítě zažívá úspěch, a naopak ve kterých je nejisté, od koho získává povzbuzení, pochopení apod.

### ••• Každé dítě má svůj hlas

Proces vyhodnocování a tvorby IPOD vyžaduje jak aktivní zapojení aktérů, kteří s dítětem a rodinou spolupracují, tak zapojení samotného dítěte a rodiny. Zjišťování názoru dítěte by nemělo být během vyhodnocování opomíjeno. Za účelem uceleného náhledu na situaci dítěte a rodiny je proto nezbytné s ohledem na možnosti, kapacity a rozumovou vyspělost zjišťovat, jak jsou jednotlivé oblasti nahlíženy samotným dítětem a jeho rodinou. **Ti, kterých se vyhodnocování a následný plán ochrany týká, by měli být do procesu tvorby vždy zapojeni.** Pokud to není možné hned, je třeba hledat způsoby, jak dítě a rodinu aktivizovat. Také v případě, kdy je dítě umístěno v pobytové péči, je zvláště důležité zjišťovat náhled dítěte na situaci. Přestože se navenek může zdát, že jsou potřeby dítěte v péči zařízení plně zajištěny, subjektivní vnímání dítěte může být odlišné – dítě se ocitá v cizím prostředí, vyrovnává se se stresovou situací, navyká si na nový režim a kolektivní řád. Proto **není možné se pouze pasivně spoléhat na péči pobytového zařízení, ve kterém je dítě umístěno, ale je vhodné aktivně sledovat, zda se dítěti dostává či nedostává skutečně to, co potřebuje.** Bez rozhovoru s dítětem pak některé informace můžeme pouze předpokládat a domýšlet.

### ••• Aby děti mohly vyrůstat v rodinách

Na výše uvedená témata reaguje projektová aktivita **Přehodnocení situace dětí v ústavní péči**. Jejím cílem je provedení **revize strukturovaných vyhodnocení a IPOD u těch dětí a dospívajících**, kteří jsou v době realizace projektu umístěni v pobytové péči (tj. ve všech typech ústavů v resortu školství, zdravotnictví a sociálních věcí, včetně ZDVOP). Tým MPSV již několik měsíců spolupracuje s jednotlivými OSPOD a prostřednictvím konzultací, praktických workshopů a zpracovávání metodických revizí k jednotlivým vyhodnocením a IPOD dětí umístěných v pobytové péči poskytuje přímou metodickou podporu na konkrétních pracovištích OSPOD. Do projektu se postupně zapojují jednotlivé obce s rozšířenou působností v rámci všech krajů ČR. Jsme stále na začátku procesu spolupráce a vnímáme zájem pracovníků a pracovníků OSPOD o metodické podněty. Z dříve zkušenosť, kdy docházelo k opakované spolupráci na konkrétním vyhodnocení/IPOD, lze doposud shrnout, že se pracovníkům a pracovnícím OSPOD dařilo:

- doplnit důležité informace k vyhodnocovaným oblastem a následně snadněji identifikovat potřeby dítěte;
- zahrnout oblasti, jako je identita či sociální prezentace, do vyhodnocení;
- zjišťovat pohled dítěte či rodičů a zapojovat je do procesu vyhodnocování a tvorby IPOD;
- doplnit chybějící analytickou část a zjištěné informace porovnávat ve vzájemných souvislostech;
- provázat poznatky o potřebách dítěte do IPOD.

Systémovým výstupem projektu bude **souhrnná zpráva**, kterou obdrží každý z krajů a která nabídne celkový **přehled potřeb dětí z daného kraje**, které jsou umístovány do náhradní pobytové péče. Cílem je získat představu, jaké formy pomoci mimo pobytové péče lze dětem a rodinám nabídnout. Pobytová zařízení jsou v tomto smyslu nahlížena jako sociální služby a jednotlivé kraje tak budou mít možnost využít získané poznatky pro plánování místní sítě služeb pro děti a rodiny.

