

sp

sociální práce sociálna práca

nabízíme spojení teorie s praxí
ponúkame spojenie teórie s praxou



Participace

2

2022

ročník 22

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

Sociální práce / Sociálna práca

Czech and Slovak Social Work

Recenzovaný odborný časopis

Šéfredaktor / Editor-in-chief:

Musil, Libor, Masaryk University, Czech Republic

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

Littlechild, Brian, University of Hertfordshire, United Kingdom

Mydlíková, Eva, Trnava University in Trnava, Slovakia

Výkonná redaktorka / Managing editor:

Vondrova, Vladislava

Redakční rada / Editorial Board

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

Bathke, Sigrid A., University of Applied Sciences Landshut, Germany

Baum, Detlef, Hochschule Koblenz, Germany

Ewijk, Hans Van, University for Humanistic Studies, Netherlands

Gojova, Alice, University of Ostrava, Czech Republic

Gulczyńska, 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

Janebová, Radka, University of Hradec Králové, Czech Republic

Jovelin, Emmanuel, Catholic University of Lille, France

Keller, Jan, University of Ostrava, Czech Republic

Matulayova, Tatiana, Palacky University, Czech Republic

Metteri, Anna, University of Tampere, Finland

Mills, Karen, University of Hertfordshire, United Kingdom

Montgomery, Arlene, University of Texas at Austin, Texas, USA

Novosad, Libor, Palacky University, Czech Republic

Payne, Malcolm, Manchester Metropolitan University, United Kingdom

Pazlarova, 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

Ziakova, Eva, Pavol Jozef Šafárik University in Košice, Slovakia

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

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

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

Číslo vyšlo 31. března 2022 / This issue was published on 31th March 2022

Editor čísla / Issue Editors:

Alice Gojová, University of Ostrava, Czech Republic

Eliška Černá, University of Ostrava, Czech Republic

Vydává / Published by:

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

Evropský výzkumný institut sociální práce OU, Českobratrská 16, 702 00 Ostrava

Korektura / Proofreading: Vilem Kmunicek

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

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

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

Editorial

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

Stati

Radka Janebová Participativní dialog mezi klientem a sociálním pracovníkem z perspektiv Jürgena Habermase, Iris Marion Young a Nancy Fraser	5
Alice Gojová, Eliška Černá, Markéta Čtvrtečková, Simona Fabiánková Potenciál metody storytellingu pro spoluvytváření praxe sociální práce na úrovni obcí	24
Martina Bakalíková, Miloš Votoupal Možnosti využití reflektivní praxe při podpoře matek s mentálním handicapem	42
Kristina Wilamová Interpretace úlohy sociální práce v sociálním bydlení perspektivou klientů	54
Markéta Geregová Jaká negativa může přinášet participace	72
Zuzana Stanková, Adéla Recmanová, Barbora Gřundělová, Hana Žurovcová Různorodá pojetí komunitních center v současném diskurzu komunitní práce	87
Lubica Juríčková, Rostislav Pěch Veřejné opatrovnictví versus sociální práce: interpretace kumulací obou funkcí sociálními pracovníky.....	102

Recenze

Kateřina Thorová, Hynek Jün: Vztahy, intimita a sexualita lidí s mentálním handicapem nebo s autismem	117
--	-----

Online prakticko-publicistická část časopisu	121
---	------------

Zaměření příštího čísla	122
--------------------------------------	------------

Naše poslání a cíle	123
----------------------------------	------------

Editorial

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

Articles

Radka Janebova Participatory Dialogue between Client and Social Worker from the Perspectives of Jürgen Habermas, Iris Marion Young and Nancy Fraser	5
Alice Gojova, Eliska Cerna, Marketa Ctvrteckova, Simona Fabiankova The Potential of the Storytelling Method for Co-Creating the Practice of Social Work at the Municipal Level	24
Martina Bakalikova, Milos Votoupal Possibilities of Using Reflective Practice in Supporting Mothers with Mental Handicap	42
Kristina Wilamova Interpretation of the Role of Social Work in Social Housing from the Perspective of Clients	54
Marketa Geregova What Negatives Can Participation Bring	72
Zuzana Stankova, Adela Recmanova, Barbora Grundelova, Hana Zurovcova Diverse Conceptions of Community Centers in the Professional Discourse of Community Work	87
Lubica Juricková, Rostislav Pech Public Guardian vs. Social Worker: Interpretation of the Cumulations of these Functions by Social Workers	102
Book Review	117
Online Practical-Journalistic Part of the Journal	121
Next Issue Focus	122
Our Mission	123

Editorial

Vážené čtenářky, vážení čtenáři, záměrem tohoto čísla bylo vytvořit prostor pro sumarizaci dosavadních poznatků spojených s pronikáním participace do oboru sociální práce a jejím převáděním do konkrétních metod, postupů, projektů a aktivit. Na tomto základě doufáme, že společně můžeme přispět k rozvoji participativního paradigmatu v sociální práci.

Akademickou část otevírá text Radky Janebové, která navrhuje, jak do participativního dialogu mezi klientem a sociálním pracovníkem implementovat vybrané prvky z kritické teorie Jürgena Habermase, Iris Marion Young a Nancy Fraser a jak s jejím využitím dosahovat plnohodnotné participace lidí skrze dialog o odlišných zkušenostech a překážkách v participaci.

V následujícím textu tým autorek Alice Gojové, Eliška Černá, Markéta Čtvrtečková a Simona Fabiánková z Fakulty sociálních studií Ostravské univerzity zkoumá potenciál využití metody storytellingu pro participaci lidí se zkušeností na spoluutváření praxe sociální práce ve vybraných obcích. Dochází k závěru, že kromě volby vhodné metody participace je pro její udržitelnost podstatná kontinuální a komplexně pojatá spolupráce s lidmi se zkušeností, zahrnující přípravu na participaci nejen osob se zkušeností, ale rovněž samotných sociálních pracovníků.

Autoři Martina Bakalíková a Miloš Votoupal se ve svém textu Možnosti využití reflektivní praxe při podpoře matek s mentálním handicapem věnují v česko-slovenském kontextu dosud spíše opomíjenému tématu. Pro identifikaci oblastí podpory pro tuto cílovou skupinu a omezení stereotypních konstruktů o matkách s mentálním handicapem navrhuje využití modelu kritické reflexe.

Rysy participativního výzkumu má i studie Kristiny Wilamové, která se zabývá úlohou sociální práce v sociálním bydlení, přičemž jí zajímá především perspektiva klientů, která byla v dosavadním výzkumu spíše opomíjenou.

O tom, jaká negativa může přinášet participace v kontextu sociální práce, se můžete dočíst v článku z výzkumu s lidmi „obtěžně dosažitelnými“ a „málo slyšenými“ od autorky Markéty Geregové. Výsledky výzkumu pomohou sociálním pracovníkům, kteří participativní způsoby práce plánují, těmto rizikům předcházet.

Komunitní centra mohou zaujímat v lokální infrastruktuře významnou roli, s potenciálem participace obyvatel. Jaká pojetí jejich role se objevují v českém terénu, zkoumá Zuzana Stanková, Adéla Recmanová, Barbora Grundělová a Hana Žurovcová v textu Různorodá pojetí komunitních center v současné diskuzi komunitní práce. Z výzkumu vyplynulo, že některá komunitní centra tuto roli nesehrávají a jejich obsahová náplň neodpovídá potřebám komunity (je mnohdy stanovena projektem nebo úsudkem pracovníka komunitního centra) a jejich činnost je spíše než na participativním založena na expertním přístupu.

Lubica Juríčková a Rostislav Pěch se zabývají kumulací funkce veřejného opatrovníka s funkcí sociálního pracovníka. Jako východisko pro zvládnutí této kumulace nabízí case management.

V publicistické části časopisu s námi sdílí své zkušenosti s participativním přístupem široké spektrum aktérů od zástupců neziskových nestátních organizací, přes municipální, státní správu, sociální podniky a vzdělávací instituce. Můžete se těšit na zamýšlení Rad Banditt z organizace Jako doma nad jejich dlouholetým úsilím o zapojení žen bez domova do aktivit a vedení organizace. Svoji perspektivu na zapojování marginalizovaných skupin obyvatel do tvorby poradních a pracovních orgánů veřejné správy představuje Michal Kandler, expert na participaci a komunitní práci Agentury pro sociální začleňování. Agenturu pro sociální začleňování, nadaci VIA a Fakultu sociálních studií Ostravské univerzity propojil rovněž projekt

podpory romských lídryň v sociálně vyloučených lokalitách.

To, že funkční předpisy vznikají tzv. zdola, s využitím zkušeností lidí z terénu, tedy participativně, argumentuje mediální konzultantka sociálního podniku Kolibřík CSR Magda Koutská. Volá po legislativě, která sociálním podnikům uvolní ruce v zaměstnávání znevýhodněných.

Jak jsme již uvedli výše, participaci nežije jen neziskový a nestátní sektor. Náměstkyně primátora města Ostravy Zuzana Bajgarová sdílí svoje zkušenosti se spoluprací s obyvateli ostravské Bedřišky, označované jako sociálně vyloučená, na zajištění dostupného bydlení při transformaci lokality. Zvažovaným nástrojem pro dosažení tohoto cíle je sociální bytové družstvo, které by umožnilo spolupráci a sdílenou odpovědnost města **v oblasti bydlení a sociálního začleňování.**

Stranou nestojí ani vzdělávací instituce. Leona Hozová z Pedagogické fakulty Ostravské

univerzity představuje roli dětského specialisty, který je aktivním činitelem participace dětí v systému sociálně právní ochrany dětí při rozhodování o jejich životech. Poukazuje na význam této role, která může dovést celý proces participace dětí ke zdárnému cíli přispívajícímu ke klidnějšímu vnímání i dětskému porozumění celé situace.

Tým z Fakulty sociálních studií Ostravské univerzity přibližuje téma zapojování lidí se znevýhodněním do vzdělávání i praxe v oboru sociální práce. O své postřehy se podělí Evžen Vojkůvka a Mirka Slívová, kteří na fakultě působí v týmu „konzultantů z praxe“.

Těší nás pestrost příspěvků a inspirací a přejeme všem podnětné čtení.

Alice Gojová, Eliška Černá
editorky čísla

Inzerce



REMEDIUM
PRAHA

Jedním z důsledků pandemie je rapidní zvyšování cen. Vnímáme rizika zadluženosti klientů sociálních služeb a pomáháme pracovníkům pomáhajících profesí se na tuto situaci připravit.

Informujte se a vyberte si:

**Základy dluhové prevence
v sociální práci s dětmi
a mládeží
Základy práce se
zadluženým klientem
Dluhové poradenství
v sociální práci**

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



Participativní dialog mezi klientem a sociálním pracovníkem z perspektiv Jürgena Habermase, Iris Marion Young a Nancy Fraser

Participatory Dialogue between Client and Social Worker from the Perspectives of Jürgen Habermas, Iris Marion Young and Nancy Fraser

Radka Janebová

Mgr. Radka Janebová, Ph.D.,¹ pracuje jako odborná asistentka na Ústavu sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové a zároveň jako sociální pracovníce organizace Salinger ve středisku Triangl, kde se věnuje sociální práci s rodinami a moderování případových konferencí.

Abstrakt

CÍLE: Cílem článku je navrhnout, jak do participativního dialogu mezi klientem a sociálním pracovníkem implementovat vybrané prvky z kritické teorie Jürgena Habermase (v pojetí Geerta van der Laana), Iris Marion Young a Nancy Fraser. **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Participativní dialog v sociální práci je chápán jako umění komunikace, která je postavena na respektu ke vzájemné odlišnosti, na hledání společného porozumění při budování sociálně spravedlivé společnosti, ale i na reflexi individuálních a strukturálních limitů participace a úsilí o jejich zmiřňování či odstraňování. **METODY:** Jedná se o teoretickou stať, která je vystavěna na logickém postupu analogie. **VÝSLEDKY:** Představené kritické teorie se jeví jako velmi inspirativní pro participativní dialog v sociální práci. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Zatímco Habermasův přínos je především technický/instrumentální, tak Young a Fraser přinášejí více etické/hodnotové impulzy. Obě autorky kompenzují idealističnost Habermasova konceptu, díky čemuž nabízejí východiska, jak dosáhnout plnohodnotné participace lidí.

Klíčová slova

sociální práce, participace, participativní dialog, Jürgen Habermas, Iris Marion Young, Nancy Fraser

Abstract

OBJECTIVES: The aim of the article is to suggest how to implement selected elements from the critical theory of Jürgen Habermas (in the conception of Geert van der Laan), Iris Marion Young and Nancy Fraser into a participatory dialogue between client and social worker. **THEORETICAL BASE:** Participatory dialogue in social work is conceived as an art of communication, which is

¹ Kontakt: Mgr. Radka Janebová, Ph.D., Ústav sociální práce Filozofické fakulty, Univerzita Hradec Králové, Víta Nejedlého 573, 500 00 Hradec Králové; radka.janebova@uhk.cz



based on respect for mutual differences, on the search for common understanding in building a socially just society, as well as on the reflection of individual and structural limits of participation and efforts to mitigate or eliminate them. METHODS: This is a theoretical article built on the logical procedure of analogy. OUTCOMES: The presented critical theories seem to be very inspiring for participatory dialogue in social work. SOCIAL WORK IMPLICATIONS: While Habermas's contribution is primarily technical/instrumental, Young and Fraser provide more ethical/value impulses, as they compensate for the idealism of Habermas's concept and offer ways to achieve full human participation.

Keywords

social work, participation, participatory dialogue, Jürgen Habermas, Iris Marion Young, Nancy Fraser

ÚVOD

Tématu participace je v českém kontextu sociální práce věnována řada jak teoretických (např. Kubalčíková, 2013; Gojová, 2015; Michková, 2019), tak výzkumných textů (např. Frišaufová, Geregová, 2018; Čtvrtečková, Geregová, 2019;). Participativní přístupy byly dokonce tématem jednoho celého čísla 5/19 časopisu *Sociální práce / Sociálna práca*. Již méně pozornosti bylo zaměřeno na konkrétní doporučení, principy a techniky, jak realizovat participativní dialog mezi klientem a sociální pracovníci. Sice lze nalézt nespočet textů, které se věnují zásadám komunikace, ale při důkladnějším pohledu tyto zásady nezahrnují klíčové znaky naplňující význam plnohodnotné participace, anebo postrádají situační citlivost vůči ne/kompetentnosti klientů (či sociálních pracovníků), vazbu na přítomná rizika a reflexi limitů, kterými může být participace omezena ze strany okolních sociálních struktur a prostředí. Za výjimku lze považovat knihu Geerta van der Laana (1998) *Otázky legitimity sociální práce*, která s postupující neoliberalizací české společnosti a sociální práce zraje jako víno. Laan v ní představil koncept dialogu inspirovaný v teorii komunikativního jednání Jürgena Habermase. Přes nesmírnou užitečnost tohoto konceptu je potřebné zvažovat i jeho limity. Jako sociální pracovníci pracující převážně s matkami samoživitelkami mě zajímala feministická kritika Habermasovy teorie. Tou se ve svých dílech zabývají především feministické filozofky třetí generace kritické teorie Iris Marion Young, Nancy Fraser, Seyla Benhabib a Martha Nussbaum. Pozornost bude záměrně zúžena na první dvě jmenované, jejichž koncepty poskytují nejrealističtější podněty pro naplnění podmínek participativního dialogu.

Cílem článku je navrhnout, jak do participativního dialogu mezi klientem a sociálním pracovníkem implementovat vybrané prvky z kritické teorie Jürgena Habermase (v pojetí Laana), Iris Marion Young a Nancy Fraser. Jedná se o teoretickou stať, která je vystavěna na metodě analogického teoretizování dle Diane Vaughan (2014). To stojí na hledání podobnosti u předem definovaných případů napříč různými obory a na následném importu poznatků z jednoho oboru do druhého, přičemž výstupem je inovativní teoretizování. Východiskem je předpokládaná podobnost mezi demokratickým dialogem, který stojí v centru pozornosti uvedených tří autorit, a participativním dialogem v sociální práci, která umožňuje aplikovat principy demokratického dialogu do sociální práce. Pro teoretické ukotvení bude v textu nejprve nutné vymezit klíčové pojmy participace a participativní dialog v sociální práci. Ten je „případem“, na nějž jsou posléze importovány poznatky, jak takový dialog realizovat s využitím konceptu Jürgena Habermase (analogické teoretizování pro oblast sociální práce provedl Laan), dialogu postaveném na asymetrické reciprocitě Iris Marion Young a dialogu zohledňujícím otázku sociální spravedlnosti v principu participační parity dle Nancy Fraser. Ve stati jsou vždy nejprve popsány klíčové využitelné znaky demokratického dialogu u jednotlivých autorit, a poté je navržena možnost, jak je aplikovat do praxe sociální práce. Výstupem bude návrh koncepce participativního dialogu pro sociální práci.



PARTICIPACE A PARTICIPATIVNÍ DIALOG

Aby mohla být uplatněna metoda analogického teoretizování, je třeba nejprve vyjasnit pojem „participativní dialog v sociální práci“. Protože shoda na znacích takového dialogu není jednoznačná, pokusím se takovou definici vytvořit s pomocí pojmu „participace“. Obecně participace označuje účast či zapojení v nějaké aktivitě nebo události (Cambridge Dictionary, 2021). Specificky v sociální práci *Mezinárodní federace sociálních pracovníků* v zásadním dokumentu, který je vnímán jako aktuální globální etický kodex, nazvaném *Prohlášení Mezinárodní federace sociálních pracovníků o etických principech* (IFSW, 2018), deklaruje v bodu 5 jako jeden z principů sociální práce „prosazování práva na participaci“. V něm je psáno, že „sociální pracovníci usilují o budování sebeúcty a schopností lidí a podporují jejich plné zapojení a účast ve všech aspektech rozhodování a jednání, která ovlivňují jejich životy“. V širší verzi tohoto prohlášení přijatého *Mezinárodní asociací škol sociální práce* (IASSW, 2018) jsou uvedeny i prostředky dosahování participace, kterými jsou zajištění zdrojů potřebných k dosažení plné participace (bod 5.1) a vytváření smysluplného prostředí a procesů při tvorbě politik (bod 5.2). V bodě 5.3 je znovu zdůrazněna potřeba pracovat na inkluzi lidí, kteří jsou vyloučení z užívání zdrojů kvůli jakékoliv formě diskriminace či oprese (dle bodu 3.1).

V českém kontextu souběžné existence dvou etických kodexů, které se zdají mít ambici být kodexem pro všechny sociální pracovnice², není participace vysvětlena. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků České republiky* (Společnost sociálních pracovníků, 2006) pojem participace vůbec neuvádí. Pouze v bodě 2.1.6 uvádí, že „sociální pracovník podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů“, což lze interpretovat jako podporu účasti při tvorbě plánu intervence. *Etický kodex sociálního pracovníka České republiky*, který vytvořil *Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách*, participaci definuje jako jeden z cílů sociální práce, když v bodě 2.1 věnovaném Etické zodpovědnosti ke klientovi sociální služby uvádí, že sociální pracovník „podporuje, posiluje a zmocňuje klienta k vlastní zodpovědnosti a usiluje o dosažení co největší míry jeho autonomie a participace na rozhodování“ (Profesní svaz sociálních pracovníků, 2017).

Z porovnání českých kodexů a globálního pojetí etických principů je patrné, že mezinárodní chápání participace je výrazně širší. Zatímco u nás je redukována na zapojování klientů do řešení jejich problémů (Společnost sociálních pracovníků, 2006) a trochu individualisticky až moralisticky spojována s odpovědností klienta za řešení situace (Profesní, 2017), tak pro globální společenství sociálních pracovníků má význam práva, které se vztahuje ke všem aspektům klientských životů (IASSW, 2018; IFSW, 2018), a jsou zde reflektovány strukturální příčiny nedostatečné participace spolu s potřebou iniciovat zmírňování či odstraňování těchto příčin (IASSW, 2018).

Alespoň na teoretické rovině je ale v českém prostředí rozmanité pojetí pojmu participace reflektováno (viz například Kubalčíková, 2013; Gojová, 2015; Čtvrtečková, Geregová, 2019). Kubalčíková (2013:106) upozorňuje na potřebu odlišovat mezi pojmy „zapojování“ a „participace“. Zapojování se vztahuje ke kontrole nad rozhodováním, oproti tomu participace zahrnuje i získávání kontroly nad distribucí moci. Participaci tedy nelze chápat pouze v individualistickém slova smyslu jako zapojení do rozhodování o vlastní osobě. Reálná participace předpokládá přístup ke zdrojům, přístup k příležitostem a přístup k moci. Je třeba reflektovat, že tyto předpoklady participace mohou být limitovány sociálními, ekonomickými, politickými či kulturními podmínkami. Dolgoff, Harrington a Loewenberg (2012) považují za nejběžnější překážky participace zejména nerovnosti, sociální vyloučení, rasismus, sexismus, ageismus, závislost na instituci nebo na sociální pracovníci.

² Zatímco se v bodě 4.1 *Etického kodexu sociálního pracovníka České republiky*, který vytvořil *Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách*, píše, že ke kodexu se hlásí také *Společnost sociálních pracovníků* a *Profesní komora sociálních pracovníků*, tak na webových stránkách obou organizací je stále jako závazný umístěn kodex z roku 2006.



K zajištění plnohodnotné participace nestačí ponechat klientovi prostor pro rozhodování o sobě samém či fungování organizace, ale je třeba zmírňovat bariéry v jeho sociálním prostředí, které participaci brání. Proto je v sociální práci velmi podstatné, aby sociální pracovnice porozuměly těmto bariérám (Frišaufová, Geregová, 2018:87) – zejména opresi a nerovnému přístupu ke zdrojům.

Protože pouhé rozlišení mezi zapojováním a participací nemůže evidentně postihnout variabilitu forem účasti lidí, lze v odborné literatuře (např. in Creative Commons, 2012; Gojová, 2015) nalézt celou řadu typologií a modelů úrovní participace. Přehled nejznámějších poskytuje publikace *Participation Models. Citizens, Youth, Online* (Creative Commons, 2012), kde jsou představeny různé participační modely (hierarchické i nehierarchické; jednodimenzionální i vícedimenzionální) – od kruhových (Scott Davidson, Tony Karrer, Driskell a Neema, Shier a kol.) a stromových (Harry Shier) přes triangly (Jans a de Backer, Tim Davies), tabulkové (Diane, Wartburton, Tim Davies, BJ Fogg) a grafové (NCVO, Pedro Martín, Rick Wicklin) po prostorové (John Gaventa). Pro uvedené modely je typické, že úrovně participace chápou jako škálu od nulové participace k nejvyšším úrovním. V oblasti veřejné politiky se například poměrně často užívá „žebřík občanské participace“ navržený Sherry Arnstein (1969), který slouží k odlišení různé míry participace občanů na veřejné moci a rozhodování. Ta spodní příčky 1 a 2 označuje jako „manipulaci“ a „terapii“ (či léčbu), přičemž je považuje za dvě úrovně „ne-participace“, které mají zakrýt, že se nejedná o skutečnou účast. Jejich skutečným cílem není, aby se lidé mohli podílet na plánování nebo provádění programů, ale slouží k udržení moci, k tomu, aby se lidé ztotožnili s cíli mocných. Příčky 3 a 4 jsou Arnstein označovány jako kvazi-participace. „Informování“ je jednosměrným informačním tokem ve vztahu ke klientům, což jsou i „konzultace“, s tím rozdílem, že zde dochází k dotazování na jejich zkušenosti a názor, ovšem bez záruky, že bude mít tento názor vliv na rozhodnutí. Je-li účast omezena na těchto úrovních, není žádná záruka změny *statu quo*. Pátá příčka žebříku „připomínkování“ zahrnuje pro klienty možnost komentovat plány, ale opět neexistuje záruka, že budou vyslyšeni. Úrovně 3 až 5 se vyznačují *tokenismem*, protože je pro ně typické, že za reprezentanty dotčené populace jsou vybíráni lidé, kteří nesdílejí její komplexní zkušenost. Tito lidé dle Miloty (2015) pokorně sdělují, co již všichni vědí, a potvrzují zavedené stereotypy o dané skupině. Za skutečnou participaci Arnstein považuje teprve úrovně 6 až 8. „Partnerství“ je postavené na dialogu a vyjednávání. Při „delegování moci“ dochází k přesunu rozhodování na samotné aktéry. A konečně v rámci „občanské kontroly“ rozhodují občané a již absentují prostředníci. Tato forma participace se blíží konceptu zplnomocnění v sociální práci ve smyslu získání moci a autonomie nad vlastním životem (Adams, 2009).

V sociální práci je třeba reflektovat, že dosáhnout maximální úrovně participace není možné vždy. Zejména v takových situacích, kdy se jeví kvůli přítomným rizikům jako adekvátní způsob práce kontrola, je velmi podstatné zvažovat přiměřenou míru participace klienta. V některých situacích jsou přítomny překážky či limity k plné participaci, které vyžadují, aby byla v zájmu klienta zvolena nižší úroveň jeho participace – například informování, konzultace, připomínkování dle Arnstein (1969). O'Sullivan (1999) za klíčové limity participace považuje nebezpečnost klienta sobě, ohrožování druhých a snížené kompetence činit odpovědná rozhodnutí (například z důvodu věku, mentálního onemocnění či psychiatrické diagnózy).

Pokud je nejvyšším cílem participace zplnomocnění, může být její překážkou samotná skutečnost oprese klientů. Opresi lze charakterizovat jako systematické – nikoliv nahodilé či příležitostné (Mullaly, 2007:254), negativní, pokořující, kruté a nespravedlivé uplatňování moci ve společnosti (Thompson, 2011), skrze které dochází k vylučování určitých skupin z rozhodování a z přístupu ke zdrojům, které jsou mocensky dominujícím skupinám přístupné (Dominelli, 2002). Utlačovaní lidé zpravidla internalizují dominující hodnoty utlačovatelů, považují se za podřadné, společenské poměry za přirozené a svou nepříznivou situaci za zaslouženou. Tento jev Freire (2005) označuje jako vytváření *falešného vědomí* (*false consciousness*), kdy objekty oprese vnímají samy sebe optikou dominujících skupin. Nemusí si být vědomy, že jsou utlačovány, a nechtějí osvobodit, protože jsou



až příliš ponořeny do reality útlaku. Rizikem participativního modelu posouzení je, že klienti sami pod vlivem neoliberální ideologie mohou příčiny problémů individualizovat. Jejich vzorce komunikace jsou totiž postaveny na stejných předpokladech jako obviňující společenská očekávání, která nenaplňují. V těchto případech se může jevit jako vhodné začít spoluprací s klientem na nižších úrovních participace, protože vyšší míra by mohla vést k odmítání změny. V důsledku by mohla znamenat, že bude respektováno klientovo rozhodnutí nic neměnit. V sociální práci by tedy mohlo platit, že dosažení nejvyšší úrovně participace je ideálním cílem, ale zároveň nemusí být vždy nejvhodnější prostředkem.

Z výše popsaného lze vyvodit, že participaci nelze chápat jako nějakou absolutní hodnotu. Participační přístupy musí být situační. Musí být přiměřeně voleny dle kompetencí klientů, dle rizik, která z nepřiměřeně zvolené participační úrovně vyplývají, a dle limitů, kterými je participace omezena ze strany okolních sociálních struktur a prostředí. Participativní přístupy v sobě budou vždy zahrnovat prvek asymetrie moci mezi sociální pracovníci a klientem. Alespoň zpočátku spolupráce je to první jmenovaná, kdo musí citlivě zvážit přiměřenou míru participace, se kterou je s klientem vhodné pracovat. Autentická snaha o zplnomocnění může být zpočátku postavena na uplatňování moci ze strany sociálních pracovníků. Jak píše Payne (2006), tak určitá autorita a moc mohou učinit sociální práci efektivnější v podpoře a vzdělávání lidí.

Jednou z cest, jak zvyšovat participaci klientů, je dialog. Podle *Organizace spojených národů* je dialog konverzace, jejímž účelem je odhalení toho, co mají lidé společného, a nalezení vzájemné blízkosti a porozumění (United Nations, 2007:19). *Participativní dialog* je jedním z hlavních nástrojů podpory plnohodnotného zapojení všech členů společnosti a posilování silných stránek společností při prevenci a řešení vznikajících konfliktů. Je postaven na zásadách jednoty v rozmanitosti a sociální spravedlnosti (2007:4). Participativní dialog v sociální práci lze po zakomponování podmínek participace uvedených v předchozím textu vymezit **jako umění vzájemné komunikace, která je postavena na respektu ke vzájemné odlišnosti, na hledání společného porozumění při budování sociálně spravedlivé společnosti a na reflexi individuálních a strukturálních limitů participace a úsilí o jejich zmírňování či odstraňování**. Otázkou je, jak by takový dialog měl probíhat, aby se nezvrtil v prosazení názoru jedné z komunikačních stran, a jeho výstupem nebylo buď pouze prosazení subjektivní představy klienta, nebo pouze objektivní diagnózy sociálního pracovníka. Na tuto otázku prakticky rozpracoval inspirativní odpověď Laan (1998).

OBLASTI DEMOKRATICKÉHO DIALOGU DLE JÜRGENA HABERMASE (ROZPRACOVANÉ GEERTEM VAN DER LAANEM)

Bezesporu nejsystémovější zpracování otázky, jak vést dialog s klientem, lze v česky psané odborné literatuře nalézt u Laana (1998). S pomocí teorie komunikativního jednání³ německého filosofa a sociologa druhé generace Frankfurtské školy Jürgena Habermase definuje tři oblasti, které by měl zahrnovat každý dialog mezi klientem a sociální pracovníci. Důvodem, proč se Laan rozhodl právě pro Habermase, byl jeho potenciál překlenout věčné dilema sociální práce mezi objektivismem a konstruktivismem/subjektivismem (podobně viz např. Houston, 2009). Tyto dva protikladné pohledy na pravdu a poznání dlouhodobě rozdělávaly sociální pracovníky na objektivisty, kteří věřili, že realitu klientských životů lze s využitím vhodných nástrojů pravdivě posoudit a vyhodnotit (diagnostikovat), a konstruktivisty, kteří odmítali ideu objektivní interpretace světa a vyžadovali uznání plurality různých verzí klientských příběhů (Navrátil, 2010). Rizikem prvního pohledu je ukáznování klienta, kterému je vnucována pravda, která ale může prosazovat zájmy těch, kteří jsou u moci. Rizikem konstruktivistického typu posouzení jsou ztráta společných hodnot, morální relativismus a přechod k subjektivismu, kdy jsou respektovány i takové interpretace klienta, které

³ Čerpá především z knih *Theorie des kommunikativen Handelns a Moralbewusstsein und kommunikatives Handeln*.



zásadně ohrožují jeho či další lidi. Protože Habermasova teorie komunikativního jednání má snahu překlenout protikladnost mezi objektivistickým a subjektivistickým vnímáním světa a snížit obě jmenovaná rizika, jevila se Laanovi jako vhodná pro využití v sociální práci.

Píše-li Laan (1998) o dialogu s klientem, má na mysli komunikaci kompetentních osob v symetrické partnerské pozici a s nestranným morálním postojem, které disponují potřebnými komunikativními schopnostmi, snaží se vzájemně dorozumět, shodnout na definici situace a na způsobu jejího řešení, aby byly vyváženy zájmy všech stran. Cílem je dosáhnout vzájemné dohody. Vychází ze šesti Habermasových (1990) procedurálních imperativů komunikativního jednání, kdy do demokratického dialogu musí být zahrnut každý, koho se daný problém týká, za předpokladu, že má schopnost smysluplně konverzovat s ostatními. Každý z účastníků může představovat vlastní argumenty a zpochybňovat argumenty druhých, ale zároveň musí vykazovat empatii k perspektivám druhých, brát je vážně, respektovat jejich přání a musí si umět představit sebe sama v pozici komunikačních partnerů. Určující silou dialogu je lepší argumentace, nikoliv mocenská pozice komunikačních aktérů. Naplnění těchto pravidel by mělo zabránit asymetrii moci v dialogu (Houston, 2009:1278). Toto chápání dialogu vychází z charakteristik komunikativního jednání, které Habermas ukotvuje do sféry tzv. *životního světa*, v němž lidé jednájí dle sdíleného a zúčastněnými upřednostňovaného konsenzu. Do kontrastu se životním světem klade pojem *systém*, kterým označuje strategické jednání charakteristické jednostrannou definicí situace a mocenskou asymetrií (Laan, 1998). V kontextu sociální práce může být příkladem prvního partnerský dialog mezi klientem a sociální pracovnící o možnostech, jak řešit vysoký nedoplatek za vodu, zatímco příkladem druhého jednostranně sdělené rozhodnutí sociální pracovnice *Úřadu práce* o nepřiznání příspěvku na živobytí, které vyplývá z příslušných zákonů a metodik.

I v sociální práci by měli klient a sociální pracovník představovat své náhledy a představy o situaci a v rámci otevřené diskuse hledat vzájemnou shodu. Protože podle Habermase každá situace zahrnuje objektivní, normativní a subjektivní dimenzi, je třeba vést dialog s klientem o těchto třech oblastech (Laan, 1998). Objektivní oblast představuje fakta vztahující se k situaci, normativní oblast její společenskou akceptovatelnost a subjektivní oblast její prožívání zaangažovanými aktéry. Pouze pokud budou diskutovány všechny tři oblasti, může být získán komplexní obrázek o situaci (Laan předpokládá, že sociální pracovník získává informace ke všem třem oblastem i z jiných informačních zdrojů, než je pouze klient). Zahrnout uvedené tři světy do dialogu s klientem znamená, že jsou oběma stranami analogicky předkládány argumenty v objektivní oblasti – klient i sociální pracovnice porovnávají fakta, která jim jsou o situaci známa; situace je diskutována z pohledu norem a společenských očekávání, která klient a sociální pracovnice považují za správná; a obě strany jsou v rámci diskuse transparentní a autentické (Laan, 1998). Uvedené tři oblasti dialogu a příklady diskutovaných otázek ukazují tabulka 1.



Tabulka 1: Tři oblasti dialogu dle Habermase s příklady diskutovaných otázek

Oblast dialogu	Diskutované otázky
Objektivní – dialog o faktech	<ul style="list-style-type: none"> • Co se stalo? • Jak se to stalo (ve smyslu individuálních a strukturálních příčin)? • Jak to bude pokračovat dál, když nic neuděláme? • Jaké jsou zdroje klienta a jeho prostředí k řešení situace?
Sociální – dialog o normách	<ul style="list-style-type: none"> • Jak se k dané situaci staví společenské normy? • V čem je situace společensky akceptovatelná a v čem již nikoliv? • Jak by se měla situace změnit, aby se akceptovatelnou stala?
Subjektivní – dialog o věrohodnosti vyjádření obou stran	<ul style="list-style-type: none"> • Říkáme, co si myslíme? • Věříme si? V čem ano a v čem ne? • Není naše autenticita ovlivněna vnitřními skrytými záměry? Pokud ano, jakými? • Není naše autenticita ovlivněna vnějšími faktory, obavami, manipulacemi? Pokud ano, jakými? • Pokud máme pochybnosti o autenticitě druhé strany, vyjadřujeme je otevřeně takovým způsobem, abychom v dialogu dospěli ke vzájemné důvěře?

Představme si, že matka samoživitelka tří dětí v rámci jednoho ze setkání s pracovníci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi přichází s problémem vyúčtování zahrnujícím nedoplatek za vodu ve výši 14 tisíc. Protože je na rodičovské dovolené, příjem má pouze ze sociálních dávek a nemá žádné úspory, je na první pohled zřejmé, že situaci bude třeba komplexně posoudit. V rámci dialogu mezi sociální pracovníci by pak měla být diskutována fakta o výši nedoplatku, možnostech řešení a důsledcích, pokud se nepodaří peníze sehnat (objektivní oblast); zároveň by měly být diskutovány i otázky přijatelných a nepřijatelných řešení nedoplatku z hlediska společenských norem (normativní oblast); a obě strany by měly být ohledně faktů i řešení upřímné, případně by měla proběhnout diskuse ohledně pochybností o věrohodnosti druhé strany (subjektivní oblast). V rámci diskuse by nemělo docházet k nadřazování pohledu jedné strany (zpravidla sociálního pracovníka) nad pohled druhé strany (zpravidla klienta), ale porozumění by mělo být hledáno společně skrze vzájemnou kritiku ve třech zmíněných oblastech.

Naplnění některých imperativů dialogu postaveného na symetrii může být v sociální práci ale problematické zejména v kontextu (legitimní) kontroly. Za situace, kdy klient ohrožuje sebe či druhé a sociální pracovníce disponuje přiznanou autoritou či mocí zasahovat do jeho života, nelze vždy respektovat klientská přání. Laan (1998) se tento etický oříšek pokusil rozlousknout prostřednictvím jedné z Habermasových podmínek dialogu – a to kompetentnosti aktérů, kterou předřadil všem ostatním imperativům. Jinak řečeno, aby bylo možno dodržet všechny požadavky na participativní dialog, musí být všechny strany dialogu kompetentní.

Opět analogicky třem výše zmíněným oblastem by měli komunikační aktéři disponovat třemi kompetencemi – instrumentální, sociální a expresivní (Laan, 1998). *Instrumentální kompetence* se váže ke schopnosti orientovat se v objektivní oblasti. Označuje tedy kompetenci stran popsat situaci, respektive posuzovat fakta. Pokud je klient schopen vymezit svou situaci, zamýšlet se nad jejími příčinami a zvažovat její další vývoj, pravděpodobně disponuje instrumentální kompetencí (např. klientka dokáže jasně popsat příčiny nedoplatku za vodu a zná všechna reálná řešení). *Sociální kompetence* se váže ke schopnosti orientovat se v oblasti norem. Zahrnuje schopnost posoudit situaci z hlediska její společenské přijatelnosti či nepřijatelnosti (například otázku nepřijatelnosti některých řešení nedoplatku za vodu). Znamená kompetenci formulovat, jak by se situace měla vyvíjet, jak by to mělo být správně. Sociální kompetence obnáší znalost norem, běžného řádu věcí, toho, co je ve společnosti správné, akceptovatelné či „normální“. *Expresivní kompetence* se **váže k subjektivní oblasti**. Zahrnuje schopnost autenticity, tedy potenciálu obou stran navázat dobrý věrohodný vztah, v němž jednají opravdově a transparentně. Někdy klient



sociálnímu pracovníkovi nedůvěřuje nebo se s ním pokouší manipulovat, a pak nelze posuzovat ani první dvě kompetence, protože sdělované informace jsou ovlivněny malou upřímností klienta. Nižší expresivní kompetence nemusí být důsledkem vědomého rozhodnutí klienta, ale může odrážet mocenské vztahy v jeho prostředí (např. domácí násilí či manipulace v rodině mohou být tak intenzivní, že klient přes vysoký intelekt prezentuje pohled násilné osoby a nikoliv svůj vlastní). K neautentičnosti klienta může přispívat i oprese, která ho vede k tomu, že říká to, co si myslí, že chce sociální pracovník slyšet, namísto vlastních argumentů (např. tvrdí, že si chce najít zaměstnání, přestože ví, že dostupné možnosti nejsou sladitelné s péčí o děti, nebo by se díky nízké mzdě jeho sociální situace zhoršila, takže ho vcelku pochopitelně reálně nehledá).

Zjednodušeně lze konstatovat, že pokud klient všechny tři zmíněné kompetence má, měl by být brán za plnohodnotného partnera participativního dialogu. Zároveň je zcela legitimní vyjasnit mu náš pohled na situaci, aby ho mohl zakomponovat do svého náhledu. Stejně tak by měli být sociální pracovníci připraveni přemýšlet vážně o argumentech klienta a akceptovat i takové návrhy, s nimiž nesouhlasí. Naopak v případech, že klient některou z kompetencí nedisponuje, měla by se práce orientovat na její budování. V takových situacích je pro Laana (1998) legitimní přecházet ke kontrolním způsobům práce. Taktéž z Habermase vycházející Houston (2009:1281) vidí řešení nekompetentnosti některé strany dialogu ve stanovení nezávislého obhájce práv klienta, který může zastupovat jeho zájmy. Ani taková praxe ale není bez rizik, protože daný klíčový pracovník (nejtypičtějšími příklady jsou veřejný opatrovník či pracovník OSPOD) nemusí také disponovat kompetencemi, nemusí být nezaujatý, empatický či etický.

Obecně lze za určitou slabinu Laanova konceptu považovat, že v otázce kompetentnosti obou aktérů se jaks *a priori* zaměřuje na situace, kdy není kompetentní klient. Naopak nekompetence sociálních pracovníků řeší spíše okrajově. Mohou to být ale i sociální pracovníci, kdo si nezjistí všechna fakta nebo kdo není zcela autentický a do rozhodování vkládá vlastní skryté motivy. Asi nejcitlivější otázkou je sociální kompetence sociálních pracovníků. Pojetí „normálnosti“ či „správnosti“ je do značné míry určováno kulturou dané společnosti a subjektivitou aktérů, takže v průběhu posuzování kompetencí by měli sociální pracovníci sebereflektovat jak opresivní tendence dominujícího diskursu, tak vlastní pojetí toho, co považují za přijatelné či nepřijatelné. To, že klient popisuje normativitu situace a své představy o změně jiným způsobem než pomáhající, nemusí nutně znamenat, že sociální kompetenci nemá. Naopak, pokud je schopen o situaci diskutovat, byť s jinými představami než pomáhající, může se jednat o kompetentní osobu.

K Laanově (1998) konceptu uvážlivé pomoci lze mít ještě několik dalších připomínek. Především není explicitně zapracována otázka bariér participace klienta, které vznikají z nedostatku zdrojů a moci. Není také diskutováno, jak pracovat s různými úrovněmi participace klienta v kontextu kontroly. Dále není jasné, jak postupovat, pokud je klient kompetentní, ale přesto závažně ohrožuje sebe či druhé. Respekt k jeho argumentům v rámci participativního dialogu by mohl vést k fatálním důsledkům. Opatrněji by mělo být zacházeno i se samotným pojmem kompetence, který svádí k binárnímu chápání. Přítomnost či nepřítomnost kompetencí by neměla být chápána tak, že ji klient má, či nemá, ale jako pozice na škále mezi oběma proměnnými.

Habermasova teorie komunikativního jednání rozpracovaná Laanem (1998) může být pro sociální práci užitečná zejména při hlídání komplexnosti posouzení nepříznivé sociální situace, kdy díky strukturovanému zapojení klienta do posouzení situace (a řešení) přemostuje dualitu mezi objektivistickým a subjektivistickým pohledem na svět. K teorii komunikativního jednání lze ale nalézt řadu výhrad. Habermas po lidech v morálním dialogu vyžaduje zaujetí nestranné pozice a příliš neřeší, že situace mezi stranami dialogu není vždy zcela symetrická či partnerská (Young, 1997; Garrett, 2009; Houston, 2009). Hayes a Houston (2007) se dokonce domnívají, že mezi klientem a sociálním pracovníkem symetrický vztah v dialogu existovat nemůže, protože profesionálové vždy zastupují systém. I pokud by bylo možno považovat sociální pracovníce za aktérky životního světa, může se předpoklad nestrannosti a totální symetrie jevit jako značně utopický, protože životní svět nikdy není tak harmonickým sociálním prostorem, jak ho prezentuje



Habermas. Nelze v něm podceňovat Foucaultem identifikované všudypřítomné a zároveň jemné mocenské vztahy, které komunikaci podmiňují (Garrett, 2009). Do komunikace mezi klientem a sociálním pracovníkem vstupuje celá řada technik biomoci (např. prosazování představy člověka jako *homo oeconomicus* při posuzování i hledání řešení nepříznivých situací, prosazování představy neutrálního vědění sociální práce, uplatňování pastýřské moci, třídění lidí), jejichž cílem může být disciplinovat klienty (Janebová, 2020). Už pouze to, že se jedna strana otevře druhé, vyvolává asymetrii, protože strana, která dala důvěru jako první, je v oslabené pozici vůči té, která tak dosud neučinila anebo tak učinit nemusí či nehodlá. Do dialogu mezi pracovníci a klientem vstupují také přirozená a přidělená autorita (Kopřiva, 1997), které výrazně znesnadňují nastolení symetrického vztahu. Je tedy sporné, zda *a priori* asymetrický vztah mezi klientem a sociální pracovníci vůbec může ve většině pracovních situací naplňovat podmínky demokratického dialogu dle Habermase. Právě otázku, jak do participativního dialogu zapracovat asymetrii mezi komunikačními aktéry, se pokoušela zodpovědět Iris Marion Young.

DIALOG POSTAVENÝ NA ASYMETRICKÉ RECIPROCITĚ IRIS MARION YOUNG

Realističtější pohled na vzájemný vztah mezi stranami dialogu přinesla v rámci třetí generace kritické teorie americká politická filosofka Iris Marion Young. V esejí *Asymmetrical Reciprocity: On Moral Respect, Wonder, and Enlarged Thought* z roku 1997 zpochybňuje, že dosažitelnými znaky dialogu jsou symetrická pozice stran a jejich empatie, kdy mají být schopny představit si sebe sama v pozici druhého. Reaguje tak nejenom na Habermase, ale také na další feministickou filosofku Seylu Benhabib, která komunikativní jednání spojuje s morálním respektem reprezentovaným symetrií mezi člověkem a druhými a klíčovým prvkem jejího konceptu bylo představit si sebe sama v roli a pozici druhého. Oproti tomu Young (1997; 2010:97–127) zdůrazňuje, že komunikativní praxe je asymetrická ze své podstaty, protože strany dialogu zpravidla náležejí do různých sociálních skupin, nachází se na odlišných sociálních pozicích, mají různé zkušenosti, a nemohou se tudíž vcítit do role druhých (jejich vlastní pozice jim v tom brání). Pokud se ti na vyšších sociálních pozicích pokouší představit si perspektivu ovládaných, jejich fantazie spíše posilují obraz jich samých.

K vysvětlení komunikativní asymetrie využívá příklad jedné z nejvíce medializovaných amerických kauz sexuálního obtěžování z roku 1991. V té černá univerzitní profesorka Anita Hill obvinila kandidáta na soudce Nejvyššího soudu Clarence Thomase ze sexuálního obtěžování v době, kdy byl jejím nadřízeným. Měl jí činit sexuální návrhy, zneužívat pracovní situace k probírání sexuálních témat a vyzdvihoval vlastní sexuální zdatnost. Protože byl Thomas nominován na soudce Nejvyššího soudu a jeho nominace musela být potvrzena Senátem, vzbudilo toto obvinění velký ohlas. Bylo ale zpochybňováno zejména republikány jako účelové ke kompromitování černého konzervativního kandidáta. Proti Hill se postavila i řada demokratů (včetně budoucího prezidenta Jona Bidena, který v té době vedl senátní soudní výbor), kteří zpochybňovali věrohodnost obvinění, protože bylo vzneseno až po deseti letech. Nerozuměli tomu, proč nepodala stížnost již v době, kdy pod ním pracovala. Když si tito muži představili sebe sama na místě Hill, tvrdili, že by nikdy tak dlouho nemlčeli. Přestože Hill měla čtyři svědkyně podporující její tvrzení, nebyly tyto svědkyně povolány. Stejně tak Senát reprezentovaný především muži nechal v potaz výpověď, kterou Hill absolvovala na detektoru lži (Thomas stejnou zkoušku na detektoru odmítl). Nakonec byl Thomas Senátem na místo soudce potvrzen, byť s nejnižším počtem hlasů za posledních sto let (Young, 1997; Uhde, 2013:246–249).

Uvedená kauza odhaluje vztahy nadvlády, které problematizují demokratický dialog (Young, 1990). Ukazuje, jak mužští politici Senátu nemohou díky jejich nadřazené sociální pozici porozumět perspektivě ženy, která se nachází na nižší sociální pozici. Jejich genderová privilegia jim brání v tom, aby pochopili, jak je obtížné ozvat se z pozice ambiciózní ženy proti osobě, se kterou je svázána její kariéra a budoucnost. Obvinění jí komplikoval i rasový aspekt, protože oba protagonisté



kauzy byli Afroameričané. Bílí senátoři se neuměli vcítit do situace, kdy Hill odkládala obvinění i kvůli rasové sounáležitosti s Thomasem (Young, 1997).

Omezená imaginace do lidí na jiné sociální pozici je podle nedávno zesnulého sociálního antropologa Davida Graebera (2017:55–118) pouze jednosměrná. Zatímco ti „nahore“ se díky privilegované pozici nemusí vcítovat do pocitů lidí pod nimi, tak lidé na nižších pozicích musí investovat velké množství energie, aby pochopili společenské vztahy kolem sebe. Strukturální násilí přítomné ve společnosti podle něj vede k tomu, že jeho oběti mají sklon starat se o ty, kteří násilí způsobují, mnohem více, než je tomu v opačném směru. Je to pro ně totiž životní nutností potřebnou k přežití. Tuto teorii dokládá na příkladu genderového humoru, kdy je součástí řady vtipů, že ženám není možné porozumět. Upozorňuje na to, že tyto vtipy říkají muži, kteří prezentují ženskou logiku jako něco fundamentálně cizího a nepochopitelného. Zároveň si ale všímá, že ženy žádný problém chápat muže nemají. Za důvod považuje to, že ženám nic jiného než pochopit muže nezbyvá. Od žen se automaticky očekává, že budou schopné představit si situaci z mužského pohledu, zatímco k mužům se podobná očekávání nevztahují. Graeber dokonce uvádí příklad, že když studující dostanou v rámci kurzů tvůrčího psaní úkol sepsat, jak by vypadal jejich den, kdyby se následující den probudili v těle opačného pohlaví, dívky bez problémů takovou esej sepíší, zatímco část chlapců zadání odmítne a část ho zpracuje tak, že je zjevné, že o tom nemají nejmenší ponětí, a uráží je o tom vůbec přemýšlet.

Je nepravděpodobné, že by se nerovnost sociálních pozic, z nich vyplývající nerovné požadavky na imaginaci a komunikativní asymetrie nepromítaly i do sociální práce. Pozice sociálních pracovníků jim dává díky přirozené a přidělené autoritě větší moc, než kterou má ve vzájemném vztahu klient (Kopřiva, 1997). A přestože po příjmové stránce se jejich situace od klientů zase tak moc neliší, protože i sociální práce nese znaky prekarizované (nejisté a špatně placené) práce (Lazar, 2021), a stejně tak jejich profesní prestiž je odvozena od nízké prestiže klientů, tak z hlediska třídní stratifikace spadají díky moci, kterou disponují, do středních vrstev, či ještě konkrétněji slovy Prokopa (2019:28) do „ohrožené nižší střední třídy“. K tomu je opravňuje zejména požadované vysokoškolské (či vyšší odborné) vzdělání, které je ostře odlišuje od nižších vrstev a samozřejmě i od klientů. Podle Kellera (2010:51) jim dává iluzi o zvláštnosti jejich postavení. Ta spočívá v přesvědčení, že pilnou prací mohou proniknout mezi ekonomické a mocenské elity (a mimoděk také utvrzuje dojem, že horní vrstvy se dostaly do svého postavení díky podanému výkonu). Reálně se ale jedná o skupinu, která bude v případě další ekonomické krize nejvíce trít (Prokop, 2019:29), aniž by mohla vlastní situaci nějak významně ovlivnit. Přestože střední vrstvy jsou ve vztahu k vyšším vrstvám v námezdní pozici servisní třídy, je pro ně zároveň typické, že zvnitřnily hodnoty horních vrstev. Tyto hodnoty také dále šíří mezi těmi, kdo jsou ve jménu těchto hodnot ovládáni. Z pozice sociálních pracovníků slouží jako nástroj disciplinace nižších a deklasovaných vrstev ve prospěch vrstev horních. Proto by měli reflektovat riziko selektivního porozumění vůči klientům. To se může projevat nedostatečnou empatií do situace klientů, kterou jsou schopni nahlédnout pouze z pozice střední vrstvy. Ty ale mohou disponovat větší škálou řešení, jak nepříznivé situace řešit, která naopak nemusí být reálná pro klienty (viz Janebová, 2021). Větší moc vyplývající ze sociální pozice nevyžaduje či ztěžuje imaginaci do klientovy situace a může bránit symetrickému vztahu v dialogu.

Skepse vůči vcítění jednoho člověka do druhého, a tedy k možnosti dialogu založeného na symetrii vedla Young (1997) ke koncipování dialogu založeného na tzv. *asymetrické reciprocitě*. Ta je postavena na vzájemném uznání odlišnosti aktérů dialogu, na uznání, že mají různé perspektivy pohledu a různé zájmy, ale zároveň jsou vzájemně propojeni (což by je mělo vést k solidaritě). Měli by se snažit porozumět vzájemným rozdílům (ve smyslu variability, nikoliv protikladnosti) mezi jejich pozicemi, které ovlivňují komunikaci. Komunikace se v dialogu stává kreativním procesem, v němž aktéři vyvíjí úsilí být vůči pohledu druhého otevření. Asymetrická reciprocita zahrnuje morální pokoru před perspektivou druhé osoby i přes skutečnost, že některým jejím zkušenostem a postojům nelze z odlišné sociální pozice porozumět. Tento koncept je součástí její *politiky diferencí*, jejímž



cílem je odkrýt kontextuální význam odlišnosti a porozumět institucionálním i intersubjektivním vztahům včetně jejich materiálních důsledků. Neadekvátní participace je chápána jako důsledek nadvlády, která omezuje sebeurčení lidí skrze dané institucionální podmínky. Cestou k participaci je pak právě změna těchto podmínek, aby se lidé mohli podílet na diskusi o věcech ovlivňujících jejich životy (Young, 1990; Uhde, 2010:19).

Sociální pracovníci mohou mít například snahu porozumět tomu, jaké to je být chudou samoživitelkou, mohou si dokonce vyzkoušet žít po nějakou dobu se sto korunami na den na tři lidi, což jim jistě přiblíží řadu aspektů života chudých matek, ale zároveň jim to také ukáže, že je toho ještě mnoho, čemu nerozumí. Je rozdíl takto žít v chudobě krátkodobě a žít tak několik let. Je rozdíl, pokud tak žije člověk se sociálním kapitálem, který mu umožňuje řešit nedostatek s využitím různých technologií (jako například aplikace AAHÍ zajišťující přístup ke zlevněným a neprodaným jídlům v restauracích), nebo člověk, který má sociální kapitál nízký, který nemá přístup k internetu ani k dopravě, aby se přemístil k levnějšímu zboží (např. do charitního šatníku či jídla vydávanému skupinami *Food Not Bombs*). Proto je třeba varovat před sociálními experimenty, jako byl například ten z roku 2016, kterého se zúčastnila i politička TOP 09 Markéta Adamová Pekarová. Jeho cílem bylo zjistit, jaké to je žít týden se sto korunami na den. Politička z týdenní zkušenosti učinila obecný závěr, že se z takové částky vyžít dá s využitím jídla z veřejných lednic a alternativních zdrojů pomoci jako charitních šatníků, z webových stránek nevyhazujto.cz, venkovních fitness, pouličních budek a podobně. Podobné experimenty pouze navozují mylnou iluzi porozumění zkušenosti chudých, ale zároveň mohou napomáhat bagatelizovat problém chudoby a sloužit k legitimizaci snižování sociálních dávek.

Dialog postavený na asymetrické reciprocitě by měl být založen na otázkách, které ukazují úctu ke druhému a zájem o něj. Jeho součástí je také údiv. Z pozice sociální pracovnice lze díky otevřenosti ke druhému vidět vlastní pozici jako podivnou či nesamozřejmou. Porozumění nemá být redukováno pouze na předkládané argumenty, ale má se zaměřovat také na rozdíly, které do komunikace zřetelně nevstoupí a které vyplývají z odlišných zkušeností a pozic druhé strany (Young, 1997; Uhde, 2013:246–249). Sociální pracovnice a klient v dialogu sice nemají a nemohou mít díky svým odlišným zkušenostem vyplývajícím z jejich pozic symetrický vztah, ale přesto mohou být podmínky dialogu naplněny díky tomu, že sociální pracovnice uznává specifické zkušenosti klienta s chudobou a opresí, zatímco klient může uznávat zkušenosti sociální pracovnice s řešením opresivních praktik ve společnosti. Podstatné je, že výstupem dialogu nemusí být konsenzus (jak navrhuje Habermas), ale porozumění vzájemným kulturním a strukturálním odlišnostem a jejich uznání. Znaky asymetrické reciprocitě rozpracované do příkladů otázek v dialogu prezentuje tabulka 2.



Tabulka 2: Tři oblasti dialogu rozpracované do otázek naplňujících znaky asymetrické reciprocity

Oblasti dialogu	Diskutované otázky dle Young
Objektivní – dialog o pravdivosti faktů	<ul style="list-style-type: none"> • V čem se liší můj a klientův pohled na fakta? • Z jakých (zejména skupinových) charakteristik plynou rozdíly mezi mým pohledem a pohledem klienta? • Která vyjádření klienta bych měl/a s pokorou přijmout? • Která vyjádření klienta přijmout nemohu, protože závažně ohrožují klienta nebo jinou osobu?
Sociální – dialog o správnosti norem	<ul style="list-style-type: none"> • V čem se liší můj a klientův pohled na normy? • Z jakých (zejména skupinových) charakteristik plynou rozdíly mezi mým pohledem a pohledem klienta? • Která vyjádření klienta bych měl/a s pokorou přijmout? • Která vyjádření klienta přijmout nemohu, protože závažně ohrožují klienta nebo jinou osobu?
Subjektivní – dialog o věrohodnosti vyjádření obou stran	<ul style="list-style-type: none"> • V čem se liší můj a klientův pohled na náš vztah? • Z jakých (zejména skupinových) charakteristik plynou rozdíly mezi mým pohledem a pohledem klienta? • V čem bych měl/a jeho pohled s pokorou přijmout? • V čem ho přijmout nemohu, protože závažně ohrožuje klienta nebo jinou osobu?

Při psaní tohoto textu jsem pracovala s chudou matkou se třemi dětmi a jedním z cílů bylo zajistit čtyřletému chlapci s podezřením na autismus specializovanou školku. To se nám podařilo a první den školního roku jsem jí nabídla, že ji do školky doprovodím, abych ji psychicky podpořila a zároveň pomohla vyjednat, že školka počká se zaplacením školkovného. To jsme chtěly získat buď dávkou mimořádné okamžité pomoci, nebo z nadace. Když jsem v domluvený čas ráno přišla k jejímu domu, nereagovala ani na klepání na okno, ani nebrala telefon. Po deseti minutách marných pokusů jsem odešla. Byla jsem naštvaná, protože jsem tušila, že mě nechává čekat venku, i když mě slyší. Také jsem se začala obávat, jak na věc zareaguje školka, která může dítě vyloučit, což by znamenalo znehodnocení půlroční společné práce v zájmu dítěte. Později v ten samý den odpoledne mě klientka kontaktovala s omluvou, že situaci nezvládá, protože má konflikty se starší dcerou a pomoc jí odmítli prarodiče mladších dvou dětí. Když jsme spolu následující den telefonicky hovořily, byl pro mě koncept Young užitečný ve vztahu k porozumění klientčině situaci. Běžně vedený dialog podle Habermasova konceptu o tom, co se stalo a jaká to má rizika, o tom, jak bude situaci vnímat školka a jaké má klientka představy o řešení situace, a o vzájemných pocitech z toho, když neotevírala dveře, jsem doplnila o další otázky. Ptala jsem se, v čem se liší její a mé vnímání situace (faktů) a v čem se liší naše představy o dalším postupu (normativní stránce), z čeho vyplývají rozdíly mezi našimi pohledy na věc a co je pro ni z mých argumentů podstatné, stejně jako jsem se sama snažila být otevřená věcem, kterým jsem nerozuměla. Díky takto vedenému dialogu jsem od původního naštvání přešla k většímu respektu k její perspektivě ovlivněné zejména třídní a genderovou pozicí a také pozicí ovlivněnou péčí o vývojově opožděného a hyperaktivního syna. Jako sociální pracovnice střední vrstvy jsem na situaci nahlížela optikou školky, optikou potřeby předškolního vzdělávání pro jejího syna, ale opomněla jsem zahrnout optiku vyčerpané osamělé (a zároveň přeslužbované) chudé matky, pro kterou jsou potřeby jejího syna uspokojovány stejně dobře doma jako ve školce a která se obává finančních nákladů a dalších nároků, které by se na ni začaly hrnout ze strany školky.

Koncept Young (1997) je v sociální práci užitečný zejména imperativem morální pokory před jinakostí v rámci dialogu a může napomáhat lepšímu připojení či respektu ke klientovi. Méně přehledně ale věnuje pozornost tomu, jak zahrnout do dialogu otázku sociální spravedlnosti. Tuto dimenzi lze do participativního dialogu zakomponovat s pomocí teorie participační parity Nancy Fraser.



DIALOG ZOHLEDŇUJÍCÍ OTÁZKU SOCIÁLNÍ SPRÁVEDLNOSTI DLE NANCY FRASER

Americká politická filosofka Nancy Fraser se zejména v knize *Přerozdělování nebo uznání* napsané společně s Axelem Honnethem věnuje koncepci spravedlnosti založené současně jak na uznání, tak na přerozdělování (Fraser, Honneth, 2004). Oproti Honnethovi se ale distancuje od přílišné psychologizace konceptu uznání, věnuje pozornost skupinovému zneuznání a sociálním nespravedlnostem ukotveným v nespravedlivém ekonomickém uspořádání (Garrett, 2010). Sociální nespravedlnost chápe jako dvoudimenzionální jev, který se projevuje jak v rovině ekonomické, tak kulturní. Hlavní dvě překážky společenské participace tak vidí v nespravedlivém ekonomickém *přerozdělování* a v nedostatečném sociálním *uznání* ze strany druhých, které je dáno kulturními hodnotami (Fraser, Honneth, 2004). Naopak striktně odmítá, aby byly tyto pojmy chápány jako protiklady, jak se někdy stává v diskusích mezi zastánci ekonomického rovnostářství a multikulturalisty.

Nespravedlivé přerozdělování vyplývá z ekonomické struktury společnosti a projevuje se například přivlastňováním hodnoty práce jedněch druhými, bráněním lidem v přístupu k placené práci nebo dostatečně placené práci či odpíráním přiměřeného životního standardu. Cestou k nápravě ekonomických nespravedlností by podle Fraser (Fraser, Honneth, 2004) měla být transformace ekonomických struktur v podobě přerozdělování příjmů/majetků, reorganizace dělby práce, demokratizace procesů dotýkajících se investičních rozhodnutí apod. Zneuznání je oproti tomu ukotveno v kulturních vzorcích, které kladou přehnaný důraz na jinakost některých lidí (např. na základě etnika/rasy), nebo jim naopak jejich zvláštnost nepřiznávají (např. gender nebo zdravotní handicap). Projevuje se podřízením jedné kultury druhé, znevažováním a stereotypizací podřízené kultury, vyloučením z rozhodování vlastní kultury atd. Nápravou zneuznání by měly být například kulturní změna, pozitivní hodnocení kulturní rozmanitosti a přehodnocení vztahu ke zneuznaným skupinám. Zatímco ekonomický útlak mohou podle Fraser lidé pociťovat jako příslušníci tříd, tak kulturní oprese se jich dotýká spíše jako členů nižších statusových skupin (na základě charakteristik jako gender, etnikum/rasa, sexuální identita, věk, zdravotní znevýhodnění apod.).

Obě formy útlaku se podle Fraser (Fraser, Honneth, 2004) mají tendenci vzájemně prolínat a posilovat. Například ženy se potýkají s nespravedlivým přerozdělováním, kdy jsou činy odpovědnými za neplacené práce v domácnostech, což je posléze znevýhodňuje při získávání (dobře) placené práce. Celá odvětví ekonomiky tohoto handicapu zneužívají, vykořisťují ženy ve špatně placených zaměstnáních, čímž dochází k feminizaci chudoby. Ženy se ale zároveň potýkají se statusovým zneuznáním, kdy jsou maskulinní charakteristiky nadřazovány ženským. Kulturní vzorce ženské podřízenosti jsou zakotvené jak v institucích, tak v běžných lidských interakcích postavených na řadě urážlivých genderových stereotypů. Aby bylo dosaženo sociální spravedlnosti, je třeba pracovat na odstraňování obou těchto překážek – jak na nespravedlivém přerozdělování vůči ženám, tak na změně genderově specifické statusové hierarchie.

