

sp

sociální práce sociálna práca

nabízíme spojení teorie s praxí
ponúkame spojenie teórie s praxou



Pracovní podmínky

6

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

Gojova, Alice, University of Ostrava, Czech Republic

Gulczyńska, Anita, University of Lodz, Poland

Hämäläinen, Juha, University of Eastern Finland, Kuopio, Finland

Chytil, Oldrich, University of Ostrava, Czech Republic

Janebova, Radka, University of Hradec Kralove, 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

Michkova, Adela, University of Pardubice

Mills, Karen, University of Hertfordshire, United Kingdom

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

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

Stankova, Zuzana, University of Ostrava, Czech Republic

Ziakova, Eva, Pavol Jozef Safarik University in Kosice, 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. prosince 2022 / This issue was published on 31th December 2022

Editorky čísla / Issue Editors:

Pazlarová, Hana, Univerzita Karlova v Praze, Czech Republic

Rusnáková, Markéta, Katolícká Univerzita v Ružomberoku, Slovakia

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

Lenka Chlebanová, Markéta Rusnáková Podpora well-beingu sociálních pracovníků v zariadeniach sociálních služieb a kultúra organizácie na Slovensku	5
--	---

Daniela Květenská, Sabina Zdráhalová Distanční vzdělávání v sociální práci v období koronavirové krize v České republice	22
---	----

Jiří Mertl Sociální práce v zasetí koronaviru: případ programů pro osoby ve výkonu a po výkonu trestu odnětí svobody	40
--	----

Agnieszka Zogata-Kusz, Pavel Navrátil, Tatiana Matulayová Politická praxe – výzva pro české vzdělavatele v sociální práci	56
--	----

Martina Černá, Vlasta Řezníková, Jana Gabrielová, Markéta Dubnová „Chroničtí klienti“ – názory a empirické zkušenosti sociálních pracovníků na obcích v Kraji Vysočina	69
--	----

Jakub Černý Zapojování sociálních pracovníků do solidární rezistence při obraně bydlení: příklad sousedství Bedřiška	80
--	----

Recenze

Violet Oaklander: Třinácté komnaty dětské duše.....	110
---	-----

Online prakticko-publicistická část časopisu	113
---	------------

Zaměření příštího čísla	114
--------------------------------------	------------

Naše poslání a cíle	115
----------------------------------	------------

Editorial

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

Articles

Lenka Chlebanova, Marketa Rusnakova Support for the Well-Being of Social Workers in Social Service Facilities and the Organisational Culture in Slovakia	5
--	---

Daniela Kvetenska, Sabina Zdrahalova Distance Education in Social Work During the Coronavirus Crisis in the Czech Republic	22
---	----

Jiri Mertl Social Work Captured by COVID-19: The Case of Programmes for Prisoners and Ex-Prisoners	40
---	----

Agnieszka Zogata-Kusz, Pavel Navratil, Tatiana Matulayova Policy Practice – A Challenge for Czech Social Work Educators	56
--	----

Martina Cerna, Vlasta Reznikova, Jana Gabrielova, Marketa Dubnova “Chronic Clients” – Opinions and Empirical Experiences of Social Workers in Municipalities in the Czech Vysočina Region	69
---	----

Jakub Cerny Solidarity Resistance Involvement of Social Workers in Housing Struggles: A Case Study of Bedriska Neighbourhood	80
--	----

Book Review	110
--------------------------	------------

Online Practical-Journalistic Part of the Journal	113
--	------------

Next Issue Focus	114
-------------------------------	------------

Our Mission	115
--------------------------	------------

Editorial

V procese skvalitňovania služieb je v centre pozornosti predovšetkým klient. Sociálny pracovník býva naopak často v úzadí, aj napriek tomu, že je rozhodujúcim činiteľom v tomto procese. Preto si mnoho organizácií uvedomilo, že well-being pracovníka je dôležitý pre úspech celej organizácie. Máme viacero príkladov dobrej praxe zo zahraničia z oblasti zdravotných a sociálnych služieb, ktoré nám ukazujú, ako možno formulovať víziu, misiu a najmä hodnoty, kde možno postupne zahrnúť i podporu well-beingu pracovníka a prenášať ju zámerne do života organizácie poskytujúcej sociálne služby. Napríklad anglická spoločnosť Helping hands, ktorá poskytuje sociálne služby v domácom prostredí klienta, definuje svoju kultúru, jej základnú hodnotu a štyri piliere, na ktorých je postavená. Za základnú hodnotu považuje „láskavosť“ (*kindness*), ktorá sa očakáva od pracovníkov, ako aj to, že budú podávať čo najlepší výkon v rámci svojho zamestnania. Na strane druhej sa ale zároveň očakáva, že každý má zároveň možnosť robiť chyby a učiť sa z nich. Za piliere organizačnej kultúry preto považujú: tím (vzájomné načúvanie, porozumenie), hodnoty organizácie postavené na vzájomnom zmocňovaní jeden druhého, bezpečnosť, postavená na well-beingu klienta aj pracovníkov, je tu uvedená ako najvyššia priorita, ktorej cieľom je vytvorenie bezpečného prostredia pre všetkých v organizácii. Nakoniec ako posledný pilier pomenávajú výkonnosť, ktorú charakterizujú ako cieľ dosahovaný spoločnou prácou. Aj preto, že sa téma kvality pracovných podmienok stáva čím ďalej zaujímavejšou aj pre česko-slovenských autorov, ako editorky tohoto čísla sme očakávali, že získame množstvo zaujímavých príspevkov. Je pravdou, že naše očakávania sa úplne nenaplnili, avšak môžeme konštatovať, že sme získali do čísla naozaj zaujímavé a kvalitné články, čomu sa tešíme.

Nesmieme opomenúť ani publicistickú časť časopisu, kde nájdete pojednanie o case managemente v práci so seniormi v kontexte problematického zdravotno-sociálneho obmedzenia autorky Michaely Šimovej alebo príspevok od Felipe Sanchez Lopéza, ktorý sa zaoberá dôvodmi, ktoré motivujú pracovníkov k práci v oblasti sociálnych služieb, špeciálne prečo v nich vôbec zostať. Ďalšie príspevky Lenky Phelps, ktorá predstavuje príklady dobrej praxe z USA v oblasti self-care sociálnych pracovníkov v prepojení na etický rozmer, Terezy Tetourovej, predstavujúcej detské advokačné centrum, ktoré vníma ako príklad dobre fungujúcej multidisciplinarity, Simony Bagarovej, ktorá analyzovala podmienky pre výkon opatrovateľskej činnosti, a článok Hany Pavezkovej, ktorá identifikovala rozdiely v odmeňovaní sociálnych pracovníkov v rôznych rezortoch, sú výborným dotvorením kontextu celého čísla 6/2022 venovaného problematike pracovných podmienok sociálnych pracovníkov.

V akademických stadiach tohto čísla si môžete prečítať článok autoriek Lenky Chlebanovej a Markéty Rusnákovej *Podpora well-beingu sociálnych pracovníkov v zariadeniach sociálnych služieb a kultúra organizácie na Slovensku*, kde identifikujú nové možnosti podpory well-beingu sociálnych pracovníkov v rámci organizačnej kultúry u poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku aj prostredníctvom realizovaného kvalitatívneho výskumu. Ďalší článok autoriek Daniely Květenskej a Sabiny Zdráhalovej *Distanční vzdělávání v sociální práci v období koronavirové krize v České republice* porovnáva vnímanie dištančnej formy štúdia učiteľmi a študentmi sociálnej práce na vysokých školách Českej republiky v období mimoriadnych opatrení prijatých vládou ČR proti šíreniu vírusu COVID-19. Jiří Mertl analyzuje v článku *Sociální práce v zajištění koronaviru: případ programů pro osoby ve výkonu a po výkonu trestu odnětí svobody* dôsledky pandémie COVID-19 a vládných opatrení na vykonávanie sociálnej práce a poradenstva s väzňami a prepustenými z výkonu trestu odňatia slobody. Agnieszka Zogata-Kusz, Pavel Navrátil a Tatiana Matulayová ponúkajú v článku *Politická praxe – výzva pro české vzdělavatele v sociální práci* odpovede na otázky: či považujú sociálni pracovníci politickú prax za súčasť svojej profesie, či sa sami zapájajú do ovplyvňovania systémových zmien. Zároveň autori vyzývajú vzdelávateľov v sociálnej práci ku rozvíjaniu takých profesionálnych kompetentností u študentov, ktoré im umožnia aktívne sa zapájať do politickej praxe.

V predposlednom článku Martiny Černé, Vlasty Řezníkové, Jany Gabrielové a Markéty Dubnové *Chroničtí klienti – názory a empirické zkušenosti sociálních pracovníků v obcích v Kraji Vysočina* autorky sprostředkovávají empirické zkušenosti sociálních pracovníků na obcích s tzv. „večnými klientmi“, zdieľajú ich názory a podnety na riešení najčastejších problémov a dilem pri práci s nimi. Posledný článok s názvom *Zapojování sociálních pracovníků do solidární rezistence při obraně bydlení: příklad sousedství Bedříška* Jakuba Černého sa zameriava na aktivizmus sociálních pracovníků proti útlaku v bývaní. Autor si stanovil cieľ odpovedať na otázku, akým spôsobom sa sociálni pracovníci zapájali do rezistencie proti vysídleniu v kontexte prípadu susedstva, pričom ukázal, že sociálni pracovníci môžu byť dôležitými solidárnymi aktérmi rezistencie a podporovateľmi kolektívneho úsilia obyvateľov zo znevýhodnených komunít, ktoré následne vedú k sociálnej zmene v oblasti práv na bývanie. Ako aj sám autor vo svojom článku uvádza, pre sociálnu prácu tieto poznatky otvárajú otázku, ak sa solidárne spojenectvo s ľuďmi zažívajúcimi útlak môže stať znovu súčasťou identity sociálních pracovníků a zároveň vytvárať podklad pre vznik širších rezistentných sietí, ktoré reagujú na komplexné sociálne problémy, ako napr. kríza bývania.

Prajeme vám príjemné čítanie!

*Markéta Rusnáková,
Hana Pazlarová
editorky čísla*

Inzerce



REMEDIUM
PRAHA

Vnímáme rizika vzrůstající zadluženosti klientů sociálních služeb vzhledem ke stoupajícím životním nákladům.

Pomáháme pracovníkům pomáhajících profesí se na tuto situaci připravit.

Informujte se a vyberte si kurz:

**ZÁKLADY DLUHOVÉ PREVENCE
V SOCIÁLNÍ PRÁCI S DĚTMI A MLÁDEŽÍ**
(rozsah 8 h)

**ZÁKLADY PRÁCE SE ZADLUŽENÝM
KLIENTEM**
(rozsah 16 h)

**DLUHOVÉ PORADENSTVÍ V SOCIÁLNÍ
PRÁCI**
(rozsah 24 h)

Podrobnější informace:

www.remedium.cz

Tel. 272 743 360

E-mail: vzdelavani@remedium.cz



Podpora well-beingu sociálnych pracovníkov v zariadeniach sociálnych služieb a kultúra organizácie na Slovensku

Support for the Well-Being of Social Workers in Social Service Facilities and the Organisational Culture in Slovakia

Lenka Chlebanová, Markéta Rusnáková

Mgr. Lenka Chlebanová, PhD.,¹ vyštudovala sociálnu prácu v bakalárskom a magisterskom programe a je bývalou doktorandkou na Katedre sociálnej práce Katolíckej univerzity v Ružomberku. Počas doktorandského štúdia sa venovala témam sociálnej opory a well-beingu sociálnych pracovníkov v organizačnom kontexte a v rámci sociálnych služieb. Je autorkou a spoluautorkou vedeckých a odborných článkov publikovaných na domácich a zahraničných konferenciách.