Jedním ze zdrojů informací o potřebách dětí v ústavní péči jsou výstupy další aktivity projektu, která se soustředí na **systematické návštěvy dětí v ústavních zařízeních**. Metodický tým MPSV prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se zaměstnanci a s dětmi zjišťuje míru naplnění potřeb dětí při jejich pobytu v těchto zařízeních. Potřeby dětí jsou při návštěvách nahlíženy totožnou optikou jako při vyhodnocování potřeb ze strany OSPOD při práci s dítětem a rodinou, včetně sestavování IPOD. Celkem tým plánuje navštívit 260 z 370 pobytových zařízení pro děti či mládež ve všech krajích ČR – jedná se o zařízení z resortu školství, zdravotnictví i sociálních věcí. Dosavadní zjištění naznačují, že v praxi je situace v jednotlivých zařízeních velmi rozmanitá. Některá zařízení se v mantinelech, které nastavuje systém ústavní péče, snaží děti vést k tomu, aby neztratily kontakt s běžnou realitou, a cíleně a systematicky děti připravují na život v původní rodině, v rodině náhradní či na samostatný život po dosažení zletilosti. Jiná zařízení se soustřeďují především na udržování režimu zařízení, což se děje na úkor a někdy i v přímém rozporu se skutečnými potřebami dětí.

### ••• Závěrem

Umístění dítěte do pobytové péče je krajním řešením situace dítěte. Předchází mu důkladné vyhodnocení situace dítěte a tvorba IPOD, který má reagovat na ohrožení dítěte. Dále je třeba pravidelně zjišťovat, zda umístěním dítěte došlo k naplnění potřeb dítěte (provádí se tzv. přehodnocení situace dítěte a rodiny). Úkolem OSPOD je stále koordinovat pomoc dítěti a rodině tak, aby se mohlo dítě vrátit domů, popřípadě vyrůstat v rodině náhradní. Jak se ukazuje z praxe, pro pracovníky OSPOD je velmi náročné pracovat s metodou vyhodnocení situace dítěte a rodiny a IPOD jako s nástrojem pro práci s dítětem a rodinou. V praxi je možné zaznamenat i nejistotu v rolích a kompetencích pracovníků OSPOD a pobytových zařízení. Aktivity projektu MPSV se proto soustředí na přímou metodickou podporu pracovníků OSPOD, vyjasnění rolí a podporu spolupráce v zájmu dítěte a rodiny.

### ••• O PROJEKTU •••

Projekt Podpora systémových změn v oblasti služeb péče o ohrožené děti, mladé lidi a rodiny v České republice reaguje na aktuální situaci v oblasti systému péče o ohrožené děti a rodiny, který se dlouhodobě potýká s resortní roztržitostí a nejednotnými přístupy a postupy ve vztahu k řešení životních situací ohrožených dětí a rodin. V rámci projektu jsou revidovány podmínky sociálně-právní ochrany dětí umístěných v ústavní péči, které povedou k podrobnému popisu procesů vedoucích k naplnění potřeb těchto dětí, a to prostřednictvím poskytování metodické

podpory pracovnícím a pracovníkům OSPOD v realizaci metody strukturovaného vyhodnocování a tvorby IPOD, a dále prostřednictvím systematických návštěv pobytových zařízení pro zjištění míry naplnění potřeb dětí v průběhu jejich pobytu. Cílem je poskytnout krajům doplňující informace o využitelnosti kapacit místní sítě služeb. Projekt svým obsahem směřuje ke zvýšení kvality a udržitelnosti systému služeb pro ohrožené děti. Aktuality z projektu, stejně tak zpravodaj V POHYBU, je možné nalézt na [www.pravonadetstvi.cz](http://www.pravonadetstvi.cz).