Společenské uspořádání by proto podle Fraser (Fraser, Honneth, 2004) mělo všem lidem umožňovat podílet se rovnoprávně na jejich sociálním životě, a to jak ve smyslu ekonomickém, tak kulturním. Princip, který by toto měl garantovat, označuje jako *participační paritu* (2004:63–64). Ten by měl zajistit, že rozdělování materiálních zdrojů bude mít takovou podobu, aby měli všichni dospělí lidé nezávislost dostatečnou k podílu na rozhodování o důležitých životních otázkách (přerozdělování), a zároveň že institucionalizované kulturní hodnotové vzorce budou všem členům společnosti zaručovat rovnost příležitostí při získávání společenské vážnosti (uznání). Navrhovaná opatření k zajištění materiální i statusové spravedlnosti ale nesmí ohrozit participační paritu jiných skupin (způsobit disparitu).

Norma participační parity musí být podle Fraser (Fraser, Honneth, 2004:71–74) aplikována prostřednictvím demokratického dialogu. Takový dialog by mohl v sociální práci analogicky zahrnovat diskusi o tom, zda míra přerozdělování klientovi zaručuje možnost plnohodnotné participace na rozhodování ohledně jeho záležitostí a zda je s jeho sociální pozicí a rolí spojeno



takové uznání, že může fungovat jako plnoprávný člen společnosti. Tím, že budou posuzovány oba potenciální důvody sociální nespravedlnosti, by mělo být zajištěno, že situace nebude redukována pouze na materiální příčiny nebo na kulturní stereotypy (a také, že bude řešena v logické návaznosti na příčiny). Zároveň by v rámci dialogu mělo být zkoumáno, zda je vůbec participativní dialog kvůli ekonomickým nerovnostem a zneuznání možný, zda metarovina dialogu (podmínky, v nichž probíhá) umožňuje participativní dialog. Například pravidla diskuse mohou být nastavena tak, že znevýhodňují klienty, nebo ekonomické a kulturní nespravedlnosti mohou snižovat kompetence klientů k dialogu. Princip participační parity rozpracovaný do příkladů otázek v dialogu prezentuje tabulka 3.

Tabulka 3: Tři oblasti dialogu rozpracované do otázek naplňujících princip participační parity

Oblasti dialogu	Diskutované otázky dle Fraser
Objektivní – dialog o pravdivosti faktů	<ul style="list-style-type: none"> Zaručuje přerozdělování materiálních zdrojů klientovi rovné příležitosti v dané situaci? V čem ano a v čem nikoliv? Zaručují kulturní hodnotové vzorce klientovi takové uznání, aby měl v dané situaci rovné příležitosti jako ostatní plnoprávní členové společnosti? V čem ano a v čem nikoliv?
Sociální – dialog o správnosti norem	<ul style="list-style-type: none"> Které nároky vznesené klientem jsou legitimní vzhledem k tomu, že mu ekonomické podmínky neumožňují participovat na rozhodování o jeho situaci? Které nikoliv? Co je třeba udělat, aby byly ekonomické překážky odstraněny? Které nároky vznesené klientem jsou legitimní vzhledem k tomu, že mu kulturní zneuznání brání v přístupu k příležitostem, které mají ostatní? Které nikoliv? Co je třeba udělat, aby klient získal spravedlivé uznání?
Subjektivní – dialog o věrohodnosti vyjádření obou stran	<ul style="list-style-type: none"> Nebrání klientovi ekonomické podmínky v tom, aby se mohl účastnit dialogu? Pokud ano, tak v čem a jak ovlivňují jeho vyjádření? Nebrání klientovi kulturní hodnoty v tom, aby se mohl účastnit dialogu? Pokud ano, tak v čem a jak ovlivňují jeho vyjádření?

Pro praktickou demonstraci představím materiální situaci matky samoživitelky se dvěma dětmi, která žije v předraženém dvoupokojovém pronajatém bytě, za který platí částku 14 000 korun. Když se odečtou od příjmů rodiny výdaje, zbývá jí 3800 Kč na měsíc k zajištění základních potřeb, což činí cca 1300 Kč na jednu osobu na měsíc a cca 42 Kč na osobu na den. Pravděpodobně v této situaci většinu příslušníků středních vrstev napadne, že by si měla najít levnější byt. Pokud se této myšlenky chytí i sociální pracovník, může začít na klientku naléhat, aby se přestěhovala, a její neochotu může interpretovat jako nezodpovědnost, nespolupráci, nízkou motivaci ke změně či jiným moralizujícím způsobem. Reálně se pak ale nejedná o participativní dialog, protože jeho metarovina je nastavena tak, že klient je v rozhovoru brán vážně pouze potud, pokud souhlasí se sociálním pracovníkem.

Pokud by ale byl veden s klientkou participativní dialog zkoumající naplnění podmínek participační parity, mohlo by se ukázat, že situace je mnohem komplikovanější. Diskuse s klientkou, jak jsou její situace a její volby ovlivněny chudobou a nerovným rozdělením zdrojů, by možná ukázala, že nízké příjmy rodiny vylučují tvorbu úspor, a není tedy možné zaplatit kauci, která by v daném městě činila okolo dvaceti tisíc korun (Úřad práce v daném městě na pokrytí kauce v takovéto situaci dávku mimořádné okamžité pomoci neposkytuje). Zatímco pro střední třídu se stále ještě jedná o realistickou částku, tak pro zadluženou samoživitelku představuje nereálné řešení. Nereálnost takového zdánlivě přirozeného řešení zvyšují i náklady na stěhování, které by dle ceníků stěhovacích firem činily okolo dvou tisíc korun. Podrobnější analýza tedy ukazuje, že společenské přerozdělování dané ženě nezaručuje možnost participovat na rozhodování ohledně jejich záležitostí. Má jedinou reálnou možnost, jak si udržet domov, a tou je setrvat v předraženém nájmu. Výše materiálních



zdrojů, které stát směřuje k samoživitelkám, které plní jednu z nejdůležitějších společenských funkcí – péči a výchovu dětí – jim v řadě zásadních situací neposkytuje svobodu rozhodování (viz také Prokop, 2019:63).

Dialog postavený na principu participační parity by se měl zabývat i tím, jak je situace klientky ovlivněna bariérami kulturního původu (zneuznáním). V takovém rozhovoru by se možná ukázalo, že klientka má s hledáním bydlení bohaté zkušenosti z minulosti. V těch se setkala s diskriminací, kdy majitelé bytů odmítají pronajímat byty samoživitelkám anebo jim na základě jejich statusu účtují vyšší nájem (viz Madden, Marcuse, 2020:75). Jak píše Prokop (2019:57), čeští pronajímatelé považují samoživitelky z hlediska splácení nájmu za rizikové. Odmítání samoživitelek může souviset ale i s jejich sociální stigmatizací, kdy jsou jejich rodiny vnímány jako problémové, neúplné či rozvrácené, a jsou obviňovány ze zneužívání sociálních dávek (viz Hašková, Křížková, Dudová, 2015; Štípková, 2016). Zkušenosti klientky také mohou zahrnovat sexuální obtěžování ze strany pronajímatele, který zneužíval situace pozdního doručení dávek z Úřadu práce k vymáhání sexu. Ten vyžadoval jako protislužbu za jeho blahosklonnost při zpožděném zaplacení nájmu (viz např. Madden, Marcuse, 2020:73). Pokud klientka takovou zkušenost má, může se obávat, že by jí podobné vykořisťování mohlo hrozit i v novém pronájmu. Společná diskuse s klientkou o jejich zkušenostech a obavách ze společenských předsudků vůči samoživitelkám by mohla ukázat, že tato klientka nemá rovné příležitosti jako ostatní členové společnosti.

Provedený dialog diskutující naplněnost podmínek jak spravedlivého přerozdělování, tak uznání, by mohl pomoci odhalit, jak se sociální nespravedlnost reprezentovaná odsuzováním samoživitelek odráží na jejich materiálních nárocích a příležitostech poskytovaných státem a jeho institucemi, a zároveň by mohl ukázat, jak nespravedlivě nastavená materiální distribuce ovlivňuje společenské postoje k osamělým matkám. V rámci dialogu se může vyjevit, že některé nároky vznesené klientkou jsou oprávněné, zatímco jiné nikoliv, protože není porušena norma participační parity. Pokud se ukáže, že garantované příjmy v dané oblasti zaručují možnost společenské participace a že vnímání klientky ze strany subjektů v jejím okolí není zasazeno nálepkou chudé samoživitelky a nesnižuje její rovné příležitosti, pak se může jednat o nelegitimně vznesené nároky. Pokud ale dialog ukáže, že situaci negativně zasahují poddimenzované nízké příjmy garantované státem a společenské zneuznání samoživitelek, měly by být nároky vznesené klientkou považovány za legitimní. A těmto nárokům by samozřejmě měly odpovídat i cíle a metody intervence.

ZÁVĚR

Limitovaný rozsah textu neumožnil představit dílo Habermase, Young a Fraser komplexně a vyžadoval určitá zjednodušení. Především práce Young a Fraser by si i v českém kontextu sociální práce zasloužily větší pozornost, protože mohou v mnohém obohatit teorii sociální práce. U Habermase se jeví inspirativní zejména jeho snaha propojit objektivistický a konstruktivistický pohled na pravdu skrze stanovení tří oblastí, v nichž by měla probíhat diskuse mezi komunikačními partnery. Young poněkud koriguje idealizovaný pohled Habermase na vztah mezi komunikačními partnery a přichází s konceptem postaveným na porozumění vzájemným rozdílům a respektu k těmto rozdílům. Fraser do požadavků na demokratický dialog přidává komponentu sociální spravedlnosti, která musí zahrnovat jak spravedlivé přerozdělování, tak kulturní uznání. Praktickou využitelnost uvedených tří konceptů pro participativní dialog v sociální práci shrnuje tabulka 4.

Tabulka 4: Využitelnost konceptů Habermase, Young a Fraser pro participativní dialog v sociální práci

Koncept	Klíčové znaky konceptu	Užitečnost pro participativní dialog v sociální práci
Habermas	<ul style="list-style-type: none">• Propojení objektivistického a konstruktivistického pohledu na pravdu• Symetrický dialog• Partnerská pozice – strany se berou vzájemně vážně• Kompetentní komunikační partneři• Cílem dialogu je konsenzus	<ul style="list-style-type: none">• Poskytuje rámec pro komplexní posouzení nepříznivé sociální situace• Poskytuje rámec pro vedení dialogu s klientem• Poskytuje rámec pro posouzení kompetencí klienta / sociálního pracovníka, který lze využít při rozhodování, do jaké míry akceptovat právo klienta na sebeurčení
Young	<ul style="list-style-type: none">• Komunikativní praxe je asymetrická• Strany dialogu se nachází na odlišných sociálních pozicích• Omezená imaginace do situace lidí na nižší sociální pozici• Porozumění rozdílům mezi pozicemi• Vzájemné uznání odlišnosti	<ul style="list-style-type: none">• Umožňuje reflektovat vlastní předsudky dané rozdíly mezi sociální pozicí sociálního pracovníka a klienta• Umožňuje reflektovat specifické strukturální bariéry, s nimiž se klienti díky své sociální pozici při vzniku i řešení sociálních problémů potýkají• Skrze porozumění odlišnostem vede ke skutečnému uznání mezi klientem a sociální pracovníci• Navržená řešení nepříznivé situace mohou více odrážet specifické odlišnosti klienta a mohou být více realistická
Fraser	<ul style="list-style-type: none">• Dialog zohledňující sociální spravedlnost• Přerozdělování musí zajišťovat možnost podílet se na rozhodování• Kulturní vzorce zajišťují lidem rovnost příležitostí	<ul style="list-style-type: none">• Do posouzení nepříznivé situace zahrnuje bariéry na straně ekonomického prostředí klienta• Do posouzení nepříznivé situace zahrnuje bariéry kulturního prostředí klienta• Pokud navržená řešení nepříznivé situace budou logicky navazovat na posouzení, mohou být více realistická

Habermasův koncept může poskytovat užitečný rámec pro vedení strukturovaného participativního dialogu mezi klientem a sociální pracovníci a přispět tak ke komplexnímu porozumění nepříznivé sociální situaci. Strukturování takového dialogu do tří oblastí (faktů, norem a věrohodnosti informací) může pomoci zajistit, aby nedošlo ke zjednodušující redukci situace jen na některou z jejích komponent. Rámec pro posouzení kompetencí klienta lze využít při rozhodování, do jaké míry akceptovat právo klienta na sebeurčení a následně uvážlivě balancovat mezi pomáhajícími a kontrolními přístupy. Sociální pracovníci by měly samozřejmě reflektovat i vlastní kompetence v otázce znalosti faktů, norem a autenticity, aby svou nekompetentností nepřispívaly ke zhoršování situace či, dokonce k opresi klienta.

Teorie Young umožňuje sociálním pracovníkům reflektovat vlastní předsudky dané rozdíly mezi sociální pozicí pracovníka a klienta. Pokud jsou tyto rozdíly identifikovány, podněcuje to k rozpoznávání specifických strukturálních bariér, s nimiž se klienti díky své sociální pozici při vzniku i řešení sociálních problémů potýkají. Právě takovéto porozumění odlišnostem může vést ke skutečnému respektu mezi klientem a sociálním pracovníkem. Navržená řešení nepříznivé situace pak mohou více odrážet specifické odlišnosti klienta a mohou být více realistická.

V českém neoliberalizovaném diskursu o individuální odpovědnosti lidí za jejich problémy (viz např. Centrum pro výzkum veřejného mínění, 2019; Janebová, 2021) se přínos Fraser může jevit jako zásadní. Ukazuje, že posouzení nepříznivé situace nelze redukovat pouze na individuální příčiny či zavinění na straně klienta, ale navíc zdůrazňuje potřebu orientovat se na bariéry na straně jeho ekonomického a kulturního prostředí. Zároveň nabádá k pečlivému vyhodnocení situace jak v oblasti materiální situace klienta, kdy mu nedostatek zdrojů může bránit v participaci, tak v oblasti kulturních bariér, které ho mohou znehodnocovat jako rovnoprávného partnera dialogu. Vzhledem k tomu, že řada výzkumů v oblasti sociální práce indikuje orientaci českých sociálních pracovníků na individuální případovou práci (viz např. Knausová, 2011; Janoušková,



2013; Glumbíková, Grundělová, Gojová, 2018; Černá, 2019) namísto iniciace změn na úrovni sociálních struktur, mohl by rámec s otázkami vztahujícími se k sociální spravedlnosti takovým chybám předcházet. Navíc pokud budou navržena řešení nepříznivé situace logicky navazovat na posouzení, mohou být intervence více realistické.

Zatímco Habermasův přínos k vedení participativního dialogu je především technický/instrumentální, tak Young a Fraser přináší více etické/hodnotové impulzy. Obě autorky kompenzují utopičnost Habermasova konceptu, díky čemuž nabízejí východiska, jak dosáhnout plnohodnotné participace lidí v rámci komunikace. Mohou tak pomoci zaplnit „slepé skvrny“, se kterými se sociální pracovníci mohou potýkat při posuzování a hledání řešení situace klientů. Daniel Prokop (2019) tyto slepé skvrny popisuje jako řadu falešných mýtů a předsudků, které v sobě lidé nashromáždili, když si zdůvodňují pozici druhých (i sebe samých) ve společnosti. Při vysvětlování těchto slepých skvrn mozek selhává a využívá zjednodušená vysvětlení – například že si každý člověk za své problémy může sám. Ani lidem praktikujícím v sociální práci se slepé skvrny nevyhýbají. Proto pro ně může mít zásadní přínos vést s klienty dialog o odlišných zkušenostech (Young) a překážkách v participaci (Fraser), který má potenciál řadu takových skvrn odhalit.

POUŽITÉ ZDROJE

- ADAMS, R. 2009. Advocacy and Empowerment. In: ADAMS, R., DOMINELLI, L., PAYNE, M. (Eds.). *Critical Practice in Social Work*. 2. vydání. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, New York: Palgrave Macmillan, 178–188.
- ARNSTEIN, S. R. 1969. A Ladder of Citizen Participation in the USA. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224.
- CAMBRIDGE DICTIONARY. 2021. *Participation* [online]. Cambridge: Cambridge University Press. [12. 7. 2021]. Dostupné z: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/participation>
- CENTRUM PRO VÝZKUM VEŘEJNÉHO MÍNĚNÍ. 2019. *Tisková zpráva. Politická orientace českých občanů – září 2019* [online]. Praha: Sociologický ústav AV ČR. [28. 9. 2020]. Dostupné z: https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a5021/f9/po191024.pdf
- CREATIVE COMMONS. 2012. *Participation Models. Citizens, Youth, Online* [online]. Mountain View: Creative Commons. [24. 6. 2017]. Dostupné z: <http://www.nonformality.org/wp-content/uploads/2011/07/Participation-Models-20110703.pdf>
- ČERNÁ, E. 2019. *Z ulice do bytu. Sociální práce v procesu reintegrace do bydlení*. Praha: SLON.
- ČTVRTEČKOVÁ, M., GEREGOVÁ, M. 2019. Drogová politika a služby: Přijetí expertů se zkušeností jako rovnocenných partnerů. *Sociální práce / Sociálna práca*, 19(5), 15–30.
- DOLGOFF, R., HARRINGTON, D., LOEWENBERG, F. M. 2012. *Ethical Decisions for Social Work Practice*. Belmont: Brooks, Cole.
- DOMINELLI, L. 2002. *Feminist Social Work Theory and Practice*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, New York: Palgrave.
- FRASER, N., HONNETH, A. 2004. *Přerozdělování nebo uznání?* Praha: Filosofia.
- FREIRE, P. 2005. *Pedagogy of the Oppressed (30th anniversary edition)*. New York, London: Continuum.
- FRIŠAUFOVÁ, M., GEREGOVÁ, M. 2018. „Šok i osvěžení“: participace expertů – uživatelů služeb ve výuce sociální práce na vysoké škole. *Sociální práce / Sociálna práca*, 18(3), 84–100.
- GARRETT, P. M. 2010. Recognizing the Limitations of the Political Theory of Recognition: Axel Honneth, Nancy Fraser and Social Work. *British Journal of Social Work*, 40(5), 1517–1533.
- GARRETT, P. M. 2009. Questioning Habermasian Social Work: A Note on Some Alternative Theoretical Resources. *British Journal of Social Work*, 39(5), 867–883.
- GLUMBÍKOVÁ, K., GRUNDĚLOVÁ, B., GOJOVÁ, A. 2018. Intersekcionalita útlaku u matek bez domova z azylových domů. *Gender a výzkum*, 19(2), 163–181.



- GOJOVÁ, A. 2015. Teoreticky ke konceptům zplnomocnění a participace v sociální práci. In: BJELONČIKOVÁ, M., GLUMBÍKOVÁ, K., GOJOVÁ, A., GOJOVÁ, V. *Participativní přístupy v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- GRAEBER, D. 2017. *Utopie pravidel*. Praha: Prostor.
- HABERMAS, J. 1990. *Moral Consciousness and Communicative Action*. Cambridge: Polity.
- HAŠKOVÁ, H., KRÍŽKOVÁ, A., DUDOVÁ, R. 2015. *Ekonomické náklady mateřství. Co znamená odpovědnost za péči o dítě/děti pro ženy z hlediska jejich pracovního uplatnění a ekonomického postavení*. Praha: Sociologický ústav AV ČR.
- HAYES, D., HOUSTON, S. 2007. "Lifeworld", "System" and Family Group Conferences: Habermas's Contribution to Discourse in Child Protection. *British Journal of Social Work*, 37(6), 987–1006.
- HOUSTON, S. 2009. Communication, Recognition and Social Work: Aligning the Ethical Theories of Habermas and Honneth. *British Journal of Social Work*, 39(7), 1274–1290.
- IASSW. 2018. *Global Social Work Statement of Ethical Principles* [online]. Addison: IASSW. [12. 7. 2021]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2018/07/Global-Social-Work-Statement-of-Ethical-Principles-IASSW-27-April-2018-1.pdf>
- IFSW. 2018. *Global Social Work Statement of Ethical Principles* [online]. Utrecht: IFSW. [12. 7. 2021]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
- JANEBOVÁ, R. 2021. Jak pracovat s ne/zodpovědností klientů v sociální práci? Model „společné odpovědnosti“ Iris Marion Young. *Sociální práce / Sociálna práca*, 21(3), 128–145.
- JANEBOVÁ, R. 2020. Role sociální práce v opresi matek samoživitelek ze strany kulturní politiky neoliberálního státu. *Gender a výzkum*, 21(1), 154–181.
- JANOUSKOVÁ, M. 2013. „V trojím ohni“: Mocenský vztah sociálního pracovníka ke klientovi. *Sociální práce / Sociálna práca*, 13(2), 85–98.
- KELLER, J. 2010. *Tři sociální světy. Sociální struktura postindustriální společnosti*. Praha: SLON.
- KNAUSOVÁ, I. 2011. Teorie a praxe sanace rodiny v českém prostředí – kvalitativní sonda do terénní práce s ohroženou rodinou v současnosti. *Sociální práce / Sociálna práca*, 11(1), 68–73.
- KOPŘIVA, K. 1997. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.
- KUBALČIKOVÁ, K. 2013. Participativní přístup. In: MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 106–108.
- LAAN, G. 1998. *Otázky legitimity sociální práce*. Boskovice: Albert, Ostrava: Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity.
- LAZAR, P. 2021. Důsledky neoliberalizace pro sociální práci. *Sociální práce / Sociálna práca*, 21(3), 89–106.
- MADDEN, D., MARCUSE, P. 2020. *Na obranu bydlení*. Praha: Neklid.
- MICHKOVÁ, A. 2019. Expertní a participativní přístupy v kontextu supervize. *Sociální práce / Sociálna práca*, 19(5), 5–14.
- MILOTA, J. 2015. Častou pastí participace je tokenismus [online]. Brno: Sociální Práce. [24. 6. 2017]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=735>
- MULLALY, B. 2007. *The New Structural Social Work*. Ontario: Oxford University Press.
- NAVRÁTIL, P. 2010. Posouzení v sociální práci. In: NAVRÁTIL, P., JANEBOVÁ, R. a kol. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 9–23.
- O'SULLIVAN, T. 1999. *Decision-Making in Social Work*. Basingstoke: Macmillan.
- PAYNE, M. 2006. *Modern Social Work Theory*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- PROFESNÍ SVAZ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH. 2017. *Etický kodex sociálního pracovníka České republiky* [online]. Tábor: APSS ČR. [12. 7. 2021]. Dostupné z: https://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf
- PROKOP, D. 2019. *Štěpě skvrny. O chudobě, vzdělávání, populismu a dalších výzvách české společnosti*. Brno: Host.



- SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ. 2006. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků České republiky* [online]. Praha: Společnost sociálních pracovníků ČR. [12. 7. 2021]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf
- ŠTÍPKOVÁ, M. 2016. Trendy v porodech mimo partnerství. *Naše společnost*, 14(1), 14–22.
- THOMPSON, N. 2011. *Promoting Equality. Working with Diversity and Difference*. New York: Palgrave Macmillan.
- UHDE, Z. 2013. Feminismus: rovnost v odlišnosti. In: HRUBEC, M. a kol. *Kritická teorie společnosti. Český kontext*. Praha: Filosofia, 233–292.
- UHDE, Z. 2010. Kritická teorie Iris M. Young: analýza strukturálních nespravedlností a genderu. In: YOUNG, I. M. (Ed.). *Proti útlaku a nadvládě. Transnacionální výzvy politické a feministické teorii*. Praha: Filosofia.
- UNITED NATIONS. 2007. *Participatory Dialogue: Towards a Stable, Safe and Just Society for All* [online]. New York: United Nations. [12. 7. 2021]. Dostupné z: [https://www.un.org/esa/socdev/publications/prtcprtry_dlg\(full_version\).pdf](https://www.un.org/esa/socdev/publications/prtcprtry_dlg(full_version).pdf)
- VAUGHAN, D. 2014. Analogy, Cases, and Comparative Social Organization. In: SWEDBERG, R. (Ed.). *Theorizing in Social Science: The Context of Discovery*. Redwood City: Stanford University Press, 61–84.
- YOUNG, I. M. 2010. *Proti útlaku a nadvládě. Transnacionální výzvy politické a feministické teorii*. Praha: Filosofia.
- YOUNG, I. M. 1997. Asymmetrical Reciprocity: On Moral Respect, Wonder, and Enlarged Thought. *Constellations*, 3(3), 340–363.
- YOUNG, I. M. 1990. *Justice and the Politics of Difference*. Princeton: Princeton University Press.



Potenciál metody storytellingu pro spoluvytváření praxe sociální práce na úrovni obcí

The Potential of the Storytelling Method for Co-Creating the Practice of Social Work at the Municipal Level

Alice Gojová, Eliška Černá, Markéta Čtvrtečková, Simona Fabiánková

Doc. PhDr. Alice Gojová, Ph.D.,¹ je docentkou sociální práce na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity. Ve svém výzkumu se zaměřuje především na problematiku rozvoje nástrojů sociálního začleňování, a to především prostřednictvím podpory rodin a intervencí komunitní práce.

Mgr. Eliška Černá, Ph.D.,² pracuje na Katedře sociální práce Fakulty sociálních studií Ostravské univerzity. Dlouhodobě se věnuje tématu participace, bezdomovectví a zabydlování nízkopříjmových domácností. V praxi se zajímá o aplikaci aktivistické sociální práce při řešení krize bydlení.

Mgr. Markéta Čtvrtečková³ je studentkou doktorského studia na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity. Výzkumně i pracovně se věnuje tématu participace lidí se zkušeností se sociálním vyloučením a dále tématu peer práce v rámci sociálních služeb pro uživatele drog. Působila jako členka řešitelského týmu projektu Studentské grantové soutěže Ostravské univerzity „Netradiční formát plánování služeb sociální práce na úrovni obcí“.

Bc. Simona Fabiánková⁴ je studentkou navazujícího magisterského studia sociální práce na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity a zároveň členkou řešitelského týmu projektu Studentské grantové soutěže Ostravské univerzity „Netradiční formát plánování služeb sociální práce na úrovni obcí“.

Abstrakt

CÍLE: Cílem článku je kriticky nahlédnout potenciál využití metody storytellingu pro spoluvytváření praxe sociální práce ve vybraných obcích. **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Teoretický rámec výzkumu je opřen o koncept spoluvytváření vědění a praxe sociální práce, který se v našich podmínkách na úrovni obcí realizuje skrze metodu komunitního plánování. **METODY:** Pro dosažení cíle výzkumu byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie. Realizovali jsme celkem

¹ Kontakt: Doc. PhDr. Alice Gojová, Ph.D., Fakulta sociálních studií Ostravské univerzity, Českobratrská 16, 702 00 Ostrava; alice.gojova@osu.cz

² Kontakt: Mgr. Eliška Černá, Ph.D., Fakulta sociálních studií Ostravské univerzity, Českobratrská 16, 702 00 Ostrava; eliska.cerna@osu.cz

³ Kontakt: Mgr. Markéta Čtvrtečková, Fakulta sociálních studií Ostravské univerzity, Českobratrská 16, 702 00 Ostrava; marketa.ctvrteckova@osu.cz

⁴ Kontakt: Bc. Simona Fabiánková, Fakulta sociálních studií Ostravské univerzity, Českobratrská 16, 702 00 Ostrava; S20195@student.osu.cz



15 polostrukturovaných rozhovorů s účastníky workshopů na obcích. Data byla analyzována s využitím konstruktivistické zakotvené teorie a pozičních map A. Clarke. **VÝSLEDKY:** Výsledky výzkumu ukazují, že storytelling má potenciál pro porozumění komplexitě žitých zkušeností lidí při splnění několika základních podmínek, kterými jsou zejména otevřenost sociálních pracovníků obce perspektivě lidí se zkušeností, příprava na workshop na straně konzultantů, práce s emocemi účastníků workshopu a jeho celkový design, který podporuje schopnost identifikovat potřeby klientů a reflektovat jejich naplňování v rámci stávající praxe na úrovni obce. K tomu, aby storytelling naplnil svůj potenciál pro spoluvytváření praxe sociální práce, je potřebná kontinuální a komplexně pojatá spolupráce s lidmi se zkušeností, zahrnující také přípravu na participaci sociálních pracovníků na obci. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Výsledky výzkumu přispívají k rozšíření metod, kterými je možné podporovat participaci jak sociálních pracovníků, tak lidí se zkušeností v procesu rozvoje a plánování sociální práce na úrovni obcí.

Klíčová slova

spoluvytváření vědění a praxe sociální práce, komunitní plánování, storytelling, lidé se zkušeností

Abstract

OBJECTIVES: The aim of the text is to critically assess the potential of the storytelling method for co-creating social work practice in chosen municipalities. **THEORETICAL BASE:** The theoretical framework of the research is based on the concept of co-creating knowledge and social work practice, which in the Czech context is conducted in the form of community planning in municipalities. **METHODS:** To achieve the aim of the research, we used a qualitative research strategy. We conducted 15 semi-structured interviews with municipality workshop participants. The data were analysed using constructivist grounded theory and the positional maps of A. Clarke. **OUTCOMES:** The research results show that storytelling would have the potential for understanding the complexity of people's lived experiences if certain conditions were met, specifically the openness of the municipal social workers to the perspectives of people with experience, preparation for workshops by consultants, work with the emotions of workshop participants, and the workshop's whole design, which supports the ability to identify clients' needs and reflect their fulfilment by the municipalities. For storytelling to fulfil its potential in the co-creation of practice in social work, more conditions would need to be met, like continuous and comprehensively conceived cooperation with people with experience, including the preparation of municipal social workers for participation. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** The research results contribute to the expansion of methods that enable the participation of social workers and people with lived experience in the process of developing and planning social work at the municipal level.

Keywords

co-creating knowledge and practice of social work, community planning, storytelling, people with lived experience

ÚVOD

Narůstající komplexita problémových situací a společenské výzvy vyžaduje od oboru sociální práce nové vědomosti a kompetence (viz např. Gardner, 2006; D'Cruz, Gillingham, Melendez, 2007). Významným zdrojem vědění jsou uživatelé (Humphreys a kol., 2003; Pawson a kol., 2003; Driessens, Saurama, Fargion, 2011), a přesto je jejich znalost v oboru sociální práce dlouhodobě marginalizována a podceňována (Wilson, Beresford, 2000). Snahy o podporu participace uživatelů



služeb sociální práce mohou tuto nerovnováhu pomoci vyrovnávat a vykročit k oceňování jejich zkušeností při utváření znalostní základny a následně i praxe sociální práce. Löffler a kol. (2008) rozlišují čtyři úrovně spoluvytváření (*co-production*), a to: 1. společné plánování (*co-designing*) veřejných služeb, 2. spolurozhodování o veřejných službách (*co-decision*), 3. spoluposkytování sociálních služeb (*co-delivery*), 4. společná evaluace (*co-evaluation*). V České republice se diskurz spoluvytváření začal objevovat od 90. let minulého století v souvislosti s metodou komunitního plánování, do kterého by podle metodických materiálů měli být zapojeni rovněž uživatelé a veřejnost (Kubalčíková, Krchňavá, 2010). Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. zavedl povinnost tvorby plánu rozvoje sociálních služeb podle principů komunitního plánování pro kraje, obcím toto nabízí jako možnost. Jelikož kraje financování sociálních služeb mnohdy podminily existencí tohoto plánu v obci, došlo k rozšíření komunitního plánování, a to minimálně po formální stránce (Bernard, 2010)⁵. Ačkoliv se tak zákon o sociálních službách stal oporou pro zapojování klientů do rozhodování o sociálních službách (Kubalčíková, 2009a), v reálu k zapojení docházelo spíše formálně (Kubalčíková, 2009a; Kubalčíková, 2009b; Kubalčíková, Krchňavá, 2010). Kubalčíková a Krchňavá (2010) tvrdí, že komunitní plánování se stalo politickým termínem nejspíš příliš rychle, aniž by si všichni aktéři plně uvědomovali, co je pro něj potřeba reálně zajistit. Vyžaduje od obcí vytvoření vhodných podmínek pro participaci veřejnosti i uživatelů, a to s velkou dávkou kreativity, jelikož každá cílová skupina i lokalita je jedinečná. Podle Piersona (2008) míru spoluvytváření ovlivňuje efektivita sdílení a získávání informací a vytváření inkluzivních způsobů, jak místní znalost přenést do praxe sociální práce. Jednou z metod, která má podle zahraničních autorů (Polletta, 1998; Costa a kol., 2012) potenciál výše uvedené umožnit, je *storytelling*. Skrze vyprávění a naslouchání příběhům můžeme sdílet zkušenosti, poznání, dávat smysl našim životům, zpětně konstruovat významy životních událostí i pocítit provázanost s druhými (Černá a kol., 2019).

S cílem zjistit, zda *storytelling* může být způsobem, jak vnést do rozvoje a plánování sociální práce na obcích perspektivu lidí se zkušeností⁶, vznikl na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity v roce 2020 za finanční podpory Moravskoslezského kraje projekt⁷, jehož cílem bylo se skupinou lidí se zkušeností připravit, realizovat a evaluovat workshopy o potřebách „klientů sociální práce“ pro obce s rozšířenou působností. Cílem článku je kriticky nahlédnout potenciál využití metody *storytellingu* pro spoluvytváření praxe sociální práce prostřednictvím netradičního formátu plánování ve vybraných obcích.

TEORETICKÁ VÝCHODISKA

Spoluvytváření vědění a praxe sociální práce

V oboru sociální práce se objevují hlasy autorů volajících po demokratizaci vědění a tzv. spoluvytváření („*co-production*“) vědění (Dominelli, 2016; Fisher, Balfour, Moss, 2018). Argumentují tím, že lidé se zkušeností jsou z tvorby vědění v sociální práci vylučováni (Fisher, Freshwater, 2014) a vědění odborníků je privilegováno (Fisher, 2012). Tato

⁵ Zákon o sociálních službách je v ČR jedinou normou, která upravuje výkon povolání sociálního pracovníka a proces plánování rozvoje sociálních služeb. Z tohoto důvodu považujeme komunitní plánování za relevantní proces plánování a rozvoje sociální práce (ať již jako součást sociálních služeb, či jiných agend).

⁶ Termín využíváme jako označení pro osoby, které mají osobní zkušenost s obtížnou životní situací a které v minulosti využívaly, či stále využívají služeb sociální práce.

⁷ Workshopy pro obce s rozšířenou působností Moravskoslezského kraje jsou realizovány za účelem podpory procesu plánování sociálních služeb v rámci projektu spolufinancovaného z Operačního programu zaměstnanost s názvem „Podpora zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb při procesu střednědobého plánování sociálních služeb v MSK“, reg. číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0010625“.



argumentace vychází z pojetí moci Foucaulta (1999), podle kterého se moc formuje skrze diskurzivní vztahové praktiky, na kterých se podílejí sociální aktéři v dané sociální situaci, kteří jsou zároveň schopni rezistence. Tyto diskurzivní praktiky si lidé osvojují vrstváním do konstruované sociální reality (Berger, Luckmann, 1992), která má určitou setrvačnost a udržuje svoji legitimitu skrze instituce a kulturu.

Ačkoliv existuje široká shoda na hodnotě vědění lidí se zkušeností, nepanuje již shoda na její roli (Duvnjak a kol., 2022). Ze soudobých zahraničních výzkumů věnujících se participaci uživatelů sociální práce na tvorbě sociálních politik lze uvést výzkum Fargion (2018). Autorka identifikovala čtyři reprezentace participace uživatelů: 1. participace jako utopie (zodpovědnost by měla být na politicích a expertech), 2. participace je záležitostí individuální volby, je většinou realizována na mikroúrovni a je vztahována k neoliberalismu a aplikaci principu trhu do veřejného sektoru, 3. participace jako možnost aktérů vyjádřit jejich názor a potřeby, s nízkou mírou vlivu, 4. participace jako spoluvytváření (co-construction) sociálních politik a nejvíce odpovídá procesu demokratizace procesu vytváření politik.

Převedeno 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). Jedním z příkladů bariér je internalizovaná bezmoc klientů sociální práce (Gojová, Glumbíková, 2015; Glumbíková, Gojová, 2019). Právě zkušenost s „co-production“ může být způsobem, jak tuto bezmoc snižovat a získávat sílu k jednání („agency“; Fisher, Balfour, Moss, 2018) či zmocnění (Gojová, Glumbíková, 2015). Může pomoci sociálně vyloučeným legitimizovat jejich zkušenost a znalost (Fisher, 2012). Co-production je potenciálně nástrojem mírnění vzorců diskriminace a vylučování. Umožňuje lidem se zkušeností převyprávění (rekonstrukci) jejich příběhu, nabízí prostor pro sdílení vlivu a s tím související individuální, ale i sociální změnu. Kromě toho, že participace je podle výše uvedených autorů občanským právem, přispívá také ke zvyšování zodpovědnosti lidí za řešení problémů, které je pak účinnější a méně náročné na náklady.

Komunitní plánování jako příležitost pro spoluvytváření praxe

Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. paragrafem 94 ukládá obcím povinnost zjišťovat potřeby poskytování sociálních služeb osobám na svém území a navrhuje obcím zpracovávat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci, a to za účasti osob, kterým jsou poskytovány sociální služby. Podle Kubalčíkové (2009b) tak vymezuje uživatele jako spoluvůrce při tvorbě lokálních systémů služeb. Participace uživatelů má podle Navrátilové a Navrátila (2009) pomoci ke zjištění významných mezer v systému pomoci. Důležitým principem komunitního plánování je poznání, že účast na komunitním plánování má pro klienty stejný význam jako jeho výstupy. Komunitní plánování je platformou, kde mohou klienti vyjádřit svůj názor o sociální práci a co by jim měla přinášet v souvislosti k ohledem na lokální podmínky (Kubalčíková, 2009a). Aby bylo možné dosáhnout plnohodnotného potenciálu komunitního plánování, je důležité, aby byly naplněny všechny jeho principy, a to triáda (zadavatel, poskytovatel, uživatel), rovnost, skutečné potřeby, dohoda, otevřenost, dosažitelné řešení, cyklické opakování, kompetence účastníků a přímá úměra, kdy kvalita procesu odpovídá kvalitě výstupu (Kubalčíková, Krchňavá, 2010).

Jak jsme již uvedli v úvodu, zapojování lidí se zkušeností v komunitním plánování sociálních služeb je velkou výzvou a dochází k němu spíše okrajově (Kubalčíková, 2009a; Kubalčíková, 2009b; Kubalčíková, Krchňavá, 2010; Bernard, 2010) či formálně, redukcí na pouhé vykazování přítomnosti uživatele v pracovní skupině, nahodilé rozpoznávání potřeb uživatele a jednorázové aktivity či využití klienta jako zdroje pro doplnění informací (Kubalčíková, 2009b).

Přijmout participaci uživatelů sociálních služeb může mít problém řada politiků, manažerů i profesionálů, jelikož pro ni nemusí vidět důvody (Kubalčíková, 2009b). Zadavatelé mají tendenci participaci vnímat spíše jako konzultace. Poskytovatelé jsou zase zvyklí si moc



vzhledem k profesionalitě udržovat, avšak pro participaci je podstatné vzdání se moci ve prospěch uživatele. Důležité je uznat expertnost samotného uživatele. Mnozí pracovníci však na toto nejsou připraveni (Čtvrtečková, Geregová, 2019). Na zapojení ale nemusí být připraveni ani samotní klienti (Navrátilová, Navrátil, 2009), jelikož jsou zvyklí na určité rozložení moci, které je tímto narušeno (Geregová, Čtvrtečková, 2020). Problémem participace je i vnější tlak na její aplikaci, jelikož pak způsobuje její formální provedení, či výběr takových uživatelů, kteří nenarušují rozhodování institucí (Čtvrtečková, Geregová, 2019). Bernard (2010) se domnívá, že nedostatky participativního pojetí jsou způsobeny rovněž do značné míry legislativním a institucionálním kontextem českého prostředí. Obce nemají dostatečnou motivaci se tímto plánováním zabývat. Nenesou totiž rozhodující odpovědnost za poskytované služby, jejich zapojení do financování je minimální a samotný program rozvoje sociálních služeb, i přes schválení zastupitelstvem obce, není závazný a často i jeho realizace vázne (Bernard, 2010). Dále je proces narušován nevalidním zjišťováním potřeb uživatelů a nezapojením uživatelů (i těch potenciálních) aktivně (Navrátilová, Navrátil, 2009). Bariérou participace na rozvoji služeb může být i mocenské rozhodování zadavatelů o cílových skupinách, jednání v prostorách úřadu, opomenutí některé cílové skupiny, formální jednání zadavatelů s poskytovateli a příležitostné zapojení uživatelů v malém množství, což může způsobovat jejich znevýhodnění a s tím spojenou stereotypizaci (Kubalčíková, Krchňavá, 2010).

Participace uživatelů je pro organizátory plánování náročná a klade na ně řadu požadavků (Kubalčíková, 2009b). Obce často nemají dostupný reprezentativní vzorek uživatelů (Bernard, 2010) a mají potíže nalézt vhodné osoby z cílové skupiny, které by o participaci měly zájem. Obtíže panují také ve způsobu komunikace s nimi (Čtvrtečková, Geregová, 2019). Uživatelům brání také řada překážek. Mohou cítit nedůvěru vůči zadavatelům. Nemusí se o plánování ani dozvědět, či odporuje jejich zvyklostem a hodnotám, kdy nevidí aktuální výsledek (Kubalčíková, Krchňavá, 2010). Významnou bariérou jsou pak negativní zkušenosti uživatelů s participací (Čtvrtečková, Geregová, 2019). Lidé se zkušeností mohou být také vnímáni jako nedůvěryhodný zdroj (Glumbíková, Mikulec, 2019). Zajímavým zjištěním byla bariéra pozitivní zkušenosti a efektivního pokrytí služeb, kdy byly potřeby klientů naplněny, a neměli tak již potřebu se znovu zapojit (Čtvrtečková, Geregová, 2019).

Přínosy participace uživatelů jsou nejen systémové, ale také osobní pro samotné klienty ve formě pocitu uznání, zlepšení sociálních vztahů i dovedností a možností sebevyjádření (Čtvrtečková, Geregová, 2019; Glumbíková, Mikulec, 2019), posílení sebevědomí a pocitu užitečnosti (Geregová, Čtvrtečková, 2020).

Storytelling jako metoda spoluvytváření praxe sociální práce na úrovni obcí

Využívání storytellingu, tedy sdílení osobní zkušenosti zejména s diskriminací a útlakem, jako prostředku pro dosažení sociální změny má dlouholetou tradici, zejména v oblasti duševního zdraví (Voronka, Grant, 2021). Mezi přednosti storytellingu patří skutečnost, že má potenciál zasáhnout „srdce i rozum“, umožňuje spolupráci, podporuje empatii posluchačů a redukuje jejich stigmatizující postoje (Sapouna, 2021). Samotný proces vyprávění má terapeutický efekt pro vyprávějící (Cresswell, 2005) a může vést ke zvýšení sebevědomí (Hitchin, 2016). Již Polletta (1998) ve své práci varovala před rizikem metody, které spočívá v tom, že samotné vyprávění může převážit nad úsilím o sociální změnu. Na obdobné riziko upozorňuje Voronka a Grant (2021), kteří se zabývají využitím storytellingu především ve výuce studentů. Studenti podle výsledků jejich výzkumu mají tendence zaměřovat se na individuální zkušenosti vyprávěčů spíše než na potřeby změn politik či praxí. Rovněž Sapouna (2021) upozorňuje na riziko přílišné „fascinace“ detaily individuálního příběhu na úkor dosahování sociální změny. Tyto poznatky byly shromážděny především v oblasti využití storytellingu ve vzdělávání v sociální práci.



Storytelling je rovněž využíván k plánování na úrovni obcí. Je prostředkem k zapojení lokální znalosti do designování místních změn a má podle Bulkens, Minca a Mizaini (2015) potenciál narušit dominantní diskurz a zaběhlé procesy a zohlednit hlasy obyvatel, které bývají v těchto procesech obvykle marginalizovány. Ačkoliv existuje množství textů k využití storytellingu při plánování veřejných služeb na úrovni obcí (např. Sandercock, 2003), poznatky z plánování specificky sociální práce se nám nepodařilo v odborných zdrojích dohledat. Obecně je však za přínos využití storytellingu při plánování veřejných služeb na místní úrovni považováno to, že je: 1. nástrojem porozumění skrze získání bohatých kvalitativních dat a odkrytí marginalizovaných perspektiv, 2. nástrojem dialogu o různých perspektivách, 3. nástrojem reflexe jako základu učení se a rozvoje (Trowbridge, Willoughby, 2020). Autoři rovněž upozorňují na skutečnost, že jako inovativní metoda získávání dat nemusí být uznávána stejně jako ty tradiční (např. dotazníkové šetření).

METODOLOGIE VÝZKUMU

Cílem projektu, v rámci kterého byl výzkum realizován, bylo v praxi ověřit storytelling jako metodu pro spoluvytváření praxe sociální práce ve vybraných obcích. Pro dosažení cíle je využito participativní akční výzkum (Stringer, 2007; McIntyre, 2008), který probíhá jako spirála aktivit: pozorování a reflexe, plánování, jednání, pozorování a reflexe, které se opakují. Změny dosažené realizací plánu jsou pozorovány a zaznamenávány pomocí výzkumných nástrojů, následně jsou reflektovány a na základě reflexe je vytvářen další plán (Stringer, 2007). V akčním výzkumu jsou všichni jeho účastníci výzkumníky, podílí se na přípravě a realizaci tvorby dat, která jsou následně porovnávána, interpretována a vyjednávana v komunikaci mezi jeho účastníky. Validita spočívá v pečlivosti a rigorózní procesu a zároveň v jeho otevřenosti k rozdílným pojetím, kontrole a rozpravě (Winter, Munn-Giddings, 2001). Výzkumníci se rovněž zavázali k naplňování etických principů participativního akčního výzkumu dle McIntyre (2008): (1) účastníci jsou zapojeni do všech aspektů výzkumu, (2) výzkumníci vnímají kapacity jednotlivců ke společné práci na dosažení změny, (3) participují s účastníky na celém výzkumném procesu, (4) jsou redukovány bariéry mezi výzkumníkem a participantem, (5) účastníci rozumí výzkumným metodám, (6) výzkumníci zohledňují etická témata, (7) výzkumníci činí vše pro ochranu důvěry, soukromí a identity participantů, (8) výzkumníci nešíří žádná výzkumná data bez souhlasu zúčastněných, (9) výzkumníci jsou důvěryhodní, svědomití, zodpovědní vůči všem účastníkům.

Prvním krokem projektu byl v roce 2020 výcvik ve storytellingu, jehož součástí byla společná formulace cílů workshopů pro obce a tvorba jejich scénářů. Metoda storytellingu již byla vybrána realizačním týmem před samotnou přípravou na workshop. Nebyla tedy součástí společného výběru v rámci výcviku. Formát byl však již dříve skupinou akceptován a vyzkoušen. Součástí výcviku, kromě podpory lidí se zkušeností⁸ při přípravě vyprávění, bylo i ladění facilitátorek na metodu a jejich podpora k vlastnímu pojetí. Akce se zúčastnilo 9 lidí se zkušeností a 3 facilitátorky. Očekáváním Moravskoslezského kraje, který realizaci workshopů finančně podpořil, bylo podpořit obce v zohledňování potřeb cílových skupin při plánování sociální práce. Nabídka na realizaci workshopů šla ze strany fakulty směrem ke konzultantům⁹ z praxe. Zároveň měla reagovat na potřeby konzultantů nějakým způsobem ovlivňovat praxi.

⁸ Pro označení lidí se zkušeností využíváme i termín konzultant z praxe, a to v těch případech, kdy se vztahujeme k našemu konkrétnímu projektu, tedy lidem, kteří se svojí zkušeností aktivně pracují a prezentovali ji metodou storytellingu během workshopů pro obce.

⁹ Konzultanti z praxe jsou označením lidí se zkušeností sociálního či zdravotního znevýhodnění, kteří od roku 2018 spolupracují s Fakultou sociálních studií Ostravské univerzity formou podílení se na výuce. Jde o dlouhodobou spolupráci, při které je využívána právě metoda storytellingu. Lidé se zkušeností jsou v ní pravidelně školeni na víkendových setkáních.



Příprava designu workshopů byla vedena cílem, který společně, za podpory lektorek, formulovali konzultanti z praxe. Jejich cílem bylo: 1. předat jejich zkušenost pracovníkům z obcí a zcitlivět je na potřeby lidí v různých životních situacích, 2. otevřít dialog „jinak“ (v jiných rolích) se vzájemným respektem, 3. společně se zamyslet nad hledáním možných řešení či odbourávání bariér při řešení a 4. zviditelnit pro obce, že lidé se zkušeností jsou významnými partnery při hledání řešení, a „otevřít dveře“ k rozvinutí další spolupráce. Pozornost byla věnována především hledání designu, který by podpořil vytvoření partnerského prostoru a hledání způsobu, jak vyprávět příběh, aby podpořil přemýšlení nad potřebami lidí v různých životních situacích.

V období 06/2020–06/2021 bylo realizováno 6 workshopů na obcích, kterých se zúčastnilo 6 lidí se zkušeností (bezdomovectví, rodičovství a závislost, sociální situace seniorů, pěstounská péče, omezení právní způsobilosti, duševní onemocnění, práce v sexbyznysu), přičemž jednoho workshopu se zúčastnili 2–4 konzultanti z praxe (typ zkušenosti byl volen obcí), 5–12 účastníků z obcí a 1–2 facilitátorky. Workshopů se zúčastnilo 56 pracovníků, z toho většina (48) byli sociální pracovníci obcí, a to nejčastěji z oddělení sociálně-právní ochrany dětí, dále z oddělení náhradní rodinné péče či pomoci seniorům. Mezi účastníky byli rovněž vedoucí oddělení, či příspěvkových organizací města, či pracovníci, kteří mají v pracovní náplni rozvoj sociální práce a sociálních služeb na lokální úrovni. Osm účastníků bylo z neziskových organizací poskytujících ve městech sociální služby.

Scénář workshopů vznikl ze spolupráce lidí se zkušeností s facilitátorkami. Vedle formulace cílů workshopů (viz výše) byla pozornost věnována pravidlům komunikace, vyjasňování si rolí a používaného jazyka, způsobu představení konzultantů z praxe jako součásti činnosti univerzity. Workshop, který trval 3 hodiny, se skládal ze čtyř částí. První byla věnována vzájemnému seznámení, představení a naladění se na sebe. Účelem této části bylo vytvořit bezpečné a přátelské prostředí vhodné pro sdílení a přijímání osobních příběhů konzultantů. Druhá část nabízela prostor pro samotnou metodu storytellingu, kdy za pomoci techniky „živé knihovny“ (Abergel a kol., 2005; Little a kol., 2011) konzultanti vyprávěli v roli „knih“ svůj příběh. V této části měli účastníci možnost doptávat se na další detaily z příběhů konzultantů, také se za pomoci otázek facilitátorek zamýšleli nad potřebami a nad silnými momenty, které v příbězích zazněly. Cílem této části bylo co nejvíce přiblížit účastníkům komplexní životní příběh z pohledu člověka, který se dříve potýkal s obtížemi, s nimiž se potýkají i lidé, se kterými se pracovníci setkávají ve své praxi. Třetí fáze se zaměřovala na práci s informacemi a příběhem, který účastníci vyslechli v rámci živé knihovny. Cílem bylo zamyslet se nad identifikovanými potřebami a možnostmi, jak by bylo možné na tyto potřeby ze strany pracovníka reagovat. Následovala zpětná vazba na jejich nápady, ze strany konzultantů, která měla formu kolektivní diskuse. Čtvrtá fáze byla zaměřena na zhodnocení celého workshopu a vzájemné rozloučení.

V tomto textu představujeme výsledky evaluace realizace 6 workshopů z perspektivy všech jeho účastníků. Výsledky evaluace (reflexe) chápeme jako jednu fázi celého procesu participativního akčního výzkumu a bude na ni navazovat další práce na plánování nástroje umožňujícího zapojení perspektivy lidí se zkušeností do spoluvytváření znalostní základny sociální práce na úrovni obcí. Cílem předkládané analýzy je kriticky nahlédnout potenciál využití metody storytellingu pro spoluvytváření praxe sociální práce ve vybraných obcích.

Pro naplnění cíle jsme zvolili kvalitativní výzkumný postup, technikou sběru dat byly polostrukturované rozhovory. Komunikačními partnery byli lidé se zkušeností, tzv. konzultanti z praxe (K1–K5), kteří na workshopech sdíleli svoji zkušenost metodou storytellingu, účastníci workshopů z obcí (O1–O6) a pracovníci, kteří nejsou zaměstnanci obcí, ale podporují na nich komunitní plánování (PKP1) a facilitátoři těchto workshopů (F1–F3). Celkem jsme uskutečnili 15 polostrukturovaných rozhovorů. Všichni komunikační partneři byli informováni o cílech a povaze výzkumu a vyjádřili informovaný souhlas. Rozhovory byly nahrávány a doslovně přepsány. Zvuková nahrávka byla následně smazána



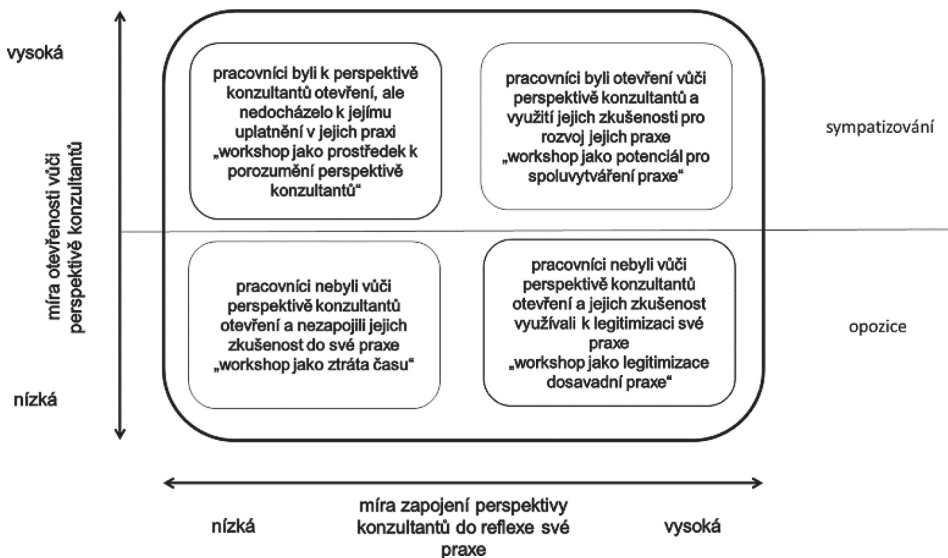
a data byla v rámci přepisu dále anonymizována. Ve vztahu k limitům výzkumu je třeba dodat, že část rozhovorů vzhledem k epidemické situaci covid-19 probíhala na online platformách. Přepisy byly analyzovány s využitím konstruktivistické zakotvené teorie (Charmaz, 2006). Tu jsme zvolili proto, že v konstruktivistickém přístupu k zakotvené teorii jde o interpretativní porozumění jevu a jeho významu, který vzniká v určitém kontextu. Přepisy jsme nejprve podrobili řádkovému („line-by-line“) kódování, následně jsme pokračovali v zaměřeném („focused“) kódování, které nám umožnilo třídit data do kategorií. V průběhu celého analytického procesu jsme zaznamenávali poznámky („memo writing“), ve kterých jsme specifikovali vlastnosti kódu a zaznamenávali možné vztahy mezi kategoriemi a kódy. Pro dílčí analýzu diskurzivních pozic jsme využili poziční mapu (Clarke a kol., 2015).

ANALÝZA A INTERPRETACE DAT

Diskurzivní pozice jako klíčový faktor ovlivňující spoluvytváření praxe skrze storytelling

Jako klíčový faktor, ovlivňující spoluvytváření praxe skrze workshopy formou storytellingu, se na základě dat ukázaly diskurzivní pozice účastníků, které se projevovaly jako „sympatizování“ či „opozice“. Pro analýzu těchto pozic jsme využili poziční mapu, která reprezentuje pozice nalezené v přítomných diskurzích. Poziční mapy neanalyzují pozice specifických osob, skupiny nebo institucí, spíše reprezentují různorodost pozic zastoupených v diskurzích (Clarke a kol., 2015). V datech jsme identifikovali diskurzivní pozice vztahující se k míře otevřenosti pracovníků vůči perspektivě konzultantů (uvedeno ve vertikální rovině) a k míře zapojení perspektivy konzultantů do reflexe své praxe (zachyceno v horizontální rovině).

Obrázek 1: Poziční mapa diskurzivních pozic účastníků workshopů



Pozice sympatizování byla spojena s otevřeností, citlivostí a úctou vůči konzultantům, tedy s vysokou mírou otevřenosti k jejich perspektivě („... oni k nim byli fakt velmi citliví a ohleduplní...“, „... konzultanty oceňovali za to, jak tu situaci zvládli, za to, že tam vůbec jsou. Že jim to vlastně říkají, že oni jako jim projevovali i takový jako vděk a oceňovali jejich odvahu...“ F2). Proces byl v takovém případě reciproční, pracovníci vkládali něco ze sebe, sdíleli své zážitky („do jaký hloubky



byli ochotni vlastně jít a jako sdílet třeba i jako něco z té své jako praxe.“ F2), využívali prostor pro reflexi své praxe („možná i ona sama se mohla zamyslet, jestli skutečně je to vždycky tak jak ona už v tom jako x let pracuje.“ F3) či zmírňovali své deklarované postoje a doptávali se („... a dokonce i na té jedné obci, kde byla paní velmi negativně naladěná a jako velmi deklarovala, že nějaké jako sociální situace jsou jasně vinou těch lidí samotných, tak po tom příběhu, najednou jako zmírňovala ty svoje postoje deklarované.“ F3). Tato pozice vytvářela potenciál pro spoluvytváření praxe.

Pozice sympatizování se projevovala i vysokou mírou otevřenosti vůči perspektivě konzultantů, ale nízkou mírou jejího zapojení do reflexe své praxe. Podle facilitátorek se proměňovalo především pocitové nastavení pracovníků v důsledku toho, jak je příběhy vtáhly („... odcházeli s jiným nastavením, než přicházeli.“ F2, „A v tu chvíli ta atmosféra začala tát. Ti lidi se uklidnili, kdy najednou viděli aba tohle vlastně by mohlo být docela zajímavé.“ F3, „... vždycky v kontaktu s těma konzultantama jako to trochu roztálo ty ledy, že jako bez ohledu na to počáteční nastavení, že se jim to jako dotýkalo.“ F2). Takto navozená atmosféra umožnila i porozumění obtížnějším tématům („... že zrovna to téma užívání návykových látek v době těhotenství, to bývá často traskavé téma. Takže zejména v těch ženách úřednicích to často vyvolává velké negativní hodnocení. A teď jsme tam najednou měli konzultantku a najednou i ti lidé z toho OSPODU slyšeli, jak to měla ta žena, co prožívala, jak to cítila. Jak to má dneska. A byli vlastně sami překvapení tím, že i ta žena zažívá nějaké pocity, že si to uvědomuje celou tu svoji životní situaci. Že ona sama vnímá, co by jí třeba mohlo pomoci. F3). I když jejich praxi to dle názoru facilitátorky přímo neovlivnilo, spíše „zaselo semínko“ („... ne že tu práci budou dělat jinak jo, ale že to zasel to semínko jako těmhle lidem si dovedu představit.“ F2).

Některé pracovnice na workshopy přicházely s jasnou představou o problému a jeho řešení. Za předpoklad řešení považovaly především „chtění“ klientů a nereflektovaly přiměřenost či dostatečnost nabízené pomoci („... pokud ten člověk jakoby chce tak my mu třeba za pomoci různých služeb jakoby dokážeme pomoci... A ty služby vlastně jakoby jsou navazující.“ O6), či přímo obviňovaly klienty samotné („Prostě to není možné. Tak snad se jako kdyby mohl zvednout a mohl si to jít vyřídit. To je jeho vina, že nešel.“ O2). Některé sociální pracovnice si braly osobně, pokud konzultanti ve svém příběhu kritizovali práci sociálních pracovníků. V takovém případě pak měly spíše tendenci obrátit negativní emoce vůči příběhu konzultantů a posílilo se jejich přesvědčení, že je to problém a chyba klientů, když nevědí, s čím jim mohou sociální pracovníci pomoci. Jejich reakce pak byly spíše paternalizující, nezohledňující konkrétní kontext příběhu. („No a ten druhý pól fakt byli takový ty jako úplně typický reakce. Jako „a tak se měl pán zeptat, když měl málo informací“... „Však pán měl nárok na dávky hmotné nouze, si to měl vyřídit.“ F2). Lidé se zkušeností se k chápání vzniku problémů jako důsledku jejich vůle individuálního selhání či osobních vlastností během výzkumných rozhovorů vymezovali („Prostě jsem si nerekla jednoho dne „jo tak jdu fetovat“, ... že prostě nerekla si „nebudu, nechcu bydlieť, budu spát na ulici.“ K2). Zároveň očekávali, že k redukci těchto pozic dojde na základě porozumění celému jejich příběhu během workshopu („A kdy to vlastně dopodrobna slyší, že jako nejsou všichni stejní a hlavně, že za každým člověkem je nějaký příběh“ K2, „... prostě jo vidí někoho na ulici odsoudí nebo narkomanka, že jo, která přišla o děti tak to jako odsuzují, ale neznají to pozadí.“ K3). V této pozici však spíše docházelo k sebezpotvrzování stávající praxe na základě vnímání zkušenosti konzultantů jako těch, kdo chtěli svůj problém řešit a využili k tomu stávající systém pomoci, a může být označena jako „opoziční“ („... konkrétně já si tam vybavuju paní, tak ta opravdu potom hodně mluvila o tom no, ale tak to byl problém pána, že nevěděl. Se měl zeptat. Protože ten systém funguje, ten systém je v pohodě. Jenom pán prostě neví. Tak o čem se tu vlastně bavíme.“ F3). Vyznačovala se nízkou mírou otevřenosti vůči perspektivě konzultantů, ale vysokou mírou jejího zapojení do reflexe své praxe, což vedlo spíše k legitimizaci jejich stávajícího pojetí sociální práce.

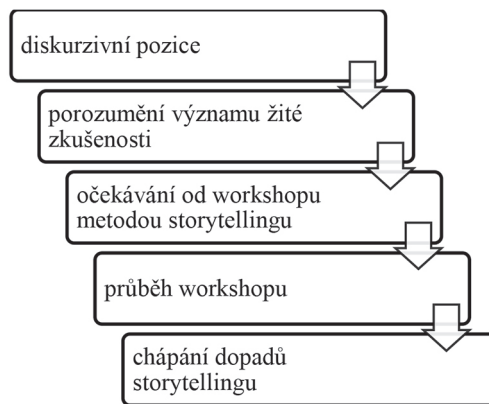
Několik pracovnic nevidělo podle facilitátorek ve sdílení příběhů nic nového a přicházely spíše s určitým vyhořením. Měly pocit, že takové příběhy poslouchají denně („... ale byli takový jako, dyť my tohle prostě posloucháme každé den v práci, pro nás tohle není nic nového, to byste měli jít vykládat do té školy těm děckám, který to nemaj každý den před očima.“ F2). Tyto pracovnice přicházely



s vnímáním workshopů jako ztrátou času („... že tam byli fakt i lidi, který prostě to brali jako ztrátu času a dávali nám to i docela najevo... a byli fakt nepříjemní.“ F2). Pracovnice se pak v průběhu měly tendenci držet svých stereotypů („Ty ehm oni tam jako oni nebyli vůbec jako ochotní jít pod povrch čehokoliv, že oni fakt se drželi tady na té rovině těch svých zaběhlejch vzorců a stereotypů.“ F2). Tato pozice je reprezentována nízkou mírou otevřenosti vůči perspektivě konzultantů i nízkou mírou jejího zapojení do reflexe své praxe.

Popsané diskurzivní pozice následně ovlivňovaly zejména porozumění významu žité zkušenosti, formovaly očekávání jednotlivých aktérů od workshopu, ovlivňovaly průběh workshopu a projevíly se v chápání dopadů storytellingu (viz obrázek 2).