Doc. PhDr. Markéta Rusnáková, PhD.,² je docentka sociálnej práce na Katedre sociálnej práce Pedagogickej fakulty Katolíckej univerzity v Ružomberku, pôsobí ako vysokoškolská pedagogička dvadsaťdva rokov. Je členkou viacerých redakčných rád domácich aj zahraničných časopisov, je členkou správnej rady Asociácie vzdelávateľov v sociálnej práci SR a členkou Akreditačnej komisie Ministerstva práce, sociálnych vecí a rodiny pre oblasť vzdelávania. Zároveň je supervízorka a krízová interventka. V súčasnej dobe pôsobí ako prorektorka pre zahraničné vzťahy a mobility.

Abstrakt

CIELE: Cieľom príspevku je identifikovať nové možnosti podpory well-beingu sociálnych pracovníkov v rámci organizačnej kultúry u poskytovateľov sociálnych služieb na Slovensku. **TEORETICKÉ VÝCHODISKÁ:** Na well-being sociálnych pracovníkov môžeme nazerať na osobnej, ale aj organizačnej rovine, kde odporúčame zvoliť holistický prístup (profesionálna, emocionálna, sociálna, fyzická, spirituálna rovina well-beingu). Z tohto prístupu vychádzame aj vo výskumnej časti, ktorá bola realizovaná v rámci dizertačnej práce. **METÓDY:** Kvalitatívny výskum využíva metódu tematickej analýzy, analyzované sú prepisy rozhovorov so sociálnymi pracovníkmi o praxi organizačnej kultúry v zariadeniach sociálnych služieb a dokumenty, ktoré definujú víziu, ciele a hodnoty v organizácii. **VÝSLEDKY:** Podľa výpovedí sociálnych pracovníkov je well-being v rámci organizačnej kultúry podporovaný zo strany organizácie predovšetkým v rovine profesionálnej, sociálna a emocionálna rovina sú podporované skôr neformálne medzi pracovníkmi. Organizačné dokumenty sú zamerané najmä na profesionálny a čiastočne sociálny well-being pracovníka. **IMPLIKÁCIA PRE SOCIÁLNU PRÁCU:** Poskytovatelia sociálnych služieb môžu zlepšiť podporu sociálnych pracovníkov vďaka organizačným nástrojom, ktoré možno vbudovať do organizačnej kultúry. Je dôležité pozerať na well-being pracovníkov holisticky a preniesť ho do organizačnej vízie, cieľov a hodnôt, podporiť manažérov i sociálnych pracovníkov na ceste k spoločnej „kultúre well-beingu“.

¹ Kontakt: Mgr. Lenka Chlebanová, PhD., Katedra sociálnej práce, Pedagogická fakulta, Katolícka univerzita v Ružomberku, Hrabovská cesta 1, 034 01 Ružomberok; lenka.zelenecesty@gmail.com

² Kontakt: Doc. PhDr. Markéta Rusnáková, PhD., Katedra sociálnej práce, Pedagogická fakulta, Katolícka univerzita v Ružomberku, Hrabovská cesta 1, 034 01 Ružomberok; marketa.rusnakova@ku.sk

**Kľúčové slová**

well-being, sociálni pracovníci, organizačná kultúra, organizačný well-being

Abstract

OBJECTIVES: The aim of the contribution is to identify new possibilities for supporting the well-being of social workers within the organisational culture of social service providers in Slovakia. **THEORETICAL BASES:** We can look at the well-being of social workers on a personal as well as an organisational level where we recommend choosing a holistic approach (professional, emotional, social, physical, spiritual level of well-being). We also use this approach in the research part, which was carried out as part of the dissertation. **METHODS:** Qualitative analytical methods were used for this thematic analysis. Transcripts of interviews with social workers on the topic of organisational culture in social services facilities as well as documents defining the vision, goals, and values of the organisation were analysed. **OUTCOMES:** General well-being within the organisational culture is supported by the organisation, especially at the professional level. The social and emotional levels are supported rather informally. Organisational documents are focus mainly on professional wellbeing. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** Social services providers can improve the support of social workers through organisational tools that can be built into the organisational culture. It is important to look at the well-being of workers in a holistic way and transform it into an organisational vision, goals, and values.

Keywords

well-being, social workers, organizational culture, organizational well-being

ÚVOD

Sociálnu prácu ako profesiu dnes sprevádza niekoľko trendov, jedným z nich je zameranie sa na zvyšovanie kvality poskytovania sociálnych služieb, a to aj v kontexte organizačnej kultúry (Havrdová et al., 2011, Havrdová, Šmídová, Šafr, Štegmannová et al., 2011; Malíková, 2014; Cangár, Krupa, 2015; Repková, 2015). Pri dôraze na zvyšovanie kvality si zároveň uvedomujeme viaceré ťažkosti v rovine organizačnej, najmä rôzne dilemy práce s klientmi v organizácii (Musil, 2004; Musil, Nečasová, 2006). Zároveň je potrebné vnímať aj potreby sociálnych pracovníkov. Nároky na pracovníka sa v kontexte kvality služieb zvyšujú, množia sa odborné práce o syndróme vyhorenia sociálnych pracovníkov (Kimes, 2016; Hricová et al., 2017; Lichner, Halachová, 2018). Vyčerpaní a nespokojní pracovníci len ťažko môžu „generovať“ spokojných klientov (Mátel, Roman, 2010; Repková, 2015), opakuje sa argument nízkeho financovania sociálnych služieb, narastá fluktuácia sociálnych pracovníkov (Schavel, Danišková, 2012), odchádzanie z profesie, slabne záujem o pracovné miesta v sociálnych službách aj o sociálnu prácu ako študijný odbor. Asquith, Clark, Waterhouse (in Schavel, Danišková, 2012) označujú sociálnu prácu za „profesiu v kríze“.

Východiskom z tejto krízy môže byť práve reflexia o hodnotách v organizačnej kultúre v sociálnych službách, ktoré boli doteraz úzko zamerané na well-being klienta. Well-being sociálnych pracovníkov ako hodnota v organizačnej kultúre znamená naplňovať potreby klientov cez naplnenie potrieb zamestnancov (Chlebanová, Rusnáková, 2020). Prvky well-beingu pracovníkov možno implementovať medzi hodnoty v organizácii, ktoré tvoria jadro organizačnej kultúry.

Kultúra organizácie ako zdieľaný hodnotový systém a vlastný špecifický spôsob, akým organizácia „žije“, je účinným nástrojom na ovplyvňovanie mnohých aspektov prospešných pre organizáciu i pracovníka – zvyšuje dosahovanie cieľov, redukuje konflikty, uľahčuje koordináciu a kooperáciu, je zdrojom motivácie pracovníkov (Lukášová, Nový, 2004; Schein, 2004; Lukášová, 2010). Organizačná



kultúra v sociálnych službách môže byť „kultúrou well-beingu“ v holistickom ponímaní, zahŕňajúc nielen potreby klientov, ale tiež pracovníkov vo všetkých dôležitých dimenziách.

Na podporu well-beingu (WB) sociálnych pracovníkov v kontexte kultúry organizácie sa v príspevku pozeráme ako na novú tému vo výskume v slovenskom kontexte, vychádzame teda najmä z teoretických prác a výskumov zo zahraničia, kde nachádzame aj príklady dobrej praxe.

ORGANIZAČNÁ KULTÚRA V SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH

Pojem organizačná kultúra sa v kontexte pomáhajúcich profesií objavuje prvýkrát v r. 1986 v prácach Del Buena a Vincenta (Štegmánová, in Havrdová et al., 2011a), v kontexte sociálnych služieb je predmetom výskumu pomerne krátko. Výskumníci z oblasti zdravotníctva a sociálnej starostlivosti si postupne začali uvedomovať, že výskum nemožno oddeliť od organizačných aspektov, pretože pomáhajúci profesionáli aj klienti sa pohybujú v určitom organizačnom kontexte.

Podľa Nakupi (2020) organizačná kultúra v sociálnych službách je dôležitý aspekt, pretože prax sociálnej práce, cez ktorú sú sociálne služby realizované, prebieha v najväčšej miere v organizačnom kontexte. Pochopenie organizačnej kultúry a jej vplyvu na prax sociálnej práce je preto dôležitou súčasťou jej úloh a je potrebné týmto výzvam čeliť.

Výskum organizačnej kultúry nesporne dokázal jej vplyv na fungovanie organizácie, a to pozitívny aj negatívny. Ako jeden zo zdrojov pracovného uspokojenia môže stimulovať, ale aj brzdiť výkon pracovníkov, preto je nielen pre manažérov dôležitá jej správne pochopenie a interpretácia (Lukášová, Nový et al., 2004). Organizácie poskytovateľov sociálnych služieb sa zatiaľ zaoberajú kultúrou organizácie a jej aspektmi omnoho menej ako organizácie komerčné. Pritom je zrejmé, že pochopenie jej významu môže hrať pri nastavovaní systému riadenia kvality v organizácii významnú úlohu, dôležitú úlohu tu zohrávajú vedúci pracovníci a manažment a tiež rôzne formy supervízie, vrátane manažérskej (Štegmánová et al., in Havrdová et al., 2011b).

V doterajšom výskume z oblasti sociálnych služieb nájdeme skôr odkazy na čiastkové aspekty organizačnej kultúry, ako je napr. organizačná klíma. Brichtová et al. (2015) uvádzajú, že organizačná kultúra v sociálnych službách bola v rámci monitoringu kvality sociálnych služieb zachytávaná z pohľadu jej sociálno-psychologického rozmeru ako klíma v organizácii, ktorá sa prejavovala v komunikácii zamestnancov medzi sebou a k prijímateľom sociálnych služieb, nebolo ju však možné presne identifikovať. Schneider (in Ashkanasy et al., 2010) uvádza, že ak chceme skúmať organizačnú klímu, mali by sme ju skúmať so zameraním na nejaký jav či obsah – klíma pre bezpečie, klíma pre WB, klíma pre službu. Schneider, White, Paul (in Ashkanasy et al., 2010) uvádzajú, že ak chceme vytvoriť klímu „pre niečo“, ako sú služby (služby všeobecne), je potrebné vytvoriť klímu pre WB zamestnancov, čím sa vytvorí základ pre dosahovanie pracovných výsledkov. Autori navrhujú ako podporné: školenia, dobré vybavenie, líderstvo, účasť na rozhodovaní pre zamestnancov a tiež schopnosť „vzájomnej služby“ medzi zamestnancami vo vnútri organizácie. Organizačná klíma je previazaná s klientským servisom a spokojnosťou zo strany klienta. Manažment má disponovať schopnosťou zvyšovať organizačnú klímu „pre službu“ týmto spôsobom.