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



PRÁVO NA DĚTSTVÍ

# Díky pomoci sociální pracovníce a Patrona dětí může Danny studovat



„Příběh dnes patnáctiletého Dannyho by vydal na film. Ostatně asi jako všech dětí, se kterými se v rámci své práce setkávám,“ konstatuje Eliška Laksarová, sociální pracovníce OSPOD v Nýřanech. Dannymu bylo necelých devět let, když se jeho rodiče rozváděli. U soudu neprobíhala bitva o to, u koho zůstane. Naopak jeden

se snažil hodit syna na krk druhému. Nakonec zůstal u otce. Matka nestála ani o společná setkávání určená soudem a jen sporadicky posílala alimony. Její nezájem Danny prožíval velmi bolestně. Asi i proto ihned citově přilnul k otcově nové přítelkyni, která se do domácnosti přistěhovala i se svým synem z prvního manželství. „Danny mi hned přirostl k srdci,“ vzpomíná žena. S Dannyho otcem se však kvůli stupňujícím se problémům s alkoholem zanedlouho rozešla. Brzy chlapci hrozilo umístění v dětském domově. „Danny měl při vši směle přece štěstí,“ popisuje Eliška Laksarová. „Když to bývalá partnerka otce zjistila, požádala soudně o jeho svěření do své péče. Soud vyhrála a dnes patnáctiletý kluk ji vnímá jako svoji maminku. Bohužel výdělky samoživitelky pokryjí jen stěží nejnnutnější náklady domácnosti.“

Inteligentní Danny byl letos přijat na obchodní akademii. Hrozilo ale, že kvůli nedostatku peněz na školní vybavení, zejména povinný notebook, vůbec nenastoupí. „Společnost by ve vlastním zájmu měla děti ze slabších sociálních poměrů podporovat,“ dodává Eliška Laksarová. „Dannyho potenciál i obětavost jeho nové matky, která se, ač nemusela, ujala odstrčeného dítěte, si pomoc rozhodně zasloužila.“ Proto jako sociální pracovníce OSPOD upozornila Dannyho novou matku na projekt Patron dětí. Žádost o pomoc pak podpořila v roli Patronky. Na notebook se tomuto skromnému a chytrému klukovi dárci složili v poměrně krátkém čase.

Patron je člověk, který rodinu i dítě zná a může potvrdit, že jeho potřeba je skutečná. I on vyplňuje velmi stručnou žádost. Nezřídka i jako první, aby dodal rodině odvalu. Stejně role jako Eliška Laksarová se mohou ujmout i další sociální pracovníci, ale také třeba učitelé, lékaři či vedoucí zájmových kroužků. Stejně jako u Dannyho mohou být příběhy dětí anonymní: <https://patrondeti.cz/pribeh/aby-nadany-danny-mohl-pokracovat-ve-studiu>.

Pomozte i vy rodinám, s nimiž pracujete, a požádejte spolu se zákonnými zástupci o pomoc pro jejich děti na [www.patrondeti.cz](http://www.patrondeti.cz).

Na každý příběh je použito 100 procent vybrané částky, protože provoz Patrona dětí plně hradí Nadace Sirius.



# GOOD MASK

Český výrobce respirátorů



## Rouška – obličejová maska OM1

V provedení pro dospělé a nově i pro děti 4-12 let v balení 10 nebo 25 kusů v prodejní jednotce.

## VYROBENO A CERTIFIKOVÁNO V ČR

OM1-ČSN EN 14683/13795+A1/15233-1 dle prohlášení o shodě FFP2-Výzkumný ústav bezpečnosti práce, Zkouška 454/2020



## Respirátor FFP2, minimální ochrana 95%

Nově s tvarovacím plíškem zapracovaným uvnitř výrobku v balení 1, 3, 5 nebo 10 kusů v samoprodavačích vhodných na prodej do „retailu“ nebo v klopových transportních kartonech vhodných na prodej do institucí a pro zaměstnance. Dostupné ve více barvách.