Obrázek 2: Diskurzivní pozice sociálních pracovníků jako klíčový faktor storytellingu



Porozumění významu žité zkušenosti a očekávání od workshopu

Očekávání od workshopů během rozhovorů reflektovali především konzultanti a konzultantky. Sociální pracovníci a pracovnice svá očekávání spíše formulovali jako „ukázat to z druhé strany... zvenčí“ (O4, O6) a vyjadřovali nejistotu týkající se perspektivy lidí se zkušeností („kdo ví, jak to vnímají samotní ti uživatelé“ O1). Očekávání sociálních pracovníků od workshopů formovalo především chápání významu žité zkušenosti, která je podle nich doplněním perspektivy, „tím střípkem jedním“ (O1), či dokonce pohled „úplně z jiného světa, ale my třeba úředníci ten jiný svět nevidíme“ (O1). Světy lidí se zkušeností a sociálních pracovníků účastníci ve svých výpovědích označovali jako oddělené, až vzájemně nepochopitelné, ale zároveň mnozí (reprezentující diskurzivní pozici sympatizování) vyjadřovali nutnost porozumění si. Podle sociálních pracovníků oni samotní „musí pochopit“ (O1) perspektivu lidí se zkušeností, protože „jsme tu v podstatě pro ty lidi“ (O1). Cestou, podle jejich názoru, je jim „naslouchat, je být co nejvíce empatický“ (O1). Sociální pracovníci v pozici opozice formulovali svoje očekávání obecněji, ve smyslu „dozvědět se něco nového“ (O6, O1)¹⁰.

Facilitátorkami vyjadřovaná očekávání od workshopů lze chápat jako prostředek k cíli, který formulovali konzultanti – „boření mýtů a předsudků“ (K1, K2). Konzultanti z praxe označovali právě předsudky a stereotypní představy o jejich situacích jako překážku v porozumění jejich žité zkušenosti. Zdůrazňovali, že „nejdou všichni stejní a hlavně, že za každým člověkem je nějaký příběh... že to není jen fuj fuj“ (K2) a za vznikem jejich problémů stojí komplex vlivů, včetně těch vnějších, a nejsou jejich

¹⁰ Sociální pracovníky reprezentující pozici námi nazývanou jako opoziční se nám do výzkumu nepodařilo získat. K porozumění jejich perspektivy využíváme výroky ostatních komunikačních partnerů. Tuto skutečnost považujeme za limit výzkumu.



osobním selháním. Od workshopů očekávali odbourání předsudků spojených s: a) individualizací vzniku problému („větší část, která se na to, jako dívka, že ten člověk vlastně si to zaviniil sám, ale nedívá se na tu strukturu, že nemohl se do toho problému dostat sám“ K1), b) vnímáním klientů jako nemotivovaných či neschopných řešit problémy („lidé, kteří si něco jako prožili, tak mají předpoklady k tomu, aby vyřešili ten daný svůj problém“ K1), c) spojených s představou, že služby fungují dobře a není potřeba je rozvíjet či měnit („nenechat ty sociální pracovníky zabřednout do rutiny a vyplňování papírů, protože to pak úplně ztrácí efekt pro toho člověka“ K4). Podle facilitátorek mělo k dosažení cíle workshopu dojít na základě: a) zahájení „diskuse o nich s nimi“ („Bavíme se o těch lidech, aniž bychom je měli přizvané vlastně k té samotné diskusi.“ F3), b) přiblížení klientů jako lidí („cil je se tam potkat a strávit tam spolu nějaký čas a možná se pokusit začít víc vnímat lidi“ F2), c) zprostředkování osobní zkušenosti, která zasáhne emoce účastníků („... přináší jako úplně jinou možnost jak se s těma lidma na tom úřadě potkat a jak jim zprostředkovat osobní zkušenosti a zážitky lidí, o kterých oni rozhodují a se kterými ... nemají takový prostor na to sdílet ten vnitřní prožitek...“ F3), d) představení klienta jako kolegy („... tady jsme vlastně najednou měli možnost přivést člověka jako partnera, ne jako klienta, a vlastně inspirovat a možná otvírat nové pohledy na tu problematiku...“ F3).

Vzhledem k účastníky výzkumu popisovanému oddělení světa sociálních pracovníků a lidí se zkušeností konzultantů z praxe hledali způsoby jeho překonání. V tomto kontextu hledání participativně vznikl celý design workshopu, jehož klíčovou složkou je vyprávění příběhu s využitím metody storytellingu. Podporou pro celý proces byla pro konzultanty z praxe spolupráce s univerzitou, kdy „univerzita jako taková asi nějakým způsobem dodává tomu takové to devízo toho dobrého jména“ (K4), vystupuje tedy v pozici garanta či mediátora.

Průběh workshopu: živá knihovna

Prolomení ledů

Na začátek workshopu byly zařazeny aktivity, které měly vést k uvolnění atmosféry, prolomení ledů („... aby se ta atmosféra jako uvolnila mezi náma a mezi nimi“ K2) a k navázání vztahu mezi účastníky. Navázání vztahu přispívalo k nastolování partnerské komunikace, která byla především konzultanty popisovaná slovy „bavili se se mnou normálně“ (K2), „srozumitelná pro obě strany“ (K1). Zda k navázání vztahu skutečně došlo, ovlivňovalo i nastavení pracovníků (jejich diskurzivní pozice). Pro další průběh workshopu byla tato část workshopu všemi účastníky vnímána jako zásadní („... jinak jsem to vnímala jako strašně fajn tady toto, že to je takhle rozdělené i ty hry na začátek, že se poznáme“ K2, „Mně přišlo dobré, jak jsme se rozdělili do takového toho osobního kontaktu s nimi..., že prostě jsme vlastně najednou jako měli ten prostor s tím člověkem samotným být.“ PKP1, „... dokázali jsme společně přijít na asi čtyři věci, které nás nějak spojovaly a zase mi to o tom člověku dalo jiný obrázek...“ O3).

Vyprávění příběhů

Po úvodní, seznamovací části následovalo samotné vyprávění příběhů s využitím formátu živé knihovny. Příběhy zaznívaly po sobě, jednalo se o 2 až 4 příběhy. „... účastníci sami jako deklarovali v tu chvíli, že by vlastně toho chtěli slyšet víc, že nechtějí slyšet jenom jeden příběh. Tak proto jsme zvolili tu cestu toho, že šly příběhy po sobě.“ (F3). Úskalí představovaly tři či čtyři příběhy za sebou, docházelo k přehlcení účastníků. „... mně teda jako optimální model přijdou dva maximálně tři, protože ti lidi už tomu nevěnují tu pozornost a i konzultant, který povídá naposled, tak to má potom složitější, protože ti lidi už jsou unavení.“ (F3).

Formát závěrečné skupinové práce

Stěžejní částí workshopu, která měla za cíl podpořit přenos zjištění z příběhů vyprávěných konzultanty do praxe sociálních pracovníků a obcí, byla závěrečná skupinová práce a diskuse.



Smysl této části bylo v příbězích detekovat potřeby konzultantů a přemýšlet nad tím, jak přispívat k jejich naplnění na úrovni obcí i v jiných případech. Během workshopu byly realizovány dvě varianty, které se odlišovaly v tom, zda součástí skupiny byli i konzultanti.

Varianta, kdy byl konzultant sám v jedné skupině s pracovníky úřadu, s sebou nesla riziko „*křížového výsledku konzultanta*“ a „*doptávání se na detaily jeho příběhu*“ na úkor diskuse o tom, „*jak by se to mohlo převést do praxe*“ (F1). Pracovníci měli „*problém odtrhnout se od toho konkrétního příběhu... jsou prostě v tom příběhu toho jednoho konkrétního člověka a nejsou schopni to reflektovat v nějakém širším rámci.*“ (F2) či přenést diskusi směrem k potřebám cílové skupiny obecně. „*... nebylo to o tom, že by promýšleli téma, ale prostě doptávali se.*“ (F3). Na některých workshopech se však varianta zapojení konzultanta do skupinové práce na závěr naopak osvědčila, protože posouvala přemýšlení pracovníků nad způsoby uspokojení potřeb („*... na některých těch workshopech jim s tím ti konzultanti pomáhali, nebo to s nima mohli konzultovat dál svoje nápady.*“ F2). V důsledku výše popsané zkušenosti proběhla varianta skupinové diskuse bez konzultantů. („*Takže potom jsme zkusili zase tam ty konzultanty naopak nezapojovat a víc jim zdůraznit to, že bysme chtěli, aby vlastně víc pracovali v nějakém obecnějším rámci, aby to přenesli víc do té svojí praxe a nezůstávali u toho konkrétního příběhu.*“ F2).

Pracovníci pak byli schopni více přenést poznatky z příběhu do své praxe a komplexněji a obecněji nad tématem uvažovat. („*... šlo spíš o to, že byli víc schopni se odpoutat od toho konkrétního příběhu. Jo a dřív se na to nějak komplexněji a víc v tom reflektovat svojí praxi.*“ F2). U facilitátorek však převládala nejistota kolem toho, zda to bylo nepřítomností konzultantů, nebo zpřesněním zadání. Pro potvrzení by bylo potřeba tuto variantu vyzkoušet vícekrát. „*... asi se to osvědčilo, nejsem úplně dost dobře schopná říct, jestli to bylo tím, že jsme jim to líp vysvětlili, že to zadání bylo jasnější a víc jsme je k tomu směřovali.*“ F2.

Diskuse otvírala pro pracovnice prostor sdílet, jak vnímají a prožívají svou práci. „*I třeba si postěžovat na to, co jim brání v tom tu práci dělat tak, jak by bylo potřeba, nebo jak oni jako cítí, že by bylo potřeba.*“ (F2).

Důležité bylo téma systémových překážek, které jim brání vykonávat práci tak, jak by si představovaly a potřebovaly. Zmiňovaly, že dělají spoustu věcí nad rámce své pracovní povinnosti. „*... tam byly ženský, u kterých bylo znát, že to dělají, protože to dělat chtějí, že tu práci mají rádi, ale zároveň, že je to pro ně mnohdy fakt náročný, protože ten systém není úplně nakloněný tomu, aby tu práci mohly dělat úplně tak jak by si představovaly... a dělají spoustu věcí nad rámec té svojí práce, aby nějakým způsobem vykompenzovaly ty nedostatky v tom systému.*“ (F2)

Limitem bylo sklouzávání k příliš obecným doporučením, místo konkrétních návrhů, jak pozměnit vlastní praxi. „*Protože vlastně cílem bylo, aby po příběhu společně proběhla nějaká diskuze, nějaká skupinová práce a vychytalo se z toho doporučení nebo nějaká inspirace pro další práci. Tak tam sem měla někdy pocit, že nám to sklouzlo příliš k obecnému. Takovému jako a tady systém, kdyby se změnil, větší informovanost člověka, ... ne vždy se nám úplně dařilo jít do většího konkrétní.*“ (F3)

Hlavní charakteristiky workshopu

Při reflexi průběhu workshopu účastníci zdůrazňovali silný vliv emocí, které popisovali jako významný nástroj přispívající k dosažení cílů („*... na těch workshopech hodně hrály roli emoce*“ K1, „*... bylo dost emotivní pro mě a určitě to ve mně něco zanechalo*“ O3). Nejednalo se jen o emoce hodnocené pozitivně, ale i ty vnímané negativně („*... byly napružené jo. ... ona tam byla až taková vybušná... zaprvé musí ta klientka dělat to to to to, to je jasné, to prostě ze zákona, a za druhé, že to není možné, aby takhle ten sociální pracovník, vždyť měla zajít a třeba si stěžovat nebo oslovit jiného.*“ O1). Konzultantům se dařilo na negativní emoce reagovat, nebyli defenzivní, a tak interakce podle názoru facilitátorky nezůstala u pouhého „obvinění“ konzultanta („*... konzultanti na to zvládali dobře reagovat. A vlastně nikdy jsem neměla pocit, že by to skončilo u obvinění ze strany pracovníka, ale že ten konzultant mu to vysvětlil úplně bezelstně jak oni to umí. ... Jak řekne, já jsem to prostě nevěděl no... že on vlastně nemá potřebu se nějak bránit v tom mi přijde, že on to fakt jako tak umí no prostě na to reagovat na tady tyhle věci.*“ F2).

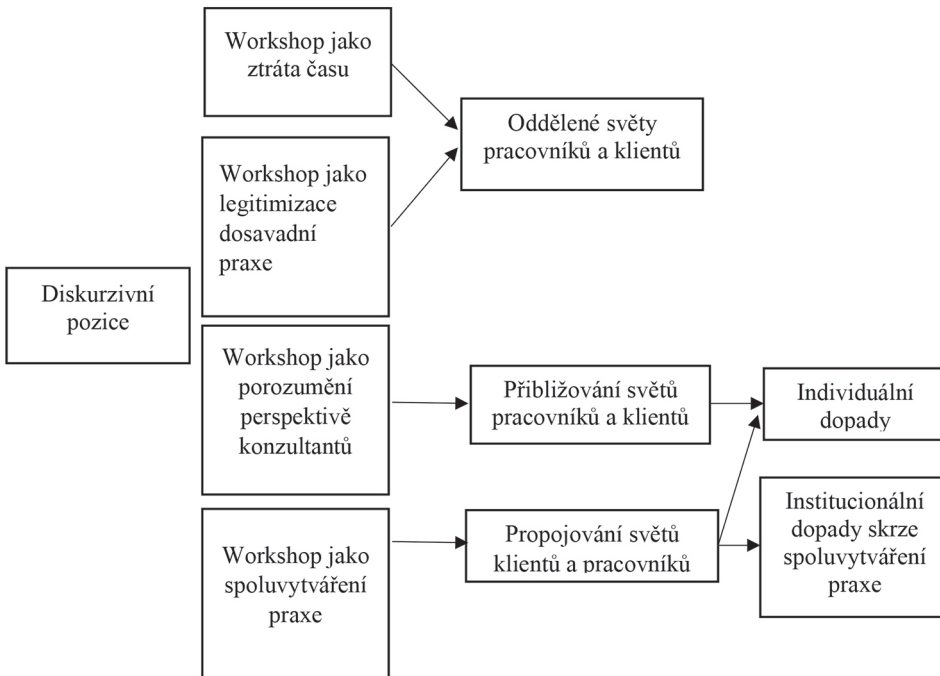


Celý průběh workshopu byl participativně upravován, v závislosti na situaci, s konzultanty „... konzultovali jsme průběh spolu, co bude další krok... pokaždý, když jsme na ten workshop jeli, tak jsme vždycky zkoušeli různé variace, drobné změny, třeba jestli v té poslední fázi ti konzultanti třeba budou zapojení do těch pracovních skupin s něma anebo nebudou, takže jsme se třeba radili spolu...“ (F2). Storytelling jako metoda umožnil velké části účastníků porozumění komplexitě životních situací („... že to bylo strašně rychlé, že stačí fakt jedna nebo shoda dvou okolností. Nemusi to být balík něčeho velkého jo. Že ta situace je ze dne na den prostě najednou jako jiná.“ PKP1) a jejich kontextu („... není to o tom tady a teď, ale že to je nějaký kontext“ PKP1). Konkrétně se v rámci workshopu dařilo: a) sledovat vývoj životní situace („to vidí jako v čase“ PKP1), b) porozumět motivům lidí se zkušeností („Poodkryla vlastně, proč to dělala nebo co cítila, necítila.“ O4), c) vnímat vnější faktory (faktory prostředí), které situaci ovlivnily („... že stačí fakt jedna nebo shoda dvou okolností“ PKP1). Storytelling rovněž podle účastníků výzkumu umožňoval spolupráci („... že jsme jako by fungovali jako komplet. Zároveň, jak ta obec, tak my jako konzultanti, aby to k něčemu vedlo že.“ K4). „A když tam vznikne ten soulad, tak dochází k tomu, že si navzájem porozumíme a můžeme vyřešit tu danou situaci.“ (K1).

Chápání dopadů storytellingu

Diskurzivní pozice účastníků dále upevňovaná emocionálním prožíváním průběhu workshopu ovlivňovala jeho bezprostřední dopady.

Obrázek 3: Vliv diskurzivní pozice na potenciál storytellingu spoluvytvářet praxi





Účastníci výzkumu vnímali dopad workshopů s využitím storytellingu na individuální úrovni, kam spadaly dopady v oblasti individuálního rozvoje pracovníků a v oblasti individuálního rozvoje konzultantů, a na institucionální úrovni, konkrétně v oblasti plánování a rozvoje sociálních služeb a sociální práce v obci.

Individuální dopady

V oblasti individuálního rozvoje pracovníků zdůrazňovali především:

- podporu empatie (*„důležité umět se vcítit do těch lidí a vnímat to, jak to oni chápou a mně hrozně pomohlo“ O2, „... že dokážu víc pochopit co prožívá, proč to tak je, že jsem třeba nad tím až tolik neuvažovala dřív“ O4*),
- redukci předsudků (*„tím, že to vyprávějí, pomáhají dalším, kteří přijdou po nich a na který už se můžeme dívat jinýma očima, že nemusíme jenom odsuzovat v té mysli...“ O2*),
- větší zaměření na porozumění celé situaci klienta (*„více bych to s ní probírala, co ji k tomu vedlo jo, probírala bych to rodinné prostředí, ve kterém žila... možná bych to řešila na začátku. Než když jsme vlastně zvolila takový razantní přístup, že „běžte se léčit nebo můžete přijít o dítě“ O4*),
- porozumění odmítnutí či nevyhledání pomoci (*„... jak vyprávěl o tom, že i když vlastně trádal, tak nesebral tu, nevím, odvahu, nešel si to prostě vyřídit na ty úřady, ... tak se za to prostě styděl, že na ten úřad nešel“ O2*),
- prevence syndromu vyhoření (*„Dalo mi to to, že jsem viděla jako kdyby, že dá se s tím jejich osudem něco udělat jo, že existuje cesta. Protože někdy v té naší práci je to tak, že si člověk řekne „tož to nemá cenu“ a takových těch příběhů, které se povedou, není moc. Takový prostě střípek, že se to jako povést může“ O2, „... že to má smysl. Že, já vím, že sto příběhů dopadne špatně a když se jeden, když jeden jediný z nich dopadne dobře tak to má smysl“ O4, „... že to usílí z naší strany není marné“ O6*),
- ocenění práce kolegů (*„A že i ta práce těch psychologů, kteří tam s nimi dělají, má svůj význam. A má svůj velký význam, když to člověk chce a podchytí to správně“ O2*).

V oblasti individuálního rozvoje konzultantů:

- omezení předsudků konzultantů vůči SP (*„... ale na konci zjistím, že je to úplně super člověk... Takže to jsem zjistila až na tom místě všechno“ K2, „Vidět, že v úřednicích, sociálních pracovnících a ve veškerých lidech, kteří se zabývají činnostmi s lidmi, je obrovský rozdíl“ K4*),
- vyrovnání se s minulostí skrze zpětnou vazbu (*„Mně strašně posiluje, když zjišťuju, že jsem v té době udělala to nejlepší, co jsem mohla pro ty děti. Protože já třeba, tedka je to pro mě takové silné téma, mám prostě děti v adopci a furt si říkám, že já jsem ta špatná. A když to slyším od člověka z OSPODu, že jsem udělala to nejlepší, co bylo, tak mě to tak posune, nebo ne posune ale podrží...“, K2, „... fakt je to mně nenapadá lepší slovo než léčivé prostě i pro toho konzultanta“ K3*),
- posilování sebedůvěry (*„... jako mi fandí a mě obdivují, že jsem to takhle zvládla. Takže mám vždy takový dobrý pocit z toho“ K2*).

Institucionální dopady storytellingu skrze spoluvytváření praxe sociální práce

Potenciál storytellingu pro spoluvytváření praxe vidí lidé se zkušeností především v tom, že umožňuje nabízet jejich zkušenost (*„myslím, že ty workshopy jim měly jako to usnadnit v těch prvých krůčcích“ K1*), a to takovým způsobem, který umožní vhled do životních situací skrze vyprávěné příběhy, skrze *„porozumění pozadí“* (K3) či toho, co lidi *„trápilo při řešení a návratu zpět do toho běžného jako života“* (K1). Storytelling má potenciál vyplnit mezeru v plánování sociální práce na úrovni obcí: *„... říkala jsem si, že je fajn mít při ruce, do spolupráce silné lidi s tou tematikou, aby tito lidé byli zapojení do těch procesů a procesů rozhodování o nich samotných jo. Že komunitní plánování je otevřeno tomu, je to jeden z principů to partnerství*



a zapojování... lidí s přímou zkušeností v tom tématu do toho komunitního plánování, ale že se to jako moc neděje na těch obcích...“ (PKP1).

Jako konkrétní dopady spoluvytváření praxe v oblasti rozvoje a plánování sociální práce v obci účastníci označili identifikaci chybějících služeb („... určitě jo, i co se týká já nevím i plánování nějakých já nevím ehm jakoby třeba nových služeb nebo jakoby to chybí“ O6) a identifikace nedostatků v návaznosti služeb („... jak vlastně na sebe navazují ty jednotlivé vlastně služby“ PKP1).

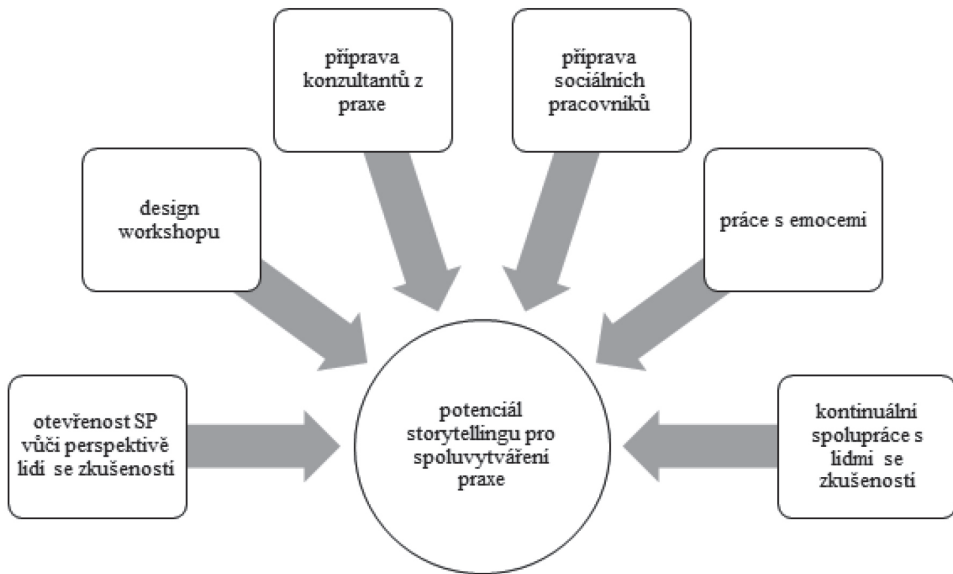
DISKUSE A ZÁVĚR

Z výsledků výzkumu vyplývá, že na ochotu spolupracovat s lidmi se zkušeností mělo vliv nastavení pracovníků, se kterým na workshop přicházeli a které se projevovalo mírou otevřenosti vůči jejich perspektivě. Vysoká míra otevřenosti však ještě sama o sobě nevytvářela potenciál pro spoluvytváření praxe, kterou jsme v našem výzkumu chápali především jako reflektování zkušeností konzultantů a přemýšlení o jejich uplatnění v praxi konkrétní obce. Nejvýrazněji zastoupená pozice byla pozice sympatizování, konkrétně její podoba, kdy workshop sloužil k porozumění perspektivě konzultantů. Docházelo tak k přiblížení světů pracovníků a klientů. Kromě nastavení pracovníků do hry významně vstupovaly emoce, které pracovníci zažívali během workshopů. Ty měly schopnost na jednu stranu „ulomit broť“, na stranu druhou však mohly vést k posílení pracovníci vyjadřovaných postojů/pozic, a tedy spíše k upevnování jejich stávající praxe. I proto byla důležitá příprava konzultantů, kteří následně byli schopni případné negativní emoce ustát a věcně argumentovat. Práci s emocemi účastníků jsme také identifikovali jako dovednost, kterou je důležité rozvíjet u facilitátorů workshopů tohoto typu.

Na základě zjištění v našem výzkumu konstatujeme, že storytelling má potenciál pro porozumění komplexitěžitých zkušeností lidí při splnění několika základních podmínek, kterými jsou zejména otevřenost sociálních pracovníků obce perspektivě lidí se zkušeností, příprava na workshop na straně konzultantů, práce s emocemi účastníků, design workshopu (zejména diskusní části), který podporuje schopnost identifikovat potřeby klientů a reflektovat jejich naplňování v rámci stávající praxe na úrovni obce. K tomu, aby storytelling naplnil svůj potenciál pro spoluvytváření praxe sociální práce, by podle našeho mínění / našich úvah bylo potřeba přidat návaznou, ideálně kontinuální a komplexně pojatou spolupráci s lidmi se zkušeností, zahrnující také přípravu na participaci sociálních pracovníků na obci.



Obrázek 4: Faktory ovlivňující potenciál storytellingu pro spoluvytváření praxe sociální práce



Za významné považujeme také zjištění, že otázka spoluvytváření praxe sociální práce se zdála být důležitým tématem zejména pro konzultanty z praxe. Ve výpovědích sociálních pracovníků nebyla tato data zastoupena. Konzultanti vyjadřovali potřebu „*po určité době navštívit znovu tu obec a zeptat se jich, jak s tím workshopem a s těma nápady jako pracovali*“ (K1), „*nebo jestli s tím vůbec něco udělali*“ (K2) a navrhovali další spolupráci („*... si myslím, že po nějaké době, třeba po 2 měsících dám příklad, by se mohlo to setkání znova uskutečnit, ale ne jako živá knihovna, ale prostě si popovídat, jestli se teda něco změnilo...*“). V jejich výpovědích můžeme identifikovat riziko, že „zůstane jen u vyprávění“, které v souvislosti s využitím storytellingu popisuje odborná literatura (Polletta, 1998; Sapouna, 2021; Voronka, Grant, 2021). Pro dosažení spoluvytváření je třeba metodu storytellingu zahrnout do komplexnějšího systému podpory rozvoje a plánování sociální práce na úrovni obcí. Účastníci našeho výzkumu v této souvislosti navrhovali systematicky nabízet workshopy i dalším obcím, organizovat návazné workshopy, ve kterých by již konzultanti z praxe vystupovali v jiné roli než v roli vyprávěče. Mohlo by se jednat o participaci konzultantů jako poradního sboru či intervizní skupiny celého procesu participace klientů při rozvoji a plánování sociální práce a sociálních služeb. Nicméně storytelling, s vědomím jeho limitů, se jeví jako vhodná metoda, která může participaci jak sociálních pracovníků, tak lidí se zkušeností v procesu rozvoje a plánování sociální práce na úrovni obcí podpořit.

POUŽITÉ ZDROJE

- ABERGEL, R., ROTHMUND, A., TITLEY, G. et al. 2005. *Don't Judge a Book by Its Cover! The Living Library Organiser's Guide*. Budapest: Council of Europe.
- BERGER, P., LUCKMANN, T. 1992. *Sociální konstrukce reality*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury.
- BERNARD, J. 2010. Komunitní plánování sociálních služeb a problémy participace. *Sociální práce / Sociálna práca*, 10(3), 100–109.



- BULKENS, M., MINCA, C., MUZAINI, H. 2015. Storytelling as Method in Spatial Planning. *European Planning Studies* [online]. 23(11), 2310–2326. [7. 6. 2021]. Dostupné z: 10.1080/09654313.2014.942600
- CLARKE, A. E., FRIESE, C., WASHBURN, R. et al. 2015. *Situational Analysis in Practice: Mapping Research with Grounded Theory*. Walnut Creek: Left Coast Press.
- COSTA, L., VORONKA, J., LANDRY, D. et al. 2012. Recovering Our Stories: A Small Act of Resistance. *Studies in Social Justice*, 6(1), 85–101.
- CRESSWELL, M. 2005. Psychiatric ‘Survivors’ and Testimonies of Self-Harm. *Social Science & Medicine*, 61(8), 1668–1677.
- ČERNÁ, E., GOJOVÁ, A., KOSTELNÍKOVÁ, J. et al. 2019. *Metodika spolupráce se skupinou konzultantů z praxe*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- ČTVRTEČKOVÁ, M., GEREGOVÁ, M. 2019. Drogová politika a služby: Přijetí expertů se zkušeností jako rovnocenných partnerů. *Sociální práce / Sociálna práca*, 19(5), 15–30.
- 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.
- DOMINELLI, L. 2016. Citizenship and Voluntarism: A Meaningful Combination or the Basis for Exploitative Relationships? *Foundations of Science*, 21(2), 385–397.
- DRIESENS, K., SAURAMA, E., FARGION, S. 2011. Research with Social Workers to Improve Their Social Interventions. *European Journal of Social Work*, 14(1), 59–76.
- DŮVNĚJAK, A., STEWART, V., YOUNG, P. et al. 2022. How Does Lived Experience of Incarceration Impact Upon the Helping Process in Social Work Practice? A Scoping Review. *British Journal of Social Work*, 52(1), 354–373. DOI: 10.1093/bjsw/bcaa242
- FARGION, S. 2018. Social Work Promoting Participation: Reflections on Policy Practice in Italy. *European Journal of Social Work*, 21(4), 559–571.
- FISHER, P. 2012. Questioning the Ethics of Vulnerability and Informed Consent in Qualitative Studies from a Citizenship and Human Rights Perspective. *Ethics and Social Welfare*, 6(1), 2–17.
- FISHER, P., BALFOUR, B., MOSS, S. 2018. Advocating Co-Productive Engagement with Marginalised People: A Specific Perspective on and by Survivors of Childhood Sexual Abuse. *British Journal of Social Work*, 48(7), 2096–2113.
- FISHER, P., FRESHWATER, D. 2014. Methodology and Mental Illness: Resistance and Restorying. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 21(3), 197–205.
- FOOK, J. 2005. Deconstructing and Reconstructing Professional Expertise. In: FAWCETT, B., FEATHERSTONE, B., FOOK, A. et al. (Eds.). *Practice and Research in Social Work*. London: Routledge, 115–130.
- FOUCAULT, M. 1999. *Dějiny sexuality I. – Vůle k vědění*. Praha: Herrmann & synové.
- GARDNER, F. 2006. *Working with Human Service Organisations: Creating Connections for Practice*. Melbourne: Oxford University Press.
- GEREGOVÁ, M., ČTVRTEČKOVÁ, M. 2020. Síťování při práci s lidmi, kteří užívají drogy. *Sociální práce / Sociálna práca*, 20(5), 5–22.
- GLUMBÍKOVÁ, K., GOJOVÁ, A. 2019. Transformation of the Identity of Homeless Women with an Experience of Domestic Violence: Changing from a Victim to a Survivor: an Example from Shelters for Mothers in the Czech Republic. *Journal of Social Work Practice*, 34(2), 151–162. DOI: 10.1080/02650533.2019.1567479
- GLUMBÍKOVÁ, K., MIKULEC, M. 2019. Participace osob bez domova na tvorbě sociálních politik a jejich nástrojů. *Sociální práce / Sociálna práca*, 19(5), 31–45.
- GOJOVÁ, A., GLUMBÍKOVÁ, K. 2015. (Bezmocná) sociální práce jako zdroj zplnomocnění? *Sociální práce / Sociálna práca*, 15(5), 52–63.



- HITCHIN, S. 2016. Role-Played Interviews with Service Users in Preparation for Social Work Practice: Exploring Students' and Service Users' Experience of Co-Produced Workshops. *Social Work Education*, 35(8), 970–981.
- HUMPHREYS, C., BERRIDGE, D., BUTLER, I. et al. 2003. Making Research Count: The Development of Knowledge-Based Practice. *Research, Policy and Planning*, 21(1), 41–50.
- CHARMAZ, K. 2006. *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*. London: Sage Publications.
- KUBALČÍKOVÁ, K. 2009a. Role klienta při vytváření specifické zakázky sociální práce na místní úrovni. *Sociální práce / Sociálna práca*, 9(3), 93–102.
- KUBALČÍKOVÁ, K. 2009b. Role uživatele a zjišťování potřeb v procesu komunitního plánování sociálních služeb. *Sociální práce / Sociálna práca*, 9(1), 85–96.
- KUBALČÍKOVÁ, K., KRCHŇAVÁ, A. 2010. Komunitní plánování jako prostor pro účast uživatelů na rozhodování: realita, nebo iluze? O respektování principů jedné z metod sociální práce v praxi. *Sociální práce / Sociálna práca*, 10(3), 110–121.
- LITTLE, N. et al. 2011. *Don't Judge a Book by its Cover! The Living Library Organiser's Guide* [online]. Strasbourg: Youth Department of the Council of Europe. [2. 6. 2021]. Dostupné z: <https://rm.coe.int/16807023dd>
- LÖFFLER, E., PARRADO, S., BOVAIRD, T. et al. 2008. *If You Want to Go Fast, Walk Alone. If You Want to Go Far, Walk Together: Citizen and the Co-Production of Public Services*. Paris: Ministry of Budget, Public Finance and Public Services.
- MCINTYRE, A. 2008. *Participatory Action Research*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- NAVRÁTILOVÁ, J., NAVRÁTIL P. 2009. Komunitní plánování jako forma podpory životních projektů. *Sociální práce / Sociálna práca*, 9(1), 74–84.
- PAWSON, R., BARNES, C., BOAZ, A. et al. 2003. *Types and Quality of Social Care Knowledge*. London: Social Care Institute for Excellence.
- PIERSON, J. 2008. *Going Local. Working in Communities and Neighbourhoods*. New York: Routledge.
- POLLETTA, F. 1998. Contending Stories: Narrative in Social Movements. *Qualitative Sociology*, 21(4), 419–446.
- SANDERCOCK, L. 2003. Out of the Closet: The Importance of Stories and Storytelling in Planning Practice. *Planning Theory & Practice*, 4(1), 11–28. DOI: 10.1080/1464935032000057209
- SAPOUNA, L. 2021. Service-User Narratives in Social Work Education: Co-Production or Co-Option? *Social Work Education*, 40(4), 505–521. DOI: 10.1080/02615479.2020.1730316
- STRINGER, E. T. 2007. *Action Research*. London: Sage Publications.
- TROWBRIDGE, H., WILLOUGHBY, M. 2020. Connecting Voices, Challenging Perspectives and Catalysing Change: Using Storytelling as a Tool for Co-Creation in Public Services Across Europe. In: SCOTT, J. W. (Eds.). *Cross-Border Review*. Budapest: European Institute of Cross-Border Studies – Central European Service for Cross-border Initiatives (CESCI), 59–72.
- VORONKA, J., GRANT, J. 2021. Service User Storytelling in Social Work Education: Goals, Constraints, Strategies, and Risks. *Social Work Education* [online]. [30. 6. 2021]. DOI: 10.1080/02615479.2021.1908251
- WILSON, A., BERESFORD, P. 2000. Anti-Oppressive Practice: Emancipation or Appropriation. *British Journal of Social Work*, 30(5), 553–573.
- WINTER, R., MUNN-GIDDINGS, C. 2001. *A Handbook for Action Research in Health and Social Care*. London: Routledge.



Možnosti využití reflektivní praxe při podpoře matek s mentálním handicapem¹

Possibilities of Using Reflective Practice in Supporting Mothers with Mental Handicap

Martina Bakalíková, Miloš Votoupal

Mgr. Martina Bakalíková, DiS.,² je studentka doktorského studijního programu Katedry sociální práce a sociální politiky Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity. Oblastí jejího výzkumného zájmu je rodičovství osob s mentálním handicapem a sítě podpory pro rodiče s mentálním handicapem.

Mgr. Miloš Votoupal, Ph.D.,³ 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 identifikovat kontextuální, sociálně konstruované vlivy, které vstupují do procesu poskytování podpory ze strany sociálních pracovníků matkám s mentálním handicapem. **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Na problém je nahlíženo z perspektivy kontextuálního rámce sociální práce. Dalšími východisky jsou reflektivní praxe a kritická reflexe. **METODY:** Konkrétní metodou práce je kontextuální představení oblastí, které může profesionál reflektovat, to znamená sumarizovat podobu jednotlivých stěžejních kontextů při podpoře matek a identifikovat vlivy, které do jejich konstrukce vstupují, to vše s pomocí Dynamického modelu sociální práce. **VÝSLEDKY:** Zjistili jsme, že významnými oblastmi pro využití reflektivní praxe jsou v rámci institucionálního kontextu česká legislativa ve vztahu k matkám s mentálním handicapem, nedostatečná ubytovací situace matek a převládající negativní postoje společnosti. V rámci teoretického kontextu je vhodné reflektovat spolupráci sítě podpory profesionálů i neformálního sektoru, a mezioborově odlišnosti v nahlížení na životní situaci matek. V oblasti praktického kontextu by měla být předmětem kritické reflexe vlastní odborná příprava profesionálů, možné komunikační bariéry při podpoře matek a způsob poskytování podpory matce směrem k posilování kompetencí. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Aplikačním cílem je navrhnout, v jakých oblastech by mohl pomáhající profesionál využívat reflektivní praxi při poskytování podpory matce. Jako způsob využití reflektivní praxe jsme navrhli Model kritické reflexe.

¹ Text je podpořen z projektu MUNI/A/1409/2020 Pojetí, kontexty profesionalismu v české sociální práci, podpořeného grantovou agenturou MU.

² Kontakt: Mgr. Martina Bakalíková, DiS., Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita, Joštova 218/10, 602 00 Brno; marbaka@mail.muni.cz

³ Kontakt: Mgr. Miloš Votoupal, Ph.D., Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita, Joštova 218/10, 602 00 Brno; votoupal@mail.muni.cz



Klíčová slova

mentální handicap, sociální práce, kritická reflexe

Abstract

OBJECTIVES: The aim is to identify the contextual, socially constructed influences that enter into providing support from social workers to mothers with mental disabilities. **THEORETICAL BASE:** The problem is viewed from the contextual framework of social work, with other points being reflective practice and critical reflection. **METHODS:** One specific method is contextual presentation whereby a professional can reflect, that is, to summarize the key contexts in supporting mothers and identify the influences that enter their construction, all with the help of the Dynamic Model. **OUTCOMES:** Some important areas for the use of reflective practice in the institutional context include Czech legislation, the insufficient accommodation situation and negative attitudes of society. Within the theoretical context, it is appropriate to reflect on the cooperation of the support network of professionals and the informal sector, as well as the interdisciplinary differences in viewing the living situation of mothers. Regarding the practical context, the subject of critical reflection should be aimed at the training of professional, as well as the possible communication barriers to supporting mothers and to providing support towards strengthening competencies. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** The application goal is to suggest which areas a helping professional could use reflective practice in providing support to the mother. We have proposed the Critical Reflection Model as a way of using reflective practice.

Keyword

mental handicap, social work, critical reflection

ÚVOD

Cílem textu je identifikovat vlivy, které vstupují do procesu poskytování podpory ze strany sociálních pracovníků matkám s mentálním handicapem. V rámci tohoto cíle je potřeba vysvětlit kontext, který s tématem souvisí. Matky s mentálním handicapem v České republice žijí na okraji zájmu odborné i laické veřejnosti. Téma je opomíjené a negativně vnímané, není předmětem diskusí, nejsou o něm dostupné statistiky. Tématem se v současné době zabývá v České republice výhradně kolektiv autorek Adamčíková, Bernoldová, Strnadová (2015; 2018; 2019). Pro účely této práce budeme používat pojem mentální handicap (v anglickém kontextu „learning disabilities“ nebo „intellectual disability“), namísto pojmu postižení. Toto pojetí, dle Votoupala (2020) známo jako interakční pojetí, se odklání od výhradního popisu handicapu na základě funkčních vad, k rozšíření o sociální a psychické důsledky pro jedince. Interakční pojetí tedy dle autora nahrazuje statické pojetí handicapu jako vrozeného, neměnného stavu.

Autoři Adamčíková a kol. (2015; 2019) a Adamčíková, Bernoldová, Strnadová (2018) odhadují počet rodičů s mentálním handicapem v České republice přibližně na 2800 (s přihlédnutím k mezinárodním statistikám). Počty vlivem pokračující deinstitutionalizace přibývají. Ze strany pomáhajících profesionálů dle výzkumů autorek i zahraničních studií (např. Booth, Booth, 1993; Aunos, Feldman, Goupil, 2008; Sheerin, Keenan, Lawler, 2013) matky pocítují nadměrný dohled, nedůvěru ve své kompetence, předsudky a stereotypy. Profesionálové dle výzkumů (např. Begley, Higgins, Lalor et al., 2010; Walsh-Gallagher, McConkey, Sinclair et al., 2013; Adamčíková, Bernoldová, Strnadová et al., 2017; Bernoldová, Strnadová, Adamčíková, 2019) zažívají nedostatek odborné přípravy a praktických zkušeností pro práci s cílovou skupinou. Krajním důsledkem neefektivní podpory matek s mentálním handicapem ze strany profesionálů je odebrání dětí z péče matek.



Domníváme se, že s pomocí reflektivní praxe mohou profesionálové rozpoznat, jaké oblasti poskytování podpory matkám s mentálním handicapem je potřeba reflektovat. V rámci reflektivní praxe může profesionál také reflektovat kontexty, které do výkonu jeho profese vstupují a ovlivňují ji. Reflektivní praxe může profesionálům napomoci v lepší orientaci v životní situaci matek, nabízí komplexnější pohled, včetně témat profesního rozvoje odborníků a společenské změny, které přináší kritická reflexivita. S touto perspektivou mohou pomáhající profesionálové také efektivněji vstupovat do multidisciplinární spolupráce s ostatními členy sítě podpory pro matky s mentálním handicapem.

DYNAMICKÝ MODEL SOCIÁLNÍ PRÁCE

Článek využívá Dynamický model sociální práce (Healy, 2005), pomocí kterého aplikujeme kritickou reflexi na konkrétní oblasti praxe poskytování podpory matkám s mentálním handicapem. Sociální práci chápeme jako kontextuální profesi. Kontextuální pojetí sociální práce necháme její praxi jako něco statického, ale naopak jako praxi, která se musí vyrovnávat s mnoha vlivy. Tyto vlivy blíže specifikujeme právě skrze Dynamický model sociální práce. Z hlediska pohledu kritické reflexe nejsou tyto vlivy „objektivně dané“, ale jsou výsledkem společenské dohody či různých diskurzů, a je proto možné je chápat jako sociálně konstruované. Oba tyto body (vlivy plynoucí z kontextuálního pojetí profese a kritickou reflexi) aplikujeme na specifickou situaci podpory matek s mentálním handicapem ze strany sociálních pracovníků, a to tak, že blíže představíme jednotlivé oblasti, ve kterých může profesionál při poskytování podpory matce s mentálním handicapem v rámci reflektivní praxe identifikovat vlivy, které vstupují do procesu poskytování podpory. Cílem je sumarizovat podobu jednotlivých stěžejních kontextů při podpoře matek s mentálním handicapem a identifikovat vlivy, které do jejich konstrukce vstupují. Oblastmi, které tvoří stěžejní kontexty praxe sociální práce, jsou dle Dynamického modelu sociální práce (Healy, 2005):

1. Institucionální kontext (veřejná politika, legislativa, organizační politika, organizací schválený způsob praxe)
2. Teoretický kontext – tedy formální základna profese (diskurz profese, formální teorie využívané profesí, hodnoty, akademická sféra oboru)
3. Praktický kontext (praktické dovednosti, zkušenosti a získané znalosti profesionála)

Dle Healy (2005) je kontextuální rámec sociální práce stále opomíjený, a to paradoxně i přesto, že v dnešní době již víme, jaký vliv má prostředí na klienty sociálních služeb. Dle Healy (2005) je potřeba se stejnou reflexí přistupovat také k jednotlivým kontextům ovlivňujícím výkon profesionála. Svou roli může hrát například průnik mezi požadavky instituce a přesvědčeními profesionála, a dále také charakteristiky klienta i profesionála.

REFLEKTIVNÍ PRAXE A KRITICKÁ REFLEXE

V rámci textu aplikujeme na tři kontexty Dynamického modelu sociální práce (Healy, 2005) první dvě fáze Modelu kritické reflexe (White, Fook, Gardner, 2006), a to identifikaci předpokladů a lokalizaci historicky-kulturního původu předpokladů.

Reflektivní praxe dle Navrátila (2013:133) zahrnuje „*důkladné nazírání na problémy v životním fungování klientů, promyšlení různých perspektiv, které je mohou vysvětlit, i zvažování vlivu sociálního pracovníka na situaci a zpětné vyhodnocování průběhu a výsledku intervence*“. Schön (2003), který využití reflexe v pomáhajících profesích rozšířil, ji chápe jako profesionálovo kritické hodnocení vlastního chování, prostředek k rozvoji vlastních schopností a propojení myšlení a jednání. D’Cruz, Gillingham, Melendez (2007) a Watts (2019) rozlišují mezi pojmy reflektivní praxe, reflexivita a kritická reflexe. Tento text se bude zabývat kritickou reflexí, která je dle Fook a Gardner (2007) způsobem, jak pochopit jedince v jeho sociálním kontextu a rozpoznat jeho vazby na společnost.



Dle autorek je kritická reflexe zaměřená na společenskou změnu i na profesní rozvoj odborníků. Navrátil (2013) definuje pojem „kritický“ optikou přítomných mocenských vztahů v životě klienta. White, Fook a Gardner (2006:12) definují kritickou reflexi jako „proces, při kterém lidé identifikují předpoklady, jimiž se řídí jejich jednání, lokalizují historický a kulturní původ těchto předpokladů, ptají se na význam těchto předpokladů a rozvíjejí alternativní způsoby jednání“. Autorky definují celkem čtyři fáze Modelu kritické reflexe. Těmito fázemi jsou (a) identifikace předpokladů, kterými se řídí praktické jednání a zkušenosti profesionálů (tzn. kognitivní, emocionální a zkušenostní proces, kterým si profesionál prochází, aby tyto předpoklady identifikoval); (b) lokalizace historicky-kulturního původu předpokladů (propojení identifikovaných předpokladů s původy na úrovni osobní, emocionální, sociální, kulturní, historické a politické); (c) přezkoumání a přehodnocení předpokladů (proces přehodnocování předpokladů profesionála na úrovni praxe i zkušenosti – v závislosti na kontextu a účelu situace); (d) rozvíjení alternativních způsobů jednání (profesionál přepracovává využívané koncepty a zvažuje praktické důsledky implementace nových předpokladů do své praxe). Jak jsme zmínili výše, pro účely tohoto textu využijeme první dvě fáze Modelu kritické reflexe.

VYŽITÍ MODELU KRITICKÉ REFLEXE V OBLASTECH DYNAMICKÉHO MODELU SOCIÁLNÍ PRÁCE PŘI POSKYTOVÁNÍ PODPORY PROFESIONÁLA MATCE S MENTÁLNÍM HANDICAPEM

V následující části textu představíme jednotlivé oblasti reflektivní praxe Dynamického modelu sociální práce (Healy, 2005), tzn. oblast institucionálního, teoretického a praktického kontextu. Pro reflexi těchto oblastí využijeme první dvě fáze Modelu kritické reflexe autorek White, Fook a Gardner (2006), tzn. (a) identifikaci předpokladů a (b) lokalizaci historicky-kulturního původu předpokladů.

Institucionální kontext

Institucionální kontext zahrnuje dle Healy (2005) veřejnou politiku a legislativu konkrétního státu a také politiku konkrétní organizace a organizací schválený způsob praxe. Dle Healy (2005) je zásadní, jakou filosofii a požadavky hájí instituce, ve které profesionál pracuje. Prostředí organizace má značný vliv na profesionálovu praxi. S využitím Modelu kritické reflexe autorek White, Fook a Gardner (2006) projdeme fázi identifikace předpokladů v institucionálním kontextu a lokalizace historicky-kulturního původu těchto předpokladů. Oblasti, kterými se budeme zabývat, jsou legislativa státu a přístup sociálních a zdravotních služeb, a původ těchto předpokladů v postojích společnosti k matkám s mentálním handicapem.

Identifikace předpokladů

Předpoklady, které vstupují do praxe profesionála na institucionální úrovni, jsou v případě matek s mentálním handicapem legislativa státu a přístupy sociálních a zdravotních služeb k matkám s mentálním handicapem. Co se týká legislativy České republiky, existují formálně deklarovaná práva, která následně nejsou v praxi zcela naplňována, to znamená, že o právech na rodičovskou odpovědnost je často rozhodnuto soudem předem. Právo na rodičovství můžeme hledat například v Úmluvě OSN o právech osob se zdravotním postižením, kterou Česká republika podepsala v roce 2007 (MPSV, 2021). Tímto dokumentem se jednotlivé státy zavazují k tomu, že dle článku 23 (MPSV, 2021:13) „prijmou účinná a odpovídající opatření k odstranění diskriminace osob se zdravotním postižením ve všech záležitostech týkajících se manželství, rodiny, rodičovství a osobních vztahů na rovnoprávném základě s ostatními“. Dále se v občanském zákoníku (OZ § 865–869) hovoří o tom, že rodičovská odpovědnost náleží každému, kdo jí nebyl soudem zbaven. Tedy v případě, že soud rozhodne o omezení svéprávnosti rodiče, rozhodne zároveň o jeho rodičovské odpovědnosti. V praxi (srov. Bakalíková, 2019) z tohoto ustanovení plyne, že lidé s mentálním handicapem, kteří jsou často zároveň omezeni ve svéprávnosti, mají ve svém rozsudku již předem



rozhodnuto o své rodičovské odpovědnosti, a to bez možnosti přehodnocení soudem v případě individuální potřeby. Žádný jiný český právní předpis se k otázce rodičovství v případě osob s mentálním handicapem nevyjadřuje.

Co se týká přístupu sociálních a zdravotních služeb k matkám s mentálním handicapem, i přesto, že je v sociálních službách dnes již obvyklé pracovat se sexualitou osob s mentálním handicapem (např. vypracované Protokoly sexuality – srov. Bazalová, 2008), praktické důsledky plynoucí z toho, že se člověk s mentálním handicapem stane rodičem, zůstávají nadále problematické. V případě, že žena s mentálním handicapem doposud žila v pobytové sociální službě, musí během těhotenství tuto službu v praxi (srov. Bakalíková, 2019; Bernoldová a kol., 2019) opustit. Pobytové sociální služby jsou dle zákona o sociálních službách určeny pouze jednotlivcům, ne rodinám, výjimkou jsou pouze Azylové domy pro matky s dětmi⁴, zde mohou ženy zůstat vždy po standardní dobu jednoho roku. Těhotné ženy s mentálním handicapem tedy musí náhle řešit ztrátu bydlení, často jim dle Adamčíkové a kol. (2018) chybí finance na zajištění živobytí. Co se týká zdravotních služeb, pokud je v rámci poporodní péče u matky s mentálním handicapem potřeba intenzivní podpora při počátečním učení se péči o dítě, může v České republice matka s mentálním handicapem i s dítětem na neomezenou dobu bydlet dle Bernoldové, Strnadové a Adamčíkové (2019) v Dětském centru (zdravotnické zařízení, dětský domov pro děti do tří let, bývalý kojenecký ústav). Zde matka s mentálním handicapem pobývá mezi zdravotníky, chybí podpora sociálních pracovníků. Matce poskytují podporu profesionálové, se kterými není navázána předchozí spolupráce, a to bez přivvání bývalých klíčových pracovníků matky.

Historicky-kulturní původ předpokladů

Původem zavedené legislativy a přístupů služeb může být veřejné mínění ve vztahu k matkám s mentálním handicapem. Ve společnosti doposud převládají dle autorů (např. Vágnerová, 2004; Drábek, 2013; Valenta, Müller, 2013; Monk, Townson, 2015) mýty a negativní postoje spojené se sexualitou, partnerstvím a rodičovstvím osob s mentálním handicapem. Specificky u matek s mentálním handicapem se může dle odborných zdrojů (Mayes, 2000; Llewellyn, McConnell, 2010; Monk, Townson, 2015) jednat také o tlaky na sterilizaci, institucionalizaci, oddělování matek od dětí, či interrupci. O nutnosti interrupce v případě těhotenství matek s mentálním handicapem je dle Strnadové, Bernoldové, Adamčíkové et al. (2017) přesvědčena také řada českých praktiků pracujících s matkami s mentálním handicapem. Townsley, Marriorr a Ward (2009) popisují nerovný přístup k rodičům s mentálním handicapem v rámci britských soudních procesů týkajících se péče o děti.

V naší společnosti dosud převažují tendence vyčleňovat osoby s mentálním handicapem stranou běžného života v komunitě, zaměstnání, v partnerství. Historicky (srov. Bednář, 2012) žili lidé s handicapem v ústavních zařízeních, v periferiích, v budovách původně sloužících jiným účelům (např. bývalé kláštery, zámky, šlechtická sídla). Toto prostředí bylo chudé na podněty, kolektivy byly velké a homogenní, lidé s handicapem zažívali absenci soukromého života. Díky probíhajícímu procesu deinstitutionalizace dochází k posunu směrem ke komunitnímu životu, nicméně situace se mění pomalu. To je způsobeno dominancí medicínského modelu ve společenském diskurzu o handicapu. Pro medicínský model je charakteristické chápání mentálního handicapu jako problému způsobeného nedostatečností jedince. Medicínský model handicapu vychází ze strukturálně funkcionalistických teorií, jejichž významným představitelem je americký sociolog Talcott Parsons (Parsons, 1964). Strukturálně funkcionalistická perspektiva pomohla prosadit patologické, na deficity orientované pojetí handicapu, které chápe osobu s handicapem jako oběť. Ta se musí svěřit do rukou odborníků a dodržovat jimi nastavené režimy zvládání nemoci. Pro strukturálně funkcionalistické teorie jsou ústřední ve vztahu k handicapu právě tyto režimy

⁴ V České republice se nachází dle Bernoldové a kol. (2019) pouze jeden azylový dům pro matky s dětmi, který je určen cílovým skupinám, mezi které můžeme řadit i matky s mentálním handicapem.



zvládání zaměřené na udržení stávajícího společenského řádu, bez přihlídnutí k potřebám a přáním samotných osob s handicapem (Goodley, 2017).

Výše uvedené předpoklady mají významný vliv na praktické aspekty životní situace matek s mentálním handicapem. Ačkoliv se Česká republika zavázala již v roce 2007 podepsáním Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením k tomu, že mimo jiné „prijme účinná a odpovídající opatření k odstranění diskriminace osob se zdravotním postižením ve všech záležitostech týkajících se manželství, rodiny, rodičovství a osobních vztahů na rovnoprávném základě s ostatními“ (MPSV, 2020), jeví se současný stav naplňování tohoto závazku jako problematický, a to hned z několika důvodů. Vzhledem k tomu, že na matky s mentálním handicapem je pohlíženo více jako na klientky než jako na občanky, není ve společenském diskurzu přítomný předpoklad, který by chápal jejich situaci ve spojitosti s tématem lidských práv. Situaci také komplikuje sdílený předpoklad, že mateřství u žen s mentálním handicapem není realizovatelné/akceptovatelné. To vede k neviditelnosti životní situace matek s mentálním handicapem a z ní vyplývající neexistenci adekvátních podpůrných politik.

Teoretický kontext – formální základna profese

Teoretický kontext dle Healy (2005) zahrnuje filosofická východiska a klíčové diskurzy dané profesí, uznávané hodnoty profesí a akademickou sféru oboru. Vzhledem k tomu, že matky s mentálním handicapem můžeme řadit mezi cílové skupiny, u kterých dochází k souběhu zdravotních i sociálních handicapů, na jejich podpoře spolupracují odborníci různých profesí. V rámci této oblasti se proto budeme zabývat postavením sociálních pracovníků mezi ostatními odborníky, kteří poskytují podporu matkám s mentálním handicapem, s důrazem na spolupráci sociálních pracovníků se zdravotníky. Jako autoři tohoto článku se cítíme nekompetentnější v reflexi toho, jaký je vztah mezi sociálními pracovníky a profesionály jiných oborů. Domníváme se ale, že by bylo žádoucí, kdyby bylo toto téma v budoucnu vyjasněno také z pohledu ostatních zainteresovaných profesí.

Identifikace předpokladů

Postavení sociálního pracovníka v multidisciplinárním týmu je specifické. Je to dle autorů (Healy, 2005; Musil, 2013a) kvůli nejednotné teoretické základně a čerpání poznatků z různých oborů, dále kvůli chybějící primární institucionální základně (jako je např. nemocnice či škola v případě zdravotnických či pedagogických profesionálů). Dle Dohnalové, Nečasové a Trboly (2019) je bariérou identita profesí a nízká prestiž oboru. Nepřijetí profesí odborníky spolupracujících profesí a veřejností zdůvodňuje Musil (2013b) neúspěšným etablováním oboru v postmoderní době. Při spolupráci se zdravotníky dle Winklera, Dohnalové, Horňáčka et al. (2012) nastávají konflikty zejména v případě souběhu zdravotních i sociálních handicapů, tedy i v případě matek s mentálním handicapem. Konflikty mohou mít dle těchto autorů původ v různých představách sociálních pracovníků a zdravotníků o financování, systému organizace, cílech spolupráce či hodnotách a profesionální etice.

Historicky-kulturní původ předpokladů

Původ nerovného postavení sociálních pracovníků mezi odborníky a problematické spolupráce se zdravotníky je dle Healy (2005) v konfliktech mezi diskurzí jednotlivých profesí. V případě zdravotníků jsou dle autorky ústředními diskurzí biomedicína, ekonomika a právo. U sociálních pracovníků společenské vědy (zejména psychologie a sociologie). Společnými diskurzí, tedy základy, na kterých staví obě profese, jsou dle autorky práva uživatele služby a hodnoty, které mají historický původ v náboženství a spiritualitě. Z odlišných diskurzí plynou odlišné přístupy k lidem s handicapem. Mishler (in Healy, 2005) charakterizuje handicap z pohledu biomedicíny jako deviaci z normálních biologických funkcí, intervence biomedicíny se dle autora zaměřují na „opravení odchylek“ namísto na přizpůsobení sociálního prostředí lidem s handicapem. Při definici



handicapu převládá univerzální pohled, namísto perspektivy současné kultury, historického vývoje či kontextu lokality. Co se týká matek s mentálním handicapem, sociální pediatrie (Kukla et al., 2016) hodnotí rodiče s handicapem jako kategorii rodičů, kteří se nemohou postarat o své děti, prostředí rodiny řadí do sociokulturně znevýhodněného.

V rámci sociální práce se pojem mentální handicap v současné době odklání od výhradního popisu na základě funkčních vad k rozšíření o sociální a psychické důsledky pro jedince. Votoupal (2020) popisuje tyto tendence jako interakční pojetí (zaměřené na zmocnění a snahy o sociální spravedlnost), namísto předchozího statického pojetí (handicap jako zrozený, neměnný stav jedince). Dle Shakespeare (2006) v rámci tohoto pojetí handicap není vnímán jako tělesný fenomén, ale namísto toho jako důsledek nerovného nastavení společnosti. Jedná se o přístup, který je v opozici vůči individuálnímu (medicínskému) modelu handicapu.

Praktický kontext

Praktický kontext zahrnuje dle Healy (2005) praktické dovednosti, zkušenosti a získané znalosti profesionála. Patří sem i tzv. tacitní znalosti (*tacit knowledge*), tedy skryté dovednosti profesionála, jako je intuice a schopnost předvídat vývoj případu. V této oblasti zmíníme úskalí v poskytování podpory matkám s mentálním handicapem ze strany pracovníků Orgánu sociálně-právní ochrany dětí a zdravotníků. V rámci historicky-kulturního původu předpokladů se budeme zabývat odbornou přípravou profesionálů na práci s matkami s mentálním handicapem.

Identifikace předpokladů

Co se týká podpory matek s mentálním handicapem ze strany praxe sociálních pracovníků, dle literatury (Booth, 1993; 1999; Baum, Burns, 2007; Willems, De Vries, Isarin et al., 2007; Townsley, Marriott, Ward, 2009; Wilson, McKenzie, Quayle et al., 2013; WTPN⁵, 2016), u matek s mentálním handicapem ve světě hrozí nadměrný dohled úřadů a časté odebírání dětí z péče. Dle Tarleton, Ward a Howarth (2006) jde v Británii až o 50 % případů. Autoři Adamčíková, Bernoldová, Strnadová et al. (2017) potvrzují, že se nadměrný dohled úřadů týká i České republiky. Dle WTPN (2016) existuje jen velmi málo důkazů o účinné podpoře rodičů s mentálním handicapem ze strany služeb sociálně-právní ochrany dětí. Sociální pracovníci dle výzkumů (srov. např. Booth, Booth, 1993; Aunos, Feldman, Goupil, 2008) předpokládají, že nejsou matky s mentálním handicapem dostatečně kompetentní, handicap matek hodnotí sociální pracovníci jako zásadní limitující faktor. Matky s mentálním handicapem kvůli špatným zkušenostem s poskytovanou podporou nejsou iniciátory vyhledávání pomoci v případě obtíží. V případě, že matky s mentálním handicapem pociťují vyšší míru stresu spojenou s těmito překážkami v péči o dítě, může to mít zásadní vliv na míru zvládnutí péče o dítě. Dle výzkumu Sheerin, Keenan, Lawler (2013) hodnotí respondentky (tzn. irské matky s mentálním handicapem) poskytování podpory ze strany Orgánu sociálně-právní ochrany dětí jako vyvolávání pocitů vlastní nedostatečnosti, nadměrné sledování a kontrolu, očekávání selhání matky. Některé respondentky tohoto výzkumu měly zkušenosti s nedobrovolným umístěním dětí pracovníky Orgánu sociálně-právní ochrany dětí do náhradní rodinné péče krátce po porodu.

Co se týká poskytování podpory matkám s mentálním handicapem ze strany zdravotníků, dle Bernoldové, Strnadové a Adamčíkové (2019) jsou matky s mentálním handicapem pro poskytovatele zdravotnických služeb výzvou z hlediska častějších zdravotních komplikací a kvůli různorodosti potřeb. Během porodu matky s mentálním handicapem dle autorů (Höglund, Larsson, 2013) často nerozumí dění, porod je pro ně těžko uchopitelný proces, matky mají strach o zdraví dítěte, obtížně snášejí porodní bolesti, nedaří se komunikovat s personálem, to vše vede k častým komplikacím u porodu. Shin, Cho, Bak et al. (2020) popisují vyšší pravděpodobnost porodu císařským řezem,

⁵ WTPN – Working Together With Parents Network; britská organizace spolupracující s profesionály, kteří poskytují podporu rodičům s handicapem a jejich dětem.



nížkou porodní váhu novorozenců a poporodní komplikace s placentou u matek s mentálním handicapem. Po porodu má většina matek dle autorů (Goldacre et al., 2015; Hindmarsh, Llewellyn, Emerson, 2015; Guay, Aunos, Collin et al., 2017) problémy s kojením, a to kvůli psychické nepohodě a stresu a nedostatečné odborné podpoře personálu při obtížích spojených s procesem učení se laktaci. Dle Höglund a Larsson (2013) nastávají potíže v případech, že zdravotníci neberou v potaz speciální potřeby matek s mentálním handicapem. Obdobně ve výzkumech Wilson, McKenzie, Quayle et al. (2013) a Walsh-Gallagher, McConkey, Sinclair et al. (2013) popisují matky s mentálním handicapem své negativní zkušenosti s nadměrným, rušivým a necitlivým přístupem zdravotníků, s negativním postojem personálu vůči matkám s mentálním handicapem. Matky postrádaly pocit vlastní kontroly a kompetence, zažívaly snižování sebedůvěry a omezenou možnost rozhodovat se, některé respondentky hovořily o nedostatku poskytnuté praktické podpory. Bernoldová, Strnadová a Adamčíková (2019) uvádí, že se matky s mentálním handicapem při poskytování podpory ze strany zdravotníků často cítí zranitelné a v napětí. Výzkum Sheerin, Keenan a Lawler (2013) popisuje nadměrnou separaci dítěte od matky ve zdravotnickém prostředí.