Tak ako je kultúrny kontext neoddeliteľne spojený s úspešným chodom organizácie, tak je úspešný výkon sociálnej práce v rámci sociálnych služieb nerozlučne spojený s organizačnou kultúrou. Preto je potrebné vnímať kultúrne prvky organizácie ako podstatné pre tvorbu kvalitných služieb aj pre podporu sociálneho pracovníka, ktorý službu realizuje.

WELL-BEING SOCIÁLNEHO PRACOVNÍKA V KONTEXTE SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Prostredie organizácie poskytujúcej služby je pre klienta jeho životným priestorom a pre sociálneho pracovníka jeho pracovným prostredím. Organizačná kultúra a jej artefakty (vonkajšie prejavy materiálne i behaviorálne) nutne vplyvajú na povahu práce s klientom a jej kvalitu. Ako uvádzajú Cangár, Krupa (2015), sociálno-ekologické modely, ktoré dnes uplatňujeme aj v sociálnej práci,



nám umožňujú lepšie porozumieť významu prostredia, v ktorom človek žije – kvalita prostredia určuje kvalitu poskytovaných služieb a vytvára predpoklady pre kvalitný život ich prijímateľov. WB sociálneho pracovníka môžeme identifikovať ako dôležitý predmet záujmu nielen v kontexte kvality služieb, ale tiež z pohľadu hodnôt v sociálnej práci a tiež súčasných výziev, ktorým profesia čelí.

Well-being sociálnych pracovníkov vo vzťahu ku kvalite služieb

Organizácie poskytujúce sociálne služby sú dnes súčasťou konkurenčného prostredia a WB pracovníka je „konkurenčnou výhodou“ (Havrdová et al., 2011b) a oblasťou, ktorú treba rozvíjať vo vzťahu k naplneniu cieľa a kvality služieb. Repková (2015:23) uvádza, že „podmienkou pre poskytovanie kvalitných sociálnych služieb je, aby zamestnanci/kyne mali vytvorené kvalitné pracovné prostredie a podmienky; aby mali možnosť ďalej sa vzdelávať a profesionálne rozvíjať (vrátane zabezpečenia supervízie); aby mali možnosť pravidelne vyjadrovať svoju ne/spokojnosť s prácou a jej podmienkami, s tým, že ich názor bude vedením organizácie zohľadnený v rámci jej ďalšieho smerovania“. Podľa Mátel, Roman (2010) je podpora sociálnych pracovníkov oprávnená a priamo úmerná prospechu užívateľov služieb, prispieva tak k zvyšovaniu kvality služieb ako aj ku zníženiu rizík ohrozenia klienta. Roman (2019:206) argumentuje, že „pokiaľ spoločnosť nepochopí zložitú a náročnú prácu personálu v zariadeniach sociálnych služieb a nevytvorí im také ekonomické, spoločenské, ale aj rehabilitačné podmienky, ktoré zodpovedajú tejto náročnosti, je vysoký predpoklad, že kvalita poskytovaných služieb bude nevyhnutne poznamenaná zníženou mierou kvality starostlivosti o klienta“. V zmysle systémovej paradigmy je potrebné počítať s tým, že zamestnanci budú so zákazníkom zaobchádzať rovnako, ako bude zaobchádzaný s nimi. Ide o paralelný proces – k čomukoľvek dôjde v jednom systéme, skončí v inom systéme (autor podáva tento poznatok v kontexte supervízie v sociálnej práci; Carrol, 2004). Modely kvality, ktoré dnes využívame aj v sociálnych službách, nám hovoria, že neexistuje spokojný klient bez spokojného pracovníka. Kultúrne aspekty organizácie, spôsob, akým sú realizované a usmerňované vzťahy, emócie, atmosféra na pracovisku, duchovné aspekty i fyzické prostredie, pôsobia v organizácii na všetky súčasti a členov organizácie, a to recipročne.

Well-being sociálnych pracovníkov v kontexte hodnôt v sociálnej práci

Sociálna práca ako profesia založená na hodnotách (Mátel et al., 2012) vytvára vlastný rámec profesijných hodnôt, ktorých zmyslom je chrániť klienta, ako aj sociálneho pracovníka tým, že stanoví etické štandardy ako hranice, v ktorých pracovník svoju profesiu vykonáva. Muid (2021) tvrdí, že „wellness“ (významový ekvivalent WB) sociálnej práce a poslanie profesie sú vzájomne prepojené, povolanie sociálnej práce má jedinečný potenciál a príležitosť prispieť k súčasnému národnému diskurzu o sociálnej oblasti a riešiť rastúci problém vyhorenia a zlej kvality života pracovníkov. Rámec profesijných hodnôt je možné doplniť o hodnoty organizačné ako „hodnoty podpory pracovníka“, a to ich formuláciou v kódexoch či dokumentoch definujúcich kultúru organizácií v sociálnych službách, teda zahrnúť podporu pracovníka a jeho WB do vízie, poslania, cieľov a organizačných hodnôt.

V súčasnosti mnohé organizácie (najmä v súkromnom sektore) prenášajú tento trend do svojej organizačnej kultúry a formulujú svoju víziu, ciele, poslanie a hodnoty so zameraním aj na podporu svojich zamestnancov. Niektoré zahraničné organizácie z oblasti zdravotných a sociálnych služieb nám ukazujú príklady dobrej praxe (Be Caring, 2020), ako možno formulovať víziu, misiu a najmä hodnoty, kde možno postupne zahrnúť podporu WB klienta i pracovníka, ako napríklad americká asociácia AVMA, ktorá za kľúčové hodnoty považuje: etickosť, inkluzívnosť, efektívnosť, podporu, inovatívnosť a dve hodnoty, ktoré ukazujú, ako možno pracovníka „postaviť do centra“, ale stále sa zameriavať na prospech klienta: hodnota „client-focused“ – podporujeme pracovníkov pri službe zdraviu, hodnota „member-centric“ – vnímame zodpovednosť za potreby našich členov (AVMA, 2020).



Well-being sociálnych pracovníkov v kontexte súčasných výziev

Asquith, Clark, Waterhouse (Schavel, Danišková, 2012) označujú sociálnu prácu za „profesiu v kríze“, pričom tento problém naberá globálny charakter. Autori poukazujú na krízu profesijnej identity, eróziu profesijných záväzkov, nedostatok uznania, deficit kvalifikovaných pracovníkov, nedostatočný pracovný nábor, vysokú fluktuáciu a vysoké počty ľudí opúšťajúcich profesiu, problematické pracovné podmienky, nedostatok zdrojov na zabezpečenie efektívnej praxe a ďalšie. Ľudský kapitál, ktorý sociálny pracovník vkladá do svojej práce, má však svoje limity a je potrebné ho obnovovať a dopĺňať, inak hrozí vyprázdnenie a vyhorenie. Individuálne nástroje podpory WB pracovníkov sa javia ako nedostatočné. Výskumy ukazujú, že pracovníci v náročnejších pozíciách starostlivosť o seba zanedbávajú (Petriková a kol., 2018).

Lovašová (2012) predstavuje model starostlivosti o seba (*self-care*) z pohľadu jednotlivca i organizácie. Hľadisko organizácie predstavuje návrh možností zabezpečovania self-care aktivít a činností organizáciou, teda podmienky ovplyvňujúce sebastarostlivosť: fungovanie organizácie, manažment organizácie a úsilie o tvorbu psychologicky zdravých pracovísk. Aktivity, ktoré má organizácia vykonávať, sú: zabezpečovanie supervízie, vzdelávania a pracovnej pohody. Typickým podporným nástrojom pre sociálnu prácu je supervízia, ktorá podľa Mátela (2010) patrí k najúčinnjším nástrojom podpory a pomoci sociálnym poradcom, pracovníkom a cez nich samotným klientom. Samson et al. (2019) uvádzajú, že supervízia môže byť významným prínosom pre WB na pracovisku, a to už v príprave budúcich sociálnych pracovníkov.

WELL-BEING SOCIÁLNYCH PRACOVNÍKOV V SÚČASNOM VÝSKUME

Téma WB sociálnych pracovníkov je vo výskume málo zastúpená, ale predovšetkým významovo „rozdrobená“, početnejšie sú práce zo zahraničia ako domáce.

Jednotlivé štúdie sledovali psychologické kategórie WB, najmä subjektívny WB (Diener, Ryan, 2009) a ich premenné, faktory pracovnej spokojnosti či dimenzie kvality pracovného života. Z doterajších výskumov sme si všimli najmä štúdie, ktoré spájajú organizačný kontext s WB pracovníka a organizačné premenné pôsobiace na WB sociálneho pracovníka. Ide predovšetkým o zahraničné štúdie, menej sú zastúpené české a slovenské výskumy. Chceli sme preukázať dôležité súvislosti medzi WB pracovníkov a organizačnou kultúrou a „legitimizovať“ záujem o podporu WB sociálnych pracovníkov v rámci organizácií poskytujúcich sociálne služby aj na Slovensku, dať tak podnet pre vlastný výskum aj v domácom kontexte.

Vybrané štúdie preukazujú vzťah organizačných premenných a WB sociálnych pracovníkov. V štúdiu Graham, Shier (2010) mali na subjektívny WB sociálnych pracovníkov pozitívny vplyv: supervízia a spolupráca, reflexívna prax a vzájomná pomoc v rámci profesie, profesionálny rozvoj a ďalšie vzdelávanie, tímová práca a možnosť triangulácie (sietovania) služieb, spolupráca s nadriadenými, spolupracovníkmi a zainteresovanými stranami pri riešení prípadu. V štúdiu Graham, Shier (2011) kľúčovými intra-organizačnými faktormi, ktoré prispeli k subjektívnemu WB sociálneho pracovníka, boli interpersonálne vzťahy na pracovisku, rozhodovacie procesy, kvalita a povaha interakcií manažmentu a pracovníkov, očakávania voči pracovníkovi zo strany pracoviska, prístup k zdrojom. Mnoho aspektov pracovného života môže ovplyvniť subjektívny WB pracovníkov, z významných faktorov sa ukazujú: sociálna opora, miera zodpovednosti za druhých, istota zamestnania, množstvo práce a hranica medzi domovom a prácou (Danna, Griffin, in Graham et al., 2014). Výskum subjektívneho WB spojený s prácou a pracoviskom podnecuje komplexnejší pohľad a riešenie problému WB zamestnancov „viac holistickým“ spôsobom (Graham, Shier, 2014). Niektoré zahraničné výskumy ukázali súvislosti psychologického WB sociálnych pracovníkov, organizačných charakteristík (pracovné požiadavky, pracovné podmienky) s výstupmi, ako sú: pracovná angažovanosť, vzťah k záväzkom, výkonnosť, atď. (Kan, Rho, 2016; Aiello, Tesi, 2017; Kwak, Cho, 2018; Tesi, Aiello, Giannetti, 2019). Štúdia Ajala (2013) skúmala kvalitu pracovného života a WB pracovníka, autori zistili, že s WB pracovníka významne súvisí



päť skúmaných premenných v zostupnom poradí: pracovná spokojnosť, rozvoj kapacít, rovnováha medzi pracovným a nepracovným životom, organizačná podpora, emocionálna podpora nadriadeného, autori odporúčajú zavádzať politiky, stratégie a školiace programy smerujúce k zlepšovaniu pracovných podmienok. Štúdia Marmo, Berkman (2018) skúmala pracovnú spokojnosť medzi hospicovými sociálnymi pracovníkmi, vnútornú spokojnosť ovplyvňovali: štýl vedenia zamestnancov, interdisciplinárna spolupráca a pocit, že si ich lekár zariadenia váži. Ravalier et al. (2021) zisťovali v kombinovanom kvalitatívno-quantitatívnom výskume vzťahy pracovných podmienok, vnímaného stresu, pracovnej spokojnosti a zámer opustiť prácu u sociálnych pracovníkov vo Veľkej Británii, ochrannými faktormi voči stresu boli vzájomná podpora a pozitívna manažérska opora. V štúdiu Conway (2016) sociálni pracovníci (pracujúci s ľuďmi s postihnutím) identifikovali nedostatky v podpore mentálneho WB pracovníkov zo strany organizácie (nedostatok komunikácie aj o možnostiach self-care, podpora individuálnej zodpovednosti, neadekvátny systém podpory duševného zdravia, emočné a mentálne dopady na zdravie účinkom stresu z práce), oceňovali podporu tímu, kolegov formou rozhovoru a vzájomnej opory, tiež supervíziu ako zdroj podpory a vypočutia, pracovníci sa vyjadřili za systémové riešenie v oblasti self-care (školenia, podporné skupiny, hodiny jogy).