## Martina Venglářová, Petr Eisner a kol.: Sexualita osob s postižením a znevýhodněním. Praha: Portál, 2013

Sexualita patří k základním lidským potřebám a je hodnotnou součástí života všech lidských bytostí bez rozdílu. Přes tento nezpochybnitelný fakt však můžeme vysledovat, že osoby se zdravotním postižením/znevýhodněním byly prizmatem medicínského modelu velmi často vnímány jako „pasivní příjemci péče“, kteří jsou „asexuální“, což generovalo řadu mýtů o jejich sexuálních potřebách. Humanizační tendence ve společnosti odrážející paradigmatický posun k sociálnímu modelu postižení (Pfeiffer, 2005) však mají za následek, že postupně dochází ke zplnomocnění těchto jedinců jako aktivního subjektu sexuálních práv. Nastíněný myšlenkový přerod, podpořený mj. Úmluvou o právech osob se zdravotním postižením (2007), způsobuje, že ačkoliv oblast sexuálních potřeb námi sledované skupiny osob patřila v diskurzu sociální práce ještě na počátku nového milénia k výrazně teoreticky i empiricky poddimenzovaným tématům, v současné době stojí, i s přihlédnutím k její lidskoprávní dimenzi, v centru pozornosti mnohých odborníků.

Většinu dosavadní knižní produkce v této oblasti ovšem musíme připsat zejména zahraničním autorům. V tomto ohledu je proto nutno ocenit recenzovaný počín, který v době jeho vydání patřil k vůbec prvním odborným publikacím (viz např. jen Kracík, 1984, 1992; Drábek, 2013) tuzemské proveniencí o naplňování sexuálních potřeb u vybraných skupin uživatelů sociálních a zdravotních služeb. Kromě toho bohaté profesní zkušenosti dvou hlavních autorů ve čtenáři budí naději, že publikace nebude pouhou syntézou teoretických poznatků, ale i praktickou příručkou, po níž mohou sáhnout jak poskytovatelé sociálních a zdravotnických služeb, tak i samotní lidé se zdravotním postižením a znevýhodněním.

Jak se jí tato očekávání podařilo naplnit? Úvodem je třeba říct, že hodnocenou knihu, na níž v různém mentálním podílu participovali

celkem čtyři autoři, lze z hlediska obsahu pomyslně diferencovat na dvě části: Obecnou, která nabízí základní vhled do tématu a je pokryta celkem třemi kapitolami. Ta první, *Lidská sexualita a její změny*, od Martiny Venglářové je otevřena historickou exkurzí do fenoménu lidské sexuality, na niž je navázáno introspekci do vývoje oboru sexuologie, včetně akcentu na specifika sexuologie v českém prostředí. Je na škodu, že teprve až v druhé polovině kapitoly je obšírněji vymezen klíčový pojem kapitoly – sexualita a dílčí aspekty s ní související, v souvislosti s čímž působí text poněkud nekonzistentním dojmem. Kladně však kvituji, že tato obecněji pojatá část kapitoly je prokládána praktickými příklady a v závěru osvětluje principy přístupu k sexualitě klientů různých typů služeb. Uvedená pasáž, jež si jistě najde své příznivce na poli sociálních služeb, by tedy mohla vytvořit ideální platformu pro více prakticky zaměřené kapitoly, které monografie rovněž nabízí.

Druhá kapitola, nazvaná *Psychosexuální vývoj a jeho poruchy*, od sexuoložky Jany Spilkové však tohoto potenciálu nevyužívá. Na pouhých sedmi stranách textu je totiž čtenář seznámen s fázemi sexuálního vývoje člověka, přičemž jen dva závěrečné odstavce textu jsou specificky vztahovány ke sledované skupině osob s postižením. Na seznam použité literatury navíc není v textu řádně odkazováno, což poněkud snižuje odborné vyznění kapitoly.