Historicky-kulturní původ předpokladů

Problémy při podpoře matek s mentálním handicapem ze strany profesionálů (sociálních pracovníků a zdravotníků) mohou mít svůj původ v nedostatečné odborné přípravě profesionálů na práci s cílovou skupinou. Z historicky-kulturní perspektivy může být úroveň odborné přípravy profesionálů důsledkem toho, že práce s matkami s mentálním handicapem nebyla v našem prostředí doposud z pohledu většinové společnosti relevantní. Z výzkumu Strnadové, Bernoldové, Adamčíkové et al. (2017) se sociálními pracovníky vyplývá, že sociální pracovníci hodnotí jako omezené své znalosti o dostupné podpoře a službách pro matky s mentálním handicapem. Dále výzkum shledal jako bariéru v poskytování podpory stereotypní postoje sociálních pracovníků k matkám s mentálním handicapem. Z výzkumu Adamčíkové, Bernoldové a Strnadové (2018:124) se sociálními pracovníky vyplývá, že „sociální pracovníci v praxi s rodiči s mentálním handicapem často postupují intuitivně bez širších znalostí vhodných technik práce a metodické podpory“. Co se týká zdravotníků, dle výzkumů (Begley, Higgins, Lalor et al., 2010; Walsh-Gallagher, McConkey, Sinclair et al., 2013; Bernoldová, Strnadová, Adamčíková, 2019) zdravotníci popisují nedostatek odborných zkušeností pro práci s touto cílovou skupinou a dochází k předsudkům, stereotypům a komunikačním bariérám. Autorky uvádí, že jednání zdravotníků může být ovlivněno stereotypy a předsudky o lidech s mentálním handicapem. Z výzkumu Porter, Kidd, Murray et al. (2012) vyplývá, že mají zdravotníci často snahu podávat dostatek informací. Nicméně je pro ně obtížné hledat způsoby, jak informace předávat, aby byly matkami s mentálním handicapem pochopeny.

VÝSLEDKY A DISKUSE

V této části shrneme hlavní zjištění článku. Matky s mentálním handicapem v České republice žijí na okraji zájmu odborné i laické veřejnosti. Téma je opomíjené a negativně vnímané, není předmětem diskusí, nejsou o něm dostupné statistiky. V České republice můžeme pozorovat, stejně jako popisují zahraniční výzkumy i autoři Adamčíková a kol. (2015; 2019) a Adamčíková, Bernoldová a Strnadová (2018), ze strany pomáhajících profesionálů nadměrný dohled nad matkami s mentálním handicapem, nedůvěru v jejich kompetence, předsudky a stereotypy, nedostatek odborné přípravy a praktických zkušeností pro práci s cílovou skupinou. Krajním důsledkem neefektivní podpory matek s mentálním handicapem ze strany profesionálů je odebrání dětí z péče matek. S využitím Dynamického modelu sociální práce a Modelu kritické reflexe jsme v tomto textu identifikovali tři oblasti, v rámci kterých vstupují do pomáhajícího procesu čtené vlivy. Těmito oblastmi jsou institucionální kontext, teoretický kontext a praktický kontext profese. Jaké vlivy je možné na základě kritické reflexe identifikovat? Z textu vyplývá, že by si v rámci institucionálního kontextu měl pomáhající profesionál být vědom toho, jak je v současné době



nastavena legislativa státu (tedy co je deklarováno vs. co je v praxi naplňováno), dále by měla být předmětem kritické reflexe nedostatečná ubytovací situace matek s mentálním handicapem. S těmito oblastmi je zároveň vhodné reflektovat také negativní postoje společnosti k sexualitě, partnerství a rodičovství lidí s mentálním handicapem, tyto postoje mohou zmíněné faktory ovlivňovat.

V rámci oblasti teoretického kontextu a formální základny profese by si měl pomáhající profesionál při podpoře matek s mentálním handicapem klást otázky, nakolik kolem matky s mentálním handicapem funguje a jaký má význam síť podpory, to znamená mezioborová spolupráce profesionálů a matky s mentálním handicapem, a spolupráce matek a profesionálů s neformálním sektorem. Profesionál by si při reflexi měl být vědom vlivu rozdílných, oborově podmíněných způsobů nahlížení na životní situaci matek s mentálním handicapem.

V oblasti praktického kontextu by měla být předmětem kritické reflexe u pomáhajících profesionálů vlastní odborná příprava pro poskytování podpory matkám s mentálním handicapem (tedy například vlastní znalosti cílové skupiny či vhodných metod a technik práce) a otázky, nakolik se daří při komunikaci s matkou s mentálním handicapem předcházet komunikačním bariérám. Tato odborná příprava sociálních pracovníků by měla reflektovat míru mentálního handicapu matky, zde se může přístup výrazně lišit. Dalším bodem pro kritickou reflexi by mělo být také téma, nakolik je matce s mentálním handicapem při podpoře poskytován dohled a kontrola a nakolik je jí důvěřováno a je posilováno její vědomí vlastních kompetencí.

ZÁVĚR

Cílem textu je identifikovat vlivy, které vstupují do procesu poskytování podpory ze strany sociálních pracovníků matkám s mentálním handicapem. Za hlavní výsledek pro čtenáře a pro další zkoumání považujeme témata české legislativy ve vztahu k matkám s mentálním handicapem, ubytovací situace matek s mentálním handicapem, negativních postojů společnosti k matkám s mentálním handicapem, problematickou mezioborovou spolupráci v rámci sítě profesionálů a odbornou přípravu a praktické zkušenosti profesionálů pro práci s matkami s mentálním handicapem. Pro profesionály je z našeho pohledu stěžejní téma odborné profesní přípravy pro poskytování podpory matkám s mentálním handicapem, která by mohla zamezit komunikačním bariérám při podpoře matek s mentálním handicapem a zlepšit způsob poskytování podpory matkám s mentálním handicapem (dohled a kontrola vs. posilování vlastních kompetencí a důvěra v matku s mentálním handicapem). Dále by podle nás bylo vhodné, aby se odborná profesní příprava sociálních pracovníků týkala také návrhů změn v právních předpisech týkajících se matek s mentálním handicapem, konkrétně změn v postupech vydávání posudků soudem ohledně rozsahu omezení svéprávnosti osob s mentálním handicapem. Domníváme se, že by bylo vhodné, aby soud přihlížel k vyjádření profesionálů, kteří jsou s lidmi s mentálním handicapem v úzkém kontaktu, namísto stavění posudků na základě relativně krátkého kontaktu osoby, která nemá praktické zkušenosti s komunikací s lidmi s mentálním handicapem (srov. např. Bakalíková, 2019). Domníváme se také, že by bylo namístě ustanovit možnost přehodnotit rozsudek v oblasti rodičovské odpovědnosti v případě individuální potřeby. Dále by bylo vhodné do odborné profesní přípravy zařadit téma bydlení matek s mentálním handicapem, a to formou komunitních možností bydlení s podporou terénních sociálních služeb, či rozšíření pobytových služeb pro celé rodiny. Vhodná by byla také odborná profesní příprava zaměřená na mezioborovou spolupráci sociálních pracovníků a odborníků dalších profesí, kteří poskytují podporu matkám s mentálním handicapem. Do této spolupráce by měli být přizváni také členové neformálního sektoru poskytující podporu matkám s mentálním handicapem, například širší rodina, sousedé, atd. Všechna tato uvedená témata odborné profesní přípravy sociálních pracovníků by měla za cíl připravit sociální pracovníky na to, aby byli schopni měnit i vnější společenské kontexty, které zasahují do života jejich klientek (tzn. matek s mentálním handicapem).



POUŽITÉ ZDROJE

- ADAMČÍKOVÁ, Z., BERNOLDOVÁ, J., STRNADOVÁ, I. 2018. Formální podpora rodičů s mentálním postižením pohledem sociálních pracovníků. *Sociální práce / Sociální práce*, 18(6), 123–141.
- ADAMČÍKOVÁ, Z., BERNOLDOVÁ, J., STRNADOVÁ, I., CHVÁL, M. 2017. Připravenost sociálních pracovníků v terénních službách pro práci s rodiči s mentálním postižením. *Forum sociální politiky*, 11(5), 2–11.
- ADAMČÍKOVÁ, Z., BERNOLDOVÁ, J., STRNADOVÁ, I., KLUSÁČEK, J. 2015. Mateřství žen s mentálním postižením pohledem sociálních pracovníků: Bezmoc, ale čím? *Sociální práce / Sociální práce*, 15(5), 28–40.
- AUNOS, M., FELDMAN, M., GOUPIL, G. 2008. Mothering with Intellectual Disabilities: Relationship between Social Support, Health and Well-Being, Parenting and Child Behaviour Outcomes. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 21(4), 320–330.
- BAKALÍKOVÁ, M. 2019. *Představy osob s mentálním postižením a pracovníků sociálních služeb o partnerství a rodičovství*. Diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, Katedra sociální politiky a sociální práce. Vedoucí práce Mgr. Miloš Votoupal, Ph.D.
- BAUM, S., BURNS, J. 2007. Mothers with Learning Disabilities: Experiences and Meanings of Losing Custody of Their Children. *Tizard Learning Disability Review*, 12(3), 3–14.
- BAZALOVÁ, B. 2008. Sexualita a sexuální výchova u osob s mentálním postižením v institucionálních podmínkách. *Speciální pedagogika*, 18(3), 247–255.
- BEDNÁŘ, M. 2012. *Kvalita v sociálních službách*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- BEGLEY, C., HIGGINS, A., LALOR, J., SHEERIN, F., ALEXANDER, J., NICHOLL, H., LAWLER, D., KEENAN, P., TUOHY, T., KAVANAGH, R. 2010. *The Strengths and Weaknesses of Publicly-Funded Irish Health Services Provided to Women with Disabilities in Relation to Pregnancy, Childbirth and Early Motherhood*. Dublin: National Disability Authority.
- BERNOLDOVÁ, J., STRNADOVÁ, I., ADAMČÍKOVÁ, Z. 2019. *Ženy s mentálním postižením v roli matek*. Praha: Karolinum.
- BOOTH, T., BOOTH, W. 1999. Parents Together: Action Research and Advocacy Support for Parents with Learning Difficulties. *Health and Social Care in the Community*, 7(6), 464–474.
- BOOTH, T., BOOTH, W. 1993. Learning the Hard Way: Practice Issues in Supporting Parents with Learning Difficulties. *Disability, Handicap and Society*, 8(4), 377–392.
- 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.
- 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 / Social Education*, 7(2), 69–84.
- DRÁBEK, T. 2013. *Partnerský a sexuální život osob se zdravotním postižením: publikace pro odborné sociální poradenství*. Praha: Svaz tělesně postižených v České republice.
- FOOK, J., GARDNER, F. 2007. *Practising Critical Reflection: A Resource Handbook*. London: McGraw-Hill Education.
- GOLDACRE, A. D., GRAY, R., GOLDACRE, M. J. 2015. Childbirth in Women with Intellectual Disability: Characteristics of Their Pregnancies and Outcomes in an Archived Epidemiological Dataset. *Journal of Intellectual Disability Research*, 59(7), 653–663.
- GOODLEY, D. 2017. *Disability Studies: An Interdisciplinary Introduction*. Los Angeles: SAGE.
- GUAY, A., AUNOS, M., COLLIN-VÉZINA, D. 2017. Mothering with an Intellectual Disability: A Phenomenological Exploration of Making Infant – Feeding Decisions. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 30(3), 511–520.



- HEALY, K. 2005. *Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice*. London: Palgrave Macmillan.
- HINDMARSH, G., LLEWELLYN, G., EMERSON, E. 2015. Mothers with Intellectual Impairment and Their 9-Month-Old Infants. *Journal of Intellectual Disability Research*, 59(6), 541–550.
- HÖGLUND, B., LARSSON, M. 2013. Struggling for Motherhood with an Intellectual Disability – A Qualitative Study of Women's Experiences in Sweden. *Midwifery*, 29(6), 698–704.
- KUKLA, L. et al. 2016. *Sociální a preventivní pediatrie v současném pojetí*. Praha: Grada.
- LLEWELLYN, G., MCCONNELL, D. 2010. You Have to Prove Yourself All The Time: People with Learning Disabilities as Parents. In: GRANT, G., RAMCHARAN, P., FLYNN, M. (Eds.). *Learning Disability: A Life Cycle Approach*. Second edition. Maidenhead: Open University Press, 441–467.
- MACDONALD, L. 2009. Do Parents with Learning Disabilities Have Adequate Parenting Skills to Safeguard their Children? *Journal of Neonatal Nursing*, 15(6), 212–217.
- MAYES, R. 2000. The Possibility of Choice. In: TRAUSTADÓTTIR, R., JOHNSON, K. *Women with Intellectual Disabilities: Finding a Place in the World*. London: Jessica Kingsley Publishers, 112–120.
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ (MPSV). 2020. *Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením* [online]. Praha: MPSV. [17. 4. 2021] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/umluva-osn-o-pravech-osob-se-zdravotnim-postizenim>
- MONK, L. A., TOWNSON, L. 2015. Intimacy and Opression. A Historical Perspective. In: UETO, T., DOWNER, J., HAMILTON, C., HREINSDÓTTIR, E. E., SHUFFLEBOTHAM, L., MCNULTY, N. et al. *Sexuality and Relationships in the Lives of People with Intellectual Disabilities: Standing in My Shoes*. London: Jessica Kingsley Publishers, 46–65.
- MUSIL, L. 2013a. Sociální práce a jiné pomáhající obory/profese. In: MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 506–509.
- MUSIL, L. 2013b. 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.
- NAVRÁTIL, P. 2013. Reflexivní praxe. In: MATOUŠEK, O. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 133–138.
- PARSONS, T. 1964. *The Social System*. London: Free Press.
- PORTER, E., KIDD, G., MURRAY, N., UYTMAN, C., SPINK A., ANDERSON, B. 2012. Developing the Pregnancy Support Pack for People who Have a Learning Disability. *British Journal of Learning Disabilities*, 40(4), 310–317.
- SHAKESPEARE, T. 2006. *Disability Rights and Wrongs*. Abingdon: Routledge.
- SHEERIN, F., KEENAN, P., LAWLER, D. 2013. Mothers with Intellectual Disabilities: Interactions with Children and Family Services in Ireland. *British Journal of Learning Disabilities*, 41(3), 189–196.
- SHIN, J. E., CHO, G. J., BAK, S., WON, S. E., HAN, S. W., LEE, S. B., OH, M. J., KIM, S. J. 2020. Pregnancy and Neonatal Outcomes of Women with Disabilities: A Nationwide Population-Based Study in South Korea. *Scientific Reports*, 10(1), 1–8.
- SCHÖN, D. A. 2003. *The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action*. Aldershot: Ashgate.
- STRNADOVÁ, I., BERNOLDOVÁ, J., ADAMČÍKOVÁ, Z., KLUSÁČEK, J. 2017. Good Enough Support? Exploring the Attitudes, Knowledge and Experiences of Practitioners in Social Services and Child Welfare Working with Mothers with Intellectual Disability. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 30(3), 563–572.
- TARLETON, B., WARD, L., HOWARTH, J. 2006. *Finding the Right Support?: A Review of Issues and Positive Practice in Supporting Parents with Learning Difficulties and Their Children*. London: Baring Foundation.



- TOWNSLEY, R., MARRIOTT, A., WARD, L. 2009. *Access to Independent Advocacy: An Evidence Review*. London: Office for Disability Issues.
- VALENTA, M., MÜLLER, O. 2013. *Psychopedie*. 5. vydání. Praha: Parta.
- VÁGNEROVÁ, M. 2004. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál.
- VOTOUPAL, M. 2020. Konceptualizace mentálního handicapu v prostředí sociální práce. *Sociální práce / Sociální práce*, 20(5), 69–87.
- WALSH-GALLAGHER, D., MCCONKEY, R., SINCLAIR, M., CLARKE, R. 2013. Normalising Birth for Women with a Disability: The Challenges Facing Practitioners. *Midwifery*, 29(4), 294–299.
- WATTS, L. 2019. Reflective Practice, Reflexivity, and Critical Reflection in Social Work Education in Australia. *Australian Social Work*, 72(1), 8–20.
- WHITE, S., FOOK, J., GARDNER, F. 2006. *Critical Reflection in Health and Social Care*. London: McGraw-Hill Education.
- WILLEMS, D. L., DE VRIES, J. N., ISARIN, J., REINDERS, J. S. 2007. Parenting by Persons with Intellectual Disability: An Explorative Study in the Netherlands. *Journal of Intellectual Disability Research*, 51(7), 537–544.
- WILSON, S., MCKENZIE, K., QUAYLE, E., MURRAY, G. C. 2013. The Postnatal Support Needs of Mothers with an Intellectual Disability. *Midwifery*, 29(6), 592–559.
- WINKLER, J., DOHNALOVÁ, Z., HORŇÁČEK, J., KUBALČÍKOVÁ, K., ZELENKOVÁ, I. 2012. *Propojování sociálních a zdravotních služeb*. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií.
- WORKING TOGETHER WITH PARENTS NETWORK (WTPN). 2016. *Good Practice Guidance on Working with Parents with a Learning Disability*. Bristol: University of Bristol, School for Policy Studies, Norah Fry Centre for Disability Studies.
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.*



Interpretace úlohy sociální práce v sociálním bydlení perspektivou klientů

*Interpretation of the Role of Social Work in Social Housing
from the Perspective of Clients*

Kristina Wilamová

Mgr. Kristina Wilamová¹ je doktorandkou na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity. Ve své disertační práci se věnuje tématu sociální práce a životním situacím osob v sociálním bydlení.

Abstrakt

CÍLE: Článek hledá odpověď na otázku: Jak je interpretována úloha sociální práce a sociálních pracovníků v projektu sociálního bydlení perspektivou klientů? **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Sociální práce je sociálně konstruovaná a nabývá různých podob v různých kontextech. Jedním z nich je kontext bytové nouze a bezdomovectví, kdy nově vznikajícím řešením je sociální bydlení, avšak není jasné, jaká by měla být úloha sociální práce v něm. **METODY:** Odpověď je výsledkem kvalitativní analýzy skrze konstruktivistickou zakotvenou teorii, bylo zpracováno 16 rozhovorů, provedených s klienty projektu sociálního bydlení v Ostravě, jakožto důležitými aktéry, kteří konstruují roli sociální práce. **VÝSLEDKY:** V rámci analýzy dat byly identifikovány úlohy sociálních pracovníků v sociálním bydlení a reflektována vnímaná potřebnost podpory perspektivou klientů. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Bylo identifikováno několik rolí sociálního pracovníka v sociálním bydlení z perspektivy klientů. Na základě zjištění je také diskutována reflexe míry potřeby podpory ze strany sociální práce v sociálním bydlení. Klienti zmiňují nutnost individuálně nastavené míry podpory, dle aktuálních potřeb.

Klíčová slova

sociální práce, sociální bydlení, housing first, housing ready

Abstract

OBJECTIVES: The article is trying to resolve how clients of social housing interpret the role of social work and the role of social workers in the project. **THEORETICAL BASE:** Social work is socially constructed and has different forms in various contexts, such as the housing shortage and homelessness. One of the solutions to these is social housing. However, it is not clear what exactly the role of social work should be. **METHODS:** The solution could include the result of a qualitative analysis conducted through a constructivist grounded theory of 16 interviews with clients of the social housing project in Ostrava. Clients are important actors who construct the role of social work. **OUTCOMES:** The data analysis identified the role of social workers in social housing and reflected the need for the support of social work from the perspective of clients. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** Several roles of the social worker in social housing were identified from the perspective of clients. Based on the findings, the degree of need for support

¹ Kontakt: Mgr. Kristina Wilamová, Katedra sociální práce, Fakulta sociálních studií Ostravské univerzity, Českosobrátská 16, 702 00 Ostrava; kristina.wilamova@osu.cz



from social work in social housing is also discussed. Clients mention the need for an individually set level of support, according to the current needs.

Keywords

social work, social housing, housing first, housing ready

ÚVOD

Sociální práci je možné považovat za aktivitu sociálně konstruovanou, přičemž tuto konstrukci ovlivňují její aktéři a kontext, ve kterém se realizuje (Payne, 2014). Za kontext je možné považovat socio-politické klima země, v jeho specifičtější podobě pak samotné řešení a předcházení bezdomovectví (Lorenz, 2007; Vitus, 2017; Ornellas et al., 2019). I přes specifika napříč zeměmi je možné v zásadě představit dva nejvíce diskutované koncepty řešení bezdomovectví, „Housing Ready“ a „Housing First“, přičemž každý z nich vychází z jiné filosofie. V souladu s ní nabývá v praxi jiných podob i sociální práce, která je doprovází (Sahlin, 2005; Snopek, Matoušek, 2014; Kocman, Klepal, 2016). I přes diverzitu kontextů, ve kterých se sociální práce realizuje, je možné nalézt univerzální prvek, kterým je vztah sociálního pracovníka a klienta (Alexander, Charles, 2009; Rollins, 2020). Oba v rámci sociální práce vystupují ve svých specifických rolích, které jsou doprovázeny vzájemným očekáváním (Barbalet, 2006; Scott, Marshall, 2009; Payne, 2011; Biddle, 2013; Musil, 2020). Úloha sociální práce v kontextu řešení a předcházení bezdomovectví je ovlivněna aktéry, rolovými očekáváním i socio-politickým klimatem (Lorenz, 2007; Vitus, 2017; Ornellas, Spolander, Engelbrecht, 2018; Musil, 2020). Stěžejní jsou také dilemata, jež se odehrávají na poli sociální práce jak obecně, tak ve specifickém kontextu řešení bezdomovectví. Vznikají na pozadí interakcí různých aktérů, pestrostí jejich očekávání a požadavků (Janebová et al., 2008; Featherstone, Broadhurst, Holt, 2012; Cree, Jain, Hillen, 2014; Gojová, Glumbíková, 2015). V rámci řešení bytové nouze a bezdomovectví se v ČR nedávno objevil koncept nový, kterým je sociální bydlení, doprovázené sociální prací, o jejíž úloze zatím příliš nevíme. Realitě sociálních pracovníků v sociálním bydlení bylo věnováno několik studií (Vávrová, Gojová, 2017; Mikulec, Pazlarová, 2019; Haráková, 2019; Machová, 2019; Vávrová, Gojová, 2020), poznatky o realitě klientů (taktéž významných aktérů konstruujících sociální práci) však doposud absentují. Vzhledem k velké diverzitě podob sociálního bydlení na území ČR (a typů cílových skupin klientů) byla výzkumná část zaměřena na konkrétní projekt, kterým se stalo „Sociální bydlení ve městě Ostrava“. Důvodem výběru byla i velikost města a alarmující situace bytové nouze na jeho území (SMO, 2017; Platforma pro sociální bydlení, Lumos, 2019; SMO, 2019b). V kontextu výše zmíněného si tento článek klade za cíl zjistit, jak klienti projektu interpretují úlohu sociální práce v sociálním bydlení.

KONSTRUOVÁNÍ ROLE SOCIÁLNÍ PRÁCE

Pokud se blíže zaměříme na to, co vlastně sociální práce představuje, zjistíme, že existuje mnoho různých pokusů o její vymezení, určení jejího cíle i poslání. Nestejnorodá podoba sociální práce pramení z různého socio-politického, ekonomického či historického kontextu země (Lorenz, 2007; Ornellas et al., 2019). Za jeden z kontextů je možné považovat také řešení a předcházení bezdomovectví. Podoba sociální práce, její teorie, modely a cíle se liší v závislosti na něm (Lorenz, 2007; Vitus, 2017; Ornellas, Spolander, Engelbrecht, 2018; Ornellas et al., 2019). Za další elementy, které jsou vždy v sociální práci přítomné a ovlivňují ji, je možné považovat klienta a sociálního pracovníka (Payne, 2014). V rámci konstrukcionismu je vyzdvihována role jednotlivců, kteří vzájemně interagují při vytváření sociální reality. V sociální práci jsou těmito aktéry sociální



pracovníci a klienti, kteří tím, že zastávají své role, sociální práci definují. Ke zmíněným rolím se pojí také určitá očekávání a typická jednání (Merton, 1968; Van der Laan, 1998; Payne, 2014). Ta jsou spojena se sociální pozicí člověka ve společnosti (Goffman, 1991; Barbalet, 2006; Scott, Marshall, 2009; Payne, 2011; Biddle, 2013). Musil (2020) dále poukazuje na fakt, že i samotný vykonavatel role se cítí povinován očekávání naplnit. Realitu sociální práce tak tvoří interakce klienta a sociálního pracovníka, oba subjekty jsou zároveň utvářeny skrze očekávání i kontext, ve kterém se sociální práce odehrává (Payne, 2014). Právě vztah sociálního pracovníka a klienta je ústředním bodem a základním kamenem sociální práce i její identity (Alexander, Charles, 2009; Rollins, 2020). Existuje mnoho teoretických perspektiv, praktických poznatků i modelů, zaměřených na podobu vztahů mezi pracovníkem a klientem, jednotná definice, která by vymezovala, co se děje a mělo by se dít ve vztahu pracovníka a klienta, absentuje (Rollins, 2020). Vztahy mohou být také prostorem pro zneužívání moci/bezmoci, což je prvek, který je pro vztah pracovník–klient typickým, jelikož sociální pracovníci ve své praxi intervenují s lidmi, kteří patří k jedněm z nejvíce (sociálně, politicky i ekonomicky) zranitelným (Reamer, 2003). Vzhledem k tomu, že se praxe sociální práce odehrává v kontextu těchto vztahů, a také vzhledem k jejímu pomáhajícímu charakteru se na jejím pozadí setkává řada dilemat, která vyplývají z rolí i identity sociální práce a jejích aktérů, přičemž ta nejvíce diskutovaná jsou dilemata mezi **pomocí a kontrolou; prioritou zakázky klienta nebo zadavatele** služby; **blízkostí a odstupem** ke klientovi (Janebová et al., 2008; Matoušek, 2013; Gojová, Glumbíková, 2015; Janebová, 2020). Sociální pracovníci se tak nacházejí v konfliktních pozicích, ve kterých jednají na rozhraní mezi požadavky zadavatelů (s cílem zajistit financování a existenci služby) a mezi potřebami svých klientů (Featherstone, Broadhurst, Holt, 2012; Cree, Jain, Hillen, 2014; Johnstone, Lee, Connelly, 2017). V kontextu praxe sociální práce v bytové nouzi nejsilněji zaznívají dilemata ohledně vztahu sociálního pracovníka k bytovému fondu a míry jeho kontroly směrem ke klientovi (Vávrová, Gojová, 2020). Odpovědí by měla být kritická reflexe a uvědomění pracovníka, který disponuje určitou mocí i dovednostmi. Profesionalita by měla být vodítkem spolu s hodnotami profese (Banks, 2013; Watts, 2019; Janebová, 2020).

Z výše uvedeného vidíme, že konstrukce role sociální práce i jejích aktérů a rolí očekávání k nim se vážící jsou ovlivněna mnoha aspekty. Jedním z nich je kontext, ať už historický, ekonomický, socio-politický, přičemž za jeden z kontextů je možné také považovat řešení a předcházení bezdomovectví, v rámci něž sociální práce nabývá specifických podob. Druhým aspektem jsou dilemata odehrávající se na poli sociální práce, která vznikají interakcí rozmanitých aktérů, pestrostí jejich očekávání a požadavků, od kterých se pak odvíjí definice a podoba role sociální práce i sociálních pracovníků samotných.

SOCIÁLNÍ PRÁCE V KONTEXTU PŘÍSTUPŮ K ŘEŠENÍ BEZDOMOVECTVÍ

Na bezdomovectví je možné pohlížet jako na komplexní společenský problém (Marek et al., 2012; Piechowicz, Piotrowski, Paswa-Wojciechowska, 2014). Jeho diskutované příčiny jsou v zásadě dvojí a jsou přisuzovány individuálním a strukturálním faktorům (Padgett, 2007; Piechowicz, Piotrowski, Paswa-Wojciechowska, 2014; Johnstone, Lee, Connelly, 2017). Individuální se pojí se ztrátou základních návyků k bydlení, osobností člověka a jeho chováním aj., mezi strukturální faktory patří např. nezaměstnanost, bytová politika aj.; Piat et al., 2015; Farrugia, Gerrard, 2016; Watson, Cuervo, 2017). Vnímání příčin bezdomovectví je definováno podobou politiky daného státu a v důsledku tak ovlivňuje služby i přístupy, které na bezdomovectví reagují (Clapham, 2003; Cronley, 2010; Farrugia, Gerrard, 2016). Zmíněné příčiny se následně odráží do filosofie dvou (nejvíce diskutovaných) přístupů řešení bezdomovectví, přístupu „Housing Ready“ a „Housing First“ (Padgett, 2007; Johnstone, Lee, Connelly, 2017). Oba jsou zaměřeny na realizaci podporovaného bydlení a souběžně skrze návazné služby realizují podporu i v jiných oblastech, které jsou stěžejními pro znovuzískání či udržení bydlení (Lindovská, 2013). Filosofie přístupů (a vidění příčin bezdomovectví) se pak odráží do podoby povahy podpory ze strany



sociální práce, která oba přístupy doprovází. V rámci „Housing Ready“ je vedoucím diskurzem individuální selhání jedinců, zatímco v „Housing First“ je vedoucím diskurzem podpora, vedoucí ke spoluzodpovědnosti klienta za řešení své situace. Sociální práce tak nabývá vždy jiné reality (Černá, 2019; Vávrová, Gojová, 2020).

„Housing Ready“ a podoba sociální práce v něm

Cílem „Housing Ready“ konceptu je zajištění standardního bydlení pro domácnosti, které nemohou získat stabilní bydlení za tržních podmínek a nemají kompetence k udržení bydlení (Snopek, Matoušek, 2014). Jedná se o víceúrovňový systém, klient stoupá od nejnižších stupňů bydlení (určených pro krátkodobé bydlení) po ty nejvyšší, a tím se přibližuje ke standardnímu bydlení. Systém je obousměrný, je možné procházet stupni směrem výše, ale také klesat v případě problémového chování či nerespektování pravidel programu (Sahlin, 2005). V rámci ČR je model „Housing Ready“ tříúrovňový (Lux, Mikeszová, Sunega, 2010; Snopek, Matoušek, 2014; Kocman, Klepal, 2016). Prvním stupněm je krizové bydlení; druhým stupněm je bydlení v tréninkových bytech; posledním stupněm je dlouhodobé sociální bydlení. Stupně se liší podmínkami přidělení, komfortem, mírou autonomie, soukromí a kontroly, režimem, právy, povinnostmi a formou poskytované podpory, která bydlení doprovází (Snopek, Matoušek, 2014). Nedostatkem však je, že velký počet klientů na stabilní bydlení nedosáhne (z důvodu jeho nedostupnosti) a zůstává na stupních nižších nebo se tam opakovaně vrací (Kocman, Klepal, 2014; Busch-Geertsema, 2016; Culhane et al., in Pleace, 2017), tím se snižuje pravděpodobnost jejich úspěšné reintegrace a růste jejich závislost na sociálních službách a pomoci (Lindovská, 2013; Lux, Mikeszová, 2013).

Podpora klientů v „Housing Ready“ přístupu probíhá skrze podporu kompetencí k bydlení a řešení jejich specifických problémů předtím, než dosáhnou stabilního bydlení (Snopek, Matoušek, 2014). Principem sociální práce je motivace a rozvoj dovedností potřebných k udržení samostatného bydlení (Benjaminsen, Dyb, 2010). Její přesná podoba a podoba poskytovaných služeb se samozřejmě liší dle toho, ve kterém stupni se klient nachází. Dá se ovšem shrnout, že existují společné znaky, mezi které je možno počítat **individuálně plánované sociální poradenství a monitorování** (Kocman, Klepal, 2014). V některých formách se pak odehrává **individuální plánování** (Černá, 2019). Obecným cílem spolupráce klienta a pracovníka je situace, kdy klient může tuto formu bydlení opustit (Průdková, Novotný, 2008; Marek et al., 2012; Kocman, Klepal, 2014).

Cesta do bydlení začíná nízkoprahovými službami, mezi které je možné řadit terénní služby, nízkoprahová denní centra i noclehárny. Sociální práce se soustředí na mapování situace klienta, poradenství; zdravotní pomoc; zprostředkování návazných služeb aj. (Průdková, Novotný, 2008; Černá, 2019). Dalším „stupněm“ při cestě ke stabilnímu bydlení jsou azylové domy, které představují službu pobytovou. V azylových domech probíhá poradenství a s klienty je sestavován **individuální plán** (Průdková, Novotný, 2008). Nejčastěji řešenými cíli bývá „nalezení bydlení“, „zprostředkování zaměstnání“, komunikace s úřady, zprostředkování kontaktů aj. (Černá, 2019). Individuální plánování se zakládá především na přístupu orientovaném na úkoly, který vyžaduje plnění společně stanovených úkolů, v individuálních plánech zaznamenaných. Zmíněný přístup je postaven na aktivní roli klienta (Gojová, Sobková, 2007; Špiláčková, Nedomová, 2014).

V rámci dalšího stupně, dočasného tréninkového bydlení, zůstávají cíle v rámci individuálního plánu jako „hledání bydlení a zaměstnání“. Oproti tomu je možné pozorovat mírný posun povahy zakázek klientů, jako je podpora emoční stability, obnovení vztahů s rodinou, nalezení lékařů aj. (Černá, 2019).

„Housing First“ a podoba sociální práce v něm

Na koncept „Housing First“ je možno pohlížet jako na opačný, v přístupu je totiž poskytnutí bydlení prvním krokem, podpora je klientovi poskytována až posléze (Tsemberis, 2010). Důraz není kladen na dlouhodobou přípravu a trénování kompetencí k bydlení, ale na intenzivní podporu



klienta v situaci, kdy je již jeho standardní bydlení (co nejrychleji) zajištěno (Kocman, Klepal, 2016; Snopek, 2016). Model „Housing First“ je v posledních letech velice diskutován akademiky, politiky i ve veřejném prostoru obecně, jelikož zaznamenává vysokou míru úspěšnosti, co se týče zabydlených klientů, kteří si bydlení byli schopni nadále udržet (na mezinárodní úrovni např. Busch-Geertsema, 2013; Pleace, 2017). Prosazuje se i v českém kontextu (Ripka et al., 2018).

Podpora ze strany sociální práce je dobrovolná, klientovi je poskytována až v průběhu bydlení, přičemž její povaha se odvíjí od individuálních potřeb jednotlivců. Zaměřena je zejména na zotavení, silné stránky a aktivní zapojení klienta do procesu řešení jeho životní situace (Busch-Geertsema, 2012; Škobla et al., 2016). Přístup v rámci sociální práce v „Housing First“ čerpá z ekologické perspektivy (Černá, 2019). Ekologické koncepty disponují tzv. tri-dimenzionální optikou, která zaměřuje pozornost 1. na člověka, 2. na jeho prostředí, 3. na jejich vzájemný vztah. Sociální pracovník pak pracuje na hranici mezi nimi, je moderátorem, jehož úkolem je vyrovnávat tlaky, vznikající mezi prostředím a systémem klienta (Gitterman, Germain, 2008).

Podpora směřuje do několika oblastí, mezi které patří oblast zdraví, léčby drogové závislosti, pracovní rehabilitace, finanční gramotnosti, krizové intervence i harm reduction aj. (Tsemberis et al., 2003). Zmíněné oblasti kopírují nejčastěji stanovované cíle v rámci individuálních plánů sestavovaných společně s klienty (Černá, 2019). Jednotlivé úkony a stěžejní body spolupráce s klientem více rozvádí Černá (2019), která jako první bod spolupráce uvádí „**zprostředkování bydlení**“ (prohlídky bytů; proces zabydlení; harm reduction aj.). Druhou, neméně důležitou oblastí podpory se stává „**door management a vztahy se sousedy**“. Další oblastí je podpora klienta při „**zajištění chodu domácnosti a další praktická pomoc s bytem**“ (zařízení vybavení bytu; zajištění dávek na bydlení; zapojení energií, motivaci klienta k placení nájmu a služeb; pomoci s udržením nezbytného chodu domácnosti). Jelikož se jedná o široké spektrum oblastí (a od toho odvíjejících se potřeb), jsou tyto oblasti zabezpečeny prostřednictvím multidisciplinárních týmů a také skrze case management, jakožto jednu z hlavních metod sociální práce v programech s filosofií „Housing First“ (Atherton, Mc Naughton Nicholls, 2008; Busch-Geertsema, 2013).

SOCIÁLNÍ BYDLENÍ A SOCIÁLNÍ PRÁCE V NĚM

Výše jsem představila dva dominantní přístupy k řešení situace bezdomovectví, podobu a úlohu sociální práce v nich. Jednou ze specifických oblastí, která se teprve rozvíjí, je oblast sociálního bydlení.

Koncept sociálního bydlení

Pojem sociálního bydlení, v literatuře poměrně nejasně definovaný, často představuje množinu nesourodých přístupů k řešení bytové nouze. Jde o koncept, který představuje poskytování dostupného bydlení osobám v bytové nouzi nebo bytovou nouzi ohroženým. Je doprovázen sociálními službami (Sokačová 2019; Šnejdrlová, Mikulec, 2019). Pokud bychom se pokusili o srovnání obecně (ač nejednoznačně) pojímané podstaty sociálního bydlení a představených modelů řešení bytové nouze, pak můžeme najít shodu v konečném cíli zajištění stabilního bydlení. Vzhledem k přístupu „Housing First“ jde o shodu v základních filosofiích obou přístupů, tj. poskytnutí garantovaného bydlení jako zásadní podmínky stabilizace životní situace osob, tedy o první a nejdůležitější krok v řešení celého problému. Naopak shodu se systémy „Housing Ready“ bychom spíše mohli hledat na konci „schodiště“, tedy jako závěrečný krok, zajištění stabilního bydlení.

Tematika sociálního bydlení je řešena řadou evropských států, jelikož je stále více akcentován nárůst osob v bytové nouzi na národní i mezinárodní úrovni (Cooper, Walsh, Smith, 2009; FEANTSA, b. r.). Sociální bydlení, které je odezvou, však nabývá v EU různých forem. Jsou odlišné v podobě financování, legislativou, velikostí bytových fondů, formulací cílové skupiny a formou poskytované podpory (Braga, Palvarini, 2013; Scanlon, Fernández Arrigoitia, Whitehead, 2015). Je možné konstatovat, že ČR se rovněž potýká s alarmující bytovou nouzí. Za rok 2018 bylo identifikováno



83 000 osob v závažné bytové nouzi, žijících v 54 000 domácnostech (Platforma pro sociální bydlení, Lumos, 2019). Dle VÚPSV (2019) bylo na jaře roku 2019 na území ČR 21 230 dospělých osob bez domova a 2600 dětí. Neadekvátně nastavený je také trh s bydlením, který se potýká s malým bytovým fondem obcí kvůli privatizaci (Lux et al., 2010; MPSV, 2013). K roku 2016 ČR disponuje obecním bytovým fondem o velikosti pouhých 6 %² z celkového bytového fondu (Foldynová et al., 2016). I přes zmíněnou alarmující situaci v oblasti bezdomovectví a bytové nouze i apelaci na vznik zákona o sociálním bydlení zákon doposud absentuje. V průběhu let vzniklo několik dokumentů, které alespoň rámcově udávají podmínky pro sociální bydlení. Stěžejními dokumenty jsou **Koncepce sociálního bydlení ČR 2015–2025**, vypracovaná MPSV, a **Věcný záměr zákona o státní podpoře obcí na pořízení a provoz sociálního bydlení** z roku 2018, vypracovaný MMR. Z výše uvedeného je patrná také změna gestora, kterým je k roku 2018 MMR namísto MPSV, které bylo gestorem v předchozích letech. V současné době dochází dokonce k přehodnocení perspektivy ze zákona o sociálním bydlení na bydlení dostupné (MPSV, 2019). Sociální bydlení v ČR tedy není jednoznačně definováno a probíhá na úrovni některých obcí, které si stanovují vlastní pravidla, systémové i jednotné řešení sociálního bydlení chybí, a to i přes podmínky stanovené ve zmíněných dokumentech (Lux et al., 2010; Hladká et al., 2017).

V návaznosti na výše uvedené je třeba dodat, že v rámci sociálního bydlení je možné rozlišit **tři modely** sociálního bydlení. V rámci prvního modelu je sociální služba zároveň správcem bytů poskytovaných pro účely sociálního bydlení (dále „**sloučený model**“). V modelu druhém („**modelu odděleném**“) jsou sociální intervence odděleny od poskytovatele bydlení. Sociální bydlení se realizuje v bytech jiného majitele, než je poskytovatel sociální podpory. Třetí možností je **interně oddělený model sociálního bydlení**, který může vyvažovat nedostatky obou přístupů. Jedná se o mezistupeň v rámci předešlých dvou modelů. Poskytovatel sociálních služeb i vlastník/pronajímatel bytového fondu je sice jeden a tentýž subjekt, ale správa bytového fondu je od výkonu sociální práce oddělena v rámci vnitřního rozdělení (Vávrová, Gojová, 2020). Projekt „Sociální bydlení ve městě Ostrava“, na který je výzkum zaměřen, identifikuji jako interně oddělený model sociálního bydlení. Sociální práce je poskytována sociálními pracovníky, jejichž zaměstnavatelem je magistrát města, který je zároveň realizátorem projektu. Bytový fond projektu je však z většiny tvořen byty, které jsou svěřeny městským obvodům, které je spravují. Výkon sociální práce je tak interně oddělen od subjektu spravujícího bytový fond.

Projekt „Sociální bydlení ve městě Ostrava“

Projekt sociálního bydlení, s registračním číslem CZ.03.2.60/0.0/0.0/16_052/0014001, na který je zaměřena výzkumná část, je realizovaný Magistrátem města Ostravy. V době od 1. 10. 2016 do 30. 9. 2019 probíhala jeho pilotní verze, nyní pokračuje projekt návazný, který má trvání od 1. 10. 2019 do 30. 10. 2022 a který si klade za cíl budovat systém sociálního bydlení na území města, zajistit dostupnost standardizovaného bydlení pro domácnosti v bytové nouzi a ukotvit magistrát v pozici centrálního aktéra v oblasti bydlení a poskytovatele sociální práce. Bydlení probíhá ve dvou typech, sociálním a krizovém. Vzhledem k tomu, že se oba typy charakterově liší, pro předkládaný článek je vybrán typ bydlení sociálního. Základními doposud dostupnými dokumenty ohledně sociálního bydlení v Ostravě je „**Podkladová analýza ke Koncepci bydlení statutárního města Ostravy**“, následná „**Koncepce sociálního bydlení statutárního města Ostravy**“ a také **Metodika sociální práce v sociálním bydlení**. V rámci projektu je nastavena obligatorní spolupráce se sociálními pracovníky (SMO, 2017).

Úloha sociální práce v sociálním bydlení

Na základě předchozí části článku vyvozují, že očekávání a také interpretování úlohy sociální práce a sociálního pracovníka se liší vzhledem k perspektivě subjektu, který dané očekávání vytváří,

² Informace se týká obydlých i neobydlých bytů celkem.



příčemž lze pozorovat jistá specifika ve vztahu k úloze sociální práce a sociálních pracovníků v oblasti sociálního bydlení. Absence zákona o sociálním bydlení a systémového řešení na území ČR, které by jasně stanovovalo parametry pro poskytování sociálního bydlení, se odráží v nejasné podobě sociálního bydlení jako celku a také v úloze sociální práce, která tuto podobu podporovaného bydlení doprovází. Je tedy logické, že vymezení role či úlohy sociálních pracovníků (a také očekávání k těmto rolím se pojící) v případě sociálního bydlení je poněkud problematické. Vzhledem k výše zmíněné pluralitě zadavatelů se v oblasti sociálního bydlení vynořují otázky ohledně toho, kdo je zadavatelem jeho práce; či očekávání má naplňovat.

Sociální práce v sociálním bydlení cílí na stabilizaci zabydlených domácností, udržení bydlení a postupné řešení oblastí, které se vynořují. Bezesporu lze ale za hlavní cíl považovat práci na udržení standardního bydlení, bez dlouhodobé podpory ze strany sociálního pracovníka. Nejde však pouze o oblast (ne)bydlení, ale o multidimenzionální problém, logicky tak řešení situace vyžaduje odbornou podporu skrze týmovou spolupráci odborníků z různorodých oblastí (Vávrová, Gojová, 2017; Mikulec, Pazlarová, 2019). Minimální rozsah činností je vymezen v rámci tzv. Minimálního standardu sociální práce v sociálním bydlení, specifikujiícího oblasti spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem. Mezi takové činnosti patří **získání potřebných informací** (v rámci sociálního šetření); **vyhodnocení situace klienta** (mapování situace klienta; příjmová situace, vztahové sítě); **tvorba individuálního plánu a jeho průběžné plnění a vyhodnocování; průběžná podpora** (např. podpora soužití se sousedy, práce s relapsem, řešení dluhů aj.); **ukončení spolupráce** (Haráková, 2019; Machová, 2019; Mikulec, Pazlarová, 2019).

Úvodní fáze zabydlování klienta je brána jako jedna z nejdůležitějších etap, což je akceptováno zastánci sloučeného i odděleného modelu. Kontakt s pracovníkem je intenzivnější, nastavuje se jeho frekvence do budoucna, tvoří se individuální plán, přičemž zakázkou zpravidla bývá udržení bydlení (Vávrová, Gojová, 2017; Haráková, 2019). V průběžné práci s klientem je cílem motivovat klienta a zmobilizovat jeho zdroje. Dalším typem podpory jsou **pravidelné monitorovací schůzky; plnění a vyhodnocování individuálního plánu; case management; případové konference či management rizik** aj. (Machová, 2019). Cílová skupina sociálního bydlení je různorodá, vnímaná potřeba intenzity spolupráce se liší, stejně tak, jako témata intervencí, proto v rámci sociální práce v sociálním bydlení vyvstává několik specifických dilemat. Mimo neznámou míru intenzity je také otázkou samotná (ne)dobrovolnost spolupráce se sociálním pracovníkem. Podmínka spolupráce je totiž v programech sociálního bydlení často vymezena jako smluvní závazek. Sociální práce se pak stává cenou za bydlení (Vávrová, Gojová, 2017). Druhým dilematem je dilema pomoci a kontroly, které souvisí s výše představenými modely. Fakt, zda se jedná o oddělený, či sloučený model, má vliv na podobu intervencí v rámci sociální práce, která bydlení doprovází. Ve sloučeném modelu dochází k očekáváním ze strany poskytovatele bydlení směrem k sociálním pracovníkům, kteří by měli odpovídat za správu bytů a za jejich řádné úhrady. Pracovník může tíhnout k vyšší míře kontroly a monitoringu směrem ke klientovi, se záměrem mírnit finanční ztráty (často pronajatého) majetku služby (Vávrová, Gojová, 2020). Ke zmíněnému konfliktu také přispívá „ne/reflektovaná snaha“ samotných pracovníků udržet své klienty v bydlení (Nedělníková, 2019). Naopak v modelu odděleném není bydlení podmíněno spoluprací se sociálním pracovníkem, i zde se ale může setkat se zvyšováním míry kontroly klientů, kdy poskytovatel bytů může skrze sociální pracovníky prosazovat své zájmy, ti se mohou uchýlit ke krokům překračujícím hranice spolupráce s cílem neohrozit klientovo bydlení. Dalším rizikem je nízký vliv realizátora sociální práce na poskytovatele bytového fondu. Přístupy se často mísí, v samotném jádru pak jde o to, do jaké míry sociální pracovníci zahrnují požadavky klientů do probíhajících intervencí a do jaké míry zahrnují požadavky dalších aktérů, jako např. obcí, poskytovatelů bydlení, sousedů (Vávrová, Gojová, 2017).

Výše byla představena podoba sociální práce v sociálním bydlení a byly prezentovány podoby sociální práce doprovázející sociální bydlení a specifická dilemata, se kterými se potýká, jako je nastavení intenzity a frekvence intervencí, (ne)dobrovolnost spolupráce, dilema pomoci a kontroly



ve vztahu k vlastníku/pronajímateli bytového fondu aj. Sociální bydlení je novým nástrojem a o úloze sociální práce toho prozatím moc nevíme. Proto je ústřední otázkou článku, jak klienti projektu interpretují úlohu sociální práce v sociálním bydlení.

METODOLOGIE

V tomto článku představuji parciální data své disertační práce. Cílem výzkumu bylo zjistit, jak klienti projektu Sociálního bydlení ve městě Ostrava interpretují úlohu sociální práce v sociálním bydlení. Tento cíl jsem naplňovala skrze kvalitativní výzkumnou strategii, která je vhodná, pokud chceme odhalit významy, které daní aktéři přikládají vztahům a pojmům v jimi vnímané sociální realitě (Denzin, Lincoln, 2011) a umožní nám vhled do její jedinečnosti (Loučková, 2014).

Při výběru komunikačních partnerů do výzkumu byl využit **prostý záměrný (účelový) výběr**, při kterém cíleně vyhledáváme takové účastníky, kteří splňují stanovená kritéria a vlastnosti. Kritérii, která jsem si určila, bylo zabydlení klienta ve vybraném projektu sociálního bydlení, a to po dobu minimálně 1 roku, aby byl kontakt se sociální prací dostatečně klientem zmapován a navázán vztah se sociálním pracovníkem. Prostý záměrný výběr jsem doplnila účelovým výběrem přes instituce, v rámci kterého využíváme určitý typ služby či instituce, jež komunikační partneři využívají (Mioviský, 2006). V tomto případě se jednalo o projekt „Sociální bydlení ve městě Ostrava“.

K tomuto se vážou také parametry kritérií vstupu do ostravského projektu, které se řídí výzvou ESF „Operační program Zaměstnanost“³, dále Konceptí sociálního bydlení ČR 2015–2025, ze které Konceptce sociálního bydlení města Ostravy v definici cílové skupiny vychází. Kritéria vstupu do projektu jsou následující: žadatel musí spadat do některé z kategorií definovaných dle ETHOS; musí být zároveň „osobou v bytové nouzi“⁴ (MPSV, 2015). Kritéria příjmu žádostí jsou v rámci ostravského projektu specifická v některých svých parametrech, jako je potvrzení o bezdlužnosti u energetické společnosti; potvrzení o vyplácení dávek z ÚP ČR; bodové hodnocení bytové nouze žadatele (formulář se specifickými kritérii sloužící ke zhodnocení životní situace žadatele). Projekt byl vybrán ze dvou důvodů. Prvním důvodem je diverzita podoby projektů sociálního bydlení na území ČR. Vzhledem k tomu, že projekty nabývají často jiných podmínek (co se týče zadavatelů, pronajímatelů bydlení a poskytovatelů sociální práce), byl vybrán konkrétní projekt. Druhým důvodem byla alarmující bytová nouze na území města, konkrétně vysoký počet osob nacházejících se v bytové nouzi, stoupající počet sociálně-vyloučených lokalit a malý bytový fond obcí (SMO, 2017; Platforma pro sociální bydlení, Lumos, 2019).

Celkem bylo realizováno 16 individuálních polostrukturovaných interview⁵ s klienty sociálního bydlení v Ostravě, které probíhaly v místě bydliště komunikačních partnerů. Technika polostrukturovaného rozhovoru umožňuje vyvážit nedostatky strukturovaného a nestrukturovaného interview, dovoluje klást doplňující otázky a rozhovor přirozeně rozvíjet, na druhé straně umožňuje držet se jádra rozhovoru (Mioviský, 2006). Komunikační partneři s provedením výzkumu souhlasili, byl zabezpečen informovaný souhlas s účastí na výzkumu, v rámci kterého byli ubezpečeni o zachování jejich anonymity a vynechání dalších adresných dat. Předem byli informováni o účelu výzkumu a tématu. Bylo také sděleno, že mohou kdykoli z výzkumu odstoupit. Níže přikládám tabulku specifik komunikačních partnerů, kteří se výzkumu zúčastnili.

³ Z tohoto důvodu je z projektu vyloučena cílová skupina osob v seniorském věku.

⁴ Bytová nouze je vymezena skrze sociální situace osob ve spojitosti s neuspokojenou bytovou potřebou a řídí se kategoriemi dle ETHOS (MPSV, 2015).

⁵ Sběr dat byl uskutečněn v období od 9/2020 do 4/2021.



Tabulka 1: Charakteristika účastníků výzkumu

Označení	Pohlaví	Věk	Vzdělání ⁶	Složení domácnosti ⁷	Typologie ETHOS	Období bytové nouze před vstupem do projektu ⁸
KP1	žena	28	základní	rodina	Nevyhovující	1
KP2	žena	50	středoškolské	dospělý pár	Bez bytu	2,5
KP3	žena	28	základní	rodina	Bez bytu	1,5
KP4	muž	60	středoškolské	dospělý pár	Bez střechy	5
KP5	žena	24	základní	samoživitelka	Nejisté	2
KP6	žena	29	základní	samoživitelka	Bez bytu	5
KP7	muž	57	základní	jednotlivec	Bez bytu	3
KP8	žena	46	středoškolské	samoživitelka	Nejisté	1
KP9	muž	66	základní	jednotlivec	Nevyhovující	3
KP10	žena	22	základní	samoživitelka	Nejisté	3
KP11	žena	46	základní	jednotlivec	Bez bytu	7
KP12	žena	38	základní	samoživitelka	Nejisté	1
KP13	žena	50	základní	samoživitelka	Bez bytu	3
KP14	žena	33	základní	rodina	Nejisté	5
KP15	žena	53	základní	jednotlivec	Nejisté	1
KP16	muž	50	středoškolské	dospělý pár	Nevyhovující	1

Ve shodě s formulací cíle jsem volila jako výzkumný přístup a metodu analýzy dat konstruktivistickou zakotvenou teorií, která odpovídá ontologickým a gnozeologickým požadavkům vycházejícím ze sociálního konstruktivismu a její přístup je založen na existenci více možných realit (Charmaz, 2006; Dudová, 2010). Realita se tvoří z interpretativního procesu, výzkumník tak společně s aktéry výzkumu tvoří realitu novou. Jde tedy o interpretace toho, jak subjekty výzkumu konstruují své reality (Charmaz, 2006). Teoretické vykreslování tak nenabízí přesný obraz studovaného světa, ale vždy jeho interpretativní zobrazení (Charmaz, 2006), což je shodné s ideou konstrukcionismu.

Po provedení rozhovorů s účastníky výzkumu byla data doslovně transkribována a analyzována pomocí postupů konstruktivistické zakotvené teorie. Využila jsem dvě hlavní fáze kódování Charmaz (2006), otevřené kódování (*initial – line by line – coding*), v rámci kterého vytváříme prvotní kódy během procesu pečlivého studia dat, a kódování záměrné (*focused coding*), během kterého jsou hledány podobnosti a nejvýznamnější počáteční kódy. V rámci této fáze jsou syntetizována a tříděna data.

VÝSLEDKY

Termínem „sociální pracovník/ce“ mám na mysli výhradně sociální pracovnice projektu „Sociální bydlení ve městě Ostrava“, na těchto pozicích pracovaly v době sběru dat pouze ženy.

Sociální pracovník jako volba nebo povinnost

V rámci představení projektu bylo uvedeno, že spolupráce sociálního pracovníka a klienta je obligatorní. Tato rovina je reflektována i samotnými komunikačními partnery, přičemž někteří z nich hovoří o tom, že spolupráci berou jako nedílnou, běžnou součást projektu, „berou to tak, jak to je“. KP10: *„Je to jako povinné, ale mně to nějak nevadilo, nebo neobtěžovalo mě to, jakože prostě*

⁶ Uvedené středoškolské vzdělání bylo vždy ukončeno maturitní zkouškou.

⁷ Rodinou chápu domácnost, kde se nachází otec, matka (či pár dospělých osob, starajících se o jedno či více nezletilých dětí).

⁸ Uvádím v letech.



brala jsem to tak, jak to je (...).“ KP14 podobně dodává: „*Jo, nevádí mi to. Beru to tak, jak to je.*“ Klienti se však shodují na tom, že to je „**dobrá pomoc pro ty, kdo si nevědí rady**“. KP7: „*Někdo tu pomoc potřebuje, někdo ne, někdo si poradí třeba sám, ale některé věci si třeba v nich vezmu tu pomoc...*“ Právě výrok KP7 dokládá dvě roviny, které se promítají do konečného vidění povinné spolupráce se sociálním pracovníkem (volba nebo povinnost), a to roviny **soběstačnosti a potřeby pomoci**. Rovněž lze spatřovat rovinu třetí, **jak klienty vnímá soběstačně sám pracovník**. Jsou to právě tyto tři roviny, které ovlivňují typ a rozsah činností, kterým se klienti se sociálním pracovníkem věnují, a také vnímání potřeby sociální práce v sociálním bydlení perspektivou klientů.

Někteří klienti, kteří hovoří o rovině **soběstačnosti** v oblasti vyřizování svých záležitostí, dodávají, že podpory sociálního pracovníka prakticky nevyužívají. Vzhledem k tomu, že je spolupráce povinná, orientuje se pak pouze na kontrolu potvrzení o platbách nájemného (dále viz kategorie „Sociální pracovník jako domovník“). Komunikační partner KP9 hovoří o své soběstačnosti a dodává: „... *já si všechno vyřizuju sám vlastně, to já nepotřebuju... Takže já když potřebuju, tak si zatelefonuju na úřad, vyřídím si, zavolám si na pracák a je to... já jsem jí vždycky ukazoval všechno, že je zapláceno, složenky, jo, tak to ona ví, že já to jako platím všechno.*“ Podobně také KP15 hovoří: „... *ona mi říká, nezapomeňte, musíte vyřídít bydlení. A já už to mám vyřízený. Takže já si vyřídím všechno sama.*“

Druhou rovinou, která ze strany komunikačních partnerů zaznívá, je rovina **potřeby pomoci** od sociálního pracovníka, a to především **ze startu**, v situaci při zabydlení, která souvisí s **orientací v novém prostředí a vyřízením náležitostí potřebných k bydlení**. KP10 hovoří o pomoci při **orientaci v novém prostředí**, která souvisela s údržbou bytu a potenciálními problémy s ním: „... *já zas jsem ráda, že mi pomáhají, protože fakt na začátku jsem potřebovala pomoc, papíry, kde mám podat, to jsem věděla předtím, ale jakože kam mám zajít, jak tam zajít, proč tam zajít, kam, když se stane porucha...*“ KP16 hovoří o **vyřizování ohledně zajištění smluv od energetických společností**: „... *ta se mnou už vyřizovala veškeré ty smlouvy a pomáhala mi vlastně i s energií a se vším.*“ **Pomoc** ze strany sociálního pracovníka je zřetelná také v oblastech týkajících se **vybavení domácnosti**. KP12 hovoří o pomoci sociální pracovnice v **oblasti vyřízení dávek hmotné nouze** za účelem pořízení vybavení do nové domácnosti: „... *když jsem se tady nastěbovala, tak jsem si dávala tu žádost, a to mi poradila i (jméno sociální pracovnice), já jsem to nikdy nedělala na ledničku, pračku a takové blbosti.*“

Výše byly představeny výroky komunikačních partnerů, kteří hovořili o situaci zabydlení a pomoci ze startu. Naopak KP16 vidí rovinu sociální práce jako velice potřebnou **i v průběhu bydlení, přičemž zdůrazňuje, že by podpora již mohla probíhat v menší intenzitě**: „*Já jsem právě naopak rád, že to vůbec je, a dokonce jsem i uvažoval, že bych si to prodloužil. Ze by to už nebylo takové pevnější, ale že vždycky se můžu na ni obrátit.*“ Hovoří také o **situaci, kdy by podpora ze strany sociální práce mohla být ukončena zcela**, tu dává do **souvislosti se stabilitou bydlení**: „... *že by už prostě třeba i prodloužení té smlouvy, protože to obnovují co půl roku, tak že by to bylo na delší čas, třeba co rok. Protože ten půlrok uteče jak voda.*“ Výrok KP10 směřuje ke **vnímání klesající míry potřeby podpory**, která na počátku spolupráce byla vyšší, postupem času se však sociální práce stává spíše nepotřebnou či nutnou povinností: „... *fakt na začátku jsem potřebovala pomoc... a pak až jsem bydlela tady rok tak říkám si asi už přejdem a ona mi říká ne, musíme spolu být dva roky...*“ KP10 však dodává, že se **spolupráce začala orientovat pouze na kontrolu placení nájemného** a probíhá ve formě krátké návštěvy: „... *je to takzvaná příjemná návštěva, sice pětiminutová, ale...*“ Právě uvedené **opět odvodí vnímání míry soběstačnosti**, prezentované výše.