Práve systémové riešenie WB sociálnych pracovníkov by mohlo byť tým, ktoré dlhodobo hľadáme. Implementovaním prvkov WB pracovníkov do organizačnej kultúry v sociálnych službách by mohlo napomôcť podpore pracovníkov, smerujúc tak zároveň k lepšej kvalite služieb.

Organizačný well-being (v kontexte organizačnej kultúry) by sa dnes mohol stať dôležitým predmetom výskumu aj v sociálnej práci. Albrecht (2017), autor vedeckých prác a tvorca programov WB zamestnancov v organizáciách, odporúča ako základné pravidlo dať ľuď v organizácii na prvé miesto a preniesť tento cieľ aj do organizačnej kultúry. Budovať „kultúru well-beingu“ v sociálnych službách pre klientov i pracovníkov tak predpokladá: vykonať audit existujúcej organizačnej kultúry v sociálnych službách, zamerať sa na ciele a hodnoty ako piliere organizačnej kultúry (aby boli formulované v prospech WB klienta a pracovníka), zistiť a formovať postoje aktérov v organizácii (sociálnych pracovníkov, vedúcich pracovníkov, manažmentu) voči podpore well-beingu v organizácii.

METODIKA VÝSKUMU

Pre náš výskum sme zvolili kvalitatívnu stratégiu. Skúmali sme aspekty kultúry organizácie vo vzťahu k WB pracovníka, ktorý sme obsahovo určili na základe doterajších výskumov a teoretických východísk WB ako tzv. organizačný well-being. Ten poskytuje komplexný pohľad na WB pracovníka v organizácii, zohľadňuje subjektívne vnímaný WB, ale na WB pracovníka pozerá najmä ako na systém organizačných podmienok a nastavení na formálnej i neformálnej rovine. Definícia podľa Schulte et al. (in Conway, 2016) vystihuje WB, ako ho chápeme v našom výskume: *WB je synonymum zdravia a súhrnný termín, ktorý popisuje prosperujúceho pracovníka, ktorý má úžitok z bezpečného a podporného pracoviska, venuje sa uspokojivej práci a teší sa z naplňujúceho pracovného života.*

Na zber dát sme využili pološtruktúrovaný rozhovor, obsahovú analýzu dokumentov a interview s riaditeľmi zariadení sociálnych služieb. Získané dáta sme spracovali prostredníctvom tematickej analýzy (Braun, Clarke, 2006:79).

Výskumný problém, cieľ a výskumné otázky

Výskumným problémom boli prvky kultúry organizácie v zariadeniach sociálnych služieb (ZSS), ktoré možno identifikovať ako faktory podporujúce WB u sociálnych pracovníkov. Pri riešení výskumného problému sme vychádzali z teórie organizačného WB a modelu AVMA (2018), ktorý popisuje faktory well-beingu na organizačnej úrovni. Publikácia definuje jednotlivé oblasti WB pracovníka, z nich sme vybrali päť, ktoré zastupujú oblasť profesionálneho rozvoja pracovníkov



(profesionálny WB) a osobnostné dimenzie WB (fyzický, emocionálny, sociálny, spirituálny), ktoré sme vopred zdefinovali. Na organizačnú kultúru sme nazerali z pohľadu Scheinovho modelu (Schein, 2004), ktorý rozlišuje tri základné vrstvy organizačnej kultúry, ktoré predstavujú prvky kultúry neviditeľné (mentálne, hodnotové vzorce) a viditeľné (behaviorálne vzorce, materiálne prvky).

Pre náš výskum nás zaujímali existujúce behaviorálne prvky, ktoré kultúra organizácie ZSS v súčasnosti má na úrovni správania, konania, interakcií, vzťahov. Tieto sme chceli zachytiť najmä zo skúsenosti sociálnych pracovníkov. Zaujímalo nás tiež „mentálne naprogramovanie“ (Hofstede, Hofstede, 2007) organizácie, z ktorého správanie vychádza. Preto nás zaujímalo, ako sa podpora WB sociálnych pracovníkov odráža v cieľoch, vízií, misii, hodnotách organizácie, ktoré formujú organizačnú kultúru.³

Hlavným cieľom výskumu bolo *identifikovať faktory podporujúce well-being u sociálnych pracovníkov v kultúre organizácie zariadení sociálnych služieb*. Tento cieľ sme naplnili prostredníctvom čiastkových cieľov:

1. zistiť, ako sú jednotlivé vybrané oblasti organizačného WB (profesionálny WB, fyzický WB, emocionálny WB, sociálny WB a spirituálny WB) saturované zo strany organizácie a ktoré konkrétne prvky well-beingu sú v každej oblasti realizované;
2. zistiť, ako je v dokumentoch popisujúcich kultúru organizácie (vízia, misia, ciele, hodnoty, výročné správy) formulovaná podpora sociálnych pracovníkov a akým oblastiam WB zodpovedá;
3. zistiť pohľad manažéra zariadenia na aktuálny stav podpory well-beingu sociálnych pracovníkov.

Položili sme výskumné otázky zodpovedajúce výskumnému cieľu, pričom nás zaujímala skúsenosť sociálnych pracovníkov a tiež pohľad zo strany organizácie, ktorý sme získali analýzou dokumentov definujúcich organizačnú kultúru a pohľadom zo strany manažéra.

VO 1 Ktoré konkrétne prvky organizačnej kultúry – aktivity, praktiky, zvyklosti – má organizácia vytvorené na podporu vybraných oblastí WB u sociálnych pracovníkov?

VO 2 Kto a akým spôsobom sa v organizácii (ZSS) angažuje v podpore profesionálneho, fyzického, emocionálneho, sociálneho a spirituálneho WB sociálnych pracovníkov (formálna a neformálna podpora)?

VO 3 Ktoré konkrétne faktory WB pracovníkov sú zahrnuté v dokumentoch popisujúcich organizačnú kultúru (strategická vízia, ciele, hodnoty, výročné správy, etický kódex) vybraných ZSS?

VO 4 Aký je pohľad manažéra zariadenia na súčasné prvky podpory WB sociálnych pracovníkov v rámci organizačnej kultúry?

Objektom výskumu boli zamestnanci v zariadeniach sociálnych služieb na pozícii sociálny pracovník. Výskumu sa zúčastnilo 11 zariadení sociálnych služieb, z toho 6 verejných a 5 neverejných poskytovateľov z rôznych krajov Slovenska. Výber výskumnej vzorky bol realizovaný ako dostupný vyhovujúci výber (*convenience sampling*) podľa Monet et al. (in Conway, 2016), kedy sa vzorka tvorí z prvkov, ktoré sú dostupné a vhodné pre výskumníka a jeho zámer. Za vhodný výber sme považovali odborného pracovníka na pozícii sociálny pracovník, ktorý pracuje v zariadení sociálnych služieb rezidenčného typu (podľa zákona 448/2008) a má prax v zariadení aspoň pol

³ Uvedený výskum vychádza z výskumu dizertačnej práce, ktorý bol realizovaný v období r. 2020–2021 a venoval pozornosť okrem behaviorálnych prvkov kultúry na podporu WB aj hlbšiemu „mentálnemu nastaveniu“ v organizácii, zisťovali sme tiež názory a postoje sociálnych pracovníkov a manažéra k aktuálnym a budúcim možnostiam podpory WB pracovníkov.



roka (ako minimálny čas pre získanie skúsenosti s organizáciou a jej kultúrou). Tomuto kritériu zodpovedal jeden participant (P), ďalší P mali dĺžku praxe v zariadení 1–20 rokov. Celková dĺžka praxe v sociálnej práci bola u P v rozmedzí 3,5–20,5 roka.

Metódy zberu a analýzy dát

Kvalitatívna metodológia nám mala pomôcť získať hlbší i širší pohľad na existujúcu kultúru organizácie u poskytovateľov rezidenčných sociálnych služieb a identifikovať v nej faktory well-beingu sociálnych pracovníkov. Kvôli vyššej reliabilite výskumu sme zvolili trianguláciu metód zberu dát, ktorými boli:

1. *Pološtruktúrovaný rozhovor so sociálnymi pracovníkmi* – pýtali sme sa na podporu vybraných oblastí WB (profesionálny, fyzický, emocionálny, sociálny, spirituálny) a na doterajšie skúsenosti sociálnych pracovníkov na súčasné možnosti podpory ich WB.
2. *Obsahová analýza dokumentov* – dokumenty pre analýzu sme vybrali: strategickú víziu, misiu a ciele, etické kódexy a výročné správy. Tieto dokumenty definujú základy organizačnej kultúry, v nich sa odráža spôsob, akým organizácia „uvažuje“ o podpore WB pracovníkov v súčasnosti a do budúcnosti. Výročné správy referujú o živote organizácie a podpore pracovníkov v súčasnosti.
3. *Interview s riaditeľom ZSS* – písomnou formou (cez e-mail) sme položili 3 otvorené otázky aj manažérovi (riaditeľovi), ten mal doplniť pohľad na aktuálne možnosti podpory well-beingu sociálnych pracovníkov ako pohľad zo strany toho, kto „ponuku“ tvorí a v praxi formuje.