S podobnými úskalími se, žel, setkáme i při čtení třetí kapitoly, v níž se Martina Venglářová zaměřuje na *Sexuální poruchy*. Tato je totiž nasyčena jenom dvěma tematickými celky: (1) Sexuálními dysfunkcemi, jejich příčinami a možnostmi léčby a (2) Sexuálními deviacemi a možnostmi jejich sexuologické léčby. Znovu se však jedná o generalizovaný náhled na pojednávané téma, kdy pouze zanedbatelné množství informací je cíleno na osoby s postižením/znevýhodněním.



Jakkoliv první části recenzovaného počinu nelze upřít, že obsahuje relevantní informace, nabízí se otázka, jestli by tyto obecné informační toky nebylo možné syntetizovat do homogennějších celků, na něž by bylo plynule navázáno zbylými šesti praktičtější zaměřenými kapitoly, jež tvoří druhou pomyslnou část publikace. Text by tak působil o poznání přímočařeji.

Pokud čtenář prožíval při čtení vstupních kapitol drobné rozčarování, toto bude zcela určitě rozptýleno při čtení druhé části knihy, jež téma sexuality osob se zdravotním postižením/znevýhodněním zaostřuje a přináší v této souvislosti převážně prakticky pojmávaný materiál. Dokladuje se to hned čtvrtá kapitola nazvaná *Práce se sexualitou v rámci organizace* od Petra Eisnera. Jedná se o informačně hutný, přesto však čtivý text, který je jasně vztahován k praxi sociálních a zdravotnických služeb. Kapitola, přestože je rozsáhlá, je obsahově vyvážená, logicky uspořádaná, reflektující různé aspekty spjaté s tématem, a hojně doplněna o praktické příklady, což patří také k jejím nejsilnějším bodům. Oceňuji, že značná pozornost je věnována ose zapojení pracovníka do práce se sexualitou člověka s postižením, a to s dostatečnou reflexí možných úskalí a etických dilemat, ale i cílových skupin (od uživatele služby až po jeho rodinné příslušníky), s nimiž je třeba v této souvislosti spolu/pracovat. Kladně hodnotím také zevrubnou deskripci Domu sexuality v organizaci a Protokolu sexuality, včetně příkladů dobré praxe a možných rizik.

Obsah páté kapitoly – *Osvěta* – jež je rovněž autorským příspěvkem Petra Eisnera, je navzdory obecnému názvu primárně koncentrována na uživatele s mentálním postižením. V textu jsou adekvátním způsobem diskutována všechna relevantní subtémata, přičemž pozitivně hodnotím zejména představení jednotlivých forem, metodických postupů a pomůcek, jichž lze při poskytování sexuální osvěty této cílové skupině v zařízeních sociálních služeb využít, ale i uvedení praktických příkladů jak z domácího, tak zahraničního prostředí.

Je na škodu, že teprve až v druhé třetině knihy se – vzhledem k převažujícímu zájmu autorů o cílovou skupinu osob s mentálním postižením (viz např. 5. kapitola) – objevuje samostatná kapitola věnující se *sexualitě lidí s mentálním postižením*. Dovedu si totiž představit, že by měla

své opodstatnění spíše na začátku druhé části publikace. Kompenzací ale budí fakt, že Martina Venglářová a Petr Eisner v ní praktickou optikou nahlízejí na aktuální a rovněž i některá „palčivá“ témata. Ať už jde o nejčastější mýty o sexualitě lidí s postižením anebo o specifika doprovázející sexuální život těchto osob, včetně problematických aspektů souvisejících s naplněním těchto jejich potřeb, a to s přihlédnutím ke stupni jejich mentálního postižení.