Jinou variantou situace vysoké vnímané míry soběstačnosti je, že v interpretacích komunikačních partnerů vystupuje sociální pracovník v roli „**nevyžádané pojistky**“ pro klienty v oblasti činností zaměřených na udržení bydlení. Tato pomoc není klienty vnímaná jako nezbytná, která odráží, jak soběstačně vnímá své klienty pracovník. KP3 hovoří o aktivitě sociální pracovnice v **oblasti hlídání termínů podání formulářů o žádosti o dávku** a o tom, že si dokáže vše **vyřídít sama**: „... *ona mi připomíná, že co já mám kdy zaplatit a kdy si podat nějaké ty dávky, to já už si tam pak zanesu sama, to já vím, kde to je, i ten úřad a tak, to já jsem zase schopná tam zajet v pohodě... asi bych si vzpomněla, jo, už vím, že kdy se to odevzdává, to je furt stejně, ona mi to připomíná automaticky, ale tak kdybych*



náhodou zapoměla, tak vím, že ona mi to připomene, že mi to řekne.“ Podobně také KP15: „Já i to, (jméno sociální pracovnice) mi říká, nezapomente, musíte vyřídit bydlení. A já už to mám vyřízený...“ V interpretacích komunikačních partnerů jsem identifikovala také **kombinaci obou předchozích rovin**, kdy rovina soběstačnosti je doplněna rovinou pomoci pouze v některých situacích. O kombinaci dvou rovin (soběstačnosti a potřeby pomoci) hovoří také KP14 a dodává, že se sociálním pracovníkem komunikuje v oblasti **předání informací**, případného „doptání se“, následně pak **vyřizuje opět sama**: „Ne, nechodí se mnou, nikde ji s sebou neberu, nemám k tomu důvod, dokážu si všechny svoje věci vyřídit sama, to je jedna věc... když jako něco nevím, tak se zeptám, třeba jako co dělat jo nebo, no tak jak u toho bytáku, ale jinak já jsem samostatná, já si poradím, takhle všechno už znám, tak to si dělám sama, na úřad zajdu sama.“ KP8 podobně dodává: „Třeba tu sociálku, to už jsem věděla dřív, a tak to víte, on jenom schválila, že se nemusí chodit, že nemusím vyřizovat. Jinak papíry jí nedávám, já si to vyřizuju všechno sama.“

Sociální pracovník jako odborník

Sociální pracovník také vystupuje v interpretacích klientů jako jakýsi **odborník, poskytující vysvětlení a objasnění**. KP5: „Vždycky když jsem něco nerozuměla, tak mi vždycky poradila, řekla mi...“ KP14: „Já jsem vlastně byla na tom bytáku... a říkala jsem si, co tím myslela jako? (pracovnice bytového úřadu) ... takže jsem v tu chvíli jsem volala paní (jméno sociální pracovnice projektu) a ptala jsem se jako, co to je...“

Sociální pracovník je pro klienty také **zdrojem informací**. Komunikační partneři se často **informují ohledně své finanční situace**. KP14: „... takže ona akorát jestli je zaplacené, no, a teď ty peníze... jak nepřišly od toho listopadu, jak to bylo, tak to jsem se ptala, že co mám dělat.“ KP6: „Většinou když mi třeba opozdí penízky nebo když mi přijde třeba doplatit něco nebo třeba, že mi jako ještě třeba nepřišlo, elektrína, jak je to možné nebo proč, tak tam zavolám nebo jdem tam, jo...“ KP15 hovoří o sociálním pracovníkovi jako o **odborníkovi, který se orientuje v oborové praxi**: „... ona zase ví všechny ty paragrafy a zná takový ty háčky. Já to neznám, ona jo, takže ví, co si ta sociální pracovnice může dovolit.“ Ve shodě KP13 využívá pomoc sociální pracovnice při komunikaci s úřady, kterou **odůvodňuje vzděláním** sociální pracovnice, které je pro úkon adekvátní: „Určitě. Pokud se stane věc, kterou potřebuju řešit s úřady a nevím jak na to, tak určitě ano. Protože ona má na to školu, já ne.“ Klienti zdůrazňují úlohu sociálního pracovníka v oblasti pomoci s **finančními záležitostmi**. KP16: „... řešíme ještě předchozí dluhy.“ KP12: „Já jsem chtěla vyřídit alimenty... a já jsem nevěděla, jak to mám zvyšit. Tak mi poslala ty papíry a co kam mám napsat, kde co vyplnit.“ KP12 podobně hovoří: „... školky stojí za jednoho 1000,-, tak já jsem byla úplně na prášky a teď jak mám tu paní, tak ona mi vlastně pomáhá to všechno vyřídit.“ KP3 podobně mluví o **dávkové administrativě**: „Hodně papíry spolu řešíme, jo, papíry na vyřízení prostě... kdy si podat nějaké ty dávky.“ KP11 také dodává: „To mi pomáhala teda s téma penězma to vypsát.“

Sociální pracovník neposkytuje pouze rady ohledně postupů, ale **je také jejich „učitelem“**. KP13: „Ona si se mnou sedne a říká mi, za tři měsíce nájem, když tu máte nějaký nedoplatek, nebo vám něco přišlo zpátky, to tu všechno musí být. Nebo nájemní smlouva nová, nebo něco k tomu bydlení. Takže vlastně jsem se naučila od ní jak a co bude dál, protože ona se mnou nebude pořádk. Takhle na ní vidím, co mám mít a co nemám. Ona mi vždycky říká, díváte se?“

Klienti se na sociálního pracovníka obrací také z důvodu **„rozumné“ rady ohledně postupu a možností** při řešení situace, ve které se nachází. KP2 hovoří: „Taky, ale taky když chcete, poradí, co je jako, jak to říct, co je jako nejrozumnější pro to provést v té situaci.“ KP18: „Měl jsem tu jeden konflikt kvůli pejska. To ženské tady takové staré si šly hned stěžovat někde vejs, že prý stěká. Tak jsem to řešil s paní (jméno sociální pracovnice projektu), že co mám dělat, jestli jim něco napíšeme.“ Sociální pracovník také **radí ohledně toho, kam se obrátit**. KP10 podobně dodává: „... protože fakt na začátku jsem potřebovala tady pomoc... jakože kam mám zajít, jak tam zajít, proč tam zajít...“ KP12 hovoří o informacích v době pandemie: „... tedka, jak byl ten covid, tak jsme řešili, testy, doktory domluvit, kam zajít, jak se objednat...“



Sociální pracovník jako mocný patron klientů

Sociální pracovník vystupuje v interpretacích klientů v roli **patrona, který stojí při nich a poskytuje klientům zastání**. KP16: „... máme vlastně takovou patronku nad sebou jako z magistrátu města, která nám hodně pomáhá, když mám nějaké trable, tak ona mi to pomáhá prostě vyřešit.“ KP15 podobně dodává: „... určitě v týhle době jsou zapotřebí ty sociální pracovníce, protože aspoň trochu nějaký malinký zastání...“ Sociálního pracovníka vnímá KP15 jako **zástupce, který má vybudovanou oficiální pozici v systému a tím se stává „mocnějším“**: „Já říkám ale pozor, to není nikdo z ulice, to je oficiální sociálka... to není nějaké, že si to vytáhnou z nosu, to je oficiální člověk, co dělá na sociálním odboru.“ Podobně také KP16: „Že dělá hodně ten důraz, že byla z magistrátu... a že vlastně ať ti lidi vás tak neodbydou na těch úřadech, protože když jednáte za sebe, tak kolikrát se k ničemu ani nedopídíte... Kdežto když je tam, tak je to takové, má to úroveň.“ Pozici pracovníka ve **spojitosti s jednáním na úřadech** klienti využívají také v situacích, které by zvládli vyřešit vlastními silami, ale **kteřé jsou jim nepříjemné**. KP5: „... kolikrát se mnou zašla třeba na úřad, že někdo tam byl třeba nepříjemný nebo tak, tak ona tam zašla, vyřešila to...“ Podobně také KP14: „... udělala jsem si tu ten dluh malý, takže, to jsem ji taky říkala... tak aby jim to tam řekla vlastně.“

Role zástupce nevyznívá v souvislosti pouze s úřady a úředníky, ale také **ve spojitosti se sousedy**. KP15 hovoří o sociálním pracovníkovi jako o **svědkovi** události na úřadě, který by měl „svědčit“ v klientčin prospěch a dosvědčit jí událost před sousedy: „Já si vyřídím všechno... ale pokud to jde, tak chci mít za sebou toho svědka, že kdyby oni mi zase udělali nějaký problém, tak prostě řeknu, prosím vás řekněte jim, co jsem mluvila...“ **Klienti hovoří také o doprovodu sociálního pracovníka na úřad i jiné instituce**. KP5: „... pomohla mi, kolikrát se mnou zašla třeba na úřad.“ KP4 hovoří o pomoci s doprovodem na úřad v situaci placení nájemného: „... třeba spolu zajdem i na obecní úřad zaplatit to ubytování...“ KP13 podobně dodává: „Ona půjde se mnou to vyřídít, když já ji poprosím, budete tak laskavá... tak ona řekne ano, půjdu s váma.“

Sociální pracovník jako zástupce a zprostředkovatel

Sociální pracovník často v interpretacích vystupuje jako odborník v roli **zástupce pro jednání s úřady a institucemi**. Hojně je vnímáno jednání s úřady jménem klientů, kdy sociální pracovník je klienty „pověřen“, aby zjistil (či úřadům sdělil) patřičné informace. Informace se většinou týkají finanční situace klientů, konkrétně **ne/zaplacení výdajů souvisejících s bydlením či informace termínu, kdy by měly dorazit dávky ze systému soc. zabezpečení**. KP7: „Já taky neříkám, že jsem perfektní, teč třeba jí zavolám a to, něco zjistit... nebo tam zavolá a je to, to by mi mělo přijít, to by mi mělo přijít...“ KP6 také podobně dodává: „... kdybych třeba náhodou se opozdila s platbou... tak vím, že i zjistí a zavolá, že je to poslané.“ S výše uvedeným také souvisí **pomoc či podpora poskytnutá skrze síťování na služby**, které zajišťují další řešení zakázek klientů, na které se pomoc sociálního pracovníka projektu nevztahuje. Klienti hovoří o službách **potravinové pomoci**: KP12: „To stravování mi pomáhala, ohledně toho mi vyřizovala...“, a službách věnujících se **pomoci v řešení dluhové situace, skrze zajištění dluhového poradce**: KP1: „Jojo, dluhový takový nějaký... protože mám exekuci a chci to řešit... takže vlastně říkala, že nějaký poradce bude.“ Také KP8 podobně hovoří: „Ale jinak hlavně řešíme finance, ty bezdluhové poradny pro dlužníky...“ Pomoc se také týká **zajištění nadací**: KP13: „... řeším s ní nadace, protože vlastně jsem svobodná maminka, takže máme patrona...“, či **potřebných dokladů**: KP4: „... a teď mi říkala paní, bo já si chcu vyřídít znovu průkaz ZTP... jsem ho měl propadnutý, tak říkala, že to musím přes ni jedine.“

Sociální pracovník jako opora

Sociální pracovník v interpretacích klientů nevystupuje pouze jako profesionál, ale také jako součást **„kamarádsko-profesionálního vztahu“**, což vhodně ilustruje výrok KP15: „... my máme takovej kamarádsko-profesionální vztah. Že pokecáme i o pejskovi, o počasí, o vaření, zeptá se mě, jestli něco od ní potřebuju, nějaký problémy jestli mám, nebo cosí.“ KP16 podobně dodává: „... myslím, že máme takový pěkný vztah. Máme spolu ty dva roky a já se na ni těším, ona se tady taky vždycky



těší a to, co se má splnit, se splní vždycky. Ano je to takhle, takový kamarádsko–profesionální vztah.“ KP2: *„Takhle, nejdřív se vlastně probeře to pracovní, řekneme, to důležité a potom si třeba pokecáme, třeba paní má ráda pejsky... tak o tom si povídáme.“* KP5 hovoří o vnímání sociální pracovnice jako **kamarádky či důvěrnice**: *„... zeptá se, jak se mám, je to takové jako je to moje kamarádka, já ji ani neberu jako sociálního pracovníka, takže řešíme všechno prostě.“* KP7 podobně mluví o neformálním povídání se sociální pracovnicí: *„My vždycky pokecáme dobře... co a jak je nového nebo tak.“* KP15: *„... mně se to takhle líbí, že člověk může pokecat jako s kamarádkou, ale přitom to bere profesionálně.“* Sociální pracovník je také pro klienty **„důvodem někomu říct své problémy“**. KP8: *„... ona je naopak jediná, která mi chodí na návštěvy, takže mám důvod někomu říct své problémy a že ona nám vždycky poradí.“* KP3: *„... hodně se ptá, jak se máme, jak se nám bydlí, jestli něco nepotřebujem.“* KP2: *„Oni vlastně cokoliv mi říkají, že pokud potřebujem takhle s něčím poradit nebo něco, tak kdykoliv můžem zavolat... ať se to týká čehokoliv.“* Z interpretací klientů vyplývá také důležitá rovina – **nebýt na to sám**. Sociální pracovník v následných interpretacích vystupuje jako **opora klientů**. KP12: *„... tak já jsem byla úplně na prášky a teď jak mám tu paní, tak ona mi vlastně pomáhá, to všechno vyřídit.“* KP6: *„Určitě i taková opora, když si nevím rady, tak prostě vím, kde se mám obrátit.“* KP4: *„... máme oporu ve všem, co potřebujeme, vždycky to přes paní vyřešíme.“*

Sociální pracovník jako domovník

Spolupráce se sociálním pracovníkem vyvstává z interpretací klientů v oblasti **pomoci s bytovou situací**. U zrodu stojí **zprostředkování sociálního bydlení**. KP1: *„... tak jsem nakonec pak šla za paní, co vyřizovala tenhle byt, tak ona se přišla podívat, tak jako řekla, že to je katastrofa, že okamžitě mě zařadí do toho vlastně projektu...“* KP5: *„... měla jsem tam majitele a on mě prostě ze dne na den vyhodil, tak jsem šla za paní a ona mi tím pomohla, jsem ráda no.“* KP4: *„A pak nám to paní domluvila tady, zařídila, tady přes obecní úřad, že jsme dostali tady ten byt.“* KP12 hovoří o **pomoci s procesem prodloužení smlouvy**: *„Hlavně od toho bydlení taky, kde co jako doložit, nebo prodloužit jo smlouvu a tak jo, tak s tím mi pomáhá třeba ještě.“* Roli domovníka sociální pracovník zastává také vzhledem k tomu, že se nachází v pozici **hlídače plateb nájemného a souvisejících služeb**. KP14: *„... ale potom si vlastně ofotí ten nájem, že je zaplacené jo.“* KP10: *„... se mnou není velká práce, jak se říká, protože jediný co, tak jsem jako dokládala, že platím nájem, že...“* KP9: *„... já jsem jí vždycky ukazoval všechno, že je zaplaceno a tak, složenky...“* Role domovníka se prolíná také do pomoci **vyřídit opravy v bytě, kdy je sociální pracovník zprostředkovatel kontaktu s opraváři, bytovým odborem aj.** KP10: *„... jakože kam mám zajít, jak tam zajít, proč tam zajít, kam když se stane porucha...“* KP12: *„No a pak taky jsme řešily, že třeba když dlouho prší, tak tady mám plíseň. Aji když se netopí, tak je tady zima aji ty okna, že ony netěsní, jak by měly (...) já jsem řešila minule s ní a ona mi říkala, že mi dá telefonní číslo...“*

DISKUSE A ZÁVĚR

Z výzkumu vyplynulo, že sociální pracovník vystupuje v interpretacích klientů v několika rolích, mezi které patří role odborníka, který poskytuje rady ohledně orientace v praxi, především v dávkové administrativě či při jednání s úřady; patrona klientů, který je jejich oficiálním zastáncem, který má vydobytu svou pozici (před sousedy, úřady); zprostředkovatele, síťujícího klienty na další organizace a služby; opory, poskytující zastání, jsou součástí kamarádsko–profesionálního vztahu; domovníka střežícího řádné úhrady nájemného a služeb souvisejících s bydlením. Sociální pracovník se v interpretacích objevuje také jako volba nebo povinnost, příklon k jednomu či druhému je ovlivněn třemi rovinami, vnímání soběstačnosti klienta pracovníkem; klienty vnímanou soběstačností či klienty vnímanou mírou potřeby pomoci. Tyto tři roviny ovlivňují typ a rozsah činností, kterým se klienti se sociálním pracovníkem věnují, a také vnímání potřebnosti sociální práce ze strany klientů. V některých případech však vzniká rozpor, který se odráží v klienty vnímané (ne)dobrovolnosti poskytované podpory. Některým klientům, přesto, že vnímají, že sociální práci nepotřebují, je (ač



ve snížené intenzitě) poskytována. Jedná se o situace „připomínání“ termínů podávání dávkových formulářů, povinné dvouleté spolupráce i přes přání podporu již ukončit. Klienti, kteří se vnímají jako soběstační, podporu sociálního pracovníka prakticky nevyužívají, ta se pak orientuje pouze na kontrolu potvrzení o platbách nájemného a služeb. Potřeba pomoci od sociálního pracovníka je reflektována především v situaci při zabydlení, související s orientací v novém prostředí a vyřízením náležitostí potřebných k bydlení. Zaznívala i potřebnost sociální práce v průběhu bydlení, přičemž je podotýkáno, že by mohla být poskytována již v menší intenzitě. Implikace pro výkon sociální práce v sociálním bydlení tak směřují k individuálnímu nastavení intenzity podpory, dle potřeby klienta. Ve vztahu k prezentovaným rolím se role domovníka dominantně objevuje v interpretacích klientů, kteří chápou sociální práci jako povinnost. V ostatních jmenovaných rolích je pracovník zastoupen u těchto klientů spíše ve fázi adaptační, posléze převažuje jeho vnímání jako „domovníka“, který má v kompetencích kontrolu klientů ohledně plateb za nájemné a služby související s bydlením. V situacích, kdy je sociální práce chápána jako volba, vystupuje sociální pracovník spíše v rolích nekontrolujících, jako patron, odborník, zprostředkovatel a opora, roli domovníka zastává taktéž, je však promíšena s dalšími rolemi a není natolik výraznou či v interpretacích převažující. Zjištění ukázala, že sociální práce je z perspektivy klientů vítanou i potřebnou, pouze však v závislosti na požadované míře podpory. Významným faktorem, který ovlivňuje požadovanou intenzitu podpory, je také čas. Ukázalo se, že podpora ze strany sociálního pracovníka je vyžadována především ze startu v adaptační fázi, dále by mohla být v některých případech poskytována ve snížené intenzitě či by mohlo dojít k ukončení spolupráce. Článek mapuje doposud neprobádanou oblast sociální práce v sociálním bydlení a nabízí perspektivu klientů. Zajímavým přínosem by mohlo být rozšíření o perspektivu samotných pracovníků sociálního bydlení.

POUŽITÉ ZDROJE

- ALEXANDER, C., CHARLES, G. 2009. Caring, Mutuality and Reciprocity in Social Worker Client Relationships: Rethinking Principles of Practice. *Journal of Social Work*, 9(1), 5–22.
- ATHERTON, I., McNAUGHTON NICHOLLS, C. 2008. „Housing First” as a Means of Addressing Multiple Needs and Homelessness. *European Journal of Homelessness* [online]. London: Centre for Housing Research, University of St Andrews National Centre for Social Research. [23. 6. 2021]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/242518674_‘Housing_First’_as_a_means_of_addressing_multiple_needs_and_homelessness
- BANKS, S. 2013. Negotiating Personal Engagement and Professional Accountability: Professional Wisdom and Ethics Work. *European Journal of Social Work*, 16(5), 587–604.
- BARBALET, J. 2006. Social Role. In: TURNER, B. S. (Ed.). *The Cambridge Dictionary of Sociology*. Cambridge: Cambridge University Press, 583–584.
- BENJAMINSEN, L., DYB, E. 2010. *Homelessness Strategies and Innovations* [online]. Brussels: FEANTSA. [9. 12. 2020]. Dostupné z: <https://www.feantsaresearch.org/en/other-observatory-publications/2010/03/03/homelessness-research>
- BIDDLE, B. J. 2013. *Role Theory: Expectations, Identities, and Behaviors*. Cambridge: Academic Press.
- BRAGA, M., PALVARINI, P. 2013. *Social Housing in the EU* [online]. Brusel: European Parliament. [10. 11. 2020]. Dostupné z: [https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/IPOL-EMPL_NT\(2013\)492469](https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/IPOL-EMPL_NT(2013)492469)
- BUSCH-GEERTSEMA, V. 2013. *Housing First Europe: Final Report* [online]. Bremen: GISS. [20. 6. 2020]. Dostupné z: <http://www.habitat.hu/files/FinalReportHousingFirstEurope.pdf>
- BUSCH-GEERTSEMA, V. 2012. The Potential of Housing First from a European Perspective. *European Journal of Homelessness*, 6(2), 209–216.



- CLAPHAM, D. 2003. Pathways Approaches to Homelessness Research. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 13(2), 119–127.
- COOPER, J., WALSH, Ch. A., SMITH, P. 2009. A Part of the Community: Conceptualizing Shelter Design for Young, Pregnant, Homeless Women. *Journal of the Association for Research on Mothering*, 11(2), 122–133.
- CREE, V., JAIN, S., HILLEN, P. 2014. The Challenges of Measuring Effectiveness in Social Work: A Case Study of an Evaluation of a Drug and Alcohol Referral Service in Scotland. *British Journal of Social Work*, 46(1), 277–293.
- CRONLEY, C. 2010. Unraveling the Social Construction of Homelessness. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*, 20(2), 319–333.
- ČERNÁ, E. 2019. *Z ulice do bytu: Sociální práce v procesu reintegrace do bydlení*. Praha: SLON.
- DENZIN, N. K., LINCOLN, Y. S. (Eds.). 2011. *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. London, New Delhi, Singapore: SAGE Publications.
- DUDOVÁ, R. 2010. Kvalitativní metodologie sociologického výzkumu: konstruktivistická grounded theory a „rozumějící rozhovor“. In: ŠUBRT, J. a kol. *Soudobá sociologie IV*. Praha: Karolinum, 364–383.
- FARRUGIA, D., GERRARD, J. 2016. Academic Knowledge and Contemporary Poverty: The Politics of Homelessness Research. *Sociology*, 50(2), 267–284.
- FEANTSA. b. r. *ETHOS – Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení v prostředí ČR* [online]. Brusel: FEANTSA. [1. 6. 2021]. Dostupné z: https://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf
- FEATHERSTONE, B., BROADHURST, K., HOLT, K. 2012. Thinking Systemically – Thinking Politically: Building Strong Partnerships with Children and Families in the Context of Risk Inequality. *British Journal of Social Work*, 4, 618–633.
- FOLDYNOVÁ, I., ŠOTKOVSKÝ, I., HRUŠKOVÁ, A., DĚDIČ, L. 2016. *Analýza struktury obecních bytů v ČR* [online]. Ostrava: PROCES – Centrum pro rozvoj obcí a regionů. [10. 3. 2020]. Dostupné z: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:HgIGkA_10LQJ:https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Analýza_struktury_obecnich_bytu_v_CR_TB05MPSV008.pdf/dd93c749-28a4-78f1-a976-7aa939fdb5c5&cd=1&hl=cs&ct=clnk&gl=cz
- GITTERMAN, A., GERMAIN, C. B. 2008. *The Life Model of Social Work Practice: Advances in Theory and Practice*. New York: Columbia University Press.
- GOFFMAN, E. 1991. *Všichni hrajeme divadlo. Sebe prezentace v každodenním životě*. Praha: Nakladatelství studia Ypsilon.
- GOJOVÁ, A., GLUMBÍKOVÁ, K. 2015. (Bez)mocná sociální práce jako zdroj zplnomocnění? *Sociální práce / Sociálna práca*, 2015(5), 52–63.
- GOJOVÁ, A., SOBKOVÁ, H. 2007. Využití úkolově orientovaného přístupu v současných podmínkách české sociální práce. *Sociální práce / Sociálna práca*, 7(1), 87–95.
- HARÁKOVÁ, R. 2019. *Úvodní fáze práce s klientem a principy profesionálního vztahu* [online]. Praha: MPSV. [6. 7. 2021]. Dostupné z: http://socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/metodiky/Proces_SP_s_klientem_v_SB.pdf
- HLADKÁ, M. 2017. *Současný stav financování sociálního bydlení* [online]. Praha: ANNO. [9. 12. 2020]. Dostupné z: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:E05XafbpYRkJ:anno-cr.cz/wp-content/uploads/2018/08/Marie-Hladk%25C3%25A1-Sou%25C4%258Dasn%25C3%25BD-stav-financov%25C3%25A1n%25C3%25AD-soci%25C3%25A1n%25C3%25ADho-bydlen%25C3%25AD.pdf+&cd=1&hl=cs&ct=clnk&gl=cz>
- CHARMAZ, K. C. 2006. *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*. London: SAGE.
- JANEBOVÁ, R. 2020. Role sociální práce v opresi matek samoživitelek ze strany kulturní politiky neoliberálního státu. *Gender a výzkum*, 21(1), 154–181.



- JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. 2008. *Sociální práce. Mezi pomocí a kontrolou* [online]. Hradec Králové: Gaudeamus. [20. 6. 2021]. Dostupné z: https://www.prohuman.sk/files/2007_sbornik_SP_mezi_pomoci_a_kontrolou.pdf
- JOHNSTONE, M., LEE, E., CONNELLY, J. 2017. Understanding the Meta-Discourse Driving Homeless Policies and Programs in Toronto, Canada: The Neoliberal Management of Social Service Delivery. *International Social Work*, 60(6), 1443–1456.
- KOCMAN, D., KLEPAL, J. 2016. *Prostupné bydlení: evaluace*. Praha: Agentura pro sociální začleňování.
- KOCMAN, D., KLEPAL, J. 2014. *Bydlení a sociální začleňování: kvalitativní analýza trajektorií uživatelů dostupného bydlení* [online]. Praha: Agentura pro sociální začleňování. [26. 6. 2021]. Dostupné z: https://www.socialni-zaclenovani.cz/wpcontent/uploads/VD_Bydleni_a_socialni_zaclenovani.pdf
- LAAN van der, G. 1998. *Otázky legitimity sociální práce / pomoc není zboží. Texty k sociální práci. Svazek 1*. Ostrava: Nakladatelství Albert, Zdravotně-sociální fakulta Ostravské univerzity.
- LINDOVSKÁ, E. 2013. Způsoby zvládání obtížných situací v kontextu bezdomovectví. *Sociální práce / Sociální práce*, 4, 110–124.
- LORENZ, W. 2007. Practising History: Memory and Contemporary Professional Practice. *International Social Work*, 50(5), 597–612.
- LOUČKOVÁ, I. 2014. Výzkum v sociální práci – problémy a možnosti. In: BAUM, D., GOJOVÁ, A. *Výzkumné metody v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 21–36.
- LUX, M., MIKESZOVÁ, M. 2013. Faktory úspěšné reintegrace bezdomovců a nástroje bytové politiky pro řešení bezdomovství v ČR. *Sociologický časopis / Czech Sociological Review*, 49(1), 29–52.
- LUX, M., MIKESZOVÁ, M., SUNEGA, P. 2010. *Podpora dostupnosti bydlení pro lidi akutně ohrožené sociálním vyloučením – mezinárodní perspektiva a návrhy opatření v ČR*. Praha: Sociologický ústav AV ČR.
- MACHOVÁ, Z. 2019. Sociální bydlení v Konceptci sociálního bydlení ČR 2015–2025 [online]. Praha: MPSV. [3. 1. 2021]. Dostupné z: http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/metodiky/Metodika_soci%C3%A1ln%C3%AD_pr%C3%A1ce_v_soci%C3%A1ln%C3%ADm_bydlen%C3%AD.pdf
- MÁCHOVÁ, L. 2018. *Přehled systémů sociálního bydlení ve vybraných evropských zemích a jejich komparace* [online]. Praha: MPSV. [9. 12. 2020]. Dostupné z: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:uwASR1MBLUJ:www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/Analzyz/Prehled_systemu_socialniho_bydleni.pdf+&cd=1&chl=cs&ct=clnk&gl=cz
- MAREK, J., STRNAD, A., HOTOVCOVÁ, L. 2012. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Praha: Portál.
- MATOUŠEK, O. 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál.
- MERTON, R. K. 1968. *Social Theory and Social Structure*. Glencoe: Free Press.
- MIKULEC, M., PAZLAROVÁ, H. 2019. *Sociální práce v sociálním bydlení* [online]. Praha: MPSV [3. 1. 2021]. Dostupné z: http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/metodiky/Metodika_soci%C3%A1ln%C3%AD_pr%C3%A1ce_v_soci%C3%A1ln%C3%ADm_bydlen%C3%AD.pdf
- MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada.
- MMR. 2018. *Věcný záměr zákona o státní podpoře obcí na pořízení a provoz sociálního bydlení* [online]. Praha: MMR. [23. 4. 2019]. Dostupné z: https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2018/10/VZ-ZSB_11-9-2018_oprava.pdf
- MPSV. 2019. *Zákon o sociálním bydlení* [online]. Praha: MPSV. [7. 2. 2020]. Dostupné z: <http://socialnibydeni.mpsv.cz/cs/co-je-socialni-bydleni/zakladni-informace-o-sb/zakon-o-sb>
- MPSV. 2015. *Koncepce sociálního bydlení v České republice 2015–2025* [online]. Praha: MPSV. [3. 5. 2019]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>
- MPSV. 2013. *Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v České republice do roku 2020* [online]. Praha: MPSV. [3. 5. 2019]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/16893/bezdomovectvi.pdf>



- MUSIL, L. 2020. Interpretace očekávání těch druhých sociálními pracovníky. *Sociální práce / Sociálna práca*, 20(6), 5–22.
- NEDELNÍKOVÁ, D. 2019. *Sociální bydlení v Koncepti sociálního bydlení ČR 2015 – 2025* [online]. Praha: MPSV. [3. 1. 2021]. Dostupné z: http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/metodiky/Metodika_soc%C3%A1ln%C3%AD_pr%C3%A1ce_v_soc%C3%A1ln%C3%ADm_bydlen%C3%AD.pdf
- 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.
- ORNELLAS, A., SPOLANDER, G., ENGELBRECHT, L. K., SICORA, A., PERVOVA, I., MARTÍNEZ-ROMÁN, M., STRYDOM, M. 2019. Mapping Social Work Across 10 Countries: Structure, Intervention, Identity and Challenges. *International Social Work*, 62(4), 1183–1197.
- PADGETT, K. D. 2007. There's no Place Like (a) Home: Ontological Security Among Persons With Serious Mental Illness in the United States [online]. *Social Science & Medicine*, 64(9), 1925–1936.
- PAYNE, M. 2014. *Modern Social Work Theory*. New York: Oxford University Press.
- PAYNE, M. 2011. *Humanistic Social Work: Core Principles in Practice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- PIAT, M., POLVERE, L., KIRST, M. et al. 2015. Pathways into Homelessness: Understanding How Both Individual and Structural Factors Contribute to and Sustain Homelessness in Canada. *Urban Studies*, 52(13), 2366–2382.
- PIECHOWICZ, M., PIOTROWSKI, A., PASWA-WOJCIECHOWSKA, B. 2014. The Social Rehabilitation of Homeless Women with Children. *Acta Neuropsychologica*, 12(4), 469–482.
- PLATFORMA PRO SOCIÁLNÍ BYDLENÍ, LUMOS. 2019. Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2018 [online]. Praha: Platforma pro sociální bydlení. [9. 12. 2020]. Dostupné z: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:0zyFaB4HeO8J:https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2019/04/Zpr%25C3%25A1va-o-vylou%25C4%258Den%25C3%25AD-z-bydlen%25C3%25AD-za-rok-2018.pdf+&cd=1&hl=cs&ct=clnk&gl=cz>
- PLEACE, N. 2017. *Evropská příručka Bydlení především*. Praha: Úřad vlády ČR – Sekce pro lidská práva.
- PRŮDKOVÁ, T., NOVOTNÝ, P. 2008. *Bezdomovectví*. Praha: Triton.
- REAMER, F. G. 2003. Boundary Issues in Social Work: Managing Dual Relationships'. *Social Work*, 48(1), 121–133.
- RIPKA, Š., ČERNÁ, E., KUBALA, P., KRČÁL, O., STANĚK, R. 2018. The Housing First for Families in Brno Trial Protocol: A Pragmatic Single-Site Randomized Control Trial of Housing First Intervention for Homeless Families in Brno, Czech Republic. *European Journal of Homelessness*, 12(1), 133–150.
- ROLLINS, W. 2020. Social Worker–Client Relationships: Social Worker Perspectives. *Australian Social Work*, 73(4), 395–407.
- SAHLIN, I. 2005. The Staircase of Transition: Survival through Failure. *Innovation – The European Journal of Social Science Research*, 18(2), 115–135.
- SCANLON, K., FERNÁNDEZ ARRIGOITIA, M., WHITEHEAD, C. 2015. Social Housing in Europe. European Policy Analysis [online]. Oxford: Oxford University Press. [3. 5. 2019]. Dostupné z: http://eprints.lse.ac.uk/62938/1/Fernandez_Social%20housing%20in%20Europe_2015.pdf
- SCOTT, J., MARSHALL, G. 2009. *Oxford Dictionary of Sociology*. Oxford: Oxford University Press.
- SMO. 2019a. *Metodika sociální práce v sociálním bydlení* [online]. Ostrava: SMO. [23. 4. 2020]. Dostupné z: http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/metodiky/Metodika_soc%C3%A1ln%C3%AD_pr%C3%A1ce_v_soc%C3%A1ln%C3%ADm_bydlen%C3%AD.pdf



- SMO. 2019b. *Akční plán koncepce sociálního bydlení statutárního města Ostravy* [online]. Ostrava: SMO. [22. 10. 2020]. Dostupné z: <https://socialnizaclenovani.ostrava.cz/bydleni/akcni-plan/>
- SMO. 2017. *Koncepce sociálního bydlení statutárního města Ostravy* [online]. Ostrava: SMO. [3. 5. 2019]. Dostupné z: https://socialnizaclenovani.ostrava.cz/wp-content/uploads/2017/11/FIN_Koncepce-socialniho-bydleni-SMO_logo.pdf
- SNOPEK, J. 2016. *Ukončování bytové nouze rodin a jednotlivců. Východiska, zahraniční praxe, doporučení a strategie*. Brno: Platforma pro sociální bydlení.
- SNOPEK, J., MATOUŠEK, R. 2014. *Metodika. Prostupné bydlení* [online]. Praha. ASZ. [20. 11. 2020]. Dostupné z: https://www.socialni-zaclenovani.cz/wp-content/uploads/Metodika_Prostupne-bydleni.pdf
- SOKAČOVÁ, L. 2019. Sociální bydlení v Koncepci sociálního bydlení ČR 2015–2025 [online]. Praha: MPSV. [3. 1. 2021]. Dostupné z: http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/metodiky/Metodika_soci%C3%A1ln%C3%AD_pr%C3%A1ce_v_soci%C3%A1ln%C3%ADm_bydlen%C3%AD.pdf
- ŠKOBLA, D., CSOMOR, G., ONDRUŠOVÁ, D. 2016. *Uplatnitelnost systému prestupného bývání a „housing-first“ v podmienkach SR*. Bratislava: Inštitút pre výskum práce a rodiny.
- ŠNEJDRLOVÁ, M., MIKULEC, M. 2019. *Sociální bydlení v Koncepci sociálního bydlení ČR 2015–2025* [online]. Praha: MPSV. [17. 6. 2021]. Dostupné z: http://www.socialnibydeni.mpsv.cz/images/soubory/metodiky/Metodika_soci%C3%A1ln%C3%AD_pr%C3%A1ce_v_soci%C3%A1ln%C3%ADm_bydlen%C3%AD.pdf
- ŠPILÁČKOVÁ, M., NEDOMOVÁ, E. 2014. Úkolově orientovaný přístup v sociální práci. Praha: Portál.
- TSEMBERIS, S. J. 2010. *Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*. Minnesota: Hazelden.
- TSEMBERIS, S. J., MORAN, L., SHINN, M., ASMUSSEN, S. M., SHERN, D. L. 2003. Consumer Preference Programs for Individuals Who are Homeless and Have Psychiatric Disabilities: A Drop-In Center and a Supported Housing Program. *American Journal of Community Psychology*, 32(3), 305–317.
- VÁVROVÁ, S., GOJOVÁ, A. 2020. Emerging Models of Social Work Accompanying Housing, or How Czech Social Workers Treat Homelessness in Families with Children, While Having No Legal Support. *Social Work With Children*, (4), 54–70.
- VÁVROVÁ, S., GOJOVÁ, A. 2017. *Modely sociální práce doprovázející bydlení* [online]. Ostrava: Fakulta sociálních studií, Ostravská univerzita, SAD. [19. 6. 2021]. Dostupné z: https://sad-cr.cz/wp-content/uploads/2018/09/SAD_anal%C3%BAza-Modely-soci%C3%A1ln%C3%AD-pr%C3%A1ce-doprov%C3%A1zej%C3%ADc%C3%AD-bydlen%C3%AD.pdf
- VITUS, K. 2017. Policy and Identity Change in Youth Social Work: From Social-Interventionist to Neoliberal Policy Paradigms. *Journal of Social Work*, 17(4), 470–490.
- VÚPSV. 2019. *Sčítání osob bez domova* [online]. Praha: VÚPSV. [1. 7. 2021]. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/fulltext/vz_458.pdf
- WATSON, J., CUERVO, H. 2017. Youth Homelessness: A Social Justice Approach. *Journal of Sociology*, 53(2), 461–475.
- WATTS, L. 2019. Reflective Practice, Reflexivity, and Critical Reflection in Social Work Education in Australia. *Australian Social Work*, 72(1), 8–20.



Jaká negativa může přinášet participace¹

What Negatives Can Participation Bring

Markéta Geregová

Mgr. Markéta Geregová, Ph.D.,² je absolventka doktorského studia sociální práce na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity. Řadu let pracovala ve Společnosti Podané ruce.

Abstrakt

CÍLE: Cílem textu je zodpovědět otázku: Jaká negativa může přinášet participace v kontextu sociální práce? **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Mezi teoretická východiska textu patří kritická sociální práce, demokratický model participace, uznání expertnosti na základě žité zkušenosti s užíváním drog, bezdomovectvím a/nebo prací v sexbyznysu a koncept marginalizace. **METODY:** Kvalitativní výzkumný přístup textu je založen na deduktivní kvalitativní analýze a mnohonásobné případové studii 21 polostrukturovaných rozhovorů s lidmi se zkušeností a pomáhajícími pracovníky. **VÝSLEDKY:** V článku je představeno 6 hlavních okruhů negativních dopadů či důsledků participace, které vyzvaly z výpovědí dotazovaných. Konkrétně se jednalo o psychickou náročnost, narážení na vlastní limity, chybějící formální rámec, nepřijetí profesionály, obtížnou dostupnost a vyhoření. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Popsaná negativa mohou sloužit ke zvědomění souvislostí a možných dopadů participace pro pomáhající pracovníky, lidi se zkušeností, pro manažery a vedoucí služeb, kteří chtějí pracovat participativně, aby mohli těmto negativům předcházet.

Klíčová slova

participace, negativa, pomáhající pracovníci, marginalizace, lidé se zkušeností, uživatelé drog, lidé bez domova, sexuální pracovnice, žitá zkušenost, překážky

Abstract

OBJECTIVES: The aim of the text is to answer the question: What negatives can participation bring in the context of social work? **THEORETICAL BASE:** The theoretical background includes critical social work, a democratic model of participation, recognition of expertise based on lived experience with drug use, homelessness and/or sex work and the concept of marginalization. **METHODS:** The qualitative research approach is based on deductive qualitative analysis, on multiple case studies of 21 semi-structured interviews with helpers and people with experience. **OUTCOMES:** The article presents 6 main areas of negative impacts or consequences of participation, which arose from the statements of respondents: mental demands, reaching one's own limits, lack of a formal framework, non-acceptance of professionals, difficult accessibility, and burnout. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** The described negatives can serve to realize the context and possible impacts of participation for helpers, people with experience, and for service managers who want to work in a participatory way in order to prevent these negatives.

¹ Článek byl podpořen projektem Specifického výzkumu na Katedře sociální politiky a sociální práce, FSS MU v roce 2021.

² Kontakt: Markéta Geregová; geregova@podaneruce.cz



Keywords

participation, negatives, helping workers, marginalization, people with experience, drug users, homeless people, sex workers, lived experience, barriers

ÚVOD

Kontext sociální práce je v tomto textu dán účastí pomáhajících pracovníků a lidí se zkušeností s bezdomovectvím, užíváním drog a/nebo prací v sexbyznysu v participativních projektech. Konkrétně se jednalo o projekty zaměřené na zaměstnávání peer pracovníků v sociálních službách, vytváření a fungování participativních uskupení mimo klasickou síť služeb, využití žité zkušenosti na pozici sociálních pracovníků a zapojování lidí se zkušeností do vysokoškolské výuky na pozici expertů z praxe a dalšího vzdělávání sociálních pracovníků.

Disertační výzkum (Geregová, 2021), ze kterého zde vycházím, byl realizován ve čtyřech velkých městech v České republice. Ukázal, že participace přináší velké množství pozitiv a přínosů pro lidi se zkušeností i pomáhající pracovníky. Zároveň však odhalil i řadu negativ, která ze zapojení do participativních projektů mohou vyplývat. Těm je věnován tento článek.

Díky porozumění úskalím participace se jim můžeme snažit cíleně předcházet nebo je minimalizovat, ať už na pozicích lidí se zkušeností, peer pracovníků či pomáhajících pracovníků a managementu pomáhajících profesí. Identifikovaná negativa také mohou zpřesnit očekávání od zavedení participace a pomoci nastavit takové podmínky, které budou negativa eliminovat, nebo alespoň zmírňovat, případně na ně bude možné účastníky alespoň předem připravit. Uplatnění by měla najít i při plánování participativních projektů, přinést možnost vyvarovat se náročnosti a případných chyb. Pro tvůrce politik a vedení organizací to může být zdroj při zvažování zavádění participace, zvědomění, co participace obnáší, co je třeba nachystat anebo naopak pro rozhodnutí do plnohodnotné participace nejít a zvolit jiný způsob zapojení lidí se zkušeností.

Pro obor sociální práce a jeho rozvoj je důležité reflexi negativ participace otevírat už profesní přípravě sociálních pracovníků.

TEORETICKÁ VÝCHODISKA³

Výzkum vychází z *demokratického modelu participace*, který dle Kemshall a Littlechild (2000) či Warren (2007) klade důraz zejména na možnost rozhodování, získání kontroly nad vlastním životem a dosažení vlivu i v běžném občanském životě. Tedy aby uživatelé služeb neovlivňovali pouze chod a rozvoj služeb (ve smyslu „taking part“), ale došlo k následné akci, redistribuci moci či alokaci zdrojů. K dosažení rovnoprávnosti by mělo dojít i na místech, kde dominuje oprese a sociální vyloučení. Adams (2008) hovoří o zapojení do takových činností, kterými dotyční dosáhne vlivu (viz též vertikální participace např. při tvorbě politických opatření).⁴

Z hlediska zaměření výzkumu je pozornost věnována těm, kteří jsou zřídka slyšet, „*seldom-heard*“ (Warren, 2007; Adams, 2008:33–34) a těm nejobtížněji dosažitelným, „*hard-to-reach*“ (Beresford, Hoban, 2005). Jejich obtížná dostupnost často pramení z *marginalizace*, jak ji definuje například EIGE (2019) či Sirovátka (1997). Marginalizovaný styl života může být odpovědí na sociální exkluzi, stejně tak může k marginalizaci vést sociální exkluze. K marginalizaci taktéž může vést řada faktorů, mj. užívání drog, bezdomovectví, sexuální práce či jejich souběh. Zároveň však mohou být odpovědí na marginalizaci. Podle EMCDDA (2003) užívání drog i další faktory je

³ Teoretická východiska zde představuji záměrně pouze stručně, abych mohla dát adekvátní prostor výpovědím dotazovaných. Komplexně jsou předložena v disertační práci (Geregová, 2021).

⁴ Uvedené aspekty demokratického modelu byly zohledněny při výběru participativních projektů.

možno považovat jak za příčinu, tak za následek sociální exkluze. Přidá-li se navíc k užívání drog další stigma, jako je např. práce v sexbyznysu nebo život bez domova, kumuluje se u lidí s těmito stigmaty znevýhodnění a překážky pro participaci na „běžném“ společenství a ještě více se zhoršuje jejich přístup k sociálnímu zabezpečení a péči.

Obrázek 1: Faktory sociální exkluze – vzájemný vliv



Zdroj: EMCDDA (2003), upraveno autorkou

Ve výzkumu jsem se proto zaměřila na participaci lidí se zkušeností s užíváním drog, bezdomovectvím a/nebo prací v sexbyznysu, jejichž způsob života je marginalizovaný, tj. prováděný vícenásobnou diskriminací a stigmatizací. Někteří z lidí, se kterými jsem výzkum realizovala, měli zkušenost i se dvěma nebo všemi třemi jevy.

U lidí, kteří užívají drogy, vycházím z pojetí závislosti jako naučeného chování a odpovědi na bolest či neuspokojivou situaci, která vznikla na základě kritiky pojetí závislosti jako nemoci (Hart, 2014; Lewis, 2015; Maté, 2020), v českém kontextu zejména Nepustil (2014). U lidí bez domova vycházím ze tří dimenzí (fyzické, sociální a právní), které tvoří domov dle FEANTSA a z typologie ETHOS (Edgar, Meert, 2005), která odlišuje: nevyhovující bydlení, nejisté bydlení a bydlení bez bytu a bez střechy. Z hlediska marginalizace a obtížné dostupnosti jsem zohlednila koncept mnohočetné exkluze v bezdomovectví dle Lindovské (2016).

U lidí pracujících v sexbyznysu se hlásím k pragmatickému a sociálnímu pohledu na sexbyznys, který jej chápe jako výdělečnou aktivitu a používá termín sexuální práce („sex work“). Za klíčové považuje možnost se pro tuto práci rozhodnout volbou a odlišuje dobrovolnou a nedobrovolnou prostituci, tedy obchod s lidmi. Z hlediska marginalizace je klíčová stigmatizace a tabuizace sexuální práce. Prolomení identity lidí v sexbyznysu je může poškodit v osobní rovině, může jim hrozit vydírání, osobní útoky, kritika, ale i trestní postih, což jsou podstatná rizika pro participaci. Z těchto důvodů se taktéž řadí do tzv. obtížně dostupných „hard-to-reach“ a „seldom-heard“, kteří jsou zřídka slyšet a kteří nebývají tradičně zapojováni.

Do participativních projektů mohou vstupovat jak sociální pracovníci, tak lidé z dalších pomáhajících oborů či profesí, z toho důvodu jsem zvolila širší označení – *pomáhající pracovníci*. Z hlediska participace je dle Kemshall a Littlechild (2000) nezbytné, aby stavěli na dvou základních hodnotách: na respektu k lidem, jejich autonomii a sebe-determinaci a zachovávali jejich právo podílet se na rozhodování, která ovlivní jejich životy.



Zároveň i lidé s žitou zkušeností mohou být v pozici pomáhajícího či peer pracovníka, jakožto *expert by experience*, viz například Videmšek (2017), Čtvrtečková a Geregová (2019), Geregová a Frišaufová (2020).

METODIKA

Text přináší odpověď na výzkumnou otázku: Jaká negativa může přinášet participace svým účastníkům? Použila jsem kvalitativní výzkumný přístup, založený na *deduktivní kvalitativní analýze* podle Gilgun (2015). Tento model přístupu ke zkoumání umožňuje kombinování indukce s dedukcí, a tedy využití jak teorie, tak vlastních reflektovaných znalostí, zkušeností, či předpokladů a hypotéz a práci s dílčími výzkumnými otázkami. Výzkumnou strategií byla mnohonásobná případová studie. Výzkumným souborem byla skupina 21 osob, tvořená pomáhajícími pracovníky a lidmi se zkušeností s marginalizací kvůli svému životnímu stylu, kteří spolupracovali v rámci participativních projektů ve 4 velkých městech v ČR. Dotazovaní byli vybíráni *záměrným kritériálním výběrem* na základě zkušenosti s participací v kontextu sociální práce a snahy o vyváženost zkušeností. Technikou zjišťování dat bylo 21 polostrukturovaných rozhovorů s těmito lidmi. Získaná data z výpovědi dotazovaných byla následně analyzována pomocí otevřeného a axiálního kódování a interpretována interpretativní fenomenologickou analýzou (IPA) dle Eatough a Smith (2017). V souladu s principy participace a s metodickým doporučením Gill (2000) je čtenáři poskytnut co nejúplnější přepis rozhovorů, aby byl jasný význam i kontext řečeného a byla zachována osobitost výroku. Do výroků jsem zasahovala pouze z důvodu anonymizace, tak abych neměnila jejich vyznění.

NEGATIVA PARTICIPACE

Tato část je věnována zažitým negativním aspektům participace. Výroky dotazovaných ilustrují, jaké negativní dopady může participace přinášet, co musí lidé překonávat, pokud participovat chtějí, a na jaké to naráží limity. Tyto negativní dopady či důsledky participace jsou v textu na základě výroků dotazovaných rozčleněny do šesti samostatných podkapitol.

Pomáhající pracovníce a pracovníky zde pro orientaci čtenáře označuji zkratkou PP. Lidé s žitou zkušeností s marginalizovaným stylem života zkratkou ŽŽ, pokud jde o ženy se zkušeností, a MZ, pokud jde o muže se zkušeností. Někteří účastníci výzkumu byli pomáhající s vlastní žitou zkušeností. V těchto případech uvádím kombinaci obou zkratk PP ŽŽ. Ty s žitou zkušeností na pozici peer pracovníků označuji ŽŽ PP. Citace jsou uvedené kurzívou, anonymizovaná, vysvětlující či změněná slova a pasáže jsou uvedena stojatě v závorce. Jména, místa a názvy jsou změněny a ponechány kurzívou.

Psychická náročnost

Participace může být dle výpovědi dotazovaného velmi psychicky náročná, například ve chvíli, kdy je neočekávaně konfrontován se strukturálními aspekty znevýhodnění a zároveň s malou mocí s tím něco udělat. To hodnotí jako impulz k mobilizaci sil, uvědomění si, že to má smysl, a pokračování dál. *„Byl jsem na přednášce, z které jsem odcházel docela smutnej a vyřízenej, protože to bylo náročný, ... kvůli tomu, že ty děcka prostě dostaly krabici s propiskou a papírama, prostě na dotazy ... a člověk samozřejmě má radost, když vidí tu krabici, kde je ranec otázek, ... ale to uvědomění si, že není jednoduchý kolikrát odpovídat na docela zákeřný otázky, jak začít bez drog a bez rodičů, jo, u děcka, který má šestnáct let, tak to uvědomění po té přednášce ... Člověk v tu chvíli vlastně pochopí, že tady ta práce není jenom o ideálech, ale taky o tom, že to člověku otevře oči, jaký jsou prostě problémy dneska v běžným životě a prostě to je odraz toho, ... do čeho se člověk vlastně tak nějak namočil ... A zároveň možná i narodil.“* (MZ) Strukturální vlivy tedy vnímají obě skupiny. Identifikují a snáze je pojmenovávají spíše pracovníci. Jako například tato dotazovaná, podle které to může vést k bezmoci a snaze strukturální vlivy buď nevnímat, nebo se od nich distancovat. *„Prostě zachování asi sebe, prostě sebezáchova, protože když*



by se neoddistancovali, tak by vnímali, že to strašně jako nefunguje nebo že ty problémy sociální jsou tak hlubší ..., když by si fakt připustili, tak by to prostě bylo strašně zraňující ... a je to prostě strašně náročné i psychicky to unést. Jenomže to se prostě odlišit, odcizuješ se vlastně od celého světa, v čem žiješ, že se potřebuješ nějak ztupit nebo otupit, abys tady fungovala. ... Když v tom jsi sama, tak se musíš cítit strašně bezmocně, jakože prostě si tak malá v tom, jakože co prostě můžeš udělat nějaké masinerii prostě šílené třeba administrativní byrokratické nebo systému.“ (PP) Healy (2014) v tomto kontextu poukazuje na to, že by pomáhající pracovníci měli cílit na pochopení a uvědomění procesů, které znemožňují lidem se zkušeností porozumět strukturálním a kulturním nespravedlnostem. Podle Janebové (2014) by měli také cílit na zvyšování povědomí lidí o strukturálních příčinách problémů stojících vně člověka a opustit představu individuální úrovně zavinění.

S participací se také může pojít velká emoční náročnost, strach, jestli to zvládnou, podceňování či obava, že zklamou, což může souviset s předchozí marginalizací. Podle této dotazované to pak může souviset i s tím, že něco takového zažívá poprvé. „Jakože jsem poprvé mezi takhle lidma a někdo jako fakt poslouchá můj názor, je to strašně zvláštní pozice pro mě a jsem z toho hrozně nervózní a hrozně se bojím. Jako nespím a bojím se, prostě nemůžu usnout, protože mám strach, že to jako nezvládnou ... moje obava prostě je hrozně z toho, že ... mám pocit, že prostě ve mně lidi vidí víc, než ve mně jako doopravdy může být, a toho se bojím, že zklamou, to jako hodně no.“ (ŽŽ) V tomto kontextu je tedy podstatná podpora, ať už v rámci participativní skupiny, pracovního týmu, ale i externě, kvalitní společnou či individuální supervizi, možnosti peer konzultací s dalším člověkem se zkušeností, vhodně zvoleným vzděláváním, mentoringem, ale i lidsky, v rámci přátelských vazeb. Vedoucí, tým i kolektiv by měl umět tyto pocity ošetřit, normalizovat a ideálně minimalizovat.

Náročnost další dotazovaná dávala do souvislosti s empowermentem, kdy lidé se zkušeností poprvé zažívají, že se o ně někdo zajímá jako o osobnosti. „Náročné je to v tom, že takhle uvažuje strašně málo lidí, sociálních pracovníků, takže v momentě, kdy prostě ty přijdeš tady s tím způsobem (participativním) vztahování se k někomu, tak ty lidi prostě se na tebe strašně jako sesypou, protože vnímají tu příležitost sdílet, tak prostě nám byli schopni volat prostě pětkrát za den, jo, jakože najednou i vlastně to uspokojení nějakého toho sociálního kontaktu. Protože oni byli strašně izolovaní a byli úplně prostě slítí v nějaké takové úplně mase sedě nevyrazné a najednou vystávaly osobnosti.“ (PP) Tato popsána „vzácnost“ pomáhajících pracovníků, kteří pracují participativně, může souviset s náročností a neukotveností participativního přístupu. Což může přinášet, jak zde zaznělo, potřebu sociálního kontaktu, který jinde v této rovnocenné podobě nemají, a větší nároky na pracovníky. Otázkou je, zda či jak to „limitovat“, například domluvou o počtu volání denně nebo to uznat jako přirozené a vyčlenit si na to prostor.

Narážení na vlastní limity

Narážení na vlastní limity může mít v kontextu marginalizace různou podobu, jako jsou například limity, které vyplývají z předchozí zkušenosti s užíváním drog a závislostí. Bažení (craving), neboli silná chuť užít drogu, a to, že vidí lidi aktuálně pod vlivem, může fungovat jako spouštěč. Pro někoho je to dle výpovědi uzavřené a může s aktivními uživateli pracovat. „Nebylo to hned, že jsem přišla do zotavení a je to v pohodě, ale že i já jsem měla nějaký osobní proces toho, ale pak už to padlo úplně no. Pak najednou mi vůbec nedělalo problém prostě se bavit s někým, kdo je najetej nebo prostě vidět, jak si tam něco sáchnou s drogama a najednou prostě to odešlo. Jo, a začala jsem mít pocit, že už se s nima můžu bavit bez toho, abych měla nějaké vnitřní boje. Najednou vlastně to bylo takové i pro ně, ten rozhovor asi příjemnější, ... ty reakce někdy nemusely být úplně dobré vůči těm lidem, protože jsem z toho měla strach a ten člověk to jako vycítí, že se s ním bavíš nějak jako ostražitěji ... to se mi fakt stalo jenom jednou, no a to mi tam popisovali, jak se hodně přestřelili a kolik toho měli a jako fakt do detailů a já tak koukala a Viktor to pak nějak vycítí a říká, ty jo, víš co, nebudeme jí to říkat, to neděláme dobře a já, hm, tak jsem si šla zakouřit, že to vlastně i sám jakože zbrzdil, tak to bylo hezký od něho, to mi připadalo hrozně fajn. Že mu to došlo, no. To na mně muselo být vidět, jakože jako rudnu, jo, nebo já nevím co (smích). Ale tak to jsem věděla, že se jako může stát.“ (ŽŽ PP)



Další dotazovaná v tomto kontextu hovořila o své potřebě upevnění se a uvědomování si rizik chuti, aby ji zapojení v participativních projektech neohrozilo. *„Že se budu muset jakoby v průběhu toho posílit a třeba se tam hodně zaměřit na posílení sebe sama, protože teď se mi stalo to, že jsem najednou byla chvilka na obou těch březích, jo, takže, jak to jako dělat, aby mě to neohrozilo.“* (ŽŽ) Zároveň podle ní záleží i na tom, v jakém čase/etapě dochází k participaci, na aktuálním nastavení a prožívání a na tom, zda v danou chvíli musí řešit například nějaké těžkosti, které by ji oslabovaly. Uvědomuje si, že má problém vidět aktuální uživatele, protože jí to spouští chuť užít drogu a je pro ni důležité rozlišit, kdy se musí odpojit, aby to pro ni bylo bezpečné. *„Dovedu si představit, že by mě to mohlo ohrozit, kdybych sama byla někde na hraně trošku nebo v těžších situacích, že by mě to mohlo jako pohltnit, že to pro mě bude jako ta výzva opravdu si jako hlídat ty vlastní hranice a rozeznat čas, kdy od toho musím dát ruce pryč, protože dodnes nebo zase znova možná mě ten svět, že to cejtím, že jsou prostě lidi, který už úplně jsou jako od toho, že pracují nebo se vídají s aktivními uživateli a já to nemůžu úplně tohle, jo, mně to vlastně spouští, no, a ať už je to téma relapsama, co jsem měla, že jsem si ten svět zase jako brozně přiblížila.“* (ŽŽ) U uživatelů drog je podobné riziko specifické, na které by měli pomáhající pracovníci brát zřetel a mělo by být též otevřené a ošetřené uvnitř nebo i vně týmu (supervize, mentoring, terapie, konzultace) či nabídkou možnosti pauzy, přebrání do spolupráce apod.

Bilancování, zda budu moci pracovat s uživateli drog, se objevilo i ve výpovědi další dotazované. *„Párkrát mě napadlo, jestli bych to měla dělat, jestli to není na tenkým ledě, když nejsem sama v pohodě, prostě. Jak moc dobře a kvalitně to budu moct dělat, nebo jestli to vůbec budu moct dělat, jestli nepřijdu na to, že prostě to je pro mě nemožný se setkávat s tou temnotou prostě tak fyzicky, že to bude prostě takovej spouštěč.“* (ŽŽ) Objevily se také limity, které souvisí s *marginalizací* a přenáší se do osobnostních rysů. Vlastní limity hledala u sebe tato dotazovaná, která mluvila o předpokladech, které souvisí s strukturou dne a vlastní zodpovědností, které ovlivňují ne/schopnost dodržovat domluvy a přijít na setkání. *„Spíš očekávání sama od sebe, jakože jsem zjistila, že je ještě spousta věcí, který si musím srovnat já. ... že jsem zjistila, že mám hodně velké mezery v odpovědnosti, jakože musím to naplánovat tak, jakože někdy dojet a nedojít, že si myslím, že to má jako fakt hodně velké mezery.“* (ŽŽ PP) Na jiný režim dne a odlišné fungování, které dával do souvislosti se zcela jiným životním kontextem, upozornil také další dotazovaný. Poukázal tím na klíčové aspekty sociálního vyloučení a marginalizovaného stylu života lidí, kteří užívají drogy a jsou bez domova. *„Pořád ten člověk nebydlí a ten druhý bydlí, takže když se potkají, tak jeden jde prostě na ulici a druhý jde domů, kde si může prostě odpočinout, což je podle mě rozdíl, kterej do toho vnáší vlastně tu nerovnost. Je to fakt o rozdílnosti životních stylů, že prostě ty lidi fungují v jiným rámci, protože prostě ta existenciální situace. ... Potkávají se na určitých místech, kde ví, že se prostě nějak jako potkají, není to o tom, že se dohodnou na nějakým čase, jo, že oni se v tomhle vlastně přizpůsobují hodně nám, no, že pro to dělají jakoby co můžou, ale prostě jako nevyjde to často, no. Kdybysme se přizpůsobovali my jim, tak bysme museli začít fungovat úplně jinak, jako chodit na ty místa a začít se s nima tam nějak bavit, tohle by bylo úplně radikální vlastně jakoby práce, že furt si myslím, že prostě oni chodí hodně za náma v tomhle.“* (PP ŽŽ) Participativní projekty s aktivními uživateli by měly toto specifické zohledňovat a počítat s ním. Protože to může vést k frustraci, obzvláště ve chvíli, kdy to má člen participativní skupiny dané osobnostně jinak. *„Já bych si brozně přála, ale to je brozně proti té nátuře těch aktivních uživatelů drog, jo, aby když se na něčem domluvíme, tak aby to prostě platilo, no. Ale to je prostě hodně moje osobní věc, protože já prostě to těžko nesu, když se s někým na něčem domluvíme a on mi to zruší nebo posune nebo přijde pozdě prostě ... Ale vystavuju se tomu vlastně a vím, že to bude přicházet, jo, protože prostě to je součástí toho, ale je to pro mě těžký to furt zažívat dokola, dokola, protože prostě já s tím neumím nějak bojovat.“* (PP) Z této skupiny výroků, které se vztahují ke schopnosti setkávat se v domluvených časech a na domluvených místech, lze usuzovat, že v kontextu participace jsou aktivní uživatelé drog, kteří jsou často zároveň marginalizováni, v nevyhovujícím, nejistém bydlení, bez bytu či bez střechy, obtížně dostupní ve smyslu hard-to-reach. Obtížně dostupnosti je zde věnována samostatná pasáž níže.

Stejně jako u skupiny výroků výše může být *marginalizace* externí příčina vlastních limitů i u lidí v sexbyznysu. Tam může být podle další dotazované limitem vlastní strach z prolomení tajemství,



že dělají tuto práci. Limituje je tabuizace a obrovská stigmatizace sexbyznysu, kdy jsou často lidé pracující v sexbyznysu ohrožováni vydíráním z prozrazení. „*Asi největší trauma pro ně je to tajit. Jo, opravdu to nesmět nikomu říct a žít vlastně fakt jako dvojitý život, jo, že to jim dělá největší potíž. Najít tu odvalu a jít prostě s kůží na trh a prostě riskovat... protože mnohdy vlastně někteří majitelé těchto podniků ty dívky právě tímto způsobem vydírají, jestli odejdeš, tak já to řeknu rodině, a já jim říkám, když to právě řeknete vy té rodině, tak nikdo na vás nemůže, nemá na vás nikdo žádnou páku. Jo, nemůže vás nikdo vydírat. Ale chápu, že úplně nejvíc se bojí, že se to dozví děti, jo. Tam je ten strach právě asi úplně největší. Jo, že možná by překonaly i partnera, rodiče jsou na dalším místě a děti. Když jsem prostě řekla těm holkám, ať nějakým způsobem si zmyslí, jak to řeknou prostě rodině a dětem, a že to musí být ony jako první, a jakmile se k tomu odhodlají, tak už na ně opravdu nikdo nemůže, nikdo, tak prostě že mi řekly, že to nikdy neudělají, prostě, že nenašly tu sílu.*“ (ŽŽ PP) Toto zamýšlení ilustruje náročnost tohoto kroku, stejně jako předsudky a tlak, pod kterým lidé v sexbyznysu pracují.

Pro další dotazovanou bylo vlastním limitem to, že svou zkušenost s prací v sexbyznysu považuje za nezpracovanou. „*Já jsem šlapala, i jakoby jsem sexem manipulovala jako když jsem potřebovala prostě perník.*“ Při mém doptávání, zda je možné v zkušenosti se sexbyznysem dosáhnout zotavení, podobně jako při/po užívání drog, vyjádřila, že toto téma nemá zpracované, protože je v něm příliš mnoho studu. „*Tohle je něco, co je pro mě brozně těžký. Vůbec to nemám zpracované, je to něco pro mě, jakoby „superužívání“ (ve smyslu ještě horší než užívání drog), i když jako velice okrajově mluvím o tom, jak jsem si na to vydělávala, tak to řeknu, ale vlastně se o tom nechci bavit, že to je pro mě něco, za co se fakt jako stydím.*“ Ač to považuje za přijatelnější než krádeže. „*Pro mě to bylo mnohem přijatelnější, protože jsem věděla, že obchoduju sama se sebou, že vlastně něco dávám a on mi za to platí, že to není žádný okrádání a já si odvedu tu práci jakoby za tu dobu.*“ (ŽŽ PP) I vědomí, že se jednalo o obchod, de facto o práci, ji nezabavuje pocitů studu. Zotavení v kontextu sexbyznysu může narážet na již zmíněná tabu a předsudky a není mu zatím věnovaná taková pozornost jako zotavení v kontextu užívání drog a závislosti. Zároveň chybí společenské uznání sexuální práce jako práce.

Chybějící formální rámec

Lidem se zkušeností mnohdy komplikuje situaci chybějící formální rámec participace, nejasné určená pozice a finanční ohodnocení. Podle této dotazované pak formální stránka zaostává za praxí, ve které jsou snahy lidí se zkušeností zaměstnávat. „*Že to prostě nemá ještě nějaký formální rámec. To je jako problém. Že vlastně jakoby peer není prozatím nic, prostě to není pozice, a vlastně souvisí to i s tím, že ta služba nemá ani možnost toho peera teda nějak zaplatit, pokud to není aspoň pracovník v sociálních službách nebo pokud si to do roku a půl nedodělá. Jo, že prostě je potřeba se teda vmáchnout do trošičku jiný škatulky, a pak to teda jde. A myslím si, že už dneska ta osobní zkušenost je vítaná a oceňovaná, když se to jakoby tomu okolí dobře podá a dobře zformuluje, ale myslím si, že ta formální stránka prostě zaostává za tou praxí. Prostě v praxi už je to vítaný, ale pořád to není pozice, pořád prostě je potřeba se vlastně navenek tvářit jako něco jinýho.*“ Což má dle dotazované i úskalí ve smyslu nutnosti dokazování svého přínosu pro tým. „*Že to prostě není skutečná pozice, že to není skutečná kvalifikace, takže si myslím, že pro některý, jak bych to řekla, méně volnomyšlenkářsky uvažující sociální pracovníky to třeba může být důležitý, jo, vědět, že ten člověk má nějakou pozici, že je jakoby z jejich pohledu někým. Jo, a že je to vlastně benefit, a že je to určitá odbornost, a že to je přínos pro ten tým. Musíš to víc dokazovat, že to může být přínosný, musíš nejdřív o tom ty lidi prostě přesvědčit.*“ (ŽŽ PP)

S chybějícím formálním rámcem se může také pojit i nedostatečná podpora a mantinely při snaze pomáhat někomu, kdo se aktuálně snaží vyřešit svoje užívání, protože pomáhat někomu blízkému, bez pomoci zvenčí, považuje za velmi náročné a neohrazené. „*Teď jak jsme měli ten seminář, tak tam přišli lidi ze (tří měst), tak cože jako? To jsme vůbec nečekali a všichni vlastně říkali to samý, to byli lidi, který si prostě tím prošli, a který by se tomu chtěli věnovat, ale nemaj školu, nikdo o ně nemá zájem prostě, a když pomáhaj nějakému svému kámošovi z břechy, tak prostě zjistí, že na to jako nemaj, protože nemaj tu podporu něčeho prostě, co by je drželo vlastně. Nemaj mechanismy nějaké, hlavně sám pomáhat*



takhle někomu je fakt těžký. Ty koučové tam maj aspoň „jsem kouč prostě a teď mám volno“, ale když to někdo dělá třeba svému kamarádovi, tak ještě je to strašně moc osobní a strašně těžko se z toho vystupuje.“ (ŽŽ PP)

Na chybějící formální rámec mohou dle další dotazované narážet i pracovníci, kteří vytvářejí participativní projekty v rámci existujících služeb a nemohou si to vykazovat jako standardní výkony. Aby takto mohli pracovat, potřebují podle ní minimálně podporu vedení. *„Ty lidi, který se do tohoble pouští, tak můžou narážet na to, jak to není až tak běžný, tak tyhle věci třeba dělej nad rámec svý práce, což samo o sobě může být trochu problém. Uspořádat (participativní akci) s klientama prostě, jsou výkony, který si jako nevykážu, že jo, v rámci prostě svejch výkonů, který potřebuju pro donátory, pak strašně záleží, jakou to má nějakou širší podporu, protože když takovej člověk bude v nějaký organizaci, která to nepodporuje a bude tam jako takovej osamělej střelec, tak to bude asi náročný, kdežto když takovejch lidí tam jako bude jako víc nebo se ta organizace třeba bude takhle jako profilovat, že to jako podporuje a bude to třeba podporovat to vedení, bude to jako ohodnoceny.“ (PP)*

Nepřijetí profesionály

Ve výpovědích dotazovaných se objevily popisy zkušeností, které popisují také Kemshall a Littlechild (2000:22–23) jako pevné vzorce držení moci, které podporují profesionální status experta, tedy toho, komu je připsáno vědění a schopnost pomoci jiným, závislým. Pracovníci, kteří tohoto statusu dosáhli, mohou odolávat ztrátě dominantního vlivu, který přináší sdílení moci s uživatelem služby, a mohou se bránit také kvůli pocitům nejistoty a strachu ze ztráty vlivné pozice, které v nich rovnoměrnější rozdělení moci vyvolává. Podobně i podle Warren (2007) mohou pracovníci inklinovat k přístupu „know-best“. Nepřijetí ze strany dalších pomáhajících pracovníků (minimálně v takové míře) dotazovaní nečekali.