Ako sme už uviedli vyššie, dáta sme spracovali prostredníctvom tematickej analýzy. Ide o metódu identifikácie, analýzy a odkazovania k vzorom (témam) v dátach. Vnímame v kontexte tejto metódy viaceré benefity pre náš výskum. Touto metódou vieme odhaliť skryté znaky textu. Ďalším benefitom je flexibilita metódy, je možné ju použiť aj v prípade, že už máme stanovené teoretické východiská, čo je náš prípad, a máme i vopred stanovené výskumné otázky. Keďže v našom výskume neašpirujeme na vznik komplexnej teórie induktívnou cestou, ale chceme skôr identifikovať konkrétne vzorce myslenia a správania, zvolili sme postupy tematickej analýzy podľa Braun, Clarke (2006). Postupovali sme v zmysle nimi stanoveného postupu: Zoznámenie sa s dátami. Extrahovali sme prostredníctvom vyznačeného textu obsah k našim výskumným otázkam. Generovali sme počiatočné kódy. Vyhľadali sme témy, roztriedili sme kódy do potenciálnych tém. Na toto triedenie dát sme využili tabuľky a diagramy. Preskúmali sme témy tak, aby sme si ujasnili hranice medzi témami a subtémami, a zvážili sme platnosť tém voči celému súboru. Na záver, po zedefinovaní tém, sme si spracovali správu, finálnu analýzu a interpretovali zistené výsledky. Výsledné témy ako prvky organizačnej kultúry sme identifikovali ako faktory podporujúce well-being sociálnych pracovníkov zvlášť v každej oblasti well-beingu (profesionálny, fyzický, emocionálny, sociálny, spirituálny), výsledky sme porovnali v rámci diskusie. Z výpovedí sociálnych pracovníkov, manažérov a organizačných dokumentov sme identifikovali konkrétne prvky organizačnej kultúry ako faktory well-beingu sociálnych pracovníkov.

VÝSLEDKY VÝSKUMU

Analýza dokumentov, najmä organizačných cieľov, ukázala, že „mentálne naprogramovanie“ v organizácii smerom k podpore pracovníka je zatiaľ na slabšej úrovni, ciele ukázali zameranie najmä na profesionálny, čiastočne sociálny WB, výročné správy ukázali pozornosť venovanú najmä profesionálnemu WB, čiastočne sociálnemu či fyzickému WB pracovníkov (tabuľka 1). Pohľad manažéra doplnil optiku zo strany organizácie. V celkovom pohľade sa ukázali disproporcie medzi východiskovým modelom (AVMA) a súčasným stavom kultúry organizácie v sociálnych službách, zachytili sme iba jeden prípad kultúry, ktorý môžeme považovať za príklad začínajúcej dobrej praxe na Slovensku.



V tabuľke 1 uvádzame hlavné súhrnné zistenia (reflektujú odpovede na výskumné otázky 1, 4, 5)

Tabuľka 1: Faktory well-beingu sociálnych pracovníkov: súčasný stav organizačnej kultúry

Oblasť WB	Témy	Témy	Témy
	Sociálny pracovník	Manažér	Dokumente – Ciele, Výročné správy
PROFESIONÁLNY WB	Vzdelávanie (podpora vedenia, finančná) Záujem vedenia o spokojnosť Odmeny za prácu Podpora v samostatnom rozhodovaní Adaptácia zamestnancov Profesionálna opora (kolegov a vedenia) Supervízia	Odborný rast Supervízia Adaptácia Odmeňovanie Osobnostný rast Odborná spolupráca	Zvyšovanie kvalifikácie Odborná úroveň a kompetencie Vzdelávanie a supervízia Osobná zodpovednosť Pracovné podmienky
EMOCIONÁLNY WB	Emočná opora (kolegov a riaditeľa) Vytváranie pozitívnej atmosféry Udržiavanie nadšenia pre prácu (dobrá spätná väzba od klientov, výsledky práce, podpora kolegov) Supervízia (ventilácia pocitov, reflexia na prežívanie) Vplyv materiálneho prostredia Oddychová zóna (kancelária, spoločný obed)	Rodinná atmosféra na pracovisku Formovanie pozitívneho prístupu a nadšenia	
SOCIÁLNY WB	Neformálne spoločné aktivity (spoločná káva, obedy, oslavy, oddychové aktivity mimo práce) Formálne spoločné aktivity (supervízie, teambuilding, porady, s klientmi, so širšou komunitou) Angažovanosť riaditeľa v budovaní vzťahov	Formálna podpora vzťahov (porady) Neformálna podpora vzťahov (spoločné riešenia, predchádzanie konfliktom) Formálna komunikácia (poskytovanie spätnej väzby) Neformálna komunikácia (poďakovanie, empatia, slušnosť)	Podpora tímovej spolupráce Zlepšenie vzťahov



FYZICKÝ WB	Poskytnutie vitamínov Pitný režim a stravovanie Výzvy na zdravý životný štýl Oddychové aktivity Návšteva lekára	Aktivity na podporu zdravia (vitamíny, pitný režim, úprava pracovného času v lete, športové podujatia, poukážky)	Bezpečnosť zamestnancov (evakuačný výťah)
SPIRITUÁLNY WB	Duchovné náboženské aktivity (omše, modlitby, opora kňaza) Miesto na duchovné stíšenie Opora v ťažkých životných situáciách	Podpora a rešpekt spirituality Duchovne orientované aktivity Podpora v ťaživých životných situáciách Zmysluplnosť úloh a cieľov	

Na záver sme urobili zhrnutie, v ktorom sme porovnali zistenia (témy u sociálnych pracovníkov, u manažéra a v dokumentoch) pre každú zo skúmaných dimenzií WB:

Profesionálny well-being

Skúsenosti sociálnych pracovníkov (SP) nám ukázali, že oblasťou WB, ktorá je najviac saturovaná aj zo strany organizácie, je oblasť profesionálneho WB. Sociálni pracovníci, manažéri (M) zariadenia aj dokumenty v rovine cieľov tu zaznamenali viaceré témy a subtémy, ktoré sa vo väčšine zhodovali. Dôraz na *zvyšovanie kvalifikácie, odborný rast a vzdelávanie* bol najviac podporovanou témou. Rozdiely sme zaznamenali v 3 zariadeniach z 11 (1 verejné, 2 neverejné), kde sa profesionálny WB na úrovni vzdelávania nerealizoval vôbec, z toho 1 ZSS nemalo ani supervíziu. Skúsenosť so *supervíziou* malo 9 SP, žiadnu skúsenosť so supervíziou mal 1 SP zo ZSS verejného poskytovateľa (obec) a 1 SP neverejného poskytovateľa. Iba menšia časť participantov, ktorí mali skúsenosť so supervíziou, potvrdila, že ide o nástroj profesionálneho rozvoja, väčšina SP ju pokladala za nástroj zlepšenia vzťahov, komunikácie alebo ventilácie emócií. „*Supervíziu mávame dvakrát do roka. Úprimne poviem, že mne skôr nepomáha – ale hovorím len o tej, ktorú som absolvovala. Dobré je, že sa tam rieši stužovanie kolektívu, ale nemám pocit, že by mi pomáhala ako sociálnemu pracovníkovi, v zmysle mojej profesie.*“ Témy spoločné vo výpovediach SP a riaditeľa boli aj *adaptácia zamestnancov, odmeňovanie, profesionálna opora v odbornom tíme a zo strany riaditeľa*. V tejto oblasti SP boli vzorce myslenia (ciele organizácie, zameranie manažéra) a reálne skúsenosti SP s kultúrou organizácie v najväčšej zhode.

Emocionálny well-being

Ďalšie oblasti, ktoré boli podporované zo strany organizácie, boli najmä sociálny a emocionálny WB. Oblasť emocionálneho WB však ciele organizácie nezahŕňali. Riaditelia reagovali najmä snahou o vytvorenie *pozitívnej atmosféry na pracovisku* (čo SP potvrdili), *snahou o formovanie nadšenia a motivácie pracovníkov*. „*Myslím si, že máme na pracovisku dobrú atmosféru. Vedenie... sú tu pre nás a sú ochotní vždy pomôcť.*“ Iný participant hovorí: „*Vytvorili sme si také vzájomné vzťahy, že sa dokážeme takto vzájomne vyventilovať.*“ Ďalšia SP uvádza: „*My s kolegynou si vzájomne robíme takú psychohygienu, už len tým, že sa máme s kým vyrozprávať, to veľmi pomôže.*“ SP identifikovali ako faktory emocionálneho WB *emočnú oporu na pracovisku* (vďaka dobrým vzťahom s kolegami, klientmi, riaditeľom), *stimulovanie nadšenia* pre prácu vďaka *spätnej väzbe na prácu, opore kolegov a vedenia, vnímaniu zmysluplnosti a dobrým výsledkom práce*, tiež *supervíziu ako priestor pre ventiláciu pocitov a stresu, reflexiu na vlastné prežívanie*, niektorí SP identifikovali aj *vplyv materiálneho prostredia* (úprava budovy, okolia) na emočnú pohodu.



Sociálny well-being

O stave SWB referovali SP, manažéri aj dokumenty (ciele, výročné správy). Ciele zahŕňali témy: *podpora tímovej spolupráce, zlepšenie vzťahov*, manažéri potvrdili, že v tejto oblasti sa realizujú, a to na úrovni formálnych aj neformálnych vzťahov a budovania komunikácie. Tieto témy potvrdili svojou skúsenosťou aj SP, ktorí referovali v tejto téme predovšetkým o *neformálnej úrovni spoločných stretnutí a podporných vzťahov*, formálnu úroveň podpory tvorili *spoločné aktivity s klientmi a supervízia*. Z výpovedí SP a riaditeľov bolo zjavné, že táto oblasť je druhá najlepšie saturovaná aj zo strany organizácie, resp. v kolektíve v rámci pracoviska. „*Tým, že vzťahy sú dobré, všetko ide rýchlejšie, lepšie – takže si vzťahy „býčkame“, nezasahujeme si do kompetencií (lebo to by hneď vybuchovalo) a rešpektujeme sa.*“ Ďalšia participantka konštatuje: „*Máme vzájomné porozumenie s kolegami a vedením. Poznáme sa už viac rokov, máme voči sebe dôveru, spoločné témy a hlavne spoločnú prácu... Riaditeľka má taký benevolentnejší prístup, snaží sa vytvárať priateľské prostredie, aby sa pracovalo v klude, dobre a aby bolo čo najmenej konfliktov.*“

Fyzický well-being

Ciele organizácie sa k tejto téme vyjadrovali v minimálnej miere, v jednom prípade išlo o zmienku o bezpečnosti na pracovisku. Výpovede M a SP tu korešpondovali, M sa usilovali *podporiť pracovníkov v čase epidemiologickej krízy*, potvrdili to aj SP, v krízovej situácii ohrozenia zdravia teda pribudli aj iniciatívy na podporu zdravia zo strany organizácie. M a SP spoločne identifikovali aj témy ako: *pitný režim v letných mesiacoch, vitamíny, poukážky na oddychové aktivity*. Napr.: „*My sa o klientov staráme vo všetkých oblastiach, ale o nás sa nikto takto nestará. V rámci kolegov neformálne si vieme takto povedať, poradiť... Na pitný režim napríklad dbáme, pripomenieme si navzájom. Často vychádza iniciatíva odo mňa – na odpočinok alebo najesť sa, ten pitný režim...*“ Iný SP upozorňuje: „*Myslím si, že to si každý zabezpečuje sám. Až na vitamíny, ktoré sme dostávali v tejto dobe. Nejaké výzvy týkajúce sa negatívnych návykov, to zamestnávateľ nerieši. Myslím si, že sa ho to ani netýka. Lebo neviem, či by ho niekto akceptoval. Nie sú ani snahy o zavádzanie nejakých zdravších variant.*“ Budovanie zdravých návykov bolo podporované skôr neformálne zo strany kolegov, prípadne riaditeľa. Fyzický WB pracovníkov ako podpora starostlivosti o zdravie pracovníkov boli len v malej miere zaužívanou súčasťou organizačnej kultúry.