V tuzemských akademických kruzích lze tematiku sexuálního násilí páchaného na osobách s postižením považovat za teoreticky i empiricky neukotvenou. Kladně proto hodnotím zařazení takto zaměřené kapitoly do recenzované monografie, jež je výsledkem tvůrčí spolupráce Martiny Venglářové a advokátky Lucie Hrdé. Druhá jmenovaná spoluautorka do textu přispěla úvodním vymezením právních pojmů souvisejících se sexuálním násilím, zatímco hlavní autorka už konkrétně zaměřuje svou pozornost na specifika sexuálního násilí u osob s mentálním postižením, a to s akcentem na signály indikující sexuální násilí u sledované skupiny osob, na profil pachatele a doporučené intervence při vzniku incidentů, přičemž musím znovu ocenit praktické pojetí předložených informací. Nemalá pozornost je věnována také prevenci sexuálního násilí. Drobnou výtku směřuji snad jen k místy nevhodně užitým terminologiím (např. „*mentální handicap*“) a nejasné práci s použitými zdroji, neboť jejich seznam plně nekoresponduje se skutečně uvedenými citacemi v textu.

Jestliže autoři doposud intenzivně diskutovali možná specifika doprovázející naplnění sexuálních potřeb u osob se zdravotním postižením, osmá a devátá kapitola, jež jsou shodně příspěvkem od Martiny Venglářové, tuto linii zajímavým způsobem doplňují o další dvě cílové skupiny ohrožené nižší mírou saturace sexuálních potřeb – seniory a lidi s duševním onemocněním. V předposlední kapitole pojednávající o *sexualitě seniorů* oceňuji reflexi možných limitů, s nimiž mohou být osoby v seniorském věku konfrontovány při snaze saturovat sexuální potřeby, či představení možnosti podpory jejich intimity v kontextu podmínek panujících v zařízeních sociálních služeb. Logickým krokem se jeví také zařazení podkapitoly o problematickém chování seniorů se sexuálním

podtextem (např. masturbace na veřejnosti, obtěžování pracovník v přímé péči) a následném postupu při řešení takových situací. V závěru kapitoly pak kladně kvitují pasáž o sexuálním násilí páchaném na této skupině osob.

Závěrečná kapitola o *sexualitě osob s duševním onemocněním* se pokouší alespoň v základních obrysech postihnout téma, jemuž není v českém prostředí věnována dostatečná pozornost, což si bezesporu zasluhuje slova chvály. Jelikož by nebylo v rozsahových možnostech knihy postihnout všechna onemocnění spadající do této kategorie, autorka se selektivně zaměřuje na schizofrenii, depresi, manické afektivní poruchy a závislosti na psychoaktivních látkách a alkoholu. V širších souvislostech je nicméně primárně propracováno pojednání o sexualitě osob s psychózou, zatímco v případě zbylých zmíněných duševních poruch jde jen o stručný (často v rozsahu čtyř až pěti odstavců) vhled do tematiky, bez hlubšího postihnutí souvisejících aspektů.

Jak tedy zhodnotit recenzovaný počin jako celek? Budeme-li se na něj dívat jako na odbornou monografii, pak je třeba ocenit širší diskutovaných témat i snahu nabídnout čtenáři integrující pohled na zvolený fenomén, v návaznosti na což autoři čerpají z poznatků psychologie, sexuologie, speciální pedagogiky, sociální práce anebo vývojové psychologie. Toto komplexní pojetí si tedy určitě najde širokou škálu příznivců mezi odbornou i laickou