O tom hovořil například tento dotazovaný, podle kterého nepřijetí pomáhajícími pracovníky může souviset jak s nedůvěrou v jejich schopnosti a v přínosy participace, tak i s obavami, které vyplývají ze ztráty rolí pomáhající pracovník–klient. *„Primární nedůvěra vůči tomu, že jsou toho ty lidi schopní, ... nějak jako participovat, to znamená jako být s náma v tom, co děláme my. ... v první řadě si myslím, že když to slyší člověk, kterej to nikdy nezažil, tak si řekne, ... buď oni o to nebudou mít ani zájem, nebo prostě oni nedojdou, oni prostě udělají tam nějaký bordel nebo bude to k ničemu, bude to neužitečný, to v první řadě. A potom když už to třeba zažívaj, že se to děje, tak si myslím, že si začnou uvědomovat, že to vlastně znamená, že najednou se dostávají jako blíž k nim, a to může tak podvědomě vést k nějakýmu jako odmítání – já Vás nechci v nějakým svým sociálním okruhu, pro mě je bezpečný, když jste na straně jenom těch klientů, ale nechci Vás jako kolegy nebo nějaký lidi, se kterýma se mám vlastně potkávat na jiný úrovni.“ (PP)*

Že žitá zkušenost může být brána jako „neodbornost“ a není často chápána pomáhajícími profesionály na stejné úrovni, vypověděl taktéž další dotazovaný. Podle něj pak hlas lidí se zkušeností neproniká ani do odborného, ani do veřejného pole. Zároveň se tato „neodbornost“ může přenášet i do pohledu na pomáhající pracovníky, kteří participativním způsobem pracují, že taktéž nejsou považováni za odborníky a profesionály. *„Jednak ten hlas lidí, a to ne jenom do odbornýho, ale i do veřejnýho diskurzu, jo, to je obojí, že mi to přijde nespravedlivý, že není ty lidi moc slyšet, jak jako oni vnímají svět, a jak oni vnímají ty svoje problémy, a jak oni vnímají tu změnu, a jak oni vnímají společnost... a zároveň se mi to propojuje s tím přístupem, kterej je vlastně v principu participativní, ať už je to v psychoterapii nebo v sociální práci, tak taky mám pocit, že nepůsobí vlastně profesionálně, jo, že to působí tak laicky, vlastně, že když takhle pracuju s klientama, tak to vypadá fakt, že se s nima tak jako kámošim, a že si děláme nějaký takový svoje věčicky, ale že nejsem odborník.“ (PP)*

O tom, jak na ni působilo nepřijetí ze strany pomáhajících pracovníků, kteří měli potřebu se důsledně vymezit ve své odbornosti a ve svých rolích, mluvila další dotazovaná, což u ní vzbuzovalo nedůvěru a naštvání. *„Na mě nepůsobil důvěryhodně teda, takovej mladík a ještě jeden mladík, dělají psychologa dokonce. A ten tam (na setkání věnovaném zavádění participativní praxe) opakovaně zmínil, že ale je potřeba jako velmi důrazně opečovat to, aby tam byla jasná ta hranice „já jsem taďy*



terapeut“ a „ty neděláš, ty se mi nepletíš do té mé práce“. Jo, my jsme tady ti terapeuti, my víme, co děláme, my jsme tady ti odborníci, jo, to má nějaký koncept celý, tady vedem nějakou psychoterapii, a aby vy jste pak nepřišli, musí to být řečeno, že vy máte jinou tu roli. ... ten způsob, jakým o tom mluvil, mně byl brozně nepřijemnej. ... trochu nadřazeněj, trochu jako kdyby mě tam vůbec neviděl a neslyšel nás. A sám mi nepřipadal jako důvěryhodný, já ho samozřejmě neznám, já jsem si říkala, kolik ti je jako? Tobě je pětadvacet možná nebo? Z jaký pozice tady jako mluvíš? Tak máš vystudovanou tu psychologii a koliks toho v životě zažil? Kolik máš dětí, kolik vztahů jsi zažil, jakože mluvíš..., jako kdyby to byl prostě šedesátiletý pán, kterej už prožil celý život ... Profesionálníčení, to je to slovo.“ (ŽŽ PP)

S obavami z nepřijetí pomáhajícími pracovníky může souviset i zvnějšku nečitelný rozkol mezi jednotlivými profesemi, například adiktology a sociálními pracovníky v drogových službách, což jiné dotazované přinášelo nejistotu z přijetí peer pracovníků, kteří budou mít výcvik recovery koučování, protože mezi pomáhajícími pracovníky zaznamenala negativní přístup. „Mám někdy strach, že teď, jak třeba pozoruju, jak jsou jakoby přijímaní nebo nepřijímaní adiktologové, takže jsem z toho taková celá jako rozhozená, jak vlastně by vůbec ta společnost těch sociálních pracovníků, terapeutů, psychologů, jakoby přijímala recovery kouče jako někoho, koho by jako potřebovali, jo, a někdy i při těch setkáních jsem jakoby tam pozorovala takovou tu, jak bych to ... vždyť oni jako (nechtějí), jo! Že já mám občas docela nízký sebevědomí a rychle mě jako někdo dokáže zpražit, jo, vnitřně.“ (ŽŽ PP)

Participace může mít dle další dotazované i negativní dopady na spolupráci v jiné službě, kde jsou striktní pravidla a kde se nevyplácí působit zplnomocněně ani mluvit o své zkušenosti s participací a navrhnout jiná řešení. V důsledku toho vzniká riziko, že ji začnou považovat za problémového klienta. „Sociální pracovníce, která se mnou dělala individuální plán, tak seděla za stolem, já jsem seděla před stolem, ona se mnou vůbec nemluvila, něco tam cvakala a jsme tak seděly dyl jak půl hodiny a ona mi napsala individuální plán o jednom bodu, aniž by se mnou cokoliv konzultovala, aniž by se mnou promluvila, já jsem se pořád obracela takhle jako dozadu, prostě za mnou visely hodiny, a ona říká spěcháte někam paní snad? Jako tónem „přece nemůžete někam spěchat“, tak tady klidně sedte, až já to dopíšu, pak Vám to dám. ... Podle mě individuální plán úplně na prd, protože tam nebyl žádný prostor pro diskuzi o tom, proč ho třeba jako nechci plnit, proč tenhle bod plnit nechci, protože si ho plním jinde, protože si myslím, že na to teď není čas. A ona říká no ale paní, bohužel teď tady prostě potřebujete využívat naše služby, tak to prostě bude tak, jak my řekneme. A já jsem říkala, ale já si třeba zrovna tadyhle ten individuální plán plním v (jiné organizaci). Ale tady to si musíte jako vyplnit i u nás. A já jsem říkala, no, ale ona existuje jako možnost, že byste tam jako zavolala, ono by se to nějak skloubilo, že Vy byste do mého individuálního plánu mohla napsat, že tento a tento bod si plním jinde. O takové možnosti jsem vůbec jako nikdy neslyšela! To jako Vy snad víte víc než já nebo co. No víte, já jsem byla, a teď jsem jí začla jako vykládat o těch přednáškách, jak jsem tam byla jako škola z praxe. Myslím, že jsem to asi jako neměla dělat. ... Jenže já jsem fakt jako nevěděla, proč mám dělat něco, co jednak buď dělat nechci, protože si myslím, že na to ještě není čas, a je to můj život a já si přece o tom mám rozhodnout anebo to dělám jinde. Proč bych měla jako nějakou věc řešit s někým, ke komu ausgerechnet vůbec nemám žádnou důvěru, když to prostě řeším s někým, ke komu mám jako stoprocentní důvěru. Jenže pak z toho jsou akorát jako průšvihy. Jako ve smyslu buď samotný ten klient má průšvih ve chvíli, kdy je to nějaká jako pobytová služba, tak ne že ho vyhodí jako za něco, ale klient už má pocit, že už je v nějakým hledáčku, ... už jenom to, že, to je vlastně problémový klient potom pro ně, jo. Protože on do toho kecá.“ (ŽŽ PP)

Další dotazované přinesla zkušenost, kdy se snaží participaci víc dostávat do fungování organizace a naráží na nepřijetí profesionálů – svých kolegů. V jejich nepřijetí vidí strach z procesu participace, který nemá jasnou strukturu ani výstup. „Je to téma, kterého se bojí v (organizaci) řada pracovníků, protože to nemaj jako osabané, jejich očekávání je mít k tomu nějaký jako konkrétní návod nebo metodiku, což nejde, je to proces, který se buduje za pochodu, no a my jsme teďka jako měli poslední poradou asi před čtrnácti dny a vzali jsme si to teda jako téma na supervizi, takže se na to snažili jako dřvat z různých stran a ti lidi jsou jako plní nějakých obav, strachu, maj pocit, že musí mít vymezené jako to pískoviště, ty svoje kompetence, tu svoji roli v tom a ... ten cíl vlastně bylo vzbudit v nich jako to nadšení, protože to je kreativní, protože to je nějaký jako dobrodružství, protože se ty věci jako zkoušej a zároveň se na tom



člověk učí. *A každý ten člověk (se zkušeností) je jiný a s každým to téma participace bude vypadat jinak a není to něco, na co se dá jako povědět předem, protože vždycky pracuješ jako s tím konkrétním člověkem a s tím, jak to má, jaký má kompetence, co se dá u něj rozvíjet, jakou má motivaci.*“ (PP) V podobném duchu se vyjádřil i dotazovaný z jiné organizace, který má podobnou zkušenost, že nejasnost cesty i výstupu působí kolegům neochotu s participací začít. *„Já myslím, že výzva je to celý samo o sobě. ... musí být otevřený tomu, že se to mění, že prostě neexistuje žádný plán, kam se to bude vyvíjet, protože oni musí trochu dynamicky reagovat na to, co se děje. Jako víme, za čím jdeme, nevíme úplně, kudy půjdeme, to se bude dít, a uvidíme, jak to bude. Já si myslím, že tohle je to, co pro spoustu lidí je neskousnutelný, nebo neskousnutelný, neznámý.*“ (PP) Prosazování participace a zapojování lidí se zkušeností do stávajících služeb tak může často narážet na zavedené organizační struktury, odlišnost perspektiv a nejistotu pracovníků. Včetně obav o svou vlastní pozici „odborníka“.

Díky vlastní zkušenosti s participativní spoluprací se této dotazované změnil pohled na struktury pomáhajících organizací, které se vzdalují lidem, pro které jsou jejich služby určeny. Poukazuje na to, že nepřijetí pomáhajícími pracovníky nevidí lidé se zkušeností, pro které je spolupráce s nimi úspěch a přijímají ji nekriticky. *„Strašně moc jsem začala vnímat ale ty nedostatky. Hlavně tu odosobněnost prostě těch vyšších struktur od těch lidí, ... že ty subjekty chtějí hovořit s téma subjektama, který jsou jim nejlíže podřízený a vlastně ti uživatelé (drog) jsou úplně až ti koncoví. Takže jsou jim brozně vzdálení. To je právě ten jako paradox, kterej tam je. Ale zároveň od (organizace) je ta podpora velká, a což je taky zajímavý, že tohencito vnímám já, vnímá to třeba Petr, vnímaj to ty lidi, který jsou na té úrovni těch pracovníků, ale ti peři, tak ti tohle nevnímaj vůbec, oni berou, co se jim nabízí, a jsou za to vděční, jo, že vlastně mě tím někdy trochu štvou, že vlastně nejsou dostatečně kritičtí. Že jim stačí každéj drobnéj náznak nějakýho zájmu, že něco prostě se podaří prosadit a oni jsou prostě z toho nadšení a vlastně jsou vůči tomu nekritičtí. Já si myslím, že to je tím, že oni to neznaj, pro ně tohle je ten úspěch jako, oni neměří výš. A to je, proč si myslím, že to bude trvat ještě řadu let, protože oni si nejdřív musí zvyknout na tuhle úroveň úspěchu, aby jim to přestalo stačit a chtěli víc, aby dokázali v tom najít to, v čem je to vlastně pro ně nevyhodný. ... , že mi přijde fakt nedůstojný, aby když jdou do terénu, tak museli mít na krku kartičku s tím, že jsou peři, že je nechtěj přijmout ani do té míry, aby jim prostě povolili nosit znak terénních programů, když jsou tu hodinu v práci s něma, jo, ale oni to vůbec tak necejtí, oni jsou rádi za to, že dostali nějakou příležitost.*“ (PP) Tato nekritičnost může souviset s nedostatkem zájmu o jejich názor stejně jako nemožností se k čemukoli vyjadřovat způsobený marginalizací.

S organizační strukturou se také může pojit neochota pomáhajících pracovníků přijmout lidi se zkušeností mezi sebe a tendence jim vytvořit prostor mimo standardní organizační strukturu a přidělení činnosti, která nezasahuje do týmu pomáhajících pracovníků. *„Tobhle se tam vždycky taky objeví, buď teda vědomě, nebo nevědomě, jo, nějak interpretovaně, taková jako obava mít ty lidi u sebe no. Což jsme řešili potom, že jo, na tom Káčku, že vlastně ve chvíli, kdy se začlo mluvit o tom, jestli teda kdybysme tam měli nějakýho peera, tak jestli by byl na poradách, tak to bylo jako okamžitě „jako to NE!“, přece tady s náma nebudou na poradách jako. ... takový dvě fáze, nejdřív jim nevěřt, že toho jsou vůbec schopný, potom, když i uvidí, že jsou něčeho schopní, tak jako ať to si to dělají někde v nějakým svým týmečku, kterej budeme třeba nějak prostě dozorovat, jakože jo, dobrý, tak můžou prostě, já nevím, sbírat ty stříkačky nebo tak, ale jako ať nejdou úplně mezi nás.*“ (PP) Takovýto způsob zapojení je však velmi nešťastný, protože se jedná o tokenistickou, tedy falešnou participaci.

Nepřijetí profesionály pak uvedla další dotazovaná, která zažila negativní reakci při přípravě participativní akce, kdy do organizačního týmu přizvala lidi se zkušeností, na jejichž podporu měla být tato akce uskutečněna. *„Když jsem jako přizvala ty lidi vlastně dovnitř jako do toho organizačního týmu, tak třeba jedna ta členka toho týmu, jak oni vešli do místnosti, ona okamžitě otevřela okno, jo, prostě vlastně je vůbec jako nebrala na vědomí a ne bavila se s nima, ... oni byli fakt ve škatulce nějakých klientů. A to jsme byli vlastně na jiné půdě (než dané organizace, kde byli v roli klienta).*“ (PP) O nepřijetí, až kritice, ze strany kolegů – vyučujících a pomáhajících pracovníků, mluvila také další dotazovaná, podle které je klíčovým kritériem reflektování vlastní role a legitimizace participativních přístupů ruku v ruce s tím, že by do toho neměli být nuceni lidé, kterým participace nesedí. *„Mně totiž*



nevadí, že se at' už v roli pomáhající pracovníce, nebo ve výuce nechová moc participativně a je tam víc v té roli toho odborníka, takový ten paternalistický přístup, ale přijde mi, že je blbý, když to je nereflaktovaný. Jakože když ten člověk má pocit, že tohle je jediná pozice, ve které vysokoškolské vyučující anebo pomáhající pracovník může být. Že má tu představu, že takhle to je, což potom samozřejmě vyvolává, když to někdo dělá jinak, tak tyhle lidi nejvíce kritizují, že to je neprofesionální. ... nejde mi o to, že by se všechny věci měly dělat participativně, ale aby se to stalo legitimní způsob jak je dělat a aby lidi, kterým tohle vyhovuje víc, to dělali a zároveň lidi, kterým to úplně nesedí, do toho nebyli nucený. ... Nebude to autentický a bude to horší podle mě, než kdyby zůstali v té svojí roli.“ (PP) Velmi podobné úvahy zmiňovali také lidé se zkušeností, podle kterých se lidé, kteří takto nechtějí pracovat, vyloučí sami, případně do participace nebudou chtít ani jít.

Další dotazovaná hovořila o nepřijetí lidí se zkušeností profesionály na konferenci, která se přímo týkala jejich žité zkušenosti, v pozici přednášejících, kdy spolu s nimi připravila odborný příspěvek. Kromě nepřístupnosti přijmout takto strukturovaný příspěvek pak pro ni nastaly i negativní dopady, protože se rozhodla neustoupit. „Chtěla jsem jim dát prostor, at' prezentují a oni prostě měli představy, že třeba polovina lidí by tam měla být se zkušeností, že by to mělo být vyvážené, a měli tam zajímavé podněty, tak jsem předestřela ten svůj požadavek na ten příspěvek, že nepřekročím dobu, že jsem se rozhodla tam přizvat tyhle lidi, že tam mají jako teda experti před nějakou komisí odbornou prezentovat to téma, aby odargumentovali nějakou důležitost toho tématu. No a teď vlastně ty organizátoři mně řekli, že jako ne, že prostě to jako takhle nemůžu udělat, a mně prostě přišlo, že mně v tu chvíli jako zasáhli do té autonomie té expertky, která si teda připravila jako příspěvek a tak jsem prostě se rozhodla je tam i tak přizvat a byl z toho strašný poprask. ... i litigační řízení, já jsem potom byla úplně na černém listu“ (PP) Nepřijetí profesionály je velmi rozsáhlá podkapitola, která vypovídá o vysoké míře různých forem nepřijetí participace. Participativně orientovaní pracovníci jsou proto vzhledem k uvedenému taktéž obtížně dostupní z hlediska „hard-to-reach“ i „seldom-heard“. Je jich málo, naráží na nepřijetí ve svém oboru, mohou být přehlcní, mají hodně starostí při překonávání celé řady obtíží a bariér, na které při budování či realizování participativní spolupráce naráží. Lidem se zkušeností, kteří jsou taktéž obtížně dostupní, je věnována následující pasáž.

Obtížná dostupnost

Někteří lidé systémem služeb tradičně spíše propadávají a taktéž z hlediska participace jsou obtížněji dosažitelní, např. jsou méně průbojní, nedůvěřiví či stydliví. Jsou dle Warren (2007) a Adams (2008) tzv. „seldom-heard“, tedy ti, kteří jsou zřídka slyšet. Jejich zapojování je podle Moriarty a Rapaport et al. (2007) větší výzvou a klade větší nároky na pracovníka než práce bez zapojení. Největší snaha a pozornost by dle Beresforda a Hobana (2005) měla být věnována právě těm nejobtížněji dosažitelným „hard-to-reach“.

Tyto charakteristiky úzce souvisí s jejich marginalizací a tím, že často mají zkušenost se sociálním vyloučením, s nedostatkem zdrojů, nedostatkem respektu, s výkonem trestu, násilím a opresí. Podobným způsobem se vyjádřila i tato dotazovaná, podle které jejich žitá zkušenost vede k tomu, že proces budování důvěry v participaci i jejich zplnomocňování může trvat déle. „Oni na to fakt nejsou zvyklí, jako někde sedět a říkat, co si jako myslí... Jich se prostě na to nikdo neptá, jo. Oni prostě nevěří tomu, že by to někoho zajímalo, to bylo taky strašně těžký ze začátku. Je to nějaká jejich žitá zkušenost. A vidím to i v té skupině, jo, že těm lidem, když se zapojí, tak jim to trvá strašně dlouho, než se vůbec otevřou, že oni si to v tom vlastně nachází prostě postupně, že ze začátku prostě přijdou s tím, že jim to doporučil nějaký kámoš, můžou mít pocit, že jdou do něčeho smysluplného, protože ti lidi, který je tam zvou, tak jim říkají, že to je smysluplný, ale oni zatím vůbec neví, co si pod tím maj představit. Je to hrozně fajn to sledovat, ... vidím to třeba na Vilémovi, ten ze začátku prostě vždycky seděl ani necekl, představa, že by měl někam jít nějak jako sám za sebe, tak to pro něj bylo naprosto nepředstavitelný, on je prostě ten dělník, ten sběrač, dejte mi úkol, já to udělám, a i jemu se to hrozně proměnilo, prostě on je jako furt ten tišší, ale když si něco myslí, tak teď to vždycky řekne. A třeba jsem na něj byla hrozně pyšná, když prostě úplně bez problému šel tehdy na ten (úřad), nebo na tu (schůzku), kde vlastně byli zástupci



policie, starosta, nějaký architekti, jo, byli tam zástupci těch neziskovek, a Vilém tam prostě hrdě šel, jako peer.“ (PP)

V podobném duchu se vyjádřila i další dotazovaná, která vidí úskalí taktéž v sociálním vyloučení, ve kterém lidé nejsou zvyklí ani rozhodovat, ani na to, že se někdo ptá na jejich názor. Podle ní je potřeba, aby participace byla běžnou součástí pomáhající praxe, aby pracovníci, lidé se zkušeností i studenti pomáhajících oborů byli zvyklí tímto způsobem uvažovat a pracovat. *„Lidi, který maj zkušenost s různěma formama sociálního vyloučení, tak jako oni mockrát právě nezažili to, že se je na něco někdo ptal nebo že by něco s někým dělali dobromady. A mělo to takovýhohle přesahovýho, takže nejde jakoby úplně očekávat, že jim tohle to někde jako nabídne a oni budou úplně nadšený a řeknou ha, konečně nás někdo do něčeho zapojí a budou se do toho angažovat. Myslím, že třeba zrovna u toho sociálního vyloučení, tohle je hodně kritickéj bod jako, protože to právě s tím takhle prostě jako souvisí, jak se lidi, který jsou prostě vyloučený, někdo se jich na nic neptá, že jo, oni o ničem moc jako nerozhodujou, v takovejch těch jako oficiálních věcech no. Zvlášť u lidí, který jako maj pocit, že o ničem nemůžou rozhodovat a tak, je to nejlepší, mít tady ty zkušenosti, aby oni dostali ten pocit, jaký to je, když jsou do něčeho zapojený, může být jako v úplných detailech. Myslím, že to je potřeba, aby se to postupně stalo nějakou běžnou součástí, aby se to zaběhlo. Že je potřeba, aby se to stalo víc jako běžnou součástí, že na to jako budou vlastně víc zvyklí pracovníci, i ti klienti nebo studenti.*“ (PP) Zde znovu zaznívá důležitost opakovaného zážitku s participací.

Podle další dotazované pak lidé se zkušeností nemusí být zvyklí na to, že je někdo chce zapojit plnohodnotně, že je zajímavý jejich názor. Reakcí na nezvyklou situaci pak může být ticho, nejistota, když nevědí, jak reagovat. *„Někdy z toho bývaj jako překvapený, někdy maj problém vůbec ty názory formulovat a vůbec se vyladit na to, že s nima někdo počítá, že to nezažítvaj, že nejsou zvyklí si klást otázky, nejsou zvyklí, že jim někdo klade jako nějaký otevřený otázky, a že se někdo zajímá nad tím, jak to jako maj a co vlastně potřebujou, že se mi jako stává, že tam je potom jako ticho a ti lidi jako neví si rady s tou odpovědí a prostě neumí nad těma věcmi přemýšlet, když se jich člověk zeptá, jako co by chtěli, co potřebujou, co my můžeme, jak to mají, jo, nebo co je důležité, tak někdy bývá jako ticho, no.*“ (PP) Na toto úskalí participace upozorňuje například Adams (2008), v kontextu kritické sociální práce pak Healy (2014) či Janebová (2014).

Specifikem lidí, kteří jsou tzv. seldom-heard a hard-to-reach, může být i delší čas, který potřebují k tomu, zvládnout se k věcem vyjadřovat, jak vyjádřila další dotazovaná, podle které jsou jejich postřehy velmi cenné, protože jsou často jiné než od lidí, kteří jsou zvyklí se zapojovat a umí si brát prostor. *„Zároveň prostě ty věci, který oni říkaj, jsou jako fakt zajímavý, a jsou úplně jiný, než říkaj ty ostatní, jo, protože to jsou přesně ti tíšší lidi, jejichž názor je hrozně těžký zaslechnout, protože prostě oni ho neříkaj. Takže chci říct, že mi přijde smysluplný i to, držet (v participativní spolupráci) občas nějaký lidi, který třeba se úplně aktivně nezapojují hned od začátku, a dát jim prostor na to, se tam nějak jako zabydlet, protože pak prostě můžou bejt dost cennou součástí po nějaký době. Jenom prostě potřebujou víc času.*“ (PP) Vzhledem k výše uvedenému hraje roli ještě pomalejší získávání důvěry, sebevědomí či porozumění tomu, že je o jejich názor opravdový zájem. Jejich vysoká přínosnost by proto měla být reflektována v rámci zpětné vazby na jejich zapojení.

Vyhoření

Jak pracovat s vyhořením nebo dočasným úbytkem sil, se zamýšlel jeden z dotazovaných: *„To, že člověk vyhoří, se může stát každému v tomto oboru, ale spíš je to o tom, že když na člověka jednou za čas přijde takový to chmurný období, že si myslí, že už nemá smysl se tady té práci věnovat, tak je asi rozumný se na chvíli stáhnout do ústraní, ale jako určitě na to nezapomínat, protože takový člověk si prostě vybral vzdělání a vybral si to jako cestu a to zas přejde, jo (usmátí), prostě dobře, mám čtvrt roku špatnýho, půl roku špatnýho, teď vypustím (věci navíc) a budu se věnovat vyloženě jenom jistě práci.*“ (MZ) Na základě vlastní zkušenosti z participativního projektu se dokázal vcítit do pomáhajících pracovníků, uznat, že vyhoření se může týkat každého člověka, a normalizovat tento pocit. K vyhoření se vyjádřila i další dotazovaná, podle které ho může způsobovat i to, že je takto smýšlejících lidí málo,



a taktéž zmínila důležitost pauzy. „*Kvůli tomu, že nemáš dost spojenců, kteří uvažují podobně, aspoň (ve městě) to je náročné a myslím si, že je i dobrý od toho někdy poodstoupit, dát si pauzu, pak prostě se k tomu vrátit.*“ (PP)

Další dotazovaná dávala do souvislosti vyhoření pomáhajících pracovníků a sociální vyloučení lidí, kteří musí řešit aktuální existenční obtíže a ovlivňuje to jejich možnosti se zapojovat do participativních akcí, ale i do jejich přípravy. Podle ní by tomu mohla napomoci předchozí pozitivní zkušenost, že jejich zapojení k něčemu vedlo. Východiskem by podle ní mohlo být, pokud by tento způsob práce byl běžnější, aby na něj byli pomáhající pracovníci i lidé se zkušeností zvyklí – opakovala by se jejich pozitivní zkušenost. „*Může to vyhoření dost ovlivňovat, ... už samotná ta příprava může být jako náročná v tom, že ty lidi právě tím, že nemaj tu zkušenost anebo nedokážou jako řešit ty věci v takovém tom dlouhodobým horizontu, takže znova jako to sociální vyloučení prostě, jako řešit akci, která bude za měsíc, ve chvíli, kdy řeším něco dneska, je prostě brozně mimo. Jo, ale ve chvíli, kdy prostě organizujeme spolu (participativní akci) a už jsem to dělal jednou a musím se rozhodovat, jestli budu řešit bydlení dneska v noci anebo tam zase přijdu a pomůžu s tou organizací, ve chvíli, kdy už tu zkušenost jako mám, právě může být takový, že se člověk víc hecne, protože ví, jo, minule to bylo super, tak to znova udělám. Proto si myslím, že je hodně důležitý, aby to bylo něco, co se stane víc jako běžný, že ty lidi s tím mají zkušenost a říknou jo, tohle už jsem zažil, to bylo super, stojí mi za to tomu dát úsilí.*“ (PP)

ZÁVĚR

Identifikace toho, co negativního může při participaci nastat, je důležitá pro budoucí plánování participativních aktivit či projektů, aby mohlo dojít ke snížení (míry) těchto rizik a dopadů. Marginalizovaní i pomáhající souhrnně pojmenovávali psychickou náročnost a zamýšleli se nad možným vyhořením, co k němu může v rámci participace vést, a navrhovali, jak mu případně předcházet. Narážení na vlastní limity v kontextu marginalizace a zkušenosti s užíváním drog často souviselo s obavou z kontaktu s uživateli drog ve smyslu zvládnutí vlastních chutí či hrozící destabilizace, ale i na limity vyplývající z marginalizovaného životního stylu nebo z vnitřních charakteristik.

Chybějící formální rámec, kdy pozice peer konzultanta či peer pracovníka není jasně vymezená, může způsobovat nerovnost ve finančním odměňování, nemožnost vejít se do tradičního výkaznictví i nedostatek podpory. Chybějící formální rámec souvisel s nepřijetím i s obtížnou dostupností lidí se zkušeností a pomáhajících pracovníků. Východiskem by bylo legislativní ukotvení této pracovní pozice, případně specifikace pracovní pozice v organizační struktuře konkrétní organizace.

Zkušenost s nepřijetím je napříč skupinou lidí zapojených v participativní spolupráci, mají ji lidé se zkušeností i pomáhající pracovníci, a to jak ve zpochybňování jejich kompetencí, tak i při nepřijetí lidí se zkušeností, jako rovných partnerů pro spolupráci, pokud je do spolupráce přizvali v roli kolegy a nikoli klienta. Toto nepřijetí mnohdy pramenilo z podceňování schopností, neochoty opustit roli odborníka a přiblížit se zkušenostnímu světu marginalizovaných nebo z obavy z procesu zavádění participace bez jasného návodu. Z toho vyplývá doporučení uznat participaci jako legitimní způsob práce, který však bude dobrovolný, nikoli povinný pro někoho, kdo participaci nevěří a takto pracovat či učit nechce.

Obtížná dostupnost ve smyslu „*seldom-heard*“ (Warren, 2007; Adams, 2008) i „*bard-to-reach*“ (Beresford, Hoban, 2005) nejčastěji souvisela s marginalizací, s nedostatkem zdrojů, s nedostatkem respektu apod., které častou vedou k tomu, že tito lidé nejsou zvyklí rozhodovat, formulovat svůj postoj, protože nejsou zvyklí, že se jich někdo ptá a že se o ně někdo zajímá. Z výpovědí tak vyplynulo, že potřebují delší čas na to, aby tomu přivykli, který je třeba jim ponechat. Obtížná dostupnost taktéž souvisela s nízkým počtem pomáhajících pracovníků, kteří takto pracují. Nedostupnost na straně pomáhajících může vést k vyhoření, protože jim chybí opora podobně smýšlejících a pracujících lidí a protože participace mnohdy přináší velký nárok na energii, chybí nástroje, jak se na ni připravit, nebývá dostatečně podporována a přináší mnoho výzev a etických



dilemat, která nejdou řešit aplikací předem jasných postupů a pravidel, jak to dle výpovědí bývá běžné v tradiční sociální práci.

Doporučení pro participaci

Pro participaci je nezbytná pečlivá příprava jak pracovníků, tak lidí se zkušeností. Vytváření participativního uskupení může napomoci identifikování přirozeného mentora z řad lidí se zkušeností, který bude fungovat jako přirozený (ať už formální, nebo neformální) leader skupiny. Z hlediska kapacit je vhodné ponechat si „rezervu“ i na činnosti, které nesouvisí s participací, například čas i na sociální práci a další věci, které během participativních setkávání vyplynou. Mít prostor na častější komunikaci s lidmi se zkušeností, mít větší úvazek a s ním spojené benefity (jízdné, stravenky, dovolená, nemocenská aj.). Důležitá je taktéž zastupitelnost tahounů skupiny. Další oblastí, kterou je nutné dopředu nastavit, je mít způsoby, jak lidi se zkušeností adekvátně zaplatit. Například ve chvíli, kdy uzavřením smlouvy DPP hrozí vyloučení z úřadu práce, a tedy odebrání sociálních dávek, včetně dávek hmotné nouze. Je vhodné mít různé možnosti vyplácení, aby nepřišli o dávky, aby mohli například vstoupit do insolvence apod. Při participaci s marginalizovanými lidmi může být překážkou také nenaplnění primárních potřeb. Formát participativních setkávání na to může alespoň částečně reagovat například zahrnutím společného jídla (společné vaření, spolupráce s potravinovou bankou, s Food Not Bombs apod.), možnosti se ohřát, odpočinout si, uvařit si čaj nebo kávu.

Z výpovědí mj. vyplynulo, že je podstatné, aby participativně pracovali ti, kterým to vyhovuje víc, a ti, kteří takto pracovat nechtějí nebo jim to nesedí, aby do participace nebyli nuceni. Je tedy na managementu organizací, aby nerozhodoval například o plošném zavádění participace, ale zohledňoval klíčové předpoklady svých zaměstnanců a jejich motivaci. Pokud by nebylo variantou zavedení participace do stávajících struktur, je možné podpořit vznik participativního uskupení mimo konkrétní organizace. Při zavádění participace do stávajících struktur a zaběhlých týmů je třeba vyslyšet poptávku od pracovníků a zároveň jim zabezpečit různé možnosti podpory (pro sebe, vedoucí, tým pracovníků či pro tým peer konzultantů) včetně supervize, intervize, externího metodického vedení, možností stáží a zahraničních výjezdů pro inspiraci, jak to funguje jinde, případně možnost pozvat zástupce participativních a peer-led organizací, rovnocenného finančního ohodnocení, jasného deklarování kompetencí a náplně práce, ale i teambuildingu apod. Vzhledem k tomu, že z výzkumu vyplynulo, že participativně smýšlející a pracující pracovníci jsou velmi často obtížně dostupní, stejně jako marginalizovaní, ve smyslu seldom-heard i hard-to-reach, je participativní praxe spojena s vysokou náročností a mnohdy též opuštěností. I vzhledem k tomu je potřeba zabezpečit výše uvedené možnosti podpory a zároveň je třeba mít připravený krizový management, včetně reakční doby osoby, která bude k dispozici, v případě, že bude třeba náhlá metodická konzultace, mimořádná supervize či facilitace nebo mediace. Napomoci by mohlo i vytvoření prostoru pro setkávání a sdílení zkušeností (ať už virtuálního, nebo fyzického).

POUŽITÉ ZDROJE

- ADAMS, R. 2008. *Empowerment, Participation, and Social Work*. New York: Palgrave Macmillan.
- BERESFORD, P., HOBAN, M. 2005. *Participation in Anti-Poverty and Regeneration Work and Research. Overcoming Barriers and Creating Opportunities*. York: Joseph Rowntree Foundation.
- ČTVRTEČKOVÁ, M., GEREGOVÁ, M. 2019. Drogová politika a služby: Přijetí expertů se zkušeností jako rovnocenných partnerů. *Sociální práce / Sociálna práca*, 19(5), 15–30.
- EATOUGH, V., SMITH, J. A. 2017. Interpretative Phenomenological Analysis. In: WILLIG, C. A., STANTON-ROGERS, W. (Ed.). *The SAGE Handbook of Qualitative Research in Psychology*. 2nd edition. Los Angeles: SAGE.



- EDGAR, B., MEERT, H. 2005. *Fourth Review of Statistics on Homelessness in Europe. The ETHOS Definition of Homelessness* [online]. Brussels: FEANTSA. [25. 6. 2021]. Dostupné z: www.feantsaresearch.org/IMG/pdf/2005_fourth_review_of_statistics.pdf
- EMCDDA. 2003. *Annual Report 2003: The State of the Drugs Problem in the European Union and Norway* [online]. Lisabon: European Monitoring Centre for Drugs and Drug Addiction. [25. 6. 2021]. Dostupné z: https://www.emcdda.europa.eu/publications/annual-report/2003_en
- EIGE. 2019. *Marginalizované skupiny* [online]. Vilnius: European Institute for Gender and Equality. [25. 6. 2021]. Dostupné z: <https://eige.europa.eu/thesaurus/terms/1280?lang=cs>
- GEREGOVÁ, M., FRIŠAUFOVÁ, M. 2020. People with Experience of Long-Term Drug Use and Homelessness Teaching with Us: Experts by Experience Participation in University Social Work Education. *Social Work Education*, 39(3), 315–328.
- GEREGOVÁ, M. 2021. *Význam participace pro lidi s marginalizovaným stylem života a pomáhající pracovníky v kontextu sociální práce*. Disertační práce. Brno: Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita. Vedoucí práce Libor Musil.
- GILGUN, J. F. 2015. *Deductive Qualitative Analysis as Middle Ground: Theory-Guided Qualitative Research*. Seattle: Amazon Digital Services. ASIN: B014TRE2J4
- GILL, R. 2000. Discourse Analysis. In: ATKINSON, P., BAUER, M. V., GASKELL, G. (Eds.). *Qualitative Researching with Text, Image and Sound: A Practical Handbook for Social Research*. London: SAGE, 172–190.
- HART, C. 2014. *High Price: A Neuroscientist's Journey of Self-Discovery that Challenges Everything You Know about Drugs and Society*. New York: Harper Perennial.
- HEALY, K. 2014. *Social Work Theories in Context: Creating Frameworks for Practice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- JANEBOVÁ, R. 2014. *Kritická sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- KEMSHALL, H., LITTLECHILD, R. 2000. *User Involvement and Participation in Social Care: Research Informing Practice*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- LEWIS, M. 2015. *The Biology of Desire: Why Addiction Is Not a Disease*. London: Hachette.
- LINDOVSKÁ, E. 2016. *Situační analýza výkladů reality bezdomovectví a vyloučení z bydlení v přístupech podporovaného bydlení a jejich implikace pro sociální práci*. Disertační práce. Ostrava: Fakulta sociálních studií, Ostravská univerzita. Vedoucí práce Alice Gojová.
- MATÉ, G. 2020. *V říši hladových duchů*. Praha: Peoplecom.
- MORIARTY, J., RAPAPORT, P. et al. 2007. *The Participation of Adult Service Users, Including Older People, in Developing Social Care*. London: Social Care Institute for Excellence.
- NEPUŠTIL, P. 2014. *Bez léčby to jde. Proces přetávání s pervitinem bez odborné pomoci*. Brno: Munipress.
- SIROVÁTKA, T. 1997. Sociální a ekonomické faktory marginalizace na pracovním trhu v České republice. *Sociologický časopis / Czech Sociological Review*, 33(2), 169–188.
- VIDEMŠEK, P. 2017. Expert by Experience Research as Grounding for Social Work Education. *Social Work Education*, 36, 172–187.
- WARREN, J. 2007. *Service User and Carer Participation in Social Work*. Exeter: Learning Matters.



Různorodá pojetí komunitních center v současném diskurzu komunitní práce¹

Diverse Conceptions of Community Centers in the Professional Discourse of Community Work

Zuzana Stanková, Adéla Recmanová, Barbora Gřundělová, Hana Žurovcová

Mgr. Zuzana Stanková, Ph.D.,² je odbornou asistentkou na Katedře sociální práce Fakulty sociálních studií Ostravské univerzity. Vystudovala sociální práci tamtéž. Věnuje se sociální exkluzi, komunitní práci, sociální práci v kontextu sociálně vyloučených lokalit a sociálním zdrojům.

Mgr. Adéla Recmanová, Ph.D.,³ je externí pracovnící na Katedře sociální práce Fakulty sociálních studií Ostravské univerzity. Vystudovala sociální práci tamtéž. Věnuje se zejména metodické podpoře komunitní práce. V praxi se věnuje také prevenci rizikového chování dětí a mládeže.

Mgr. et Mgr. Barbora Gřundělová, Ph.D.,⁴ je odbornou asistentkou na Katedře sociální práce FSS OU. Vystudovala sociální práci na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně a Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity. Ve své výzkumné a publikační činnosti se věnuje sociální práci s rodinou, komunitní práci a sociální exkluzi.

Mgr. et Bc. Hana Žurovcová⁵ je členka Multidisciplinárního týmu duševního zdraví pro děti a adolescenty Fakultní nemocnice Ostrava. Pracuje pro MPSV ČR jako členka týmu realizujícího systematické návštěvy ústavních zařízení pro děti. Vystudovala sociální práci na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity. Zabývá se tématem SPOD, komunitní prací, zaváděním nových služeb pro děti s duševním onemocněním.

Abstrakt

CÍLE: Text přináší odpovědi na otázku, jaká pojetí komunitních center uvádějí současní realizátoři komunitní práce. **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Na téma je nahlíženo z perspektivy realizace metody komunitní práce. **METODY:** Pro zodpovězení otázky bylo využito kvalitativní výzkumné strategie. Technikou sběru dat byly fokusní skupiny. **VÝSLEDKY:** Zjištění naznačují,

¹ Text byl vytvořen za finanční podpory projektu „Podpora komunitní práce v MSK II“, reg. číslo CZ. 03.2.63/0.0/0.0/15_007/0010387, který je spolufinancován z prostředků ESF v rámci OPZ a státního rozpočtu.

² Kontakt: Mgr. Zuzana Stanková, Ph.D., Fakulta sociálních studií, Ostravská univerzita, Českobratrská 1182/16, 702 00 Moravská Ostrava a Přívoz; zuzana.stankova@osu.cz

³ Kontakt: Mgr. Adéla Recmanová, Ph.D., Fakulta sociálních studií, Ostravská univerzita, Českobratrská 1182/16, 702 00 Moravská Ostrava a Přívoz; adela.recmanova@osu.cz

⁴ Kontakt: Mgr. et Mgr. Barbora Gřundělová, Ph.D., Fakulta sociálních studií, Ostravská univerzita, Českobratrská 1182/16, 702 00 Moravská Ostrava a Přívoz; barbora.grundelova@osu.cz

⁵ Kontakt: Mgr. et Bc. Hana Žurovcová, Centrum metodické podpory MSK, Českobratrská 1182/16, 702 00 Moravská Ostrava a Přívoz; hana.zurovcova@mpsv.cz



že současná pojetí komunitních center ovlivňují zejména možnosti financování, lokalita, zřizovatel a provázanost se sociálními službami. Celkem byla identifikována čtyři pojetí komunitních center. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Byla formulována doporučení pro práci v komunitních centrech vycházející z výpovědí realizátorů komunitní práce.

Klíčová slova

komunitní práce, komunitní centrum, fokusní skupina

Abstract

OBJECTIVES: The text provides answers to the question of what concepts of community center are presented by current implementers of community work. **THEORETICAL BASE:** The topic is viewed from the perspective of the implementation of the method of community work. **METHODS:** A qualitative research strategy was used, that is, data collection through focus groups. **OUTCOMES:** The findings suggest that the current concepts of community center mainly affect funding opportunities, location, founder and interconnectedness with social services. In total, four concepts of community center were identified. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** Recommendations for work in community centers have been formulated based on the statements of community work implementers.

Keywords

community work, community center, focus group

ÚVOD

Komunitní centra hrají v komunitách důležitou roli. Poskytují místo, kde mohou lidé interagovat, učit se, být podporováni a růst. Komunitní centrum nese úkol spojovat, nabízet prostor a podporovat aktivitu lidí (Havrdová et al., 2013). Mohou mít širokou škálu podob, od malé konferenční místnosti dostupné pro použití komunitou až po velká víceúčelová centra, která zahrnují širokou škálu služeb a zařízení (Landcom, 2008).

V České republice se komunitní centra rozvíjejí poměrně pomalu. Podle Šťastné (2016) je to způsobeno převážně tím, že nemají oporu v místní tradici ani ve veřejných politikách, které upřednostňují sektorový přístup na úkor komunitního. V posledních pěti letech se objevují snahy tento stav proměnit. Od roku 2016 je vznik nových komunitních center systematicky podporován z programů Integrovaného regionálního operačního programu (IROP) např. v rámci výzvy č. 62 „Sociální infrastruktura – integrované projekty CLLD“ nebo výzvy č. 74 „Rozvoj infrastruktury polyfunkčních komunitních center“ z roku 2017, či výzvy jednotlivých Místních akčních skupin (MAS). Deklarovaným cílem těchto programů je podpora vzniku veřejných víceúčelových zařízení, ve kterých se setkávají členové komunity s cílem zlepšit sociální situaci jednotlivců a komunity jako celku. Komunitní centrum by dle textu výzev mělo poskytovat sociální, vzdělávací, volnočasové aktivity, kulturní a zájmové akce, které vyplývají z tradic a zvyků komunity či kraje oblasti a jsou přístupné všem obyvatelům lokality. Členové komunity se aktivně účastní fungování komunitního centra a rozhodování o jeho podobě formou veřejného projednávání o náplni provozu a vyhodnocování funkčnosti komunitního centra. Podmínkou obdržení dotace je zajištění přítomnosti kvalifikovaného sociálního pracovníka, případně i poskytování registrované sociální služby. Zřizovatelem vznikajících komunitních center se stávají zejména obce či jejich dobrovolné svazky, nestátní neziskové organizace nebo církevní organizace.

Tímto způsobem dosud vznikly již desítky komunitních center. Ačkoliv stále přibývá budov, které jsou nazývány komunitními centry, ať už v městské zástavbě, na vesnici, či v sociálně vyloučených lokalitách, víme jen velmi málo o tomto fenoménu. Otázkou zůstává, zda jsou všechna skutečně



přístupná všem členům komunity, jestli pracují s principy komunitní práce a zda je jejich zřizovatelé chápou jako prostor pro rozvoj aktivit obyvatel, nebo něco jiného. Neexistuje jednotné pojetí. Komunitní centrum může mít mnoho forem, které se odvíjí od toho, co komunita potřebuje. Podle Havrdové et al. (2013) ale musí být „čitelné“, tzn., že konkrétní cíle a činnosti centra musí být veřejně prezentované a přístupné.

Z praxe máme poznatky o tom, že v komunitních centrech ne vždy působí komunitní pracovníci, realizované aktivity určuje především zřizovatel a minimálně je konzultuje s obyvateli komunity. Aktivity jsou obyvatelům pouze nabízeny a oni mají pasivní roli příjemců těchto aktivit. Řada zřizovatelů ani nemá jasnou představu, jak s nově vzniklým prostorem naložit.

Role komunitních center není v odborné literatuře jasně definována a zřizovatelé a pracovníci komunitních center nemají dostatek podkladů pro směrování své práce a rozvoj komunity prostřednictvím činností komunitních center. V empirické části statí se proto pokusíme odpovědět na otázku: „*Jaká pojetí komunitních center uvádějí současní realizátoři komunitní práce.*“ Implikační část pak na základě zjištění nabídne doporučení pro praxi.

TEORETICKÁ VÝCHODISKA

Abychom mohli odpovědět na výše položenou otázku, vymezíme pojmy v ní obsažené. Následující část tak obsahuje vymezení pojmů: „pojetí“, „komunitní centrum“, „komunitní práce“, „realizátoři komunitní práce“.

Pojetí

Termín „pojetí“ zde chápeme jako specifický pohled na určitý jev, jako souhrn myšlenek a přesvědčení člověka o něčem. Může jít o způsob přemýšlení o daném jevu nebo interpretaci daného jevu (Collins UK, Forsyth, 2014). Dalším užívaným významem pojmu „pojetí“ je přehled charakteristických rysů určitého jevu. Zahnuje myšlenku nebo mentální obraz, který odpovídá nějaké entitě nebo třídě entit, jejím základním rysům a určuje použití termínu (Lexico, 2020). Jak uvádí Vaško (2020:99): „*Pokud o určitém jevu přemýšlíme určitým způsobem, vycházíme z určité myšlenky, a současně proto danému jevu přisuzujeme určitou sadu charakteristik.*“ Podle slovníku Merriam-Webster (2020) můžeme pojetí charakterizovat jako komplexní produkt abstraktního nebo reflexivního myšlení nebo také jako představu o tom, co je nebo by mělo být.

Komunitní centrum

V nejšířším slova smyslu je komunitní centrum zpravidla chápáno jako místo, které poskytuje prostor pro setkávání místních organizací a komunitních skupin, i pro řadu sociálních programů, služeb a činností, které řeší společné potřeby komunity (Landcom, 2008). Z toho vyplývá jeden ze znaků komunitního centra, kterým je neutralita z hlediska vlastnických vztahů. Nabízí tak prostor pro setkávání lidí, který nikomu z nich nepatří (Havrdová et al., 2013). Oldenberg a Brissett (1982) definovali takové místo jako veřejné prostředí, které je přístupné jeho obyvatelům a které si přivlastňují jako své vlastní, protože je samozřejmou součástí jejich sociální existence.

V pojetí Hickmana (2013) je komunitní centrum tzv. „třetí místo“ (*third place*), po domově (první) a pracovišti (druhé). Třetí místa, která mohou vedle komunitních center představovat další prvky infrastruktury, jako jsou obchody, kavárny nebo knihovny, plní podle Hickmana (2013) zpravidla dvě role: (1) *funkční* – poskytují obyvatelům klíčová zařízení, služby, vybavení a (2) *sociální* – poskytují „veřejný“ prostor, ve kterém mohou obyvatelé interagovat. Podle Hickmana (2013) plní třetí místa nejvýznamnější roli v segregovaných lokalitách, protože obyvatelé těchto lokalit podle něj mají menší pravděpodobnost sociální interakce v důsledku nízkých příjmů, časté ekonomické nestability nebo špatného zdravotního stavu.

Ke zřízení komunitního centra obyvatelé komunity často přistupují v případech, kdy je potřeba zastřešit nějaké aktivity. Řada autorek a autorů (např. Jabůrková, 2004; Havrdová et al., 2013; Šťastná, 2016)



chápe komunitní centrum jako instituci, která nabízí souhrn různých aktivit, jakou jsou např. vzdělávací kurzy, rekvalifikace, kulturní aktivity, sociální služby apod. Manuál pro komunitní centra (Landcom, 2008) je popisuje dle jejich obsahu a účelu. Komunitní centrum má sloužit pro setkávání komunity, poskytovat prostor pro aktivity a programy, má být prostorem k pronájmu, specializovaným zázemím pro činnosti, jako jsou umělecké a kulturní činnosti nebo vzdělávání apod. V ideálním případě by zřízení a koordinace centra mělo probíhat za podpory členů komunity. Provoz centra by měl být bezplatný, ale lidé jsou vedeni k tomu, aby se podíleli na jeho chodu (Havrdová et al., 2013). Riečanská (2012) chápe komunitní centra a jejich aktivity jako jeden z nástrojů a prostředků komunitního rozvoje. Jabůrková (2004) považuje fungování komunitních center za podstatný výsledek komunitní práce, ale zároveň upozorňuje na to, že komunitní práci a komunitní centra nelze směřovat, protože i když jedno může vycházet z druhého, jejich koexistence není nezbytná. Také podle Havrdové et al. (2013) není komunitní centrum samo o sobě cílem komunitní práce, ale může se stát vyústěním komunitních snah. Považuje ho za „*živý organismus, který se proměňuje na základě aktuálních potřeb komunity*“ (Havrdová et al., 2013:143). Vedle zázemí pro rozvoj komunitní práce v lokalitě představuje komunitní centrum zázemí, ze kterého mohou růst společné myšlenky a cíle komunity (Havrdová et al., 2013). Navzdory rozmanitosti použití je podstatou komunitních center to, že podporují rozvoj sociálně udržitelných komunit tím, že poskytují fyzické prostory, které pomáhají řešit různé potřeby komunity (Landcom, 2008).

Komunitní práce

V tomto článku vycházíme z pojetí komunitní práce jako „*participativního přístupu ke kolektivním problémům*“ (Hautekeur, Henderson, 2008:101) a zároveň komunitní práci vnímáme jako metodu přispívající k řešení sociálního vyloučení s cílem budovat mobilizovanou a udržitelnou komunitu. Jedná se o legitimní způsob práce sociálních pracovníků, který je označován za jeden z nástrojů sociálního začleňování (Schuringa, 2007; Hautekeur, Henderson, 2008, Gojová et al., 2019). Komunitní práce je založena na uschopňujícím přístupu. Ten, na rozdíl od poskytujícího přístupu, považuje člena komunity za partnera, který je nedílnou součástí řešení vlastních problémů a potřeb. Tento přístup podporuje spolupráci mezi členy komunity a dalšími aktéry (Schuringa, 2007). Autoři (Thomas, O'Connor, Netting, 2011) popsali tři směry realizace komunitní práce. (1) Tradiční, jejímž cílem je udržet a posílit stávající komunitu, posílit její strukturu a organizaci. V tomto směru jsou témata a realizace komunitní práce plánovány a koordinovány. Mívají podobu akčních či komunitních plánů nebo projektů. (2) Kooperativní, jejichž cílem je rozvíjet komunitu prostřednictvím různorodé participace a spolurozhodování při řešení komunitních témat, zároveň podporovat porozumění mezi členy komunity. V tomto směru komunitní práce motivuje a povzbuzuje k hledání kompromisu, což vede k rozvoji komunity. (3) Radikální, jejímž cílem je osvobodit utlačované/marginalizované skupiny formou změny ve způsobu rozdělení moci ve společnosti. Strategiemi komunitní práce v tomto směru jsou mobilizace a aktivizace znevýhodněných osob a sociální advokacie. Komunitní pracovník má roli aktivizátora a obhájce. Výše uvedené směry se mohou vzájemně prolínat. Ukazuje se, že zapojení do realizace komunitní práce a komunitního organizování přináší členům komunity satisfakci/uspokojení, efektivnější řešení problémů, zvýšení sebevědomí, soudržnosti komunity, občanské angažovanosti a duševní a fyzické pohody (Jarrett et al., 2005; Ohmer, 2007; Maton, 2008; Speer et al., 2010; Speer et al., 2013; East, Roll, 2015; Christens, Speer, 2015). Realizace komunitní práce má také pozitivní vliv na posílení sociálního kapitálu⁶ obyvatel a vztahů uvnitř komunity, lepší porozumění mezi různými skupinami a intenzivnější zapojení komunity do místního rozhodování (Doe, Lowery, 2004; Christens, Speer, 2011; Walker, Stepick, 2014).

⁶ Jednotlivec, který je součástí sociální skupiny (sítě), je schopný ze sociálního kapitálu těžit ve svůj individuální prospěch (Lin, 2005). Sociální kapitál je vázán na vztahy mezi aktéry, kteří utvářejí sociální systém.



Gojová et al. (2019) chápou komunitní práci jako metodu dosahování změny skrze mobilizační cykly, které se opakují. Cyklické procesy zahrnují různé postupy komunitní práce, participace a sledování růstu organizační kapacity, rozvoje lidí a sociální sítě komunity. Komunitní pracovník vstupuje do komunity, která má kontext a svou historii. Témata a potřeby komunity vycházejí právě z tohoto kontextu a historie. Sběr informací o potřebách lidí a mapování komunity probíhají participativně – s co největším zapojením členů komunity. Po mapování potřeb je nutný výběr témat vhodných pro řešení metodou komunitní práce. Tzv. Kahnova kritéria (Schuringa, 2007) nám pomohou posoudit, která témata jsou pro komunitní práci vhodná, a následně zvolit konkrétní témata k řešení. Zvolené téma ovlivňuje tvorbu strategie mobilizačního cyklu, která se skládá ze tří hlavních složek (Schuringa, 2007; Rubin, Rubin, 2008; Gilchrist, 2009): 1. podpora organizační kapacity komunity, 2. podpora rozvoje lidí, 3. podpora rozvoje a posilování sociálních sítí. Proces práce na komunitou zvoleném tématu se tak stává příležitostí pro rozvoj organizačních, lidských a sociálních kapacit komunity. Výsledkem by mělo být zmocnění komunity, zlepšení konkrétní životní situace lidí a zmírnění sociálního vyloučení. Tyto změny následně ovlivňují kontext komunity, ze kterého vychází navazující mobilizační cyklus (Gojová et al., 2019). Vývoj těchto mobilizačních cyklů je vázán na fáze komunitní práce. Ty představují časový a procesní rámec této metody. Tento proces má 3 hlavní fáze. V rámci fází komunitní práce je důležité postupovat od (1) porozumění komunitě, jejím potřebám, analýzy situace a vyhledávání témat, přes (2) analýzu témat a strategii práce na tématu až po (3) ukončení komunitní práce, vyhodnocení, práce na udržitelnosti. Při realizaci mobilizačního cyklu, v souvislosti s fázemi komunitní práce, je cílem řešit konkrétní potřeby komunity (tzv. vnější strategie) a taky pracovat na mobilizaci komunity (tzv. vnitřní strategie). Pokud řešíme potřeby komunity, musíme brát v úvahu, jak naše aktivity a práce na řešení potřeb a témat mohou přispět k vnitřní strategii, tzn. co se lidé během práce naučí a jak budou zapojeni (Schuringa, 2007; Gojová et al., 2019; Stanková et al., 2020).

Realizátoři komunitní práce

Za realizátory komunitní práce považujeme jednotlivce, skupiny a organizace (nestátní neziskové, státní správa, samospráva), kteří znají principy komunitní práce a řídí se jimi ve své činnosti v komunitě a s komunitou. Mohou to být tedy nejen zaměstnanci organizací, kteří jsou za vykonávání komunitní práce placeni, jsou v ní vzděláni a vykonávají ji v rámci své náplně práce, ale také pracovníci, kteří sice oficiálně pracují na jiné pozici, ale komunitní práci považují za funkční nástroj a využívají tuto metodu v rámci své činnosti v různých typech komunit.

Klíčovou rolí při realizaci komunitní práce hrají komunitní pracovníci. Za komunitního pracovníka zpravidla považujeme profesionálního sociálního pracovníka, protože specifické dovednosti potřebné pro výkon tohoto povolání se lze naučit prostřednictvím studia sociální práce (Navrátil, 2001). Komunitní pracovník podporuje v komunitách sociální změny a pomáhá zlepšit kvalitu života místních obyvatel, funguje jako spojení mezi komunitou a řadou dalších místních orgánů a poskytovatelů služeb, je katalyzátorem a stimulatorem procesu komunitní práce (Schuringa, 2007).

METODIKA VÝZKUMU

Pro zodpovězení výzkumné otázky: „*Jaká pojetí komunitních center uvádějí současní realizátoři komunitní práce*“ jsme využily kvalitativní výzkumnou strategii, kterou jsme opřely o konstruktivistickou zakotvenou teorii Charmaz (2006). Využitím kvalitativní strategie zkoumání jsme usilovaly o zachycení specifických způsobů uvažování o určitém jevu z pohledu realizátorů komunitní práce, zejména komunitních pracovníků a pracovníků a o porozumění současnému postavení komunitních center v odborném diskurzu komunitní práce.

Při hledání odpovědi na hlavní výzkumnou otázku jsme si stanovily dvě dílčí výzkumné otázky: „*Jakou sadu charakteristik připsují realizátoři komunitní práce současným komunitním centrům*“ a „*Jak*



tyto charakteristiky komunitních center ovlivňují představy realizátorů komunitní práce o ideálním pojetí komunitních center“.

Fokusní skupiny byly realizovány v období červen až září 2020. Celkem proběhly 3 fokusní skupiny, kterých se dohromady zúčastnilo 26 účastnic a účastníků z 12 komunitních center. Fokusní skupiny se konaly v rámci workshopů organizovaných Centrem metodické podpory komunitní práce Moravskoslezského kraje. Fokusních skupin se účastnili realizátoři komunitní práce napříč různými kraji. Každá fokusní skupina byla moderována dvojicí moderátorek.

Techniku fokusních skupin jsme zvolily, protože na rozdíl od individuálních rozhovorů umožňuje vytvářet data prostřednictvím interakce mezi účastníky (Morgan, 2001). Během fokusních skupin mohli účastníci verbalizovat své názory a postoje v reakci na výroky ostatních. Na začátku jsme účastníky vyzvaly, aby se vyjádřili k tomu, jak vnímají současná komunitní centra (např. z hlediska funkce, aktérů apod.). Dále nás zajímalo, jak by měla komunitní centra z jejich perspektivy vypadat (co by měla plnit, kdo by se na jejich fungování měl podílet apod.). V průběhu jsme navazovaly na různá podtémata, která se v průběhu diskuse objevovala. Diskuse byly doslovně přepsány, data byla anonymizována.

Tabulka 1: Přehled realizovaných fokusních skupin

Označení fokusní skupiny	Datum realizace	Počet účastníků	Délka trvání (v hodinách)
FG1	22. 6. 2020	15	1:17:00
FG2	8. 9. 2020	5	0:38:00
FG3	8. 9. 2020	6	0:41:00
		26	2:36:00

Přepisy fokusních skupin byly analyzovány s využitím konstruktivistické zakotvené teorie (Charmaz, 2006). Analýza dat proběhla pomocí dvou typů kódování: (a) výchozí kódování řádek po řádku (*initial line-by-line coding*) a strategie, které vycházejí z podrobného studia dat a nastartování konceptualizace pojmů; (b) zaměřené kódování (*focused coding*), jež umožňuje oddělit, třídít a syntetizovat data. Na základě analýzy jsme definovaly čtyři pojetí komunitních center z pohledu realizátorů komunitní práce.

VÝSLEDKY

Současná podoba komunitních center

Komunitní centra jsou z pohledu realizátorů komunitní práce vnímána nejen jako fyzický prostor, který poskytuje materiální a finanční zázemí, ale také jako systém vztahů a prostor pro sociální interakce. „Ale tak zase ta komunitní práce z mého pohledu je i nějaké budování nějaké vzájemné pospolitosti a takhle a když už nic by nefungovalo, tak minimálně to, že se tam ta určitá skupina lidí setkává a sdílí něco společně... minimálně, když mám nějaké volnočasovky, tak je to jiný kontakt než třeba ten, co mají v rámci školy jo... , to setkávání v rámci toho centra je nějaké zase jiné sdílení“ (KP8, FG1). Sociální interakce probíhá v komunitních centrech mezi různými skupinami. Účastníci vymezovali cílovou skupinu komunitních center nejdříve jako občany, kdy za občana nepovažovali pouze člověka s trvalým pobytem, ale také lidi se vztahem k danému místu. „Občané, jojojo, vlastně všichni, co tam mají nějaký vztah ke K., jo, ať tam bydlí, ať tam studují, ať tam pracují, mají tam rodinu“ (KP17, FG3). Heterogenita obyvatel však byla vnímána i jako riziko. Např. větší a různorodější skladba obyvatel městských komunit byla z hlediska komunitních pracovníků vnímána jako ta, se kterou se hůře spolupracuje, ale zároveň také jako ta, která nabízí lepší možnosti pro sdílení

⁷ KP = komunikační partner/partnerka.



různých zkušeností a narativů. Naopak, málo diverzifikované komunity jsou vnímány jako ty, se kterými se lépe spolupracuje, protože nemají tolik různorodé zájmy a potřeby. V důsledku toho řada komunitních center nabízí zejména aktivity, které jsou určeny úzce vymezené skupině osob. Aktivity jsou často předem definovány zaměstnanci centra, nikoliv cílovou skupinou. „*Takže přiznám, že pro ty maminky je jednodušší, že máme pro ně jako kompletní balíček... v tuto chvíli mi přijde, že 90 % nás, komunitních center, naplňuje spíše tu podobu volnočasových aktivit pro tu cílovou skupinu...*“ (KP3, FG1). To bohužel podporují také dotační programy, které někdy předem definují cílovou skupinu přímo ve výzvě. „*Pro nás z hlediska dotačního titulu, ze kterého jsme financovány, to nemůžou být děti*“ (KP3, FG3). „*No to už já s tím nic nenadělám, protože v projektech se chce pracovat se SVL, jo*“ (KP4, FG3).