Spirituálny well-being

Ciele organizácie túto oblasť nezahŕňali vôbec. Riaditelia sa vyjadrili k podpore duchovných aktivít (omše, duchovné cvičenia), ďalší dvaja sa vyjadrili o podpore zmysluplnosti cieľov a úloh a rešpektovaní spirituálnych potrieb všeobecne. SP si túto oblasť spájali najmä s náboženskou spiritualitou, tu výpovede korešpondovali s riaditeľom, v iných oblastiach (náročné životné situácie, zmysel života, životné hodnoty, životná sebareflexia) na pracovisku vnímali *podporu len okrajovo, väčšinou u kolegu, prípadne i riaditeľa*. Väčšina SP sa vyjadrila k *súladu hodnôt vlastných a organizačných* pozitívne. „*Čo sa týka tejto oblasti, organizácia tu nerobí nič, ale na druhej strane rešpektuje sa každý. Nepodporuje sa, ani nebráni žiadnemu náboženskému presvedčeniu.*“ Alebo: „*Pokiaľ ide o hodnoty, pociťujem súlad so svojou prácou. Chcela som túto prácu vykonávať a cítim, že je to v súlade so mnou a cítim v tom aj oporu.*“ Oblasť spirituálneho WB sa najmä vo výpovediach SP ukázala ako najmenej saturovaná zo strany organizácie, pričom viacerí SP sa vyjadrili, že ide o súkromnú a dôvernú oblasť, ktorú si radšej riešia sami.

Aktéri well-beingu

V odpovedi na druhú výskumnú otázku sme zistili, kto sú aktéri aktivít a činností podporujúcich WB pracovníkov v organizácii. Výrazným aktérom všetkých oblastí WB bola osoba riaditeľa, v každej z oblastí SP pomenovali jeho angažovanosť, v najväčšej miere v oblasti profesionálneho a sociálneho WB. „*Naša riaditeľka, ona je taká, že ona je rada, ona nás nejako natlačí a ona aj zasa ocení, keď my sa vlastne iniciatívne priblížime aj sami.*“ V niektorých prípadoch bol riaditeľ aj



aktérom emocionálneho WB, zdrojom emočnej opory alebo pozitívnej atmosféry. Určitou mierou sa riaditeľ angažoval aj v podpore zdravia a spirituálnej oblasti.

Vo všetkých oblastiach WB bolo zjavné, ako si SP hľadajú či môžu nájsť oporu v pracovnom kolektíve, faktor medziludských vzťahov bol budovaný niektorým z bližších kolegov alebo celým kolektívom. Táto neformálna rovina podpory WB sa prejavila v každej oblasti WB, intenzívne v oblasti sociálneho a emocionálneho WB.

Supervízor zohrával úlohu v oblasti profesionálneho WB, podľa participantov viac v oblasti sociálneho, prípadne emocionálneho WB. Z výpovedí vyplynulo, že niektorí R mali zatiaľ krátku skúsenosť so supervíziou, tento faktor mohol ovplyvniť uvedený výsledok.

Špecifické aktivity na podporu well-beingu

Príručka Sto tipov na podporu well-beingu (AVMA, 2018) nám ukázala možnosti, ako na individuálnej a organizačnej úrovni podporovať well-being v organizácii. Podľa nej sme modelovali niektoré otázky rozhovoru, pýtali sme sa na špecifické aktivity, ktoré môže organizácia zabezpečiť na podporu WB pracovníkov v rôznych oblastiach. Výsledky patria k odpovedi na prvú výskumnú otázku.

Výpovede SP ukázali, že tieto aktivity boli realizované skôr na neformálnej úrovni, teda organizácia za ne priamo nezodpovedala, ale v rámci pracoviska s objavovali v rôznej miere a forme. Jedna zo SP hovorí: „Ocenila by som takéto aktivity, veľa to nestojí, len ten čas... Určite je to potrebné, moje kolegyne by boli schopné pracovať aj v noci, mne sa darí oddeliť si prácu a súkromie.“ Ďalšia SP sa vyjadrila: „Ocenila by som možnosť využiť službu odborníka na duševné zdravie, lebo v tejto práci je naozaj niekedy pretlak emócií, takže ja by som bola vdáčna, keby tu bola taká osoba, ktorej by som to mohla „vypustiť“.“

Tabuľka 2 ukazuje model aktivít (vľavo) a reakcie sociálnych pracovníkov (vpravo) na prax týchto činností. Zaznamenali sme tu príklad (začínajúcej) dobrej praxe, kde jedno zo zariadení verejného poskytovateľa, ktoré bolo špecifické tým, že prechádzalo procesom deinštitucionalizácie a pravidelnými aktivitami v rovine vzdelávania a supervízie, preukázalo vyššiu úroveň týchto špecifických aktivít na podporu WB pracovníkov v rôznych oblastiach.

Tabuľka 2: Špecifické aktivity na podporu WB v organizácii – porovnanie modelu a praxe

OBLASŤ WB	Aktivity na podporu WB (príručka AVMA)	Skúsenosti sociálnych pracovníkov
PROFESIONÁLNY WB	Testy tímových rolí, osobnostné profily silných stránok, vzdelávanie v štýloch komunikácie, poskytovanie rešpektujúcej spätnej väzby, plánovanie a organizácia pracovnej záťaže	<ul style="list-style-type: none"> • nestretli sa s tým • „niečo také“ mali v supervízii • výber školení preferujú so zameraním na metódy práce s klientom
SOCIÁLNY WB	Aktivity, ktoré zlepšujú súdržnosť, podporu, spoluprácu medzi kolegami, vzájomnú komunikáciu, oddychová zóna na vzájomný rozhovor, stretnutia s kolegami a vedením mimo práce, budovanie vzťahov s rodinami, rodinami klientov, širšou komunitou	<ul style="list-style-type: none"> • formálne alebo – neformálne stretnutia, na podporu vzťahov (na pracovisku i mimo neho) • chýba oddychová zóna
EMOCIONÁLNY WB	Priestor pre pravidelné zdieľanie pocitov, analýza náročného obdobia a stresových situácií, plány na zmiernenie stresu, aktivity na zvládanie záťažových situácií, hľadanie zdravej hranice medzi prácou a súkromím	<ul style="list-style-type: none"> • realizované spontánne medzi kolegami • čiastočne v supervízii • počas školenia alebo pracovnej porady



FYZICKÝ WB	Semináre, prednášky na podporu zdravia, zdravé rituály na pravidelnej báze, členstvo vo fitness centre, zľavy na plaváren, masáž, športové aktivity, spoločné aktivity na podporu zdravia, možnosť prispôsobiť si pracovný čas pri návšteve lekára	<ul style="list-style-type: none"> • semináre nie • pitný režim a stravovanie • poukážky masáž, kúpele • turistika, bowling • návšteva lekára možná
SPIRITUÁLNY WB	Stretnutia, diskusie na zdieľanie ťažkých životných situácií, semináre, prednášky, stretnutia tímu na témy, ako sú životná rovnováha, hodnoty, zmysel života, práce, rituály vďačnosti, meditácie alebo modlitby počas pracovného dňa, priestor na duchovné stíšenie	<ul style="list-style-type: none"> • skôr na individuálnej úrovni alebo s jedným dôverníkom / mimo pracoviska • modlitba, omša, – duchovná formácia (neverejný kresťanský zriaďovateľ) • priestor na stíšenie (kaplnka)

Zdroj: AVMA (2018). Sto tipov na podporu well-beingu.

LIMITY VÝSKUMU A KREDIBILITA

Kvôli epidémii sme mali tiež obmedzený prístup k dokumentom pre obsahovú analýzu. Kľúčové dokumenty, ktoré popisujú organizačnú kultúru, mali nedostatky (ciele), neboli vypracované (vizia, hodnoty v organizácii) alebo niektoré chýbali, výročné správy mali nejednotný obsah a štruktúru. Od manažéra sme získali iba stručný dátový materiál, položením troch otázok písomnou formou, v našom prípade iba doplnil pohľad tému „zo strany organizácie“.

Na druhej strane za silnú stránku výskumu považujeme zloženie vzorky, ktoré sa podarilo vyvážiť tak, aby boli zastúpení verejní aj neverejní poskytovatelia (vzhľadom na celkový počet pobytových služieb v SR), tiež sa nám podarilo dosiahnuť dobrú teoretickú saturáciu vo vzorke participantov, kde jednotlivé oblasti WB boli zastúpené od príkladov kultúry „chudobnej“ na prvky WB až po príklad dobrej praxe. Za silnú stránku považujeme aj zachytenie hlbších súvislostí z autentických výpovedí participantov, čo umožnil kvalitatívny dizajn výskumu.

Vyššiu kredibilitu výskumu sme chceli dosiahnuť cez trianguláciu, opakovanú kontrolu kódov a kategórií, podrobný opis výskumných procedúr, ktorý umožňuje kontrolovať postup, poskytnutie dátového materiálu, ktorý sa vzťahuje k interpretačnému súhrnu (Gavora, 2015).

IMPLEMENTÁCIA VÝSTUPOV VÝSKUMU DO SOCIÁLNEJ PRÁCE

Naším výskumom sme chceli priniesť do teórie a praxe sociálnej práce nový pohľad na možnosti podpory sociálnych pracovníkov. Naš výskum ukázal, že oblasť profesionálneho WB je tá, ktorá z pohľadu SP, ale aj organizačných cieľov a manažéra zariadenia, je najlepšie saturovaná oblasť WB sociálnych pracovníkov. V tomto kontexte tiež súhlasíme s Lariviere et al. (Graham, Shier, 2010), že príležitosť profesionálneho rozvoja ovplyvňuje nielen získavanie zručností u SP, ale aj spokojnosť s prácou, posilňuje odbornú identitu a je zdrojom sociálnych zmien v oblasti sociálnej práce.

Druhou oblasťou WB, ktorá bola zo strany organizácie najviac saturovaná, bol sociálny WB. Sme za to, že dobré sociálne vzťahy (profesionálne i priateľské) v organizácii môžeme považovať za faktor podpory rovnako u pracovníka i klienta. Dobré vzťahy na pracovisku prispievajú k celkovému well-beingu (Seligman, 2014). Viaceré štúdie potvrdili význam vzťahovej opory na pracovisku v kontexte well-beingu. Vzťahová (sociálna) opora na pracovisku zároveň funguje ako mediátor medzi vyhovením a pracovnou spokojnosťou a tlmí negatívne účinky vyhovenia (Hombrados-Mendieta, Cosano-Rivas, 2011). Viaceré výskumy potvrdili, že sociálna opora kolegov a nadriadených, podpora tímu a súdržnosti tímu sú možné ochranné faktory proti syndrómu vyhovenia (Himle et al., 1991; Lloyd et al., 2002; Gray-Stanley, Muramatsu, 2011).