veřejností. Současně je však nutno kriticky reflektovat jisté rezervy publikace, jež spočívají zejména v místy nelogickém uspořádání jednotlivých kapitol (jakkoliv mají v knize své opodstatnění), méně obratné analýze a syntéze problému v kapitolách sytících první třetinu knihy, ale i ve volnější práci s odbornými zdroji. Pokud bychom ale knihu vnímali z hlediska jejího praktického přínosu, tedy spíše jako příručku, pak je třeba uznat, že se jedná o cenný materiál, který může v českém prostředí přispět k otevření odborné diskuse na toto téma, a tedy i k jeho detabuizaci. Platí to zejména o kapitolách ve druhé a třetí třetině knihy. Oceňuji přitom, že autoři nenahlíží na pojednovaná témata nekriticky, ale reflektují taktéž možná rizika, resp. úskali, s nimiž mohou být sociální pracovníci konfrontováni při práci se sexualitou jejich uživatelů. I proto se domnívám, že by se publikace měla stát jakousi „povinnou četbou“ pro všechny sociální pracovníky. Text je navíc psán čtivým jazykem a je doplněn o bohatý obrázkový a grafický materiál, v návaznosti na což si v něm každý čtenář najde pasáže, které ho, ať už při prvotním seznámení s tématem, anebo snaze implementovat ho do praxe, obohatí. I proto se některé výše formulované slabší stránky recenzovaného počinu v konečném důsledku stanou nepodstatnými.

## POUŽITÉ ZDROJE

- DRÁBEK, T. 2013. *Partnerský a sexuální život osob se zdravotním postižením – publikace pro odborné sociální poradenství*. Praha: Svaz tělesně postižených v České republice, o. s.
- KRACÍK, J. 1992. *Sexuální výchova postižené mládeže*. Praha: Karolinum.
- KRACÍK, J. 1984. Tělesně postižený jedinec a výchova k manželství a rodičovství. *Sociální politika*, 10(6), 136–137.
- PFEIFFER, D. 2005. The Conceptualization of Disability. In: MAY, G. E., BRASKE, M. B. (Ed.). *Ending Disability Discrimination. Strategies for Social Workers*. Boston: Pearson & AB.
- Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením. 2007.

*Magdalena Hanková,  
Centrum výzkumu FHS, Univerzita  
Tomáše Bati ve Zlíně*

Inzerce



**AKREDITOVANÉ KURZY**

**Pro pracovníky v sociální oblasti  
v Moravskoslezském kraji**

**JIŽ OD 990 Kč**

Nemůžete k nám? Nevadí!  
Uspořádáme kurz na míru přímo u Vás.

**sabn.cz**

**Sociální akademie BN, z.ú.**



# Online prakticko-publicistická část časopisu na [www.socialniprace.cz](http://www.socialniprace.cz)

Online publicisticko-praktická část časopisu je dostupná **pouze předplatitelům časopisu jako celku** (tištěná akademická část + online prakticko-publicistická část). 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 Cídrovou ([olga.cidlova@socialniprace.cz](mailto:olga.cidlova@socialniprace.cz)), která vám online přístup zřídí.

Obsah prakticko-publicistické části čísla 5/2020

## O ČEM SE MLUVÍ

### Stanovisko

Lenka Maděrová: Role síťování v PR a fundraisingu neziskové organizace

### Projekt

Kateřina Jačková Drnková: Projekt Krajské rodinné politiky propojuje aktéry na celostátní i regionální úrovni

### Rozhovor

Jarmila Neumannová: O nemocniční paliativní péči s Kateřinou Tichou

## FAKTA, LEGISLATIVA, DOKUMENTY

### Téma

David Beňák: Síťování jako nástroj komplexní pomoci

### Metodika

Michaela Valentová: Síťování v adiktologických službách

### Kritická úvaha

Kristýna Jůzová Kotalová: Síťování služeb – věda, nebo samozřejmost?

## INSPIRACE PRO PRAXI

### Názor

Pavol Kopinec: Sociální práce, internetový životný štýl a digitální gramotnost

### Inspirace

Lucie Škvaridlová: Multidisciplinární týmy pomáhají řešit problémy rizikových lokalit v Ostravě

### Reflexe

Michaela Matušková, Tereza Lehečka: Podpora osob s diagnostikovaným duševním onemocněním v komunitní péči s důrazem na koncept zotavení

Online publicistika bude **postupně zveřejňována od září do prosince 2020**.