Homogenní skladba uživatelů komunitního centra evokovala elitářství, protože brání dostupnosti centra pro lidi, kteří neodpovídají předem definované cílové skupině. „*A pak co vznikají komunitní centra ve střední vrstvě, střední vyšší vrstva mileniálů teď jako... prostory pro sdílení nápadů, nějaký coworking a takový..., nedochází tam k nějakému sdílení různých zkušeností, různých backgroundů, jako zázemí nebo historie těch lidí... Že zase jenom shlukují ty lidi, kteří na to mají, nebo nějakou sociální bublinu... Ať už to je nějakým poplatkem registračním, nebo jenom tím, že to má nějaký jako punc, toho, že tam chodí určitá sorta lidí*“ (KP5, FG1). V této souvislosti účastníci kritizovali **vysokoprahovost** některých komunitních center, která komplikuje jejich dostupnost pro všechny členy komunity. „*Mně připadá, že jsou dost vysokoprahové, ty komunitní centra, že prostě nejsou v současné době pro všechny..., jdou tam lidi, co mají smlouvy s tou organizací jenom, není to tak, že by mohl přijít kdokoliv*“ (KP5, FG1). I když účastníci zmiňovali potřebu **participace** lidí na fungování centra, valná většina z nich se shodla na tom, že současná nabídka neodpovídá potřebám obyvatel, ale vychází z představ zřizovatelů a pracovníků o tom, co lidé potřebují. Často je tak uplatňován poskytovatelský přístup na úkor uschopňujícího. „*Nicméně je to z mého pohledu taky více o poskytování nějakých služeb, které my vnímáme zvenku, že jsou potřebné pro tu danou lokalitu, než že bysme v nich dělali opravdu tu komunitní práci jako takovou... spousta věcí máme tendenci dělat v těch centrech za ně a poskytovat jim nějakou naši okleštěnou nabídku toho, co za nás je pro ně potřebné*“ (KP4, FG1).

Problematický je podle účastníků diskuse také vznik nových komunitních center jen z důvodu dostupnosti prostředků z dotací. U těchto center se až dodatečně, po jejich výstavbě, začíná řešit možnost využití. „*... momentálně jak vidím komunitní centra, tak je, že byly dotace, z Evropské unie, velké dotace, všichni stavěli komunitní centra, aby získali peníze, ale neuvažovali vlastně, k čemu ty komunitní centra jsou, jo... vyrostlo to jako houby po dešti, tak zejí prázdnotou a vymýšlí se uměle vytvořená témata, aby alespoň splňovaly nějaké indikátory, což si myslím, že je špatně úplně od začátku*“ (KP6, FG1).

Zejména v případech nově vzniklých center na základě dotací se objevila poměrně silně kritika omezování režimu fungování a přístupnosti pro lidi z lokality. Ukazuje se, že programová náplň nemusí být nutně problém, nejvíce totiž potenciální uživatelé naráží na **podmínky využívání** centra. Možnosti centrum využívat jsou často podmíněny zárukami za nový a drahý majetek. „*... od nás, od komunitních pracovníků, chtěli [zástupci městské části] nějaké takové možnosti, co by vůbec v takovém komunitním centru mohlo být. A teď se vymýšlely různé jakoby varianty, od aktivit pro děti, pro seniory, pro věřící, pro Romy ze sociálně vyloučených lokalit. Vlastně ono se to nadesignovalo, ale potom, když jsem se zeptala, můžete mi říct, jak ti lidi potom budou moci přijít, za jakých podmínek? No tak tam bude jenom jeden sociální pracovník, který bude mít 0,2 úvazku a maximálně si to může půjčit, ale záloha na poníčení majetku je asi deset tisíc*“ (KP2, FG1). V ojedinělých případech přebírají odpovědnost za majetek centra samy neziskové organizace. „*... ten větší, ten máme vlastně pronajatý na ty akce od městského obvodu a v podstatě oni nejsou moc rádi, když my to jako kdyby poskytujeme nějakým dalším subjektům, jo, takže my se vždycky tváříme, že to je naše akce, no a tím pádem neseme za to zodpovědnost no*“ (KP1, FG2). Některá komunitní centra jsou více otevřena členům komunity. Otázku správy a provozu komunitního centra řeší najímáním zaměstnanců z řad obyvatel. „*... u nás jako jsou dvě rodiny, které mají smlouvu a mají klíče od toho, od těch prostor komunitního centra, takže my nemusíme být u všech těch aktivit. To centrum je otevřené...*“ (KP3, FG2).



Účastníci se shodovali na tom, že za současných podmínek **financování** komunitních center **není zcela reálné aplikovat metodu komunitní práce** v komunitních centrech, protože zde hraje velkou roli nejistota výsledků a časová náročnost komunitní práce. „... dotační tituly..., je brozně těžké je naplnit tím, že vlastně..., chceme peníze na to, že vlastně nevíme, co z toho bude... ve chvíli, kdy budu dělat komunitní práci, tak do ní nevnaším obsah, vnaším do ní pouze formu a nějaký proces provázení těch lidí, a ten obsah vyjde z těch lidí a je také možné, že z nich nic nevyjde anebo že z nich vyjde to, že komunita nejsou, a nic tam v tuto chvíli prostě dělat nechtějí, protože jejich hlavním cílem je se třeba odstěhovat. A na to prostě žádný zřizovatel, kterého já v tuto chvíli znám, nechce dát prachy, protože prostě je jednodušší dát prachy na to, že se mi 15 dětí zúčastní dne dětí a dostanou na konci balíček s jablkem a brůškou, jo... A navíc jako tím, jak se ty projekty podávají půl roku až tři čtvrtě roku dopředu, tak je to prostě, jako to se mívá...“ (KP4, FG1).

Ideální podoba komunitních center

Podle účastníků fokusních skupin by ideální pojetí komunitních center mělo vycházet z **nízkoprahovosti**, tj. snadné místní i časové dostupnosti, zahrnující odstranění administrativních a finančních bariér. „Otevřeno v podstatě od rána do večera. Nejsou podmínky, žádné členské příspěvky, nic takového“ (KP3, FG1). Komunitní centrum by mělo ideálně poskytovat **zázemí** pro různorodé aktivity v komunitě. „... kde je prostor pro komunitní schůze, kde je prostor pro řešení věcí, které se zrovna nabízejí, ať už to je třeba uvaření na nějakou akci, nebo řešení sporů ve vchodech, nebo cokoliv, prostě nějaké zázemí...“ (KP5, FG1). Mělo by poskytovat **dostatek prostoru a adekvátní kapacity**. „Pokud tam jsou malé, stísněné prostory, tak nelze tam prostě dělat spoustu nějakých aktivit... Takže obrovské, nějaké velké místnosti, vzdušné, velké...“ (KP11, FG1). Pro účastníky bylo dále důležité, aby se jednalo o **veřejně známé místo**. „No že mně by se prostě líbilo, kdyby to komunitní centrum fungovalo na tom principu, že vím, že tam můžu přijít, jo, že je obecně povědomí, že tady funguje něco, co zahrnuje v sobě prostě strašně moc věcí, k využití, a že lidi by věděli, že tam v tom daném městě máme něco, kam se můžeme obrátit, kam můžeme zajít...“ (KP4, FG1).

Komunitní centrum by mělo také představovat místo pro **neformální setkávání** různých zájmových skupin. „... prostor, kde budou neformální nějaké třeba skupiny se scházet, setkávat“ (KP6, FG1). **Diverzita** uživatelů komunitního centra je v ideálním pojetí vnímána jako žádoucí. „... aby se tam vůbec scházely různé věkové skupiny...“ (KP2, FG1). „Bílý, černý, prostě kdokoliv, Vietnamec, k nám chodí také vietnamská děcka, takže kdokoliv, kdo by potřeboval...“ (KP12, FG1). Komunitní centrum bylo zároveň účastníky vnímáno jako prostředek **sjednocení** různorodých skupin lidí. „... které by mělo sjednocovat, které by mělo být nízkoprahové, které by mělo obsáhnout co nejširší aktivity, pro všechny věkové generace, etnické skupiny, sociální skupiny a tak dále“ (KP5, FG1).

Komunitní centra by měla podle účastníků přispívat k **využití potenciálu** členů komunity, a k jejich **rozvoji a učení**. „Mně přijde, že by bylo ideální využít místní potenciál obyvatel“ (KP3, FG1). „... lidi se právě učí komunikovat, hledají možnosti neformálního vzdělávání, je to takový prostor pro ně samotný, který není obrozující, znají tam lidi kolem sebe“ (KP2, FG1). S ohledem na to je podle účastníků důležité vytvořit zejména **bezpečný prostor**. „... ideální forma opravdu komunitního centra je, že se tam teda lidé budou cítit bezpečně, někdo pro ně vytvoří teda nějaké prostory, které umožňují variabilitu možných setkání, a je tam někdo, nejlépe z komunity, kdo koordinuje vlastně to setkávání...“ (KP7, FG1).

Participace členek a členů komunity na zajištění chodu centra je považována za zásadní. Zapojení obyvatel se může odehrávat na více úrovních. Jednou z možností je např. zaměstnání obyvatele v komunitním centru. „Já bych třeba byla pro, kdyby tam ti samotní obyvatelé byli jako zaměstnaní, přímo v tom komunitním centru. Alespoň na půl úvazku“ (KP11, FG1). Ideální pojetí komunitního centra dle účastníků by mělo vycházet z **bottom-up strategie**, kdy centrum a jeho podoba dostává obrysy až na základě potřeb a požadavků členů komunity. Je tedy výsledkem mapování. „A potom bych viděla jako něco, co není vyložené komunitním centrem, ale třeba místem, které si ta komunita vytvoří jakoby zespodu, čili není tam daný prostor, který má nějaké kapacity, a nějakou formu, ale který naplňuje přímo ty jejich potřeby... místo, do kterého vejdu, a cítím se, že tady mám své místo, protože tam



potřebuju mít své zázemí, a budu si ho tam zespodu“ (KP7, FG1). Uvedené souvisí s řešením otázky vlastnictví komunitního centra. V ideálním pojetí by účastníci fokusních skupin uvítali, kdyby bylo centrum **ve vlastnictví jeho uživatelů**. „... nevím, jestli to tu vůbec padlo, že je možná ideální stav, a když přeju úplně tu politickou a strategickou úroveň, a financování, tak možná by bylo asi nejlepší, aby tu budovu, nebo ten prostor vlastnili ti lidé...“ (KP2, FG1). Předávání centra, resp. odpovědnosti za fungování centra obyvatelům je postupný proces, který souvisí s fázemi komunitní práce. „... nemůžu být u všeho, takže už jsem si taky jakoby našla lidi, kteří jsou spolehliví, kterým můžu důvěřovat a o kterých třeba vím, že otevřou večer na cvičení... nebo na jinou akci, ... protože tam je potom větší možnost, aby to centrum bylo otevřené více lidem...“ (KP2, FG2).

V představách účastníků o ideálním fungování komunitních center hrál důležitou roli také **komunitní pracovník**, který má převážně roli facilitační. „... komunitní pracovník, který funguje na spojování lidí, roznášení informací, facilitaci, domlouvání... a tak, takže pro mě se to nedá oddělit, jako komunitní centrum bez komunitního pracovníka podle mě nemá moc šancí na to, aby to splňovalo, to, co já si představuju, že by mělo“ (KP5, FG1).

Podle účastníků je dále potřeba vyřešit projektové **financování**, které obnáší řadu úskalí. Jednou z navrhovaných možností je správa komunitních center prostřednictvím obce. „Ano, a taky si myslím, že by to fakt neměla být žádná neziskovka. Aby na tu komunitu se nepsaly projekty... Já si myslím, že by to mohlo být třeba město, které by vlastnilo nějakou budovu...“ (KP2, FG1). Zároveň však byly orgány města a obce vnímány jako byrokratický systém, který je zatížen politickými strategiemi a složitým systémem financování. „... nemyslím si, právě vzhledem k tomu, jak funguje byrokracie na městech, si nemyslím, že by bylo pro komunitní centrum nejrozumnější, aby byla zřizovatelem obec (KP3, FG1). Jako jedno z navrhovaných řešení bylo prezentováno dlouhodobé vícezdrojové financování. „Takže určitě by bylo fajn, kdyby to bylo pod záštitou, ale bylo vícezdrojové financování. A pravidelné samozřejmě“ (KP3, FG1). „Za mě ideálně jako dlouhodobé vícezdrojové financování zajištěné, to je podle mě naprostý základ, neřešit jako komunitní centrum ročním projektem, ale minimálně jako pětiletým, ať je možnost nějakého rozvoje zespoda a možností nějakých ad hoc věcí, tam řešit“ (KP5, FG1).

Pojetí komunitních center

Realizátoři komunitní práce často zmiňovali, že pojetí komunitního centra ovlivňuje lokalita, ve které se nachází. Rozlišovali vesnická a městská centra nebo centra v sociálně vyloučených lokalitách (dále jen SVL) a mimo SVL. Centra v sociálně vyloučených lokalitách byla vnímána jako součást řešení sociálních problémů místních obyvatel a centra mimo SVL zase jako místa pro zájmovou činnost občanů. Kromě lokality ovlivňují současná pojetí komunitních center zřizovatel, možnosti financování nebo provázanost se sociálními službami. Z fokusních skupin vyplynula celkem čtyři následující pojetí komunitních center.

Polyfunkční komunitní centra

Výstavba polyfunkčních komunitních center je v současné době hodně preferovaná a zahrnuje značné investice. Polyfunkční komunitní centra mají podobu velkých budov s různorodou nabídkou komunitních aktivit i sociálních služeb. Tato komunitní centra se musí tematicky zaměřovat na více typů aktivit. Jedná se tedy o víceúčelová zařízení, ve kterých probíhají sociální, vzdělávací, kulturní a rekreační aktivity s cílem zlepšit kvalitu života a sociální situaci jednotlivých členů komunity i komunity jako celku. Cílová skupina je většinou hodně široká, může zahrnovat např. seniory, matky s dětmi ohrožené sociálním vyloučením, děti a mládež, nezaměstnané a další lidi. I když je spektrum uživatelů polyfunkčního centra různorodé, nemusí to nutně znamenat, že mezi nimi vznikají vazby a interakce, protože jednotlivé skupiny tráví čas v komunitním centru často odděleně. „... pro takovou tu střední generaci, pro ty, kteří chodí do práce, je ideálnější odpoledne anebo navečer. Pak jsme nabídlí třeba něco jako mateřské centrum, taky jako máme maminky, těm to zase vyhovuje dopoledne. Pak mám zas skupinu seniorů, ti jsou jakoby tak s tím časem na tom volnější, takže já můžu udělat třeba vylet i ve všední den“ (KP2, FG2). Aktivity v polyfunkčních centrech se nejčastěji koncentrují na trávení volného času a poskytování sociálních služeb. Ukazuje se, že komunitní



práce jako taková se zde rozvíjí jen obtížně. „... ti lidi se nám z toho multigeneračního centra málokdy zapojí do té komunitní práce. Oni přijdou na ty aktivity jo, mají to rádi..., ale neradi se zapojují do těch aktivit. Protože všichni mají jako kdyby všeho tak nějak dost“ (KP3, FG1).

Podle účastníků fokusních skupin mají polyfunkční centra potenciál kombinovat komunitní práci s individuální sociální prací. Ty jsou některými realizátory vnímány jako neoddělitelné: „Já osobně si myslím, že se to nemůže vyloučit, že se to nemůže jako úplně někde odříznout a oddělovat, já si myslím, že to je na základě té potřeby toho samotného místa“ (KP2, FG1). Jiní účastníci v tom naopak viděli riziko kumulace rolí a střetu zájmů. „... já jsem teda i dost skeptická vůči jako sdíleným úvazkům komunitních pracovníků, terénních pracovníků, pracovníků sociálně aktivizačních služeb a podobně, protože je fajn, že se využije jeden vztah důvěry, který se naváže, ale myslím si, že se dostávají do střetu zájmů úplně všichni...“ (KP4, FG1). Proto někteří účastníci kladli důraz na oddělení komunitní a individuální sociální práce. „A myslím, že by mělo být jako jednoznačně rozdělené, kdo je sociální pracovník, kdo je komunitní pracovník, a ty role v tom baráku by měly být jednoznačně dané, aby ti lidé, kteří tam docházejí, měli v tom jasno“ (KP3, FG2).

Pseudokomunitní centra

Pokud komunitní práce v komunitních centrech nefunguje, zdráhali se účastníci diskuse tyto místa nazývat komunitními. Komunitní práce je tak vnímána jako důležitá součást komunitních center. „No u nás se ta správná budova ... jmenuje komunitní centrum, ale de facto to komunitní centrum v pravém slova smyslu není, protože to je spíš zázemí pro sociální služby, nějak, nějaké aktivity asi se tam taky dějí, i tohoto charakteru, ale jako minimálně, ... v podstatě se to jmenuje nějak historicky komunitní centrum, ale v podstatě to nesplňuje vlastně, jo“ (KP1, FG2).

Pseudokomunitní centra jsou často zřizována obcemi nebo ve spolupráci s obcí, kdy není předem jasná náplň centra a řeší se až *ex post*. „Že jako původně měli nejasný představy. Nebo starosta měl nejasné představy“ (KP2, FG2). „Já jsem jenom přemýšlel, hlavně vlastně aby to ti zástupci toho města, uznali tu potřebu té komunitní práce, jo, od toho se všechno odvíjí... sehnat ty peníze, neřikám není až tak velký problém...“ (KP5, FG2). Pokud není komunitní práce vedením města či obce uznána, může to vést až k její delegitimizaci. „My to děláme [komunitní práci], ale musí to člověk nějak opatrně dělat, že, aby nešel vidět jakoby jo, takže nemůžeme ani prezentovat kolikrát co děláme jakoby jo“ (KP10, FG1).

Ukazuje se, že zástupci měst a obcí často nemají představu o tom, co zahrnuje komunitní práce, nebo jsou jejich představy odlišné od metody komunitní práce. „Zaskočení, teda, řekněme, že dvě složky, ty obce, byly zaskočení, protože nečekali, že takhle budem pracovat. Co čekali, nevím...“ (KP2, FG2). Také obyvatelé měst a obcí mohou pociťovat nedůvěru vůči komunitním centrům, která zřejmě pramení z nedostatku informací, které by měli zástupci měst a obcí občanům předávat. „... hodně u nás lidí děsí komunitní centrum, komunitní práce. Prostě pro ty lidi je to taková neznámá“ (KP1, FG3).

Vzhledem k těmto bariérám se často nedaří na obcích metodu komunitní práce úspěšně zavádět. „... komunitní práce tam prostě ani není pořádně, jako taková metoda, to je jako (smích), je tam někde minimální...“ (KP1, FG2). Takováto centra pak neodpovídají potřebám komunity, nejsou nízkoprahová, a problematická je zde i správa a vlastnictví. Často se tímto způsobem řeší financování prostor pro sociální služby nebo opravy a rekonstrukce obecního majetku.

„... není to až o tom naplňování těch potřeb té komunity, a chybí tam... ta nízkoprahovost, nebo možnost spoluvlastnictví, nebo spolupodílení se na tom komunitním centru, protože má nastavené nějaké pravidla fungování, majetková pravidla, představy vedení, případně města... to je ta velká bolest, že se to hrozně dělá přes dotace, přes jiné představy, pojmenuje se to komunitním centrem a v podstatě je to službový charakter“ (KP7, FG1). „... ten klient přišel, můžu si udělat čárku, je tu udržitelnost zase toho centra, tak jestli je to o tom, tak já se nedivím, že ty organizace dělají sto věcí...“ (KP4, FG1).

Komunitní centra sloužící komunitě

Komunitní centra, která vznikla až na základě aktivit komunitní práce nebo se v nich alespoň etablovala metoda komunitní práce, vykazovala vysokou míru participace členů komunity. Členové



komunity jsou zde vnímány jako klíčový faktor pro rozhodování a identifikaci potřeb „... je strašně dobré s těma lidma pracovat a ptát se, jo, je to o lidech, to vlastně děláme lidem, to je, to není, jak že si to vystavíme, tak jak to bývá třeba, vesměs... , opravdu chodit po lidech, nebo lidé sami navrhnou řešení toho, té reálné podoby, té ideální podoby toho centra, jo“ (KP1, FG1). Členové komunity jsou zde vnímány jako aktivní aktéři změny, aktivně se účastní fungování komunitního centra a rozhodování o jeho podobě. Tento typ komunitního centra nejbližší odpovídá výše uvedenému ideálnímu pojetí komunitního centra a v praxi se vyskytuje spíše ojediněle.

Nicméně zde můžeme zařadit také moderní/trendová centra, která jsou sice méně nízkoprahová, protože se utvářejí kolem nějaké konkrétní subkultury (např. mileniálů), ale vyznačují se vysokou mírou participace svých členů a jsou tvořena „zespod“. „... myslím si, že fakt jako, v té střední třídě je prostě touha po tom, zase dělat věci komunitně, a setkávat se, a vyměňovat názory, budovat sousedství a to. Myslím si, že je to teď velký trend mezi třicátníky, čtyřicátníky, vracet se tady k tomu. Takže já doufám, že to prostě projde nějak celkově společností, a jako, nebude to jenom ten trend, co odezní, ale ukáže se na tom, že prostě lidi tady tu potřebu mají a je odůvodnitelná a prostě prostoupí to jako širší společnost“ (KP5, FG1).

Komunitní centra uvnitř sociálně vyloučených lokalit

Účastníci popisovali, že nejčastějšími uživateli těchto center jsou lidé romského etnika, jež členové fokusních skupin označili za převažující obyvatele SVL. Zároveň jedna účastnice upozorňovala na nežádoucí dopady tohoto označení. „... jako nacházíme tam různý pasti, v tom, jak vlastně tu sociálně vyloučenou lokalitu jako definujeme nebo máme definovat, jak se ti lidi tady cítí, nebo necítí, co vlastně to znamená, že je někde vymezená sociálně vyloučená lokalita. V podstatě to jsou ale pořád obyvatelé obce“ (KP3, FG3).

Komunitní centra umístěná uvnitř těchto vyloučených lokalit by podle účastníků diskuse měla být ideálně místem, kde dochází k propojení minoritních skupin a majoritní společnosti. „Že to je prostě všech, není to jenom prostě tady pro nás pro Romy a vy tam nesmíte“ (KP6, FG3). V praxi to tak však většinou nefunguje. „... oni ti lidi ani neví, že tam to komunitní centrum jakoby je, ti starší jakoby jo. Anebo mají strach, že to je nějaké romské, že to je jenom pro ty Romy, ale že to není jakoby takhle“ (KP5, FG3). Někteří z účastníků fokusních skupin vnímali umístění center uvnitř SVL jako limitující, a to zejména proto, že se tím komunita naopak může uzavírat zbytku obce či města. Budování komunitních center v SVL někteří účastníci diskuse vnímali kriticky, jako snahu zástupců měst izolovat jejich obyvatele od zbytku města. „Já si myslím, že pro město je ideální, že vznikne ve vyloučené lokalitě komunitní centrum a tam si budou a nebudou chodit jako, mezi většinou společností a budou si tam hrát svoje hry a tak. Já to vnímám, že to je ze strany měst a ze strany represivních složek... Budte si ve své vyloučené lokalitě a nelezte nám ven...“ (KP5, FG1). Na druhou stranu zaznívaly i odlišné názory na takto umístěná centra. Jedna účastnice interpretovala pohled samotných obyvatel SVL. „... já si myslím, že oni to naopak často vítají, že by to mělo být někde v centru té jejich lokality, než že by to mělo být někde vzdáleně třeba někde v centru města. Takže bych se úplně na to nedívala tak, že pojdme je zavřít do té jejich bubliny, ale že oni sami tu dostupnost berou jako pozitivní“ (KP4, FG1).

DISKUSE A IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI

Dotazovaní realizátoři komunitní práce vnímají komunitní centra nejen jako fyzický prostor k setkávání, ale také jako systém vztahů a prostor pro sociální interakce. To lze vnímat pozitivně zejména s odkazem na tvrzení Carmony et al. (2003), že sociální interakce na úrovni sousedství zvyšují kvalitu života obyvatel. Rozvoj interakcí mezi obyvateli mimo domov a pracoviště lze navíc vnímat jako prevenci tzv. „social malaise“ (Oldenberg, Brissett, 1982). Coleman (1984) řadí mezi projevy „social malaise“ například nepořádek, vandalismus nebo děti pod sociálně-právní ochranou. Podle Oldenberga a Brissetta (1982) nabízí takováto místa lidem pocit integrity. K tomu je důležitá možnost jejich participace, která se jeví v současné praxi jako problematická. V komunitních



centrech stále převažuje expertní a poskytující přístup, kdy pracovníci komunitního centra „vědí, co je pro komunitu nejlepší“ a dle toho jim nabízejí aktivity. Přispívají k tomu také současné dotační tituly, které mnohdy neumožňují propojit činnost komunitních center s realizací komunitní práce, protože nereflktují nejistotu výsledků a časovou náročnost komunitní práce. Komunitní práce je zaměřena prioritně na proces, nikoli na obsah. Dotační tituly naopak vyžadují definovaný obsah práce a jasně stanovené indikátory. V praxi tak dochází k situacím, kdy je napsán projekt na aktivity, které již nejsou v době realizace aktuální nebo které neodpovídají potřebám komunity. Využitelnost komunitního centra se pak řeší ex post a indikátory se plní „uměle“.

Komunitní práce přitom byla komunikačními partnery vnímána jako důležitá (nikoliv nezbytná) součást činnosti komunitních center. Vypovídá o tom zejména to, že ideální podoba komunitních center, kterou popisovali, nejlépe odpovídala pojetí komunitních center jako „sloužících komunitě“ (viz výše). Což jsou centra, ve kterých se komunitní práce etablovala, případně centra, která přímo vznikla na základě aktivit komunitní práce. Práce v takovém centru je postavena na partnerském (participativním) a uschopňujícím přístupu (viz Schuringa, 2007), kdy „komunita ví, co je pro ni nejlepší“ a sama je při naplňování svých potřeb aktivní. Centrum a jeho podoba dostává obrysy až na základě potřeb a požadavků členů komunity. Participativní přístup přispívá ke zvyšování zájmu o zapojení se do práce komunitního centra a k vytváření pocitu souzáležitosti s centrem.

V aktuální praxi komunitních center zřizovaných často obcemi se objevují případy, kdy není implementována metoda komunitní práce jako legitimní způsob dosahování změny u komunit. Současná situace dle výstupů ukazuje, že je dáována přednost poskytovatelům sociálních služeb, kteří neaplikují participativní a zplnomocňující způsoby práce s komunitou. Tím dochází k tomu, že ač jsou místa pojmenována jako tzv. „komunitní centra“, nejsou spojena s realizací metody komunitní práce.

Na základě zjištění uvádíme doporučení vycházející z pojetí realizátorů komunitní práce, jež se vztahují k jejich praktické zkušenosti se současnými komunitními centry a k jejich představám o ideální podobě komunitních center.

Cílová skupina

Komunitní centrum by mělo být určeno pro všechny členy komunity. Za členy komunity mohou být považováni jak občané s trvalým pobytem v místě komunitního centra, tak lidé se vztahem k tomuto místu. Komunitní centrum by mělo být k dispozici jak menším a homogenním skupinám, tak větším a heterogenním skupinám. Diverzita uživatelů je žádoucí, kdy by mělo centrum sloužit lidem různého věku, pohlaví, etnika, kulturního prostředí, příjmů, zájmů apod.

Cílová skupina komunitního centra by neměla být předem definována projektem. V důsledku by docházelo k limitování práce s komunitou, k vylučování některých (potřebných) skupin osob z možné participace.

Problematické se jeví rovněž zacílení centra a jeho aktivit pouze na užší homogenní skupiny (např. děti nebo seniory). Práce s těmito skupinami bývá snazší, často však sklouzne k pouhé nabídce volnočasových aktivit. „Uzavření“ komunitního centra omezené cílové skupině má i další úskalí. Komunitní centrum může na jejím základě získat „punc“, který bude ovlivňovat, jak jej lidé vnímají. Jeden z možných pohledů může vnímat uživatele centra jako elitářskou skupinu, ve které nejsou ostatní vítáni. Není-li to nezbytné, uživatelé komunitního centra by neměli být evidováni. Vedení prezenčních listin a jiných záznamů činnost komunitního centra formalizuje.

Budova a provozní doba

Budova komunitního centra by se měla nacházet na veřejném místě s dobrou prostorovou dostupností, neměly by existovat fyzické ani symbolické bariéry přístupu. Budova komunitního centra by měla být bezplatně a volně přístupná všem členům komunity. Měla by lidem poskytovat bezpečný prostor, ve kterém se budou cítit vítáni a disponovat dostatečně velikými prostory pro scházení komunity.



Provozní doba komunitního centra by měla být odvozena od potřeb členů komunity, kteří ho využívají. Různé skupiny (např. děti, matky, ekonomicky aktivní, ekonomicky neaktivní, senioři) mají odlišné možnosti, které je potřebné při stanovení provozní doby zohlednit. Často jsou členy komunity upřednostňovány odpolední hodiny a víkendy. Pracovníci komunitního centra by proto měli mít flexibilní pracovní dobu. V ideálním případě by mělo být komunitní centrum otevřeno nepřetržitě, resp. zástupci určitých skupin by měli mít k dispozici klíče, aby byla možná variabilita setkávání. Využívání komunitního centra navíc nelze podmiňovat smluvním vztahem se sociální službou.

Personální zabezpečení

Problematická je především kumulace rolí komunitního pracovníka, kdy je zároveň zaměstnancem v sociální službě (poskytuje v komunitě individuální sociální práci). Dochází tak ke střetu zájmů a k matení členů komunity ohledně odlišných rolí. Je tedy důležité, aby byly tyto role odděleny a pro komunitu bylo transparentní, kdo je komunitním pracovníkem a kdo sociálním pracovníkem poskytující sociální službu.

Je žádoucí, aby byli v komunitním centru zaměstnáváni členové komunity. Mohou se podílet zejména na správě komunitního centra, jež zahrnuje např. úklid, opravy či topení.

Náplň komunitního centra a participace členů komunity

Komunitní centrum by mělo poskytovat zázemí pro naplňování potřeb komunity. Podoba komunitního centra a jeho náplň by se tedy měla odvíjet od potřeb a požadavků členů komunity. Participace členů komunity na fungování komunitního centra je tedy zásadní. V ideálním případě by mělo být komunitní centrum plně v rukou komunity a odrážet její kulturu a být nedílnou součástí jejího společenství. Také je zapotřebí počítat s tím, že se budou potřeby a očekávání komunity od centra v průběhu času měnit.

Náplň komunitního centra (např. konkrétní aktivity pro skupiny osob) by neměla být stanovena projektem nebo pracovníkem komunitního centra. Komunitní centrum by nemělo být určeno pouze pro realizaci zájmových kroužků či akcí. Mělo by být otevřené všem druhům komunitních aktivit.

Financování

Komunitní centrum by mělo mít takové financování, které zajistí jeho dlouhodobou udržitelnost. Realizátoři komunitní práce vnímají jako užitečné, aby bylo financováno vícezdrojově. Vícezdrojové financování přináší komunitním centrům určitou flexibilitu při stanovení své náplně, zavádění nových aktivit a inovativních přístupů a při oslovení různorodých skupin osob. V ideálním případě by měla být komunitní centra financována z rozpočtu obce (kdy obec poskytuje komunitě prostory a hradí minimálně provoz komunitního centra) a dlouhodobých projektů (ze státních i evropských dotačních titulů), které umožní využívání bottom-up strategie a úzké propojení s realizací komunitní práce.

ZÁVĚR

Komunitní centra mohou zaujímat v lokální infrastruktuře významnou roli, s potenciálem mobilizace, aktivizace a zplnomocnění komunity. Takováto komunita může přispívat ke zkvalitnění prostředí, ve kterém působí, i ke zkvalitnění života svých členů. Na základě výsledků našeho šetření jsme v příspěvku uvedly doporučení za účelem plného využití potenciálu komunitních center.

Z výzkumu vyplynulo, že některá komunitní centra tyto charakteristiky nespĺňují. Zejména jsou určena vymezené cílové skupině, využívání centra je podmíněno (např. smluvním vztahem se sociální službou nebo zárukami za majetek), jejich obsahová náplň neodpovídá potřebám komunity (je mnohdy stanovena projektem nebo úsudkem pracovníka komunitního centra) a jsou postavena



na poskytujiacím prístup. Mezi příčiny lze řadit nedostatečnou metodickou podporu, která by zřízovatelům komunitních center poskytla základ pro jejich provoz, nedostatečné personální zabezpečení (včetně chybějící pozice komunitního pracovníka s odpovídající kvalifikací), finanční nestabilitu a nutnost přidílat náplň centra nabízeným dotačním titulům.

V návaznosti považujeme za důležité rozvíjet výzkum a metodickou podporu zaměřenou na fungování komunitních center. Z hlediska financování je potřebné vytvářet dotační tituly, které ideálně umožňují zaměřit projekty na proces práce (jaké metodické postupy využijeme) a kvalitativní výstupy (co se komunita naučila, v čem se zlepšila apod.), spíše než na obsah (co konkrétně budeme realizovat) a kvantitu práce (kolik čeho se vybudovalo, kolik lidí bylo zapojeno). Důležitá je také spolupráce, resp. podpora ze strany obce. Ideálně by měly obce začlenit činnost komunitních center do svých strategických plánů a rozpočtů. Postoj vedení obce je navíc důležitým kontextuálním faktorem, který spoluvytváří status komunitního centra.

POUŽITÉ ZDROJE

- CARMONA, M., HEATH, T., OC, T., TIESDELL, S. 2003. *Public Places – Urban Spaces: The Dimensions of Urban Design*. London: Architectural Press.
- COLEMAN, A. 1984. Urban Housing and Social Malaise. *Land Use Policy*, 1(1), 14–24.
- COLLINS UK, FORSYTH, M. 2014. *Collins English Dictionary*. 12. vydání. Glasgow: Collins UK.
- DOE, S. S. J., LOWERY, D. 2004. The Role of Evaluation in Developing Community-Based Interventions: A COPC Project. *Journal of Community Practice*, 12, 71–88. DOI:10.1300/J125v12n03_05
- EAST, J. F., ROLL, S. 2015. Women, Poverty, and Trauma: An Empowerment Practice Approach. *Social Work*, 60, 279–286. DOI:10.1093/sw/swv030
- GILCHRIST, A. 2009. *The Well-Connected Community: A Networking Approach to Community Development*. 2nd edition. Bristol: Policy Press.
- GOJOVÁ, A., GOJOVÁ, V., BURDA, M., STANKOVÁ, Z., RECMANOVÁ, A. 2019. Participace jako faktor ovlivňující výkon komunitní práce v sociálně vyloučených lokalitách. *Sociální práce / Sociálna práca*, 19(5), 46–69.
- HAUTEKEUR, G., HENDERSON, P. 2008. Community Development in Europe. In: BRAKE, R., DELLER, U. (Eds.). *Community Development – A European Challenge*. Opladen, Farmington Hills: Barbara Budrich Publisher.
- HAVRDOVÁ, Z., KOSOVÁ, J., SVOBODOVÁ, J., VOMLELOVÁ, A. 2013. *Mít život ve svých rukou*. Praha: Český západ, Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy.
- HICKMAN, P. 2013. “Third Places” and Social Interaction in Deprived Neighbourhoods in Great Britain. *Journal of Housing and the Built Environment*, 28, 221–236. DOI: <https://doi.org/10.1007/s10901-012-9306-5>
- CHARMAZ, K. 2006. *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*. London: Sage Publications.
- CHRISTENS, B., SPEER, P. 2015. Community Organizing: Practice, Research, and Policy Implications. *Social Issues and Policy Review*, 9, 193–222.
- CHRISTENS, B., SPEER, P. 2011. Contextual Influences on Participation in Community Organizing: A Multilevel Longitudinal Study. *American Journal of Community Psychology*, 47, 253–263. DOI:10.1007/s10464-010-9393-y
- JABŮRKOVÁ, V. 2004. Komunitní práce umožňuje aktivní účast na řešení vlastních problémů. *Sociální práce / Sociálna práca*, 4(3), 2–6.
- JARRETT, R., SULLIVAN, P., WATKINS, N. 2005. Developing Social Capital through Participation in Organized Youth Programs: Qualitative Insights from Three Programs. *Journal of Community Psychology*, 33, 41–55. DOI:10.1002/jcop.20038



- LANDCOM. 2008. *Community Centre Guidelines* [online]. Parramatta: Landcom. [19. 1. 2021]. Dostupné z: <https://www.landcom.com.au/assets/Publications/Statement-of-Corporate-Intent/95cff2c1fe/community-centre-guidelines.pdf>
- LEXICO. 2020. *Concept* [online]. Oxford: Lexico. [19. 1. 2021] Dostupné z: <https://www.lexico.com/definition/concept>
- LIN, A. 2005. *Network Theory of Social Capital*. Durham: Duke University.
- MATON, K. I. 2008. Empowering Community Settings: Agents of Individual Development, Community Betterment, and Positive Social Change. *American Journal of Community Psychology*, 41, 4–21. DOI:10.1007/s10464-007-9148-6
- MERRIAM-WEBSTER. 2020. *Conception* [online]. Springfield: Merriam-Webster. [19. 1. 2021] Dostupné z: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/conception#other-words>
- MORGAN, D. 2001. *Ohniskové skupiny jako metoda kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Albert.
- NAVRÁTIL, P. 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman.
- OHMER, M. L. 2007. Citizen Participation in Neighborhood Organizations and Its Relationship to Volunteers' Self- and Collective Efficacy and Sense of Community. *Social Work Research*, 31, 109–120. DOI:10.1093/swr/31.2.109
- OLDENBERG, R., BRISSETT, D. 1982. The Third Place. *Qualitative Sociology*, 5(4), 265–284.
- RIEČANSKÁ, E. et al. 2012. *Kaj džas komunitná práca?* Bratislava: Nadácia Milana Šimečku.
- RUBIN, H. J., RUBIN, I. S. 2008. *Community Organizing and Development*. Boston: Pearson, Alyn a Bacon.
- SCHURINGA, L. 2007. *Komunitní práce a inkluze Romů*. Ostrava: Radovan Goj.
- SPEER, P. W., PETERSON, N. A., ARMSTEAD, T. L., ALLEN, C. T. 2013. The Influence of Participation, Gender, and Organizational Sense of Community on Psychological Empowerment: The Moderating Effects of Income. *American Journal of Community Psychology*, 51, 103–113. DOI:10.1007/s10464-012-9547-1
- SPEER, P., PETERSON, N., ZIPPAY, A., CHRISTENS, B. 2010. Participation in Congregation-Based Organizing: Mixed Method Study of Civic Engagement. In: ROBERTS-DEGENNARO, M., FOGEL, S. J. *Using Evidence to Inform Practice for Community and Organizational Change*. Chicago: Lyceum Books.
- STANKOVÁ, Z., GOJOVÁ, A., GOJOVÁ, V. 2020. *Komunitní práce. Studijní opora*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- ŠTASTNÁ, J. 2016. *Když se řekne komunitní práce*. Praha: Karolinum.
- THOMAS, M. L., O'CONNOR, M. K., NETTING, F. E. 2011. A Framework for Teaching Community Practice. *Journal of Social Work Education*, 47, 337–355. DOI: 10.5175/JSWE.2011.200900081
- VAŠKO, M. 2020. Pojetí podpory potenciálu rodin v nesnázích. *Sociální práce / Sociálna práca*, 20(2), 97–116.
- Výzva č. 62 „Sociální infrastruktura – integrované projekty CLLD“ [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky. [19. 1. 2021]. Dostupné z: <https://irop.mmr.cz/cs/vyzvy/seznam/vyzva-c-62-socialni-infrastruktura-integrované-pro>
- Výzva č. 74 „Rozvoj infrastruktury polyfunkčních komunitních center“ [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky. [19. 1. 2021]. Dostupné z: <https://irop.mmr.cz/cs/vyzvy/seznam/vyzva-c-74-rozvoj-infrastruktury-polyfunkcnich-kom>
- WALKER, E. T., STEPICK, L. M. 2014. Strength in Diversity? Group Heterogeneity in the Mobilization of Grassroots Organizations. *Sociology Compass*, 8, 959–975. DOI: 10.1111/soc4.12191



Veřejné opatrovnictví versus sociální práce: interpretace kumulací obou funkcí sociálními pracovníky¹

Public Guardian vs. Social Worker: Interpretation of the Cumulations of these Functions by Social Workers

Lubica Juríčková, Rostislav Pěch

PhDr. Mgr. Lubica Juríčková, Ph.D.,² je odbornou asistentkou na Ústavu veřejného zdravotnictví Lékařské fakulty Univerzity Palackého v Olomouci, kde se dlouhodobě výzkumně zabývá zejména zdravotní a sociální péčí o dospělé osoby s omezenou svéprávností a veřejným opatrovnictvím.

Mgr. Rostislav Pěch³ absolvoval Fakultu sociálních studií Ostravské univerzity. V rámci magisterského studia zkoumal veřejné opatrovnictví vykonávané na úřadech v Moravskoslezském kraji a v roce 2020 úspěšně obhájil diplomovou práci s názvem „Sociální pracovník ve funkci veřejného opatrovníka“.

Abstrakt

CÍLE: Text tohoto příspěvku prezentuje výkon veřejného opatrovnictví se zaměřením na kumulaci funkcí veřejného opatrovníka s funkcí sociálního pracovníka. Článek přináší odpověď na otázku: Jak sociální pracovníci vybraných obcí Moravskoslezského kraje, kteří současně vykonávají funkci veřejného opatrovníka, interpretují kumulaci obou funkcí ode dne nabytí účinnosti zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Teoretickým východiskem práce je koncept case managementu. Kumulace obou funkcí je jednou z možných podob, jak case management naplňovat. **METODY:** S přihlédnutím k výzkumné otázce byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie s využitím metody polostrukturovaného rozhovoru se čtrnácti veřejnými opatrovníky, kteří v době výzkumu (2018–2019) vykonávali kumulovanou funkci. **VÝSLEDKY:** Veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku využívají case manažerský přístup v práci s opatrovancem, aniž by metodu case management výslovně pojmenovali. Používání case managementu v kumulované funkci vychází zejména z potřeby koordinovat aktivity směřující ku prospěchu opatrovance a z potřeby hájení práv opatrovance. Spojení výkonu činností sociální práce s výkonem veřejného opatrovnictví na obecních úřadech je problematické, neboť se jedná o dvě rozdílné profese, s rozdílnými zdroji financování. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Vodítkem při výkonu veřejného opatrovnictví by vytvoření sjednocujícího právního dokumentu bylo užitečné. S tím souvisí i nutnost znovu „zviditelnit“ užitečnost case managementu pro opatrovance a etablovat case management jako samostatnou disciplínu v rámci pomáhajících profesí.

¹ Článek vychází z výzkumu realizovaného v letech 2018–2019 Rostislavem Pěchem v rámci diplomové práce s názvem „Sociální pracovník ve funkci veřejného opatrovníka“ pod vedením L. Juríčkové.

² Kontakt: PhDr. Mgr. Lubica Juríčková, Ph.D., Ústav veřejného zdravotnictví, Lékařská fakulta, Univerzita Palackého v Olomouci, Hněvotínská 3, 775 15 Olomouc; lubica.jurickova@upol.cz

³ Kontakt: Mgr. Rostislav Pěch; pechrostislav@gmail.com



Klíčová slova

veřejné opatrovnictví, veřejný opatrovník, opatrovanec, sociální práce, sociální pracovník, kumulovaná funkce

Abstract

OBJECTIVES: The performance of public guardianship requires an examination of the cumulation of functions of public guardian and social worker. The article deals with how social workers of selected municipalities of the Moravian-Silesian Region who also perform the function of public guardian perceive the cumulation of both functions after legislative changes of the Civil Code. **THEORETICAL BASE:** The cumulation of the functions of these roles involves case management, which requires analysis. **METHODS:** A qualitative research strategy was chosen. Data were obtained from semi-structured interviews with fourteen public guardians who performed the function of public guardian and social worker in 2018-2019. **OUTCOMES:** The public guardians from the sample use the case management approach in working with the guardian, without explicitly calling it case management. The use of case management in a cumulative function is based mainly on the need to coordinate activities aimed to benefit the guardian and fulfill the need for defending the rights of the guardian. The connection between the performance of social work activities and that of public guardianship by municipal authorities is problematic, as these are two different professions with different sources of funding. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** The creation of a unifying legal document has been useful as a guide for public guardianship. Related to this is the need to “make visible” the usefulness of case management for wards and to establish case management as a separate discipline within the helping professions.

Keywords

public guardianship, public guardian, ward, social work, social worker, cumulative function

ÚVOD

Institut opatrovnictví je ochranný prostředek pro osoby, které mají, nejčastěji v důsledku duševní poruchy, potíže s rozhodováním o svých záležitostech. Tito lidé se mohou ocitnout v postavení osob s omezením svéprávnosti, nebo bez omezení svéprávnosti (Machová et al., 2020). V České republice (dále ČR) právní úprava v oblasti svéprávnosti prošla od roku 2014 zásadními změnami. Dnem 1. ledna 2014 nabyl účinnosti nový občanský zákoník, tj. zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále OZ). Do té doby užívané tzv. náhradní rozhodování, které se vyznačovalo neoprávněným zásahem do osobnostních práv člověka, ustoupilo rozhodování podporovanému (Marečková, Matiaško, 2010). Nový koncept vychází z Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením (dále Úmluva), podle níž by osoby se zdravotním postižením měly mít přístup k asistenci, kterou mohou pro uplatnění svéprávnosti potřebovat (Sdělení č. 10/2010 Sb. m. s., čl. 12). Obdobná změna přístupu společnosti k osobám se zdravotním postižením je světovým trendem, který nachází uplatnění v různých zemích, např. v Kanadě, Švédsku, Finsku, Německu, USA, Velké Británii, Maďarsku, na Slovensku apod. (Marečková, Matiaško, 2010; Matiaško, Volčko, Humeník, 2015).

Podporované rozhodování by mělo mít přednost před omezením svéprávnosti osoby, které by mělo být pouze krajní možností v případech, kdy by člověku hrozila závažná újma a není možné mu předejít využitím mírnějších opatření (§ 55 OZ). Pokud soud člověka přesto omezí ve svéprávnosti, vymezí v rozsudku rozsah, v jakém je způsobilost člověka samostatně právně jednat limitována (§ 57 OZ) a současně člověku pravomocně ustanoví opatrovníka (§ 465 OZ). Osoba, které byl opatrovník jmenován, se na dobu trvání opatrovnictví stává opatrovancem (§ 463 OZ).



Opatrovanci jsou významnou cílovou skupinou sociální práce zejména v době, kdy společnost směřuje v souladu s Úmluvou k podpoře života v přirozeném prostředí. Funkci opatrovníka často vykonávají rodinní příslušníci či jiné osoby, které jsou opatrovanci blízké, a v případě, že není takové osoby, stávají se opatrovníky obce (Juríčková, Ivanová, Filka, 2014). Výkonem funkce veřejného opatrovníka na obcích jsou často pověřováni sociální pracovníci a kumulace agend výkonu veřejného opatrovnictví i výkonu činností sociální práce je na obcích v ČR běžná (Juríčková, Ivanová, Filka, 2014; Čtvrtlíková et al., 2019). Sociální pracovník obce často musí reagovat na nepříznivou sociální situaci klientů. Na mikroúrovni profesionální sociální pracovník pracuje formou případové práce, resp. vedení případu – case managementu (Matoušek, 2003). Spojení sociální práce s veřejným opatrovnictvím je oblastí, která nabízí pro case management příznivé podmínky už proto, že samotné postupy veřejného opatrovníka se některým principům case managementu přibližují. V tomto příspěvku prezentujeme vybrané interpretované výsledky z výzkumu (2018–2019) o výkonu veřejného opatrovnictví se zaměřením na kumulovanou funkci veřejného opatrovníka s funkcí sociálního pracovníka. V první části textu (teoretická východiska) popisujeme koncept case managementu. Na teoretická východiska navazuje metodologie výzkumu (druhá část textu). Výsledky z našeho výzkumu prezentujeme ve třetí části tohoto textu.

TEORETICKÁ VÝCHODISKA

Pojem „case management“ bývá v ČR a v zahraničí chápán různě, což může přispívat k nejednoznačnosti jeho výkladu (viz např. Szotáková, 2014; Lukersmith, Millington, Salvator-Carulla, 2016; Dosoudilová, 2020 a jiní). Českými autory bývá představován jako hospodaření v rámci případu (Musil, 2013), případové vedení (Matoušek, 2003), případová práce (Havránková, 2003) nebo metoda sociální práce (Dosoudilová, 2008). Podle Hubíkové (2018) nepanuje shoda ani ve výčtu činností v různých definicích case managementu. Szotáková (2013) jej chápe šřeji, jako přístup nebo způsob práce, jako koordinovanou spolupráci v rámci případu. Naleppa (2006) case management charakterizuje jako proces, který obsahuje řadu činností realizovaných tak, aby reagovaly na nedostatek zdrojů na straně klienta. Podle Solařové (2013) case management směřuje k podpoře klienta za účasti všech dostupných zdrojů. Mahrová, Venglářová et al. (2008) u case managementu kladou důraz na časově omezené plánování pomoci klientům nebo rodinám v problémových situacích, často pomocí více druhů služeb. Haasová (2008) dodává, že case management můžeme chápat i jako způsob organizace služby (case managementové týmy). Lukersmith, Millington a Salvator-Carulla (2016) konstatují, že ať už je case management označován různými názvy, slouží především k podpoře koordinace, integrace a řízení zdravotní a sociální péče v různých kontextech a pro osoby s různými zdravotními potížemi. Hubíková (2018) poukazuje na skutečnost, že terminologická nejednotnost může vést také k nejednoznačnosti a nejistotě rolí, které case manažer v procesu case managementu plní.

V dokumentu Canadian Core Competency Profile for Case Management Providers (NCMN, 2012) se uvádí, že case manažer v procesu case managementu plní více rolí, např. i roli komunikátora, obhájce a profesionála. Podle Hubíkové (2018) se role case manažerů v průběhu procesu case managementu mění. Podobný názor má i Tahan, Kurland a Baker (2020). Podle Juríčkové, Ivanové a Filky (2014) i sociální pracovníci obcí, kteří současně vykonávají funkci veřejného opatrovníka, v opatrovnickém procesu vystupují v roli case manažera, obvykle se jedná o roli case manažera-obhájce. Podle Dosoudilové (2020) může case manažer pracovat samostatně jako odborník (využívá case manažerský přístup v práci s klienty dané cílové skupiny), nebo je součástí multidisciplinárního týmu (délku, intenzitu a způsob spolupráce určuje oblast domluveného cíle). Podle Probstové (2005) je v případě multidisciplinárního týmu kvalifikovaná práce sociálního pracovníka nezastupitelná. Lidé s psychickými problémy potřebují od sociálního pracovníka cílenou pomoc či specifické intervence. Komplexní zdravotní a sociální péči potřebují zejména lidé dlouhodobě duševně nemocní. Crampton (2004) též zdůrazňuje nezastupitelnou roli



sociálních pracovníků zejména v rámci opatrovnictví seniorů s demencí. Podle Haasové (2008) je case management možné využít nejen pro cílovou skupinu lidí s duševním onemocněním, ale je možné jej účinně využít i při kumulaci sociálních problémů ve více oblastech klientova života (oblast bydlení, práce, zdraví, sociální vztahy apod.). Case manažer reaguje na aktuální potřeby klienta, vychází ze zdrojů podpory a plánuje intervence podle aktuální situace a je klíčovou osobou pro klienta i pro celý systém služeb, což můžeme označit jako pozitivní case managementu.

Haasová (2008) konstatuje, že mezi hlavní úkoly case manažera patří především intervence zaměřené na klienta (navázání a budování vztahu s klientem, komplexní a kvalitní vyšetření klientových potřeb, možností, schopností, dovedností a jeho omezení, plánování postupu pro naplnění klientových přání a cílů, vyhledávání a zprostředkování služeb, plánování, realizace, monitorování a vyhodnocení spolupráce s klientem, trénink dovedností, individuální terapie apod.) a intervence zaměřené na prostředí klienta (práce s rodinou, monitorování a rozšiřování sociálního zázemí apod.). Podle Hubíkové (2018) se liší názory odborníků nejen na úkoly case manažera, ale i na jednotlivé fáze case managementu. Payne (2000) rozpoznává v procesu case managementu pět fází, a to fázi posouzení potřeb klienta, fázi plánování, fázi implementační, fázi monitorovací a fázi evaluační. I modelů (typů) case managementu je v teorii i praxi mnoho a liší se také kritéria, podle kterých jsou různé modely rozlišovány (viz např. Payne, 2000; Reilly, Hughes, Challis, 2010; Lukersmith, Millington, Salvator-Carulla, 2016; Green, Ellis, 2017; Hubíková, 2018). Podle Haasové (2008), Nepustila (2013) a Szotákové (2013) mezi často používané typy case managementu patří Brokerský model, Intenzivní case management, Asertivní komunitní léčba (přístup) a Klinický model.

Z výše uvedeného můžeme konstatovat, že současné pojetí case managementu nenabízí jednotnou teorii nebo filosofii, proto jsou různá pojetí odlišná (Nepustil, 2013). Haasová (2008) však zdůrazňuje, že case management je přesto jedním z účinných nástrojů integrace zdravotních a sociálních služeb, a to zejména v oblasti péče o duševní zdraví. Podle Hejzlara, Halíře a Fialy (2010) péče o lidi s vážným duševním onemocněním vyžaduje mezioborovou spolupráci a zapojení přirozených možností pomoci v jejich bydlišti. Cílem je zotavení nemocného a prostředkem k němu rehabilitačně působící služby a jako vhodný nástroj organizace péče vidí case management a multidisciplinární spolupráci. Dosoudilová (2020) upozorňuje na to, že case management nebude vhodný tam, kde je potřebná rychlá intervence, kdy by časová prodleva spojená s domlouváním s dalšími aktéry měla za důsledek zhoršení situace klienta.

METODOLOGIE VÝZKUMU

Na základě rešeršní činnosti a předvýzkumu jsme přistoupili ke zjišťování výkonu veřejného opatrovnictví ode dne nabytí účinnosti zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tj. od 1. ledna 2014. Dílčím cílem výzkumu bylo zjistit a popsat, jak sociální pracovníci obcí Moravskoslezského kraje, kteří současně vykonávají funkci veřejného opatrovníka, interpretují kumulovanou funkci ode dne nabytí účinnosti nového občanského zákoníku (od 1. ledna 2014). Výzkumná otázka byla formulována takto: „Jak sociální pracovníci ve vybraných obcích Moravskoslezského kraje, vykonávající funkci veřejného opatrovníka, interpretují kumulovanou funkci (tj. funkci veřejného opatrovníka s funkcí sociálního pracovníka) po nabytí účinnosti nového občanského zákoníku?“ Zkoumaný vzorek tvořilo 14 veřejných opatrovníků, kteří v době výzkumu (2018–2019) pracovali na úřadu obce s pověřeným obecním úřadem nebo na úřadu obce s rozšířenou působností v Moravskoslezském kraji a současně byli sociálními pracovníky, vykonávajícími jménem obce funkci veřejného opatrovníka. Sociální pracovníky, kteří jménem obcí vykonávali kumulovanou funkci, budeme v tomto příspěvku označovat jako „veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku“. Zkoumaný vzorek byl vybrán metodou účelového výběru (Hendl, 2016). Veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku (celkem 14) měli vysokoškolské (9) nebo vyšší odborné vzdělání (5), převládaly ženy (13), a v době výzkumu vykonávali funkci veřejného



opatrovníka v průměru 9,06 roku (pět z nich do funkce veřejného opatrovníka nastoupilo až po 1. lednu 2014). Sběr dat byl realizován na šesti úřadech Moravskoslezského kraje, z toho na pěti úřadech (Nový Jičín, Opava, Frýdek-Místek, Český Těšín a Ostrava Poruba) sociální pracovníci vykonávali současně i funkci veřejného opatrovníka, pouze v Havířově byla agenda veřejného opatrovnictví vedena odděleně od agendy sociální práce.

S přihlédnutím k cíli výzkumu byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie a jako typ případové studie byla zvolena studie organizace (Hendl, 2016), tj. Moravskoslezského kraje. Při sběru dat byl použit polostrukturovaný rozhovor (Mioviský, 2006). Účast na výzkumu byla dobrovolná. Rozhovor byl nahráván pomocí aplikace Audio recorder v mobilním telefonu. Data byla zpracována metodou doslovné transkripce nahrávky, při které vzniklo celkem 215 stran textu. Údaje z polostrukturovaných rozhovorů byly analyzovány pomocí techniky otevřeného kódování (Strauss, Corbinová, 1999). U případové studie v úvodní fázi analýzy dat je volba techniky otevřeného kódování vhodná (Švaříček, Šedová et al., 2014). U otevřeného kódování jsme postupovali podle Strausse a Corbinové (1999). V transkribovaném textu jsme tužkou vyznačovali významové úseky, a tyto jsme pojmenovávali názvy (kódy), znázorňujícími významový obsah dané jednotky. Název kódu jsme zapisovali tužkou nad označený text (celkem jsme identifikovali až 200 kódů v každém rozhovoru). V průběhu analýzy textů jsme kódy podle podobnosti seřazovali do kategorií. U otevřeného kódování jsme analyzovali texty všech čtrnácti rozhovorů řádek po řádku. Na otevřené kódování jsme navázali technikou „vyložení karet“, která představuje jednoduchou nadstavbu nad otevřené kódování (Švaříček, Šedová et al., 2014). Při analýze dat technikou „vyložení karet“ jsme postupovali podle Švaříčka, Šedové et al. (2014). Technika „vyložení karet“ využívá vytvořené kategorie, které sestavuje tak, aby z obsahů kategorií mohl vzniknout text, který reprodukuje sdělení veřejných opatrovníků ze zkoumaného vzorku. Podmínkou užití této techniky je reálná existence vztahů, které mají kategorie samy mezi sebou. Pomocí techniky „vyložení karet“ jsme vybrali z kategorií vzniklých z otevřeného kódování ty, které se vztahovaly k výzkumné otázce, např. kategorie „Pracovní náplň veřejného opatrovníka“ nebo „Veřejný opatrovník v kumulované funkci“. Zjednodušeně řečeno, jde o převyprávění obsahu jednotlivých kategorií vzniklých z kategorizovaného seznamu kódů. Výhodou techniky „vyložení karet“ je i možnost určit si z množství nashromážděných kategorií pouze ty, které korespondují s výzkumnou otázkou (Švaříček, Šedová et al., 2014).

VÝSLEDKY A INTERPRETACE

V této části popisujeme a interpretujeme výsledky z našeho výzkumu, se zřetelem ke kumulaci funkce veřejného opatrovníka s funkcí sociálního pracovníka. Popis a interpretaci výsledků z výzkumu doplňujeme výroky veřejných opatrovníků ze zkoumaného vzorku (14). Kumulovaná funkce je výrazně ovlivněna rozsahem pracovní náplně veřejného opatrovníka a činnostmi sociální práce, proto nejprve uceleně popíšeme, jaké obecné pracovní povinnosti podle platné legislativy veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku vykonávají, poté se budeme věnovat interpretaci kumulované funkce.

Pracovní činnosti veřejných opatrovníků v rámci kumulované funkce

Praktický výkon veřejného opatrovnictví začíná převzetím opatrovnictví. V okamžiku tohoto převzetí veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku zjišťují životní situaci opatrovance, např. zda má opatrovanec bydlení, jaké jsou jeho příjmy, výdaje, majetek, dluhy, zdravotní stav, potřeby, zájmy apod. Veškeré informace uvádějí do spisu, v němž následně evidují další aktivity. Není pochyb o tom, že některá administrativa je nezbytná, veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku však celkově považují administrativu za přebujelou a často redundantní. Veřejné opatrovnictví při kumulované funkci musí totiž vést opatrovnícký spis a spis sociální práce odděleně, a tak dochází k jejímu navyšování zapisováním stejných dat do různých šanonů, a ještě do elektronických systémů.



„Bylo nám zdůrazněno, že veřejná práce od sociální práce musí být rozdělena do dvou šanonů“ (N186). „Osmdesát procent té pracovní doby určitě strávíme v těch papírech“ (F453). Administrativa ovlivňuje nejen kontakty, ale celý výkon veřejného opatrovnickví, zejména ve spojení se sociální prací, které by chtěli veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku věnovat více času, než mohou. „Daleko raději bychom se věnovaly samotným klientům než zapisování toho, co jsme s nimi vykonaly“ (J199).

Podle § 466 OZ patří k obecným povinnostem veřejných opatrovníků udržovat s opatrovancem vhodným způsobem a v potřebném rozsahu pravidelné spojení. Četnost kontaktů je určována individuálně, podle potřeby, příležitosti a také reálných možností. Veřejným opatrovníkům ze zkoumaného vzorku se daří udržovat kontakt s opatrovancem s rozdílnou úspěšností a intenzitou, překvapivě méně problémů s pravidelným spojením mají s klienty bez domova, kteří si často zajišťují kontakt sami docházením pro výplatu kapesného, než s klienty v pobytovém zařízení, které je vzdáleno tak, že návštěva zabere veřejnému opatrovníkovi celou pracovní dobu. „Snažíme se i přesto je navštívit, aspoň tak jednou měsíčně. Klienti, kteří jsou dál umístění, tak někdy jednou za dva měsíce“ (N218). Na některých úřadech povinnost kontaktu spojují s nákupem. „My s těmi samostatnějšími klienty chodíme minimálně jednou měsíčně na nákupy jako opatrovníci“ (F65). Často se však osobní kontakt mezi opatrovníkem a opatrovancem odehrává jen během výplaty kapesného. Činnost veřejného opatrovníka ovlivňuje i počet přidělených opatrovanců. Veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku se starají o 4–29 opatrovanců. Sociální pracovníci často stojí před dilematem kvantity a kvality, tj. mezi poskytnutím služby většímu počtu klientů nebo zachováním kvality služeb (Musil, 2004). Názor veřejných opatrovníků ze zkoumaného vzorku na ideální počet se odvíjí zejména od toho, zda vykonávají sociální práci výhradně jen s opatrovanci, nebo ještě s dalšími klienty, a důležitým faktorem je i skutečnost, kolik opatrovanců je umístěno v pobytových zařízeních. Převažuje názor, že menší počet znamená kvalitnější práci. „Takže je jich dvacet. A určitě, kdyby jich bylo méně, tak je to lepší, protože máme čas se jim věnovat víc“ (N211).

Podle § 466 OZ k obecným povinnostem veřejného opatrovníka patří také projevovat o opatrovance skutečný zájem. Veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku se zajímají o osobnost opatrovance a snaží se ho motivovat k užší spolupráci. „A teď záleží na vás, jakým způsobem s ním pracujete, jak navázete tu jakoby vzájemnou důvěru, že prostě tomu klientovi řeknu: Ano, teď je vhodné, abychom zašli na psychiatrii, takže ten klient prostě se mnou půjde“ (K167). Často však naráží na nedostatek motivace opatrovance. „Je vidět, že nejsou nakloněni ke změně a je hodně těžké je namotivovat. My někdy nevíme ani asi jak. Chce to být trpělivý a mít otevřenou hlavu“ (B177). Sociální práce s opatrovanci zahrnuje nejen překonávání běžných problémů, ale i posilování a rozvoj jejich schopností v interakci a fungování v prostředí, ve kterém žije, ačkoliv je to někdy sisyfovská práce. „Porád jakoby, což si myslím, že je základem té sociální práce, že se snažíte je posunout, a pokud to trochu jde, tak, tak prostě jim zprostředkovat ten život si užít takovým způsobem, který, který jsou schopni pojmut“ (K521). Občas je to zdoluhavá práce, ale vyplatí se. „Trvalo devět let, než vůbec svolila [opatrovankyně] na to, aby šla na gynekologickou prohlídku“ (K350). Jednání je v dané situaci spuštěno, jestliže je motiv silný, pravděpodobnost dosažení cíle je vysoká, hodnota cíle je uspokojující a chování není v rozporu s morálkou jedince (Nakonečný, 1997).

Další obecnou povinností veřejného opatrovníka je dbát o zdravotní stav opatrovance (§ 466 OZ). Veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku hovoří o problémech s informovaností zdravotníků o kompetencích opatrovníka, zejména pokud jde o souhlas k lékařskému zákroku. Necítí se vždy k souhlasu oprávněni, i když je opatrovanec omezen na rozhodování ve věcech svého zdraví. Je důležité vysvětlit opatrovanci při právním jednání srozumitelně povahu a následky rozhodnutí, která je potřeba učinit (§ 466 OZ). Často je potřeba využívat komunikační dovednosti, dobrou znalost osobnosti opatrovance i jeho zázemí. Veřejný opatrovník v procesu case managementu domlouvá opatrovanci návštěvy u lékařů a opatrovanec se jich buď zúčastní sám, nebo jej veřejný opatrovník doprovodí.