Sociálna opora, interpersonálne vzťahy na pracovisku, kvalita a povaha interakcií pracovníkov a manažmentu prispievajú k subjektívnemu WB sociálnych pracovníkov (Graham, 2011; Shier, Shier, Graham, 2013; Graham et al., 2014). Tvoríť nové mentálne vzorce (ciele, hodnoty) znamená začať meniť kultúru v jej jadre. Ďalším krokom je postupná zmena behaviorálnych vzorcov. Príklady dobrej praxe vo svete a niektoré i domáce nám ukazujú, že ide o reálne možnosti riešení, na ktoré poukázali aj sami SP. Ako príklad môžeme uviesť najmä publikáciu AVMA (2018) a jej model organizačného well-beingu, z ktorého vychádzame v našom výskume. Ku zmene organizačnej kultúry tu pristupujeme „kompromisom“ medzi objektivistickým a interpretatívnym pohľadom (Bedrnová, Nový et al., 2002), teda uznávame, že kultúra organizácie je meniteľná predovšetkým postupmi manažéra, ktorý vnáša nové hodnoty a vzorce správania do kultúry organizácie. Túto skutočnosť, význam úlohy manažéra, potvrdil aj náš výskum.

V rovine praxe sociálnej práce odporúčame na základe výsledkov výskumu:

- prepájať starostlivosť pracovníka na individuálnej úrovni s podporou na organizačnej úrovni, pričom sa môžeme inšpirovať fungujúcimi modelmi WB v organizácii,
- v oblasti sociálneho WB podporovať aj na formálnej úrovni upevňovanie vzťahov na pracovisku a dobrú úroveň komunikácie prostredníctvom supervízie a vytvárania modelu pravidelných aktivít pre pracovníkov (napr. podľa modelu AVMA),
- v oblasti emocionálneho WB zlepšovať kompetencie manažéra aj pracovníkov pri získavaní a poskytovaní emočnej opory, budovaní pozitívnej atmosféry, tiež hľadať ďalšie faktory stimulujúce pracovné nadšenie a pozitívnu motiváciu u SP,
- v oblasti fyzického WB pôsobiť na osvetu ohľadom podpory zdravia a vytvárania zdravých návykov, získať SP pre spoločné aktivity a výzvy na podporu zdravej stravy, pohybu, spánku, pitného režimu a i. (napr. podľa modelu AVMA),
- v oblasti spirituálneho WB podnietiť u SP (pravidelnú) reflexiu životných a pracovných hodnôt, zmysluplnosti práce, vytvárať priestor na duchovné stíšenie a oporu ako prejav rešpektu k spiritualite pracovníka,
- strategické ciele, víziu a hodnoty v organizáciách u poskytovateľov sociálnych služieb formulovať a následne plánovať na úrovni manažmentu tak, aby zahŕňali prvky podpory pracovníka podľa holistickej koncepcie WB,
- podporiť súčasných manažérov zariadení cez vzdelávanie, workshopy, stáže, aby boli schopní plánovať a prenášať prvky WB do kultúry organizácie v ZSS,
- zapojiť supervíziu (tímov, manažéra, organizácie) do reflektovania prvkov well-beingu v organizácii, aby mohla kooperovať na ich tvorbe a upevňovaní v organizačnej kultúre,
- zapojiť SP do reflexie potreby zmien, vytvárania nových zvykov a vzorcov správania na pracovisku a v organizácii v zmysle holistickej koncepcie WB,
- iniciovať na úrovni Slovenskej komory SP a asistentov sociálnej práce širšie ponímanie podpory SP (nielen na úrovni profesionálneho WB).

Organizačný well-being v sociálnych službách dáva podnet na zmeny, ktoré môžu byť pre profesiu aj kvalitu služieb zásadné. Rozhodnutie pre podporu well-beingu sociálnych pracovníkov na úrovni organizácie môže byť základom nového partnerského vzťahu vo vnútri profesie. Pracovník potrebuje cítiť, že je dôležitý, jeho potreby sú brané do úvahy a nie je v tom ponechaný len sám na seba. Organizácia môže vytvoriť podmienky pre well-being a implementovať ich tak, aby spolu tvorili „kultúru well-beingu“ pre klientov i pracovníkov zároveň.

ZÁVER

Dnes dobre poznáme riziká sociálnej práce a profesia nimi často už trpí. Je čas postaviť záchrannú sieť, systémovú podporu na úrovni organizácie, ktorá zachytí sociálneho pracovníka včas a navyše



mu pomôže „spevniť nohy“, vytvorí podmienky a prostredie, kde sa nielen klient, ale aj pracovník cíti dobre a kde sa rád vracia. Je čas vedome pretvárať organizačnú kultúru u poskytovateľov sociálnych služieb tak, aby pracovníci nielen vedeli, že sa od nich vyžaduje vysoké profesionálne a osobné nasadenie, ale že pracovník je tu hodnota, o ktorú sa staráme a podporujeme ho vo všetkých oblastiach.

Medzi hlavné výsledky nášho výskumu patrí zistenie, že najviac podporovanou oblasťou well-beingu v zariadeniach je oblasť profesionálneho well-beingu (vzdelávanie, supervízia, adaptácia zamestnancov), táto oblasť je najviac saturovaná zo strany organizácie na formálnej úrovni, sociálny a emocionálny well-being sú podporované oblasti skôr v neformálnej rovine (zo strany riaditeľa, kolegov, členov tímu). Podpora fyzického well-beingu ako starostlivosti o zdravie a spirituálneho well-beingu ako podpora reflexie životných hodnôt, zmyslu a náboženskej spirituality boli prítomné v menšej miere.

Výsledky nášho výskumu ukazujú, ktoré faktory well-beingu sú v kultúre zariadení prítomné a kde sú rezervy. Sme za to, že všetky oblasti well-beingu sú integrálnou súčasťou well-beingu sociálneho pracovníka a záujem zo strany organizácie by mal smerovať nielen k podpore a rozvoju profesionality, ale aj všetkých ďalších oblastí, ktoré podporujú celkový well-being. Model AVMA (2018), o ktorý sa opierame vo výskume, ukazuje možnosti organizačného well-beingu v praxi, dáva podnety pre teoretické i praktické uchopenie tejto témy.

Za dôležité považujeme aj teoretické východiská práce, ktoré ukazujú nové aspekty nazerania na možnosti well-beingu sociálnych pracovníkov a dôležitosť jeho podpory v organizačnom kontexte, kde je väčšina sociálnych služieb poskytovaná.

Oblasť sociálnej práce potrebuje zmenu a môže ňou byť práve zmena organizačnej kultúry, ktorá podporí well-being pracovníkov. Touto cestou môžeme nielen získať nové nástroje podpory sociálnych pracovníkov, ale v konečnom dôsledku aj zvýšiť kvalitu poskytovaných služieb, a tiež atraktivitu a spoločenský status profesie.

POUŽITÉ ZDROJE

- AIELLO, A., TESI, A. 2017. Psychological Well-Being and Work Engagement among Italian Social Workers: Examining the Mediation Role of Job Resources. *Social Work Research*, 41(1), 73–83.
- AJALA, E. M. 2013. Quality of Work Life and Workers Well-being: The Industrial Social Workers Approach. *IFE Psychologia: An International Journal*, 21(2), 46–56.
- ALBRECHT, H. 2017. Five Ways Your Culture Can Support Well-Being and Engagement [online]. Palm Beach Gardens: Corporate Wellness Magazine. [12. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.corporatewellnessmagazine.com/article/ways-culture-support-wellbeing>
- AVMA. 2018. *100 zdravých tipov ako podporovať kultúru well-beingu* [online] Schaumburg: AVMA. [18. 2. 2020]. Dostupné z: <https://www.avma.org/sites/default/files/resources/VetWellbeingSummit-100HealthyTips.pdf>
- AVMA. 2018. *Vision, Mission and Values* [online]. Schaumburg: AVMA. [18. 2. 2020]. Dostupné z: <https://www.avma.org/about/vision-mission-and-values>
- BE CARING. 2020. *Our Core Values* [online]. Newcastle upon Tyne: Be Caring. [3. 12. 2020]. Dostupné z: <https://www.becaring.org.uk> <https://www.becaring.org.uk/our-core-values/>
- BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. et al. 2002. *Psychologie a sociologie řízení*. Praha: Management Press.
- BRAUN, V., CLARKE, V. 2006. Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology* [online]. 3(2), 77–10. [4. 2. 2021]. DOI:10.1191/1478088706qp063oa
- CANGAR, M., KRUPA, S. 2015. *Význam podmienok kvality sociálnych služieb v procese transformácie a deïnstitucionalizácie*. Bratislava: MPSVR.
- CARROLL, M. 2004. *Integrativní přístupy k supervizi*. Praha: Triton.



- CONWAY, L. 2016. Mental Health Social Workers: The State of their Well-Being and Support [online]. St. Paul: St. Catherina University. [14. 11. 2020]. Dostupné z: https://sophia.stkate.edu/msw_papers/570
- DIENER, E., RYAN, K. 2009. Subjective Well-Being: A General Overview. *South African Journal of Psychology* [online]. 39(4), 391–406. [18. 12. 2019]. DOI: doi.org/10.1177/008124630903900402
- GAVORA, P. 2015. Obsahová analýza v pedagogickom výskume: Pohľad na jej súčasné podoby. *Pedagogická orientace* [online]. 25(3), 345–371. [15. 12. 2020]. Dostupné z: DOI: 10.5817/PedOr2015-3-345
- GRAHAM, J. R. et al. 2014. Predicting Social Workers' Subjective Well-Being. *Human Service Organizations Management* [online]. 8(4), 405–417. [28. 11. 2020]. DOI: 10.1080/23303131.2014.938584
- GRAHAM, J. R., SHIER, M. L. 2010. The Social Work Profession and Subjective Well-Being: The Impact of a Profession on Overall Subjective Well-Being. *British Journal of Social Work* [online]. 40, 1553–1572. [27. 11. 2020]. DOI: 10.1093/bjsw/bcp049
- GRAY, P. et al. 2019. Workplace Based Organizational Interventions Promoting Mental Health and Happiness among Healthcare Workers: A Realist Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health* [online]. 16 (22), 4396–4396 [2020-02-14]. DOI: 10.3390/ijerph16224396
- HAVRDOVÁ, Z. et al. 2011a. *Kultúra organizácie a supervízie vo vzájomnom pôsobení*. Karlovy Vary: Fakulta humanitných štúdií Univerzity Karlovy v Praze.
- HAVRDOVÁ, Z. et al. 2011b. *Organizačná kultúra v sociálnych službách ako predmet výskumu*. Praha: FHS UK.
- HENDL, J. 2012. *Kvalitatívny výskum*. Praha: Portál.
- HOFSTEDE, G., HOFSTEDE, J. G. 2007. *Kultúry a organizácie: Software ľudskej mysli*. Praha: Linde.
- HOMBRADOS-MENDIETA, I., COSANO-RIVAS, F. 2011. Burnout, Workplace Support, Job Satisfaction and Life Satisfaction Among Social Workers in Spain: A Structural Equation Model [online]. *SAGE Journals – International Social Work*, 56 (2), 228–246. [13. 12. 2020]. DOI: 10.1177/0020872811421620
- HRICOVÁ, M., NEZKUSILOVÁ, J., MESÁROŠOVÁ, M. 2017. *Negatívne dôsledky vykonávania pomáhajúcej profesie u sociálnych pracovníkov* [online]. Bratislava: Prohuman. [4. 2. 2020]. Dostupné z: <https://www.prohuman.sk/socialna-praca/negativ>
- CHLEBANOVA, L., RUSNAKOVA, M. 2020. Supervízia a kultúra organizácie poskytujúcej sociálne služby v kontexte kvality služieb. In: BALOGOVÁ, B. (Ed.). *Vedecké odpovede na aktuálne otázky supervízie v sociálnej práci*. Banská Bystrica: Belianum, 86–100.
- KAN, S., RHO, B. 2016. Ecological Determinants of Psychological Well-being of Social Workers. *Journal of Social Science*, 27(3), 195–204.
- KWAK, M., CHO, S. 2018. The Correlation between the Job Characteristics, Psychological Wellbeing, and Organizational Commitment of Workers in Social Welfare Organizations using SPSS Program. *The Journal of Korea Institute of Information, Electronics, and Communication Technology*, 11(1), 54–62.
- KIMES, A. T. 2016. Burnout Rates among Social Workers: A systematic Review and Synthesis. *Electronic Theses, Projects, and Dissertation* [online]. 398. [9. 2. 2021]. Dostupné z: <https://scholarworks.lib.csusb.edu/etd/398>. ne-dosledky-vykonavaniapomahajucej-profesie-u-socialnych-pracovnikov
- LOVAŠOVÁ, S. 2012. Koncept starostlivosti o seba z pohľadu sociálnej práce. *GRANT Journal*, 5(2), 36–39.
- LUKÁŠOVÁ, R., NOVÝ, I., 2004. *Organizačná kultúra. Od sdílených hodnot a cieľů k vyššiemu výkonnosti podniku*. Praha: Grada.
- MALÍKOVÁ, V. 2014. *Kvalita v sociálnej práci a sociálnych službách*. Praha: Grada.
- MÁTEL, A. et al. 2012. *Etika sociálnej práce*. Bratislava: VŠ ZaSP sv. Alžbety.