## Anotace čísla 6/2020

## EVALUACE V SOCIÁLNÍ PRÁCI

V současné době se často setkáváme s politickými i společenskými požadavky na doložení prospěšnosti veřejných opatření. Evaluace těchto opatření má přitom několik základních významů. Jedná se o snižování nejistoty při rozhodování o podobě veřejných institucí, průkaznost dosažených efektů a legitimitu těchto opatření, ale též o praktickou užitečnost těchto evaluací pro každodenní rozhodování aktérů uvedených opatření a průběžné zlepšování institucí sociální práce. Přitom hodnocení intervencí sociální práce a sociální politiky je v zemích střední a východní Evropy (včetně ČR) často málo rozvinuté, jen částečně realizované a méně metodologicky reflektované. Pracovníci v oblasti sociální práce pak často reflektují potřebu specifických přístupů k hodnocení. Na druhé straně může mezi sociálními pracovníky panovat nedůvěra k možnosti realizovat v sociální práci některé formy evaluací, především pak evaluace dopadové. Evaluace je integrální součástí sociální práce. Napomáhá prokazovat, případně zvyšovat efektivitu intervencí, zkvalitňovat a rozvíjet praxi sociální práce. Výsledky evaluačního výzkumu mohou nejenom posloužit legitimitě, ale i rozvoji profese sociální práce.

V tomto čísle časopisu Sociální práce chceme umožnit autorům prezentovat typy evaluací, které se zaměřují na individuální, skupinové a programové formy hodnocení. V zásadě

přitom vítáme evaluace týkající se většiny přístupů k hodnocení včetně různých procesních i dopadových forem hodnocení a vybraných kvalitních přístupů ex ante evaluace a monitorování programů. Při hodnocení příspěvků budeme též posuzovat, nakolik se jednotlivé příspěvky týkají evaluace ve vztahu k sociální práci. Příspěvky mohou být zaměřeny jednak na metodologicky podložené a zdůvodněné evaluace probíhajících intervencí sociální práce (provedené evaluace). Dále uvítáme příspěvky, které budou v lokálním kontextu inovativním způsobem diskutovat využití konkrétních metod hodnocení a ideálně jejich využití ilustrovat na konkrétních případech (metodologické příspěvky). Teoreticky zaměřené příspěvky mohou být také předloženy, pokud opravdu zásadním způsobem rozvíjí teorii evaluace ve vztahu k sociální práci nebo teorii sociální práce ve vztahu k evaluaci.

Připravované číslo je příležitostí prezentovat a diskutovat aktuální stav evaluačního výzkumu v sociální práci.

*Tatiana Matulayová,*  
*Palackého univerzita v Olomouci*  
*a*  
*Ondřej Hora,*  
*Masarykova univerzita*  
*editoři 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 zájem 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:

- podporovat schopnost české a slovenské společnosti řešit životné problémy lidí prostřednictvím sociálnej práce;
- podporovat 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](http://www.socialniprace.cz))

Časopis vychází čtyřikrát ročně v českém a slovenském a dvakrát ročně v anglickém jazyce a publikuje co nejrůznější 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](http://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. Editorial
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 práca. 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 příspěvatele 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 vyrozuměn nejpozději do osmi měsíců od data obdržení stať.

## Nálezitost rukopisu

Text musí být napsán v souladu s platnými jazykovými normami (viz plná verze Pokynů autorům na [www.socialniprace.cz](http://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. Použijte prosím max. dvouvýrazová slovní spojení.
- VI. **Vlastní text** (rozsah celého textu včetně názvu, mediailonu autora, abstraktů, klíčových slov, textu stať a poznámek pod čarou je max 10 000 slov).
- VII. **Seznam citované literatury: Autory žádáme, aby zvýšenou pozornost věnovali přesnému a korektnímu odkazování** (viz plná verze Pokynů autorům na [www.socialniprace.cz](http://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](http://www.socialniprace.cz).

Přetisknout 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](http://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:

- Editorial
- 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 affiliation 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](http://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 "<http://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](http://www.socialniprace.cz)