Veřejný opatrovník spravuje majetek opatrovance, jemuž působí zdravotní stav při správě svého jmění nebo při hájení svých práv obtíže (§ 469 OZ). Majetek nezahrnuje jen movité jmění, veřejní

opatrovníci ze zkoumaného vzorku řeší i záležitosti provozu nemovitých věcí, především bytů nebo domů, a věcí v nich. V souladu se zájmy opatrovance majetek prodávají, pronajímají, nebo naopak ukončují pronájem, když vědí, že opatrovanec bude již jen v pobytovém zařízení. „*Kolegyně tedka má klienta, který má kus lesa, a bude prodávat les*“ (G79). Veřejní opatrovníci často vyplácejí opatrovancům, kteří jsou omezení nějakou finanční částkou disponovat, peníze (kapesné). Obvyklým přístupem soudu je určit maximální částku, kterou je opatrovaná osoba oprávněna užívat. Tento krok, který má za cíl ochránit majetek opatrovance, má však svá úskalí. Podle veřejných opatrovníků ze zkoumaného vzorku někdy příliš nízké limity znemožňují opatrovanci pořizovat si to, co by chtěl, a často i to, co by skutečně potřeboval. „*Jsou takoví, co jsou omezení na stovku a potřebujou si koupit drogerii a prostě žiletku, kartáček*“ (D204). Při velmi nízkých částkách kapesného do hry vstupují i zdánlivě banální okolnosti, jako je cena hromadné dopravy za cestu pro kapesné. Někdy musí zvážit, zda jít s opatrovancem nakoupit, nebo s ním poslat nějakou sociální službu. „*Já mám klienta, s kterým chodím pravidelně nakupovat potraviny, protože je úplně na finančním minimu, že na to nemůžu najmout pečovatelskou službu*“ (G268).

Veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku při plnění svých pracovních povinností úzce spolupracují s různými odborníky a s různými odbornými institucemi. „*Takže takové to vyřizování různých dokladů, komunikace s bankami, když má účet, zajišťování lékařů, kontroly, preventivky*“ (G64). I národní a zahraniční studie potvrzují, že činnosti veřejných opatrovníků jsou obdobné (viz např. Teaster et al., 2010; Juričková, Ivanová, Filka, 2014). Sociální pracovníci cíle své intervence často uskutečňují pomocí služeb, které sami neposkytují, ale zprostředkovávají (Musil, 2004). Veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku dohlíží také na uzavírání smluv a jiných právních úkonů, k nimž je vyžadován opatrovníkův souhlas, nebo sjednávají pro opatrovance služby, které snižují náročnost interakce s prostředím, ve kterém žijí. „*Kromě krizové používáme všechny sociální služby*“ (L271). V sociální práci na obcích ČR je case management často běžnou součástí výkonu sociální práce, ale mnohdy si to sociální pracovníci ani neuvědomují (Hubíková, 2018). Z rozhovorů vyplynulo, že veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku sociální práci vykonávají zejména s opatrovanci, kteří žijí mimo pobytová zařízení, neboť v těchto případech je nemůže zastoupit příslušný personál. Tito opatrovanci žijí v bytech, vlastních domech, nebo na ulici. „*Ale je ta práce intenzivnější s těmi lidmi, kteří nejsou v těch zařízeních, kde je celodenní sociální péče poskytována*“ (F79). Sociální práce je s ohledem na zdravotní postižení opatrovanců využívána ve smyslu zlepšení sociálního fungování opatrovanců, usnadnění jejich orientace v okolním světě a předcházení sociálnímu vyloučení. Škála aktivit a řešených problémů je pestrá. „*Poradenská, resocializační práce*“ (B172). „*Doprovázení k lékařům, nakupování, vyhledávání vhodného pobytového zařízení*“ (O228). „*Vlastně děláme všechno, co člověk potřebuje, s čím má problém, co potřebuje vyřešit*“ (N33). Práce s opatrovanci je časově i obsahově náročnější než s běžným klientem, „*je tam prostě pravděpodobnost dlouhodobé práce*“ (I123).

Sociální práce má často tendenci mobilizovat vlastní zdroje člověka k překonání jeho problémů, čímž se snaží dosáhnout delší udržitelnosti změn a adekvátnější reakci při případných dalších nečekaných situacích. Tam, kde ostatním lidem postačí rada či povzbuzení, opatrovanci nezřídka selhávají opakovaně, neboť zmíněné zdroje nalézají jen obtížně, nebo je úplně postrádají. „*V podstatě jakoby ti lidé [běžní klienti sociální práce] mají schopnosti na to, si to řešit sami, že tam jsme třeba jenom nápomoc, podpora, kdežto tady ti lidé [opatrovanci] už fakt jako, je to o většit sociální práci, je to o, myslím si, o spoustě komunikačních dovedností*“ (I129). Zplnomocňování klienta užívané v sociální práci koresponduje s podporovaným rozhodováním, které přinesl OZ. „*Nezasahovat jim do života, nedělat za ně věci, které prostě jsou schopni, ale neví, že jsou schopni to udělat, jo, takže vlastně jim být tou pomocnou rukou, která jim tu cestu ukáže*“ (K589).

Práce s opatrovanci je náročnější i proto, že se téměř vždy jedná o lidi s duševní poruchou a poruchou chování, což vyžaduje individuální přístup. Veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku tak čelí různorodým projevům jejich onemocnění, a spektrum situací, se kterými si opatrovanec, na rozdíl od běžných klientů sociální práce, nemusí umět poradit, bývá rozsáhlé. „*Ona neuměla nic, ji*



máma nenaučila nic, protože ona byla taky mentálně retardovaná, ona neuměla... hygiena, nic“ (O613). Nezřídká je jednání klientů naprosto nepředvídatelné. Důsledkem toho pracovníkovy aktivity, konané ve prospěch opatrovance, občas selhávají, nebo je opatrovanec sám maří. „Garsonku. Tady jsem ji našla krásnou, zase jsme ji vybavili – televize, internet, všechno jsme zajistili. No, jak dlouho tam bydlela? Měsíc a půl, pak to tam zapálila“ (O500). Specifická onemocnění vyžadují specifický přístup. „Takže potom s ním musíte mluvit na jeho úrovni, anebo tak, aby vás pochopil“ (D110). Někteří opatrovanci jsou agresivní, vyhrožují, útočí na jiné lidi nebo na majetek. „A ona se mnou mluvila, všechno dobré a pak vzala tolik knih a zeptala se mě: »Chceš baňu?« (O493). Na základě agresivního chování opatrovance veřejný opatrovník naráží na obavy a negativní reakce ostatních občanů, žijících v klientově blízkosti. „Že si stěžuje, chce, abychom ho nechali zavřít do ústavu. Jak to, že běhá venku?“ (M358). Předpokladem k práci s duševně nemocnými lidmi je nutná také znalost symptomatiky, dynamiky duševních onemocnění a terapeutických intervencí (Probstová, 2005).

Reflexe kumulace obou funkcí

Činnosti, které vykonává veřejný opatrovník v kumulované funkci, jsou vzhledem k rozmanitosti opatrovanců a k jejich potřebám různorodé. Práce s lidmi s duševní poruchou vyžaduje nejen odborné znalosti, ale ukazuje se jako výhodné, aby veřejný opatrovník disponoval i osobnostními předpoklady a vlastnostmi, které jsou pro výkon funkce veřejného opatrovníka důležité, např. umění se rozhodovat, nést zodpovědnost, oddělit pracovní život od osobního, aktivní naslouchání, odolnost vůči stresu apod. (Čtvrtlíková et al., 2019). Příčinou stresu může být i problém v nejasně definovaných rolích, anebo tzv. konflikt rolí, ke kterému může dojít na pracovištích, kde zaměstnanci vykonávají zejména kumulovanou funkci (Maroon, 2012; Fontana, 2016). Veřejní opatrovanci ze zkoumaného vzorku označují své povolání za náročné zejména po psychické stránce. „... to opravdu musí člověku sednout. Myslím, to nemůže dělat jen tak někdo a je škoda, aby tam fakt jako došlo k vyhoření“ (B401). „Paní, která do problematiky veřejného opatrovnictví hodně vidí, říkala, že průměrná doba, řekla to, cituji: »Přežití veřejného opatrovníka na severní Moravě je dva roky.«“ (B403). S kumulací funkcí narůstá i objem činnosti. Tlak na odpovědnost veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku potom pocítují z hlediska nároků na kvalitu práce i časových omezení. „Nesmíte na nic zapomenout a u každého se řeší něco jiného“ (O375). „... velká zodpovědnost za tu vaši práci. Neudělat chybu... vyřídít dávky včas, všude máte lhůty na všechno“ (F446). „Abyste stíhali dodržovat ty lhůty, ty doby té administrativy a o to jste víc ve stresu“ (F457). Veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku musí být odolní i vůči nepříznivým aspektům práce s opatrovanci. „Je ta práce sama o sobě taková trošku ubíjející, nejsou tady úplně za námi vidět nějaké konkrétní výsledky, což je takové trošku demotivující, no“ (B413). Opatrovanci mají různé duševní poruchy a poruchy chování, což přináší „velké stresové vypětí, protože každodenní komunikace s člověkem, který je buď mentálně postižený, nebo duševně nemocný, tak je samozřejmě vyčerpávající“ (F443). Sociální práce patří do kategorie tzv. pomáhajících profesí, které bývají zatěžující i pro profesionální pracovníky, a pokud nejsou schopni odolávat stresu plynoucímu z rozporu mezi očekáváním a realitou, může se u nich projevit syndrom vyhoření (Matoušek, 2003). Dlouhodobý kontakt s lidmi s duševní poruchou a poruchou chování vyžaduje ze strany pracovníka vysokou nezdolnost a schopnost průběžně a efektivně se vyrovnávat se stresem, ze strany organizace vyžaduje zajištění podmínek minimalizujících stres (Matoušek, Hartl, 2003).

Pro veřejné opatrovníky ze zkoumaného vzorku je náročné obě funkce striktně oddělovat, neboť sociální práce je s veřejným opatrovnictvím velmi úzce propojena. Pomyslná hranice mezi oběma činnostmi je nejasná, nebo se ztrácí. „Nikdo ještě nikdy neřekl přesně, kde začíná sociální práce a kde končí a kde začíná opatrovnictví“ (O80). „Někdy nevíme, kde to sahá, kde sahá vlastně to veřejné opatrovnictví a začíná sociální práce“ (N30). Pokud bychom chtěli pole působnosti obou funkcí od sebe formálně rozlišit, potom je možné jako nad dělicí linií mezi nimi uvažovat o soudem taxativně vyjmenovaných omezeních svéprávnosti. „To, co je podle mě v rozsudku, je výkon veřejného opatrovnictví, a to, co je mimo rozsudek, kde potřebuje ten člověk nápomoc, podporu a oporu, tak to už



je sociální práce“ (I29). Veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku se shodli v tom, že obě funkce jsou tak úzce provázány, že nemá smysl vykonávat jednu bez druhé. „*Já mám za to, že veřejné opatrovnictví je nedílnou součástí sociální práce, že se to nedá ani oddělit*“ (D7). „*Myslím si, že bez sociální práce jako, by to nemělo smysl*“ (I170).

Veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku se shodli na tom, že při spouště úkonů, které veřejný opatrovník ve vztahu k opatrovanci vykonává, se nelze sociální práci vyhnout. Z výpovědí vybíráme: „*Když k vám ten klient přijde a vyplácíte mu peníze, tak to je vyložené opatrovnictví a do toho se ho ptáte na různé sociální věci*“ (G105). „*A troufám si tvrdit, že když tady tuble práci děláte, že vždycky nějakým způsobem děláte i sociální práci, protože děláte i s tím člověkem. Docházíme třeba do jejich domácností, nebo v místě, kde se zdržují, vždycky řešíme vlastně jejich problémy. Není to jenom ta ochrana*“ (M76). „*Vy s nima jednáte, povídáte si, a za chvíli je to sociální práce*“ (D254). „*Během jedné návštěvy přecházíme z funkce do funkce. Sociální pracovník, opatrovník, to se fakt prolíná během toho jednoho rozhovoru, během té návštěvy několikrát*“ (J152). „*Podle mě se to absolutně prolíná. Většinou třeba ti pánové moji si přijdou pro peníze a zároveň potřebují něco řešit – už je to sociální práce, už jako takové to poradenství*“ (B214). „*Protože ten člověk tady přijde. Podepíše mu smlouvu. A v ten moment řekne: »A můžeme teďkom řešit ještě to moje bydlení? Já bych si přál...« třeba. A toto už je sociální práce*“ (E97). Obě funkce spojené do jedné jsou navzájem užitečné, např. kontakt udržovaný mezi opatrovancem a veřejným opatrovníkem při vyplácení kapesného zvyšuje přehled pracovníka o opatrovanci, a tím i možnosti včasné intervence v rámci opatrovnictví i sociální práce. Zásah opatrovníka nebo sociálního pracovníka ve správnou chvíli dokáže zabránit hrozícím problémům. „*A chodí mi ten pán třikrát týdně, tak já už na něm poznám, že ten jeho zdravotní stav se zhoršil a já vím, že prostě buď potřebuje zajít na psychiatrii na kontrolu, že se něco děje*“ (K70). „*V rámci té komunikace nebo toho kontaktu přijdu na to, v čem, v čem spočívá problém, kde potřebuje třeba pomoc, co by bylo dobré navštívit, vyřešit*“ (J87).

Představa, že by sociální práci a veřejné opatrovnictví vykonávaly dvě různé osoby, je pro veřejné opatrovníky ze zkoumaného vzorku přijímána odmítavě, pouze v jednom případě byl zaznamenán názor, který tuto možnost připouští, avšak za podmínek podpory ze strany dalších odborníků. „*Ale umím si představit, že je čistě veřejný opatrovník, jak to je na těch menších obcích, a k ruce má tým specialistů, takže jak účetní, tak sociální pracovník, právník, popřípadě osloví další profese, které potřebuje, a z toho veřejného opatrovníka, i teď to tak je, je takový koordinátor těch činností*“ (L35). Oddělení obou funkcí by mohlo přinést více škody než užitku. Veřejným opatrovníkům ze zkoumaného vzorku přijde nelogické, že by se upnuli pouze na roli opatrovníka a se vším ostatním by opatrovance posílali do jiné kanceláře. Domnívají se, že i opatrovanci by k tomu přistupovali negativně, což by mohlo ještě více snížit jejich už tak nízkou ochotu řešit problémy. „*Já, když s ním budu pracovat jako veřejný opatrovník a ten člověk mi něco řekne, že něco potřebuje ze sociální práce, tak zase má jít za jiným člověkem a říct mu zase ten stejný příběh?*“ (I67). „*Nedovedu si představit, kdyby tady jsme něco jednali a potom mu řekli: »To už je sociální práce, běžte vedle za sociálním pracovníkem.«*“ (E149). „*... ten člověk už nepůjde o kancelář dál, vykašle se na celý úřad a udělá si to podle sebe a neporadí se s nikým*“ (F153). Předávání informací mezi veřejným opatrovníkem a sociálním pracovníkem by v takovém případě bylo podle veřejných opatrovníků ze zkoumaného vzorku zbytečně zatěžující a komplikované. Informace by se staly zprostředkovanými, což by snížilo jejich spolehlivost a autenticitu. V neposlední řadě je to i otázka časové prodlevy, která se může negativně projevit. „*Ten člověk, ten sociální pracovník by musel stát pořád u vás*“ (D273). „*Nedovedu si představit, že třeba dvě pracovnice pracují s tím jedním klientem, neustále musí spolupracovat, vyptávat se mezi sebou*“ (N44). „*Nedovedu si představit, kdyby ten klient docházel někde jinde do kanceláře, řešil tam s kolegynkou já nevím úklid, nebo toulání se a já bych se to třebas nedozvěděla, dozvěděla bych se to od kolegynky a byl by to takový, podle mě, začarovaný kruh*“ (N58).

Podporováním a zplnomocňováním se ubírá i sociální práce, která je vzhledem k duševním poruchám opatrovanců v porovnání s prací s běžnými klienty náročnější a dlouhodobější. Je založena na co nejdokonalším poznání svěřené osoby, které je získáváno při obou společně



vykonávaných činnostech. Dobrá znalost osobnosti klienta a jeho životní situace je klíčová i pro veřejného opatrovníka, čím lepší je, tím kvalitnější může být i sociální práce s ním. Pokud by však byla rozložena mezi více osob, potom by podle veřejných opatrovníků ze zkoumaného vzorku ztrácela tuto výhodu. „*Když pracuje jeden pracovník s tím daným člověkem, tak, tak má přehled*“ (N46). „*Pracuji s tím člověkem, vím o něm všechno, vím jeho přání, vím, jak reaguje, vím, jak spolupracuje. . . nevím, zas bych musela předávat všechno té kolegyni, ty informace, nevím*“ (O59). Ve spisech veřejného opatrovníka jsou shromažďovány informace, které mohou být zásadní i pro sociální práci, veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku si zvykli tuto dokumentaci v sociální práci využívat a považují ji za nezbytnou. „*Jak by měli [sociální pracovníci] podat adekvátní sociální poradenství, když by neměli k dispozici opatrovnícký spis?*“ (F161). „*Neví, ten člověk, kolik má úspor, kolik má financí, jaké jsou jeho finanční možnosti, aby si něco mohl pořídít, nemohl. Takže jak to poradenství může být pro něho adekvátní a pomoci tomu člověku přímo v té jeho aktuální?*“ (F165). „*To by zase tady přišli a řekli: »Tak dejte nám spis.« Třeba. »My si ho první prostudujem, abychom mu mohli pomoci.« Já si to nedovedu jako představit ani v praxi, jak by to probíhalo*“ (E163).

Pro budování důvěry mezi veřejným opatrovníkem a opatrovancem je vhodné, aby přístup k opatrovanci byl založen zejména na znalosti životního příběhu opatrovance, jeho zdravotního stavu, projevení zájmu o opatrovance, poskytnutí prostoru k vyjádření myšlenek opatrovance a individuálním potřebám opatrovance (Čtvrtlíková et al., 2019). Důvěra mezi veřejným opatrovníkem a opatrovancem se buduje dlouho a znamená klíč k práci s opatrovancem i po stránce sociální. „*U spousty těch lidí jsme v podstatě jakoby jedinou blízkou osobou de facto, protože oni nikoho jiného nemají. Takže jsme pro ně vlastně jediným kontaktem, kterému můžou říct, jak se cítí, jo, co je trápí, co potřebují*“ (J525). „*On má vytvořenou důvěru k tomu opatrovníkovi a vlastně ta důvěra je potom klíč a chce s tím opatrovníkem řešit všechny své problémy. Nejenom podepsat smlouvu a jít do jiné kanceláře, kde bude řešit sociální poradenství, to takhle nejde. Chce s tím důvěrníkem, s ním řešit úplně všechno*“ (F100). „*Nešel by o kancelář dál určitě, řešit své problémy za někým, komu nevěří, nebo za někým, kde nemá vybudovaný ten vztah. Vždycky se ten člověk napoutá jenom prostě na někoho, s kým je v tom kontaktu*“ (E156). Problémem při rozdělení obou funkcí může být i střet zájmů, který pracovník v kumulovaném výkonu nemusí řešit. „*Ten, kdo s tím člověkem pracuje víc, tak v podstatě jako chce chránit ty jeho zájmy a práva a třeba ten pohled mají jiný, jako názor, pohled, než třeba by to mohla mít moje kolegyně*“ (I94).

I když je práce veřejného opatrovníka v kumulované funkci náročná, veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku uvádějí, že tuto funkci zvládají, práce je naplňuje a dělají ji rádi. Oceňují její šíři a spektrum situací, díky čemuž se jim daří vyhýbat se problémům postihujícím pomáhající profesí. „*Vždycky mě ta práce sociální naplňovala*“ (N290). „*Tím, že mě to baví ta práce, tak určitě nepocítuju nějaký syndrom vyhoření*“ (N300). „*Ta práce s lidma, to já jsem vždycky říkala, to mě baví, to mě naplňuje*“ (H571). „*Ještě bych dodala, že to je zajímavá, různorodá práce*“ (L356). „*Já si fakt myslím, že to opatrovnictví je strašně krásná oblast*“ (I479). Proti negativnímu přesahu do osobního života lze bojovat aktivitami, při kterých se dá relaxovat a snižovat riziko problémů. „*Myslím si, že když má člověk jakoby ten rodinný život naplněný a že má ty koníčky a to, takže ten syndrom vyhoření není až tak jakoby ohrožující*“ (K582). „*Umět po práci relaxovat, zabránit syndromu vyhoření*“ (I564). Zdroje opory vidí nejen v rodině, ale i v supervizi a v dobré spolupráci s jinými odborníky. Veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku vnímají kumulaci funkcí jako přínos, a to i s ohledem na prospěch opatrovance, neboť podle OZ se klade velký důraz na autonomii vůle jedince. „*Takže kdybych se měla vyjádřit k tomu, co je lepší, tak kumulované funkce jednoznačně*“ (J91). „*Pro mě to je teda jakoby přínosem, a myslím si, že by to tak prostě v rámci kvality života toho člověka mělo být*“ (I90). „*Tím, že to vykonáváme jako sociální pracovníci, tak tomu dáváme tím . . . jako je to přínosem pro to, pro to veřejné opatrovnictví, vzhledem jakoby k těm vědomostem, znalostem, které máme a vzhledem k tomu, že to veřejné opatrovnictví, vždycky tam narazíte na tu sociální oblast*“ (L32).



DISKUSE

V této části interpretujeme zjištění z našeho výzkumu z hlediska předpokladů konceptu „case management“, které jsme prezentovali v teoretických východiscích tohoto článku. Podle názorů veřejných opatrovníků ze zkoumaného vzorku je sociální práce s opatrovanci nezbytná, což ale samo o sobě nezakládá nevyhnutelnost kumulace obou funkcí, přesto náš výzkum ukazuje, že výhody kumulované funkce převažují nad nevýhodami. Především se obě agendy překrývají, doplňují a jsou si vzájemně prospěšné. Jejich spojení díky pracovníkově důvěrnému náhledu do klientova prostředí, rodinného zázemí, zdrojů a modelů chování, rozšiřuje a usnadňuje možnosti intervence. To vše, společně s přístupem k majetku opatrovance potom umožňuje přizpůsobit péči jemu na míru. Současně kumulace potlačuje negativní jevy způsobující neefektivnost práce dvou samostatných pracovníků, jako jsou vzájemné hranice kompetencí, nutnost neustálého předávání informací nebo nebezpečí zneužití tohoto systému klientem. Specifické vzdělání sociálního pracovníka, zahrnující např. psychologii nebo dovednost komunikace s osobou s duševní poruchou, je rovněž přínosem. Oproti tomu jsou stěžejní nevýhody zjevné zejména na straně organizace. Spojená funkce je časově i administrativně náročnější. Výkon sociální práce je podmíněn kvalifikovanějším vzděláním než práce opatrovníka, je lépe platově ohodnocen a je bonifikován nad základní dotace ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. Sociální pracovník v kumulované funkci tak v očích úřadu může představovat nevyužitý potenciál a finanční ztrátu. Jmenované výhody kumulované funkce tak cílí spíše na prospěch opatrovance a k naplnění smyslu Úmluvy, než na systém.

Jak jsme již zmínili, výhodou kumulované funkce je využívání odborných znalostí, které jsou součástí vzdělání sociálního pracovníka, což veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku potvrdili. Zjistili jsme také, že veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku v procesu case managementu plní více rolí, a jak uvádíme v teoretických východiscích, tyto role se v jeho průběhu mění. Veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku velmi často vystupují v roli case manažerů-obhájců. Podle Allen et al. (2016) je to pochopitelné, protože cílovou skupinou jsou klienti se zdravotním postižením. Mezi zájmem veřejného opatrovníka na ochraně opatrovance a zájmem sociálního pracovníka na splnění jeho přání může dojít ke střetu, kumulace funkcí při profesionálním přístupu tyto rozpory odstraní. Case management přináší také kontinuální a koordinovanou službu klientovi (Nepustil, 2013; Allen, 2014; Holmerová, 2018; Wilberforce et al., 2020). Zjistili jsme, že veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku vystupují v opatrovnickém procesu i v roli case manažerů-koordinátorů. Výhodou kumulované funkce je flexibilita v přizpůsobování intenzity služby potřebám a možnostem opatrovanců. Práce s podpůrnou sítí souvisí s rozvojem dobrého vztahu s klientem, což je výhoda nejen case managementu (Frankel, Gelman, Pastor, 2019), ale i kumulované funkce, což potvrdili i veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku. Vytvoření důvěry k pracovníkovi může být pro opatrovance velmi obtížné a je typické, že se upíná jen na jednoho. Sociální pracovník a veřejný opatrovník v jedné osobě je i po této stránce výhodou. Při sloučení funkcí dochází také k častějšímu kontaktu a většímu přehledu pracovníka o opatrovanci, což umožňuje využívat poznatky získané v jedné funkci k práci ve druhé funkci. Výsledkem je včasnější intervence a kvalitnější práce. Kumulovaná agenda rovněž předchází tomu, aby opatrovanec využíval toho pracovníka, který mu více dovolí, a současně odstraňuje nebezpečí plynoucí ze situace, při níž jeden z pracovníků pošle opatrovance ke druhému, aby nepřekročil své pravomoci, a opatrovanec si cestou informace „upraví“ ve svůj prospěch. S tím souvisí i problém nevyjasněných kompetencí veřejných opatrovníků a sociálních pracovníků při práci s opatrovanci. V ČR nejsou názory odborníků na jejich rozsah zcela jednotné, viz např. Urbancová (2015), Machová (2019) a Faltysová (2019). Odborné diskuse o kompetencích opatrovníků a sociálních pracovníků probíhají i v zahraničí, viz např. Payne, 2000; Reilly, Hughes, Challis, 2010; Teaster et al., 2010; Tahan, Kurland, Baker, 2020. Pokud veřejné opatrovnictví vykonává sociální pracovník, problém hranic povinností a možností se smazává.



Jak popisujeme v teoretických východiscích, mezi hlavní úkoly case manažera patří zejména intervence zaměřené na klienta a na prostředí klienta. Nutnost individuálního přístupu ke klientovi s duševní poruchou zdůrazňují i odborníci ze zahraničí (např. Carter et al., 2015; Campbell et al., 2018; Frankel, Gelman, Pastor, 2019). U opatrovanců s duševní poruchou jsou nutné i dobré komunikační dovednosti ze strany opatrovníků. Efektivní komunikace s různými typy klientů, kolegů, odborníků a s veřejností je důležitou kompetencí case manažerů (Matoušek, 2003; NCMN, 2012). Veřejní opatrovníci v roli case manažerů-komunikátorů mohou svými koordinačními aktivitami pomáhat rozšiřovat okruh komunikačních partnerů, kteří budou opatrovancům poskytovat podporu. Na řešení případu se podílí více odborníků, a tak dochází k efektivnějšímu a rychlejšímu řešení situace klienta. Výhodou kumulované funkce je přesah práce veřejného opatrovníka a sociálního pracovníka, které se v mnohých oblastech vzájemně překrývají a navazují na sebe. Posílat klienta k jinému pracovníkovi v okamžiku, kdy narazí na hranici svých kompetencí, je neefektivní. Rovněž odpadá předávání informací mezi dvěma pracovníky, které by mohlo vést k jejich zkrselování nebo opožďování.

Zjistili jsme, že zásadní nevýhodou kumulované funkce je nesourodost zařazení obou činností v systému státní správy, zejména s ohledem na jejich financování. Je zřejmé, že pokud nadřízený orgán poskytne dotaci na sociální práci, potom má legitimní důvod očekávat, že sociální práce bude pracovníkem vykonávána plně a beze zbytku a nebude oslabována jinými činnostmi, jako je např. vybírání poplatků za svoz odpadu nebo výkon veřejného opatrovnictví. Názory veřejných opatrovníků ze zkoumaného vzorku na nutnost nové legislativy v oblasti veřejného opatrovnictví se různí. Podle Rittichové (2018) zákonodárci namísto samostatného právního předpisu volili cestu menších úprav jiných předpisů. Autoři jsou toho názoru, že legislativa je stěžejním prvkem, který by mohl přispět ke zkvalitnění výkonu funkce veřejného opatrovníka. Obě funkce vykonávané současně přinášejí i větší administrativní zátěž. Sociální práci lze vykonávat pouze s patřičným vzděláním, na veřejného opatrovníka nejsou kladeny tak přísné požadavky. Na nejasné vymezení kvalifikačních požadavků, které se liší mezi jednotlivými resorty, upozorňuje např. Musil, Bareš, Havlíková, eds. (2017) a Machová (2019). Při kumulaci obou funkcí jde o plýtvání možnostmi kvalifikovaného sociálního pracovníka, který tak není plně využit (Faltysová, 2019). Z výše popsaných argumentů je patrné, že výhody veřejného opatrovnictví, vykonávaného sociálním pracovníkem, převažují jak kvantitativně, tak kvalitativně nad problémy, se kterými se tato činnost potýká. Autoři tohoto příspěvku jsou toho názoru, že veřejní opatrovníci sami vidí nejlépe, zda je kumulací obou funkcí opravdu přispíváno k ochraně opatrovance a jestli jimi poskytovaná sociální pomoc a podpora splňuje požadavky legitimacy, neboť, jak říká Laan (1999), skutečně sleduje potřeby člověka na základě jeho vlastního vnímání světa. Z našeho výzkumu vyplynulo, že veřejní opatrovníci ze zkoumaného vzorku v opatrovníckém procesu vystupují v rolích case manažerů, a proto je potřebná, podle autorů tohoto příspěvku, ze strany vlády i obcí systematická a dlouhodobá podpora multidisciplinárního přístupu v rámci case managementu za účelem prevence sociálního vyloučení osob s duševní poruchou a jejich sociálního začleňování do společnosti. Na překážky, které však ovlivňují implementaci metody case managementu (nejen na obcích), poukazují různí odborníci, např. Khanassov, Vedel a Pluye (2014), Bamford et al. (2014), Joo a Huber (2018), Hubíková (2018) a jiní.

ZÁVĚR

Používání case managementu v kumulované funkci vychází především z potřeby koordinovat aktivity směřující ku prospěchu opatrovance a z potřeby hájení práv opatrovance. Spojení obou funkcí je ovšem problematické především z hlediska jejich financování, což by mohlo jít vyřešit legislativně. Výhody však převažují nad nevýhodami. S tím souvisí i nutnost lépe „zviditelnit“ užitečnost case managementu pro opatrovance a etablovat case management jako samostatnou disciplínu v rámci pomáhajících profesí.



POUŽITÉ ZDROJE

- ALLEN, R. 2014. *The Role of the Social Worker in Adult Mental Health Services* [online]. England: The College of Social Work. [8. 8. 2021]. Dostupné z: https://www.basw.co.uk/system/files/resources/basw_112306-10_0.pdf
- ALLEN, R., CARR, S., LINDE, K., SEWELL, H. 2016. *Social Work for Better Mental Health: A Strategic Statement* [online]. England: Department of Health. [8. 8. 2021]. Dostupné z: www.gov.uk/dh
- BAMFORD, C., POOLE, M., BRITTAİN, K., CHEW-GRAHAM, C., FOX, C., ILIFFE, S., MANTHORPE, J., ROBINSON, L., CAREDEM TEAM. 2014. Understanding the Challenges to Implementing Case Management for People with Dementia in Primary Care in England: A Qualitative Study Using Normalization Process Theory. *BMC Health Services Research*, 14(1), 549.
- CAMPBELL, J., BROPHY, L., DAVIDSON, G. A., O'BRIEN, A. M. 2018. Legal Capacity and the Mental Health Social Worker Role: An International Comparison. *Journal of Social Work Practice*, 32(2), 139–152.
- CARTER, J., ZAWALSKI, S., SMINKEY, P., CHRISTOPHERSON, B. 2015. Assessing the Whole Person: Case Manager Stake a Holistic Approach to Physical and Mental Health. *Professional Case Management*, 20(3), 140–146.
- CRAMPTON, A. 2004. The Importance of Adult Guardianship for Social Work Practice. *Journal of Gerontological Social Work*, 43(2/3), 117–129.
- ČTVRTLÍKOVÁ, V., JURÍČKOVÁ, L., BOUCHALOVÁ, N., HUDÍKOVÁ, E. 2019. *Veřejné opatrovnictví: Praktický průvodce a rádce úředníka*. Praha: Ministerstvo vnitra ČR.
- DOSOUDILOVÁ, K. 2020. *Metodika case managementu* [online]. Praha: Člověk v tísni. [20. 4. 2021]. Dostupné z: https://www.clovekvtsni.cz/media/publications/1462/file/metodika-case_ok_opr2.pdf
- DOSOUDILOVÁ, K. 2008. Aplikace case managementu v terénní sociální práci [online]. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDELNÍKOVÁ, D. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 324–328. [20. 4. 2021]. Dostupné z: https://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik_tsp.pdf
- FALTYSOVÁ, A. 2019. Aktuální otázky v oblasti výkonu sociální práce ve vztahu k veřejnému opatrovnictví [online]. In: MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Zpravodaj sociální práce č. 4/2019*. Praha: MPSV, 7–8. [3. 8. 2020]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/4._Zpravodaj_socialni_prace.pdf/6581a713-36af-936f-98ac-a8109622c915
- FONTANA, D. 2016. *Stres v práci a v životě: Jak ho pochopit a zvládat*. Praha: Portál.
- FRANKEL, A. J., GELMAN, S. R., PASTOR, D. K. 2019. *Case Management: An Introduction to Concepts and Skills*. 4th ed. New York: Oxford University Press.
- GREEN, D. M., ELLIS, S. 2017. Proactive Case Management: Social Work Active Engagement Revisited. *Journal of Sociology and Social Work*, 5(1), 10–16.
- HAASOVÁ, K. 2008. Úvod do case managementu [online]. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDELNÍKOVÁ, D. (Eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita, 306–323. [20. 4. 2021]. Dostupné z: https://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik_tsp.pdf
- HAVRÁNKOVÁ, O. 2003. Případová práce. In: MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*, 67–81. Praha: Portál.
- HEJZLAR, P., HALÍŘ, M., FIALA, M. 2010. Komunitní přístup v péči o dlouhodobě duševně nemocné. *Psychiatrie*, 14(3), 146–152.
- HENDL, J. 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál.



- HOLMEROVÁ, I. 2018. *Case management v péči o lidi žijící s demencí: Koordinace péče zaměřená na člověka*. Praha: Fakulta humanitních studií UK.
- HUBÍKOVÁ, O. 2018. *Case management zaměřený na životní situace dlouhodobé péče v sociální práci na obecních úřadech* [online]. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, výzkumné centrum Brno. [20. 4. 2021]. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_445.pdf
- JOO, J. Y., HUBER, D. L. 2018. Barriers in Case Managers' Roles: A Qualitative Systematic Review. *Western Journal of Nursing Research*, 40(10), 1522–1542.
- JURÍČKOVÁ, L., IVANOVÁ, K., FILKA J. 2014. *Opatrovnictví osob s duševní poruchou*. Praha: Grada Publishing.
- KHANASSOV, V., VEDEL, I., PLUYE, P. 2014. Barriers to Implementation of Case Management for Patients with Dementia: A Systematic Mixed Studies Review. *Annals of Family Medicine*, 12(5), 456–465.
- LAAN, G. 1999. *Otázky legitimity sociální práce*. Boskovice: Albert.
- LUKERSMITH, S., MILLINGTON, M., SALVADOR-CARULLA, L. 2016. What is Case Management? A Scoping and Mapping Review. *International Journal of Integrated Care*, 16(4):1–13.
- MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. et al. 2008. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada Publishing.
- MACHOVÁ, Z. 2019. Aktuální otázky v oblasti výkonu sociální práce ve vztahu k veřejnému opatrovnictví [online]. In: MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Zpravodaj sociální práce č. 4/2019*. Praha: MPSV, 9–14. [3. 8. 2020]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/4._Zpravodaj_socialni_prace.pdf/6581a713-36af-936f-98ac-a8109622c915
- MACHOVÁ, Z., NOSKOVÁ, A., ONDRÁČKOVÁ, M., OUŘETSKÁ, J. 2020. *Metodika výkonu veřejného opatrovnictví* [online]. Hradec Králové: Krajský úřad Královéhradeckého kraje. [25. 4. 2021]. Dostupné z: https://www.kr-kralovehradecky.cz/assets/krajsky-urad/socialni-oblast/verejne-opatrovnictvi/Metodika_vykonu_verejneho_opatrovnictvi_2--prepracovane-vydani.pdf
- MAREČKOVÁ, J., MATIAŠKO, M. 2010. *Člověk s duševním postižením a jeho právní jednání: otázka opatrovnictví dospělých*. Praha: Linde.
- MAROON, I. 2012. *Syndrom vyhoření u sociálních pracovníků: Teorie, praxe, kazuistiky*. Praha: Portál.
- MATIAŠKO, M., VOLČKO, V., HUMENÍK, I. 2015. *Spôsobilosť na právne úkony cesta k samostatnosti a nezávislosti* [online]. Bratislava: Nadácia na podporu sociálnych zmien. [20. 4. 2021]. Dostupné z: https://www.zdomovadomov.sk/wp-content/uploads/2013/10/manual_web.pdf
- MATOUŠEK, O. 2003. Úvod: Cíle a úrovně sociální práce. In: MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 11–17.
- MATOUŠEK, O., HARTL, P. 2003. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. In: MATOUŠEK, O. et al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 51–60.
- MIOVSKÝ, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.
- MUSIL, L. 2013. Hospodaření v rámci případu: case/care management. In: MATOUŠEK, O. et al. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 131–133.
- MUSIL L. 2004. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.
- MUSIL, L., BAREŠ, P., HAVLÍKOVÁ, J. (Eds.). 2017. *Výkon profese sociální práce v systémech sociální ochrany ČR* [online]. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. [20. 4. 2021]. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_421.pdf
- NAKONEČNÝ, M. 1997. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia.



- NALEPPA, M. J. 2006. Case Management Services. In: BERKMAN, B., D'AMBRUOSO, S. (Eds.) *Handbook of Social Work in Health and Aging*. New York: Oxford University Press, 521–528.
- NATIONAL CASE MANAGEMENT NETWORK (NCMN). 2012. *Canadian Core Competency Profile for Case Management Providers* [online]. Thornhill: NCMN. [18. 8. 2021]. Dostupné z: http://www.ncmn.ca/Resources/Documents/Final_ncmn_english_report.pdf
- NEPUSTIL, P. 2013. Case management jako koordinovaná spolupráce v rámci případu [online]. In: NEPUSTIL P., SZOTÁKOVÁ, M. et al. *Case management se zotavujícími se uživateli návykových látek*. Praha: Úřad vlády České republiky, 20–23. [20. 4. 2021]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/urad-vlady/vydavatelstvi/vydane-publikace/Case_management_se_zotavujicimi_se_uzivateli_navykovych_latek.pdf
- PAYNE, M. 2000. The Politics of Case Management and Social Work. *International Journal of Social Welfare*, 9(2), 82–91.
- PĚCH, R. 2020. *Sociální pracovník ve funkci veřejného opatrovníka*. Diplomová práce. Ostrava: Ostravská univerzita, Fakulta sociálních studií.
- PROBSTOVÁ, V. 2005. Sociální práce s duševně nemocnými. In: MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. (Eds.). *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 133–162.
- REILLY, S., HUGHES, J., CHALLIS, D. 2010. Case Management for Long-Term Conditions: Implementation and Processes. *Ageing and Society*, 30(1), 125–155.
- RITTICHOVÁ, B. 2018. Aktuální otázky svéprávnosti opatrovnictví. *Listy sociální práce*, 6(16), 15–17. *Sdělení č. 10/2010 Sb. m. s., Ministerstva zahraničních věcí o sjednání Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením*.
- SOLAŘOVÁ, H. 2013. *Case management aneb případové konference v praxi* [online]. Pardubice: Benepal. [20. 4. 2021]. Dostupné z: http://www.benepal.cz/files/project_4_file/CASE-MANAGEMENT.PDF
- STRAUSS, A. L., CORBINOVÁ, J. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert.
- SZOTÁKOVÁ, M. 2014. Case management: aktivní zapojení klienta i pracovníka do spolupráce. *Sociální práce / Sociální práca*, 14(3), 61–80.
- SZOTÁKOVÁ, M. 2013. Case management a jeho různorodé chápání [online]. In: NEPUSTIL, P., SZOTÁKOVÁ, M. et al. *Case management se zotavujícími se uživateli návykových látek*. Praha: Úřad vlády České republiky, 13–19. [20. 4. 2021]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/urad-vlady/vydavatelstvi/vydane-publikace/Case_management_se_zotavujicimi_se_uzivateli_navykovych_latek.pdf
- ŠVARÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. et al. 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.
- TAHAN, H. M., KURLAND M., BAKER, M. 2020. Understanding the Increasing Role and Value of the Professional Case Manager: A National Study From the Commission for Case Manager Certification: Part 1. *Professional Case Management*, 25(3), 132–165.
- TEASTER, P. B., SCHMIDT, W. C. Jr., WOOD, E. F., LAWRENCE, S. A., MENDIONDO, M. S. 2010. *Public Guardianship: In the Best Interests of Incapacitated People?* Santa Barbara: Praeger.
- URBANCOVÁ, B. 2015. Proč je nutné oddělovat roli veřejného opatrovníka od sociálního pracovníka? [online]. In: *Sborník článků k problematice opatrovnictví a svéprávnost*. Praha: MPSV. [3. 8. 2020]. Dostupné z: <http://www.trass.cz/wp-content/uploads/2016/02/Sborn%C3%ADk-Opatrovnict%C3%AD-a-sv%C3%A9pr%C3%A1vnost.pdf>
- WILBERFORCE, M., ABENDSTERN, M., BATOOL, S., BOLAND, J., CHALLIS, D., CHRISTIAN, J., HUGHES, J., KINDER, P., LAKE-JONES, P., MISTRY, M., PITTS, R., ROBERTS, D. 2020. What Do Service Users Want from Mental Health Social Work? A Best–Worst Scaling Analysis. *British Journal of Social*, 50(5), 1324–1344.
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.*

Kateřina Thorová, Hynek Jůn: Vztahy, intimita a sexualita lidí s mentálním handicapem nebo s autismem. Praha: APLA, 2012

Pokud bychom měli sestavit žebříček tematické komplexity a multidisciplinární propojenosti jednotlivých profesních oblastí, sociální práce by bezpochyby zaujímala jednu z prvních příček. Kompetence sociálních pracovníků by měly obsahovat minimálně znalost základů psychologie, práva, sociální politiky, filosofie a etiky, a v ideálním případě i religionistiky a biologie. Jednotliví sociální pracovníci se sice dle své praxe věnují určitým cílovým skupinám či tématům, nicméně tento základ by měl být společný pro všechny pracovníky zmíněné profese. Je tu ovšem jedna oblast, jež do značné míry stále zůstává mimo fokus standardizovaného vzdělávání, byť není o nic méně důležitá – oblast sexuality a intimity klientů s mentálním handicapem či s poruchou autistického spektra. A právě této oblasti se věnuje publikace Kateřiny Thorové a Hynka Jůna z roku 2012. Publikace vyšla jako doprovodná příručka ke dvoudennímu kurzu „Sexualita u lidí s mentálním postižením“, shrnuje témata na semináři probíraná a představuje vzor tzv. *Protokolu sexuality, intimity a vztahů*, tedy dokumentu, jenž by měl sloužit jako podklad standardizace řešeného tématu na pracovištích v rámci standardů kvality služeb. Cílovou skupinou této publikace nejsou pouze klienti s mentálním handicapem, ale i klienti služeb pro tělesně handicapované či pro seniory. Publikace je tak určena zejména pro pracovníky sociálních služeb, jako jsou například dětské domovy, asistenční služby, chráněné byty, domovy lidí se zdravotním postižením či domovy pro seniory. Publikace ve formě sborníku krátkých příspěvků je obsahově rozdělena do dvou částí a jedné obsáhlé přílohy. V první části je představena nutná teoretická základna problematiky. V rámci pěti kapitol se autoři věnují základním informacím o sexualitě jakožto celospolečenském a celoživotním fenoménu, který se netýká

pouze lidí určitého věku, ale všech, včetně dětí a seniorů. Dále jsou zde načrtnuty možné strategie toho, jakým způsobem může pracovník přistupovat k tématu sexuality/intimity v praxi, tedy konkrétně při práci s klientem. Poslední dvě kapitoly pak konkretizují specifika sexuality lidí s mentálním handicapem a aspekty problematiky zneužívání lidí s mentálním handicapem. V druhé části publikace je pak akcentována aplikace teoretických podkladů na konkrétní

Inzerce



JSTE POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, DOBROVOLNICKÉ CENTRUM NEBO POMÁHÁTE OSTATNÍM?

Poskytujete sociální služby či dobrovolnická centra?
Máte vyhovující program, který by Vám usnadnil práci?
Potřebujete transparentně evidovat služby Vašich dobrovolníků?
Získat přehled činnosti jednotlivých pracovníků?
Zjednodušit si práci? Hledali jste vhodný program a nenalzi?

NÁŠ PROGRAM ES HIGHLANDER NABÍZÍ:

- DOSTUPNOST**
zkoušební databáze na měsíc zdarma s vlastním přístupem
- EXPORTY**
zachycení historie a využití služeb
- PŘEHLEDNOST**
přehledná statistická data
- INDIVIDUALITU**
sledování vlastních kategorií, individuální terminologie a nastavení
- GDPR**
splňuje požadavky na ochranu osobních údajů
- ŽÁDNÉ LICENCE**
připojení odkudkoli, kde máte internetové připojení PC, NB, tablet
- HELP DESK**
konzultační podpora, báze znalostí, komunitní fórum
- ZÁLOHU**
všechna data jsou zálohována
- VARIABILITU**
vhodný pro terénní, ambulantní i pobytové služby
- KOMPATIBILITU**
s výkazem sociálních služeb MPSV v OK systému

<http://www.fokusvysocina.cz/es-highlander>
highlander@fokusvysocina.cz +420 775 881 771



praxi. Jsou zde uvedeny otázky zabývající se sexualitou lidí, kteří využívají pobytové služby (hranice problémového chování; soukromý prostor klienta a pracovníka ad.), a situace a dilemata, s nimiž se může pracovník sociálních služeb v kontextu řešení problematiky setkat (co dělat při problémovém sexuálně motivovaném jednání klienta; specifika individuálních, terapeutických a krizových plánů ad.). V závěru druhé části je pak možno nahlédnout do tematické konkretizace již zmíněného *Protokolu sexuality, intimity a vztahů* (k čemu slouží, proč je ho potřeba a co by mělo být jeho tematickým obsahem) a do možností vzdělávání personálu a klientů v problematice sexuality, intimity a vztahů na pracovištích.

Příloha v samém závěru publikace poskytuje přímý náhled do praxe ve formě vybraných kazuistik a podrobněji rozpracovává představenou

strukturu *Protokolu vztahů, intimity a sexuality* do možné vzorové formy daného dokumentu.

Celkově je publikace koncipována srozumitelně a přehledně a jednotlivé kapitoly na sebe relativně smysluplně navazují, byť je při čtení znát, že se jedná o sbírku, a nikoliv jeden ucelený text. V některých částech text sklouzává do lehce neformálního charakteru (nahodilá subjektivní hodnocení autorky/autora z mého pohledu lehce narušují snahu téma pojednat profesionálně a s odstupem – viz například na straně 10: „Pro českého diváka je dostupný velmi pěkný životopisný film...“; naopak pokus o malý sarkasmus na straně 9 působí poměrně svěže a koncept knihy dle mého nenarušuje), celkově je k němu nicméně přístupováno odborně. Velmi vhodná a nápomocná jsou pak shrnutí s důležitými informacemi ve fialových rámečcích, objevující se v průběhu čtení celé publikace. Obsahově

Inzerce



Sociologický časopis Czech Sociological Review

Recenzovaný oborový vědecký časopis vydávaný Sociologickým ústavem AV ČR, v. v. i. Přináší stati zabývající se otázkami teoretické sociologie, články zkoumající sociální procesy probíhající v postkomunistických i jiných společnostech s důrazem na komparativní dimenzi analýzy, přehledové články zpracovávající vývoj v široké paletě oborů sociologie i příbuzných sociálních věd, metodologické stati, eseje, recenze české i světové sociologické produkce, informace o dění v sociologické obci a polemické příspěvky. Vychází 6× ročně (4× česky, 2× anglicky).

<https://sreview.soc.cas.cz>



Institute of Sociology
Czech Academy of Sciences

Sociologický ústav AV ČR, v. v. i.
Tiskové a ediční oddělení
Jilská 1, 110 00 Praha 1
tel. 210 310 217
e-mail: casopis@soc.cas.cz

Sociologický časopis Czech Sociological Review





jsem přesvědčen o značné relevanci knihy, ač mám za to, že mnohá témata se dala daleko více rozpracovat (např. otázky odlišných sexuálních orientací, fenomén sexuální deprivace či syndrom falešné paměti) a poskytnout tak hlubší náhled na problematiku – takto jsou mnohá z vybraných témat pouze načrtnutá.

Publikace se snaží o narušení stereotypů a boření mýtů týkajících se například genderově definujícího pojetí sexuality (např. potlačování ženské sexuality a nadměrná sexualizace mužů), věku (otázka dětské a prepubescentní sexuality a sexuálně-intimního života ve stáří, přičemž je i krátce pojednáno o důležitém riziku nebezpečí sexualizace stáří) či handicapu (tendence extremizace, a sice buď úplné tabuizace sexuality aneb „klienti jsou přece asexuální“, nebo naopak nadměrná sexualizace klientů aneb „klienti jsou naprosto ovládnáni sexuálními pudy“, což jsou mýty i v naší sekulární společnosti stále poměrně aktuální a značnou míru udržující hladinu stigmatizace a tabuizace této problematiky v oblasti sociální práce). Zmíněn je i možný spirituální rozměr sexuality, jenž by si dle mého názoru ale zasloužil více prostoru, než je mu poskytnuto.

Velmi dobře autoři pracují se specifiky sexuality u handicapovaných a za významně přínosný považují zpracovaný postup při pracovníkově podezření na sexuální zneužívání mezi klienty. Téma sexuality, intimity a vztahů s sebou samozřejmě přináší i velké množství etických otázek a v tom je podle mě největší nedostatek celé publikace. Autoři sice přinášejí několik eticky relevantních otázek a o těch se snaží alespoň krátce pojednat, nicméně velké množství z nich vůbec neakcentují. Za zásadní považují zcela absentující problematiku nábožensky či spirituálně založených klientů a jejich přístupu k tématu sexuality, či nedostatečně zpracovanou oblast týkající se specifík odlišných sexuálních orientací (byť je zde vidět snaha o alespoň částečnou tematizaci), což do situace přináší ještě další rozměr, jenž je bytostnou součástí klientova světa a který je nutno při práci s jeho intimitou, sexualitou a vztahy řešit. Celá publikace se tak nese spíše v duchu profánního utilitaristického přístupu k problematice a zřetelně mi zde chybí i jiný náhled (např. deontologicky laděný, či nahlížející optikou teologické etiky), nicméně chápu, že etická reflexe zde nebyla cílem a jedná

se o praktickou příručku, nikoliv filosoficko-teologickou esej.

Publikaci i přes výtky považuji za tematicky a obsahově relevantní, přehlednou, srozumitelnou a potřebnou. Jednotlivé příspěvky/kapitoly jsou sice stručné, ale i po téměř deseti letech od vydání publikace přesto přínosné. Knihu vnímám jako vhodnou zejména pro pracovníky v praxi, kteří se na svém pracovišti dostali do konfliktní situace, během níž museli řešit téma sexuality, intimity či vztahů, potažmo pro kohokoliv, kdo by chtěl vhodný úvod do dané problematiky a zároveň s tím aplikaci teoretických východisek do odborné praxe (zde jsou velmi konstruktivně představené kazuistiky a konkrétní příklady z praxe). Publikaci také považuji za vhodnou pro sociální pracovníky v rámci studia směřujícího k prevenci sexuálního zneužívání na pracovišti (zejména pro sociální pracovníky v týdenních stacionářích, chráněných bydleních, domovech pro seniory, pečovatelských domech, azylových domech a dalších pobytových službách), ale i v případě individuálního plánování s klienty, pro něž hraje intimita a sexualita v životě důležitou roli, již sami chtějí s pracovníky řešit. Jak ostatně píšou sami autoři publikace na straně 74: *„Někdy se totiž oblast intimity v pojetí personálu hrubě zredukuje na otázku pohlavního styku nebo masturbace. Přitom je oblast vztahového a intimního života daleko košatější a obsahuje spoustu jiných oblastí, než je pouze pohlavní život.“* Člověk je vztahová bytost, ke vztahům se váže intimita a k intimitě sexualita. Při tabuizování či bagatelizování tohoto tématu zanedbáváme důležitou součást lidského bytí, jež může v klientově světě hrát nezanedbatelnou roli, a tím nenaplnujeme potenciál kvality života, což je prioritou sociální práce. Dobře je v publikaci ale i zmíněno opačné riziko „přesexualizovanosti“, kdy by se téma sexuality a intimity dostalo do popředí a mohlo tak naopak stigmatizovat ty, kteří sexualitu a intimitu nepotřebují se sociálními pracovníky řešit, či v jejich životě hraje naprosto odlišnou, či omezenou až žádnou roli (např. asexuálové a aromantici). Zdá se tedy, že v přístupu k této problematice je žádoucí jakási středovost, a k té dle mého názoru tato publikace případného čtenáře velmi dobře navádí.

Jakub Luksch



EDIČNÍ PLÁN

ROK 2022

3/2022 – Deinstitutionalizace: příležitosti a výzvy

Editorkou čísla je Monika Chrenková (Ostravská univerzita).

Prakticko-publicistické texty zasílejte do 30. 4. 2022 na e-mail publicistika@socialniprace.cz.

Číslo vychází 30. 6. 2022.

4/2022 – ERIS Journal – Summer 2022 – Histories of social work

Editorkou čísla je Anita Gulczyńska (University of Łódź, Poland).

Číslo vychází 31. 8. 2022.

5/2022 – Supervize

Editorky čísla jsou Eva Mydlíková (Trnavská univerzita v Trnave) a Mirka Nečasová

(Masarykova univerzita v Brně).

Prakticko-publicistické texty zasílejte do 31. 7. 2022 na e-mail publicistika@socialniprace.cz.

Číslo vychází 30. 9. 2022.

6/2022 – Pracovní podmínky

Editorky čísla jsou Hana Pazlarová (Univerzita Karlova v Praze) a Markéta Rusnáková

(Katolícka univerzita v Ružomberku).

Prakticko-publicistické texty zasílejte do 31. 10. 2022 na e-mail publicistika@socialniprace.cz.

Akademické texty zasílejte do 30. dubna 2022 na e-mail akademik@socialniprace.cz.

Číslo vychází 31. 12. 2022.

ROK 2023

1/2023 – ERIS Journal – Winter 2023 – Developments in Social Work Research

Editorky čísla jsou Karen Mills (University of Hertfordshire, Great Britain) a Sigrid A. Bathke

(University of Applied Sciences Landshut, Germany).

Akademické texty zasílejte do 31. 7. 2022 na e-mail journal@socialniprace.cz.

Číslo vychází 28. 2. 2023.

2/2023 – Moudrost praxe sociální práce

Editorky čísla jsou Kateřina Glumbíková (Ostravská univerzita) a Alice Gojová (Ostravská univerzita).

Akademické texty zasílejte do 30. 7. 2022 na e-mail akademik@socialniprace.cz.

Prakticko-publicistické texty zasílejte do 8. 2. 2023 na e-mail publicistika@socialniprace.cz.

Číslo vychází 31. 3. 2023.

3/2023 – Pandemie

Editory čísla jsou Monika Chrenková (Ostravská univerzita) a Peter Brnula (Univerzita Karlova v Praze).

Akademické texty zasílejte do 30. 10. 2022 na e-mail akademik@socialniprace.cz.

Prakticko-publicistické texty zasílejte do 30. 4. 2023 na e-mail publicistika@socialniprace.cz.

Číslo vychází 30. 6. 2023

Online prakticko-publicistická část časopisu na www.socialniprace.cz

Články v online publicisticko-praktické části časopisu jsou předplatitelům dostupné ode dne jejich vydání. Ostatním čtenářům budou texty zpřístupněny po dvou letech od publikace.

Přístupy do online publicistiky zřizujeme v měsíčních intervalech, a to na základě uhrazeného předplatného. V případě potřeby kontaktujte redakci na e-mailu predplatne@socialniprace.cz.

Obsah prakticko-publicistické části čísla 2/2022

V praxi se setkáváme se zapojováním lidí na okraji společnosti. Desetiletá historie dialogu se ženami bez domova ukazuje výzvy i limity jejich zmocnění v organizaci Jako doma. Konzultanti z praxe mění svými příběhy vzdělávání i praxi sociální práce. Dětská specialistka na sociálně právní ochranu i multidisciplinární týmy pro prevenci předčasných odchodů ze vzdělávání mohou podpořit děti a mládež v náročných životních situacích při rozhodování o jejich budoucnosti. Osoby znevýhodněné na trhu práce by se mohly snadněji integrovat díky legislativě pro sociální podniky i rozšíření voucherového systému pro zaměstnavatele, který se již pilotně testuje na Severní Moravě. Metodika participace NNO (ÚVČR) naznačuje rovnost marginalizovaných skupin při tvorbě veřejných politik. Nechme se inspirovat k tomu, jak spolupracovat se všemi lidmi, kteří to potřebují, jako s rovnocennými partnery a provázet je na jejich vlastní cestě k odpovědnosti a souznělosti. Z klientek služeb a programů pak mohou vyrůst naši učitelé, kolegyně a aktivní součást občanské společnosti.

Michal Kandler,

expert na komunitní práci a participaci Agentury pro sociální začleňování (MMR)

O ČEM SE MLUVÍ

Inspirace

Evžen Vojkůvka, Mirka Slívová, Lukáš Roman, Eliška Černá: Jsme konzultanti z praxe. Svými příběhy měníme akademii i praxi sociální práce

Rozhovor

S Bárou Pšenicovou na téma multidisciplinární týmy a jejich potenciál při prevenci předčasných odchodů ze vzdělávání

FAKTA, LEGISLATIVA, DOKUMENTY

Téma

Michal Kandler: Participace marginalizovaných skupin při tvorbě veřejných politik

Oznámení

Magda Koutská: Sociální podniky volají po legislativě, která by nastavila transparentní podmínky jejich fungování

INSPIRACE PRO PRAXI

Reflexe

Leona Hozová: Role dětského specialisty v procesu participace dětí v systému sociálně právní ochrany dětí

Pohled odjinud

Rad Bandit: 10 let dialogu

Online články budou **postupně zveřejňovány od dubna do června 2022.**

Anotace čísla 3/2022

Deinstitucionalizace: příležitosti a výzvy

Deinstitucionalizace představuje pojem úzce se vážící k pojmu transformace. V českých podmínkách je deinstitucionalizace spojena především s procesem transformace sociálních služeb a transformací systému péče o ohrožené děti. Transformaci pak chápeme jako souhrn procesů změny řízení, financování, vzdělávání, místa či formy poskytování nejen sociálních služeb v rámci deinstitucionalizace.

Obecně můžeme deinstitucionalizaci vymezit jako proces institucionálních změn, jehož cílem je oslabení tradičních forem péče a posílení služeb spojených s vlastním bydlením, s místní komunitou, s individuálním přístupem ke klientovi, včetně upevnění role rodiny a neformálních poskytovatelů pomoci.

V zahraničí se diskuse ve spojitosti s deinstitucionalizací objevuje od 60. let 20. století, v českém prostředí pak od 90. let minulého století. Deinstitucionalizace se vztahuje k velkým institucím, jež byly zřizovány za účelem poskytování péče (kontroly) určitým skupinám populace, ať už se jednalo o děti, seniory, nebo osoby se zdravotním (převážně mentálním) postižením. Deinstitucionalizace vede k řízenému rušení ústavních zařízení / institucí a k rozvoji komunitních služeb, které jsou pak primárně orientovány na potřeby klientů.

Deinstitucionalizace v kontextu sociálních služeb je zacílena na zkvalitnění života lidí využívajících sociální služby s umožněním běžného života srovnatelného s životem jejich vrstevníků. Na podporu transformace sociálních služeb byla v gesci MPSV realizována řada projektů, samotná transformace pak spadá do

kompetence Národního centra podpory transformace sociálních služeb.

V roce 2009 byl vládou ČR schválen národní akční plán pro transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti a MPSV bylo pověřeno koordinací této transformace.

Jelikož péče o ohrožené děti se pojí s tzv. resortismem, cílem transformace byla zejména spolupráce jednotlivých resortů spočívající ve sjednocení postupů a přístupů pracovníků při práci s rodinami a dětmi, dále pak snížení počtu dětí umístěných ve všech typech ústavní péče a podpora forem náhradní rodinné péče.

Deinstitucionalizace v kontextu výše uvedeného souvisí s řadou aktuálních témat. Následující číslo časopisu (3/2022) dává prostor pro další možná chápání deinstitucionalizace, mimo její tradiční pojetí spojené s transformací sociálních služeb a transformací péče o ohrožené děti. Na deinstitucionalizaci bude nahlíženo perspektivou možných příležitostí a výzev.

Téma deinstitucionalizace pak může být příležitostí a současně výzvou pro vzdělavatele v oblasti sociální práce, neboť deinstitucionalizační perspektivy by měly být nedílnou součástí studijních plánů vyšších odborných a vysokých škol.

Těšíme se na vaše jak akademické, tak publicistické příspěvky v široce pojaté tematické Deinstitucionalizace: výzvy a příležitosti.

*Monika Chrenková,
editorka čísla,
Ostravská univerzita*

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)

Časopis vychází čtyřikrát ročně v českém a slovenském a dvakrát ročně v anglickém jazyce a publikuje co nejdílejší spektrum článků relevantních pro sociální práci. Články mohou být zaměřeny na jakýkoliv aspekt praxe, výzkumu, teorie či vzdělávání. Časopis je rozdělen na tištěnou akademickou část a online publicistiku dostupnou na www.socialniprace.cz. Zatímco akademická část referuje o výzkumu a informuje o zajímavých knihách, online publicistická část je určena pro publikaci tematicky atraktivních námětů z praxe zpracovaných různorodými publicistickými žánry. Tištěná část časopisu má následující strukturu:

1. 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 článku. 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 vyzooměn 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).

- 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, medailonu autora, abstraktů, klíčových slov, textu stať a poznámek pod čarou je max. 9 000 slov).
- VII. **Seznam citované literatury: Autory žádáme, aby zvýšenou pozornost věnovali přesnému a korektnímu odkazování** (viz plná verze Pokynů autorům na www.socialniprace.cz).
- 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.

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)

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 9,000 words).
- V. **List of references:** Authors are requested to pay attention to correct and accurate referencing (see full Notice to Contributors on www.socialniprace.cz).
- VI. **Tables and charts:** tables must not be wider than 14 cm. Font size is to be at least 8 to 10 points. In the charts, please use contrasting colours (mind the journal is black-and-white only).

2. Ethics and other information

Manuscripts are assessed in the review proceedings which comprise 1. the assessment of professional appropriateness by one member of the Editorial Board, and 2. bilaterally anonymous review by two experts from the list of reviewers posted on our website.

The text is assessed exclusively on the basis of its intellectual value, irrespective of the author's race, gender, sexual orientation, religion, ethnic origin, citizenship or political views.

The editors of the journal make every effort to maintain impartiality of the review proceedings not to disclose the identity of the reviewers and other participants in the proceedings. The author whose work was demonstrably proved to contain plagiarisms or forged data shall lose an opportunity of publishing in the Journal.

By sending the article, the authors give their consent to its use in the electronic databases where the Journal is indexed. The Journal is freely available at HYPERLINK "<https://www.socialniprace.cz>".



SENI CARE

seni

KOMPLEXNÍ PÉČE

O SUCHOU A CITLIVOU POKOŽKU



AKTIVACE

ÚČINNÁ OCHRANA

JEMNÉ ČIŠTĚNÍ



KOMFORTNÍ PÉČE

REGENERACE

NOVINKA

SENI – INKONTINENCE POD KONTROLOU



LEHKÁ INKONTINENCE

STŘEDNÍ INKONTINENCE

TĚŽKÁ INKONTINENCE

Poslední vydaná čísla



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

www.socialniprace.cz