- MÁTEL, A., SCHAVEL, M., MUHLPACHER, P., ROMAN, T. 2019. *Aplikovaná etika v sociálnej práci*. Brno: Institut meziodborových štúdií.
- MARMO, S., BERKMAN, C. 2018. Social Workers' Perceptions of Job Satisfaction, Interdisciplinary Collaboration, and Organizational Leadership. *Journal of Social Work in End-of-Life & Palliative Care*, 14 (1), 8–27.
- MUID, O. 2010. *Wellness as a Framework for Agencies, Social Work and Client* [online]. New York: NASW. [13. 1. 2021]. Dostupné z: <https://www.naswnyc.org/page/162/Wellness-as-a-Framework-for-Agencies-Social-Work-and-Clients.htm>
- MUSIL, L. 2004. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“ *Dilemata práce s klienty v organizáciách*. Brno: Marek Zeman.
- NAKUPI, L. 2020. *Why Organizational Culture within Social Work is so Important* [online]. Birmingham: Professional Social Work Magazine. [9. 1. 2021]. Dostupné z: <https://www.basw.co.uk/resources/psw-magazine/psw-online/why-organisational-culture-within-social-work-so-important>
- PETRIKOVA, F., LICHNER, V., ŽIAKOVA, E. 2018. *Starostlivosť o seba a jej faktory u pracovníkov v sociálnej oblasti* [online]. In: TÓTHOVÁ, L., ŠIŇANSKÁ, K. (Eds.). *Sociálne riziká v spoločnosti XXI. storočia, Košice, 30. 11. 2018*. Košice: Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, Filozofická fakulta, 109–117. [2. 1. 2021]. Dostupné z: <https://unibook.upjs.sk/img/cms/2019/FF/socialne-rizika-spolocnosti-21-st-web.pdf>
- RAVALIER, J. M. et al. 2021. Social Worker Well-Being: A Large Mixed-Methods Study. *The British Journal of Social Work*, 51(1), 297–317.
- REPKOVÁ, K. 2015. *Implementácia podmienok kvality do praxe poskytovateľov sociálnych služieb – metodické východiská* [online]. Bratislava: MPSVR SR. [13. 12. 2019]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/rodina-socialna-pomoc/socialne-sluzby/metodika-verzia-3.12-komplet.pdf>
- ROMAN, T. 2019. *Supervizorova reflexe súčasného stavu supervízie v sociálnych službách. Supervízie (nejen) v sociálnej práci a sociálnych službách*. Praha: Institut zdravotníckych a sociálnych vied.
- SAMSON, P. et al. 2019. The Contribution of Clinical Supervision to Wellness in the Workplace: Implications for Social Work. *Fe Field Educator* [online]. 9(1). [19. 1. 2021]. Dostupné z: <https://fieldeducator.simmons.edu/article/the-contribution-of-clinical-supervision-to-wellness-in-the-workplace-implications-for-social-work-field-education/>.
- SHIER, M. L., GRAHAM, J. R. 2010. Work-Related Factors that Impact Social Work Practitioners' Subjective Well-Being: Well-Being in the Workplace. *Journal of Social Work* [online]. 11(4), 402–421. [16. 12. 2020]. DOI: 10.1177/1468017310380486
- SHIER, M. L., GRAHAM, J. R. 2011. Mindfulness, Subjective Well-Being, and Social Work. Insight into Their Interconnection from Social Work Practitioners [online]. *Social Work Education*, 30, 29–44. [14. 12. 2020]. DOI:10.1080/02615471003763188
- SCHAVEL, M., DANIŠKOVÁ, A. 2012. *Spokojnosť sociálnych pracovníkov – dôležitý predpoklad kvality poskytovanej sociálnej pomoci* [online]. Bratislava: Prohuman. [14. 11. 2020]. Dostupné z: <https://www.prohuman.sk/socialna-pracaspokojnost-socialnych-pracovnikov-dolezity-predpoklad-kvality-poskytovanej-socialnej-pomoci>
- SCHEIN, E. 2004. *Organizational Culture and Leadership*. Hoboken: John Wiley & Sons.
- TESI, A., AIELLO, A., GIANNETTI, E. 2019. The Work-Related Well-Being of Social Workers: Framing Job Demands, Psychological Well-Being, and Work Engagement. *Journal of Social Work*, 19(1), 121–141.
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.



Distanční vzdělávání v sociální práci v období koronavirové krize v České republice¹

Distance Education in Social Work During the Coronavirus Crisis in the Czech Republic

Daniela Květenská, Sabina Zdráhalová

PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.,² působí jako odborná asistentka na Ústavu sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové. Zabývá se pomocí obětem trestných činů a domácího násilí, sociální prací s ohroženými dětmi a tématem restorativní justice. V praxi se mimo jiné věnuje první psychické pomoci obětem trestných činů a mimořádných událostí.

Mgr. Sabina Zdráhalová³ je absolventkou Ústavu sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové. Nyní je doktorandkou Katedry sociální práce na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity. Zároveň pracuje jako sociální pracovnice organizace Salinger ve středisku Triangl, kde se věnuje sociální práci s rodinami.

Abstrakt

CÍLE: Hlavním cílem statí je porovnat vnímání distančních forem výuky vyučujícími a studenty sociální práce na vysokých školách v České republice v období mimořádných opatření přijatých vládou České republiky proti šíření viru COVID-19. **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Období koronavirové pandemie se odrazilo v řadě lidských činností a jednou z nich bylo i vysokoškolské vzdělávání sociální práce. Vyučující a jejich studenti čelili novým výzvám, museli se rychle zorientovat a začít využívat online výuku, přestože vzdělávání v oboru sociální práce je specifické tím, že je postavené na vzájemné interakci. Práce navazuje na studie zabývající se distanční výukou v sociální práci Reamera (2019), Kurzmana (2019) a dalších. **METODY:** Pro výzkum byla využita kvantitativní výzkumná strategie, konkrétně se jedná o techniku dotazníkového šetření. **VÝSLEDKY:** Vyučující vnímají distanční vzdělávání jako náročnější na přípravu, oproti studentům, kteří vnímají stejnou náročnost přípravy na distanční vzdělávání. Studenti a vyučující hodnotí distanční vzdělávání jako náročnější v komparaci s klasickou formou výuky. Dle pedagogů i studentů lze studium sociální práce vyučovat částečně v online prostoru. Výhradně online vzdělávání považují za méně vhodné pro přípravu povolání sociální práce. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Aplikačním cílem je získání podkladů pro optimalizaci využívání distančních forem výuky při vzdělávání budoucích sociálních pracovníků.

¹ Tento příspěvek vznikl za podpory projektu Specifický výzkum 2021 – grant Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce, č. 2021/2122 – *Aplikace inovativních a flexibilních prvků v praxi a vzdělávání sociálních pracovníků se zaměřením na mimořádná opatření během koronavirové krize.*

² Kontakt: PhDr. Daniela Květenská, Ph.D., Ústav sociální práce Filozofické fakulty, Univerzita Hradec Králové, Rokitského 62, 500 03 Hradec Králové; daniela.kvetenska@uhk.cz

³ Kontakt: Mgr. Sabina Zdráhalová, Fakulta sociálních studií Ostravské univerzity, Československá 1182/16, 701 03 Moravská Ostrava a Přívoz; sabina.zdrahalova@osu.cz



Klíčová slova

vzdělávání, distanční výuka, prezenční výuka, sociální práce

Abstract

OBJECTIVES: The main aim of the article is to compare the perception of distance forms of teaching by teachers and students of social work at universities in the Czech Republic during the period of emergency measures taken by the Czech Government against the spread of the COVID-19 virus. **THEORETICAL BASE:** The Coronavirus pandemic period impacted several human occupational activities, and one of them was higher education in social work. Teachers and their students faced new challenges and they had to orientate themselves quickly with and start to use online teaching tools, although social work education is specific in that it is based on personal interaction. The work follows the studies of Reamer (2019), Kurzman (2019) and others. **METHODS:** A quantitative research strategy was used in the analysis of the questionnaire survey prepared for the project. **OUTCOMES:** Teachers perceived distance education as more difficult to prepare as did students who perceived the same complexity of preparation for distance education. Students and teachers evaluated distance education as more demanding in comparison with the face-to-face form of teaching. According to teachers and students, the study of social work can be taught partly in the online space. Exclusively online education is considered less suitable for the preparation of social work occupations. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** The application goal is to support the public debate on the issue of the suitability of using distance forms of education for the future of social work education.

Keywords

education, distance learning, full-time teaching, social work

ÚVOD

Světová zdravotnická organizace 11. března 2020 prohlásila COVID-19 za pandemii (WHO, 2020). Pandemie COVID-19 ovlivnila globálně celý svět. Došlo ke změnám v osobním životě lidí, pandemie ovlivnila vztahy, sociální kontakty a vazby, oblast zaměstnání, oblast vzdělávání a další oblasti do té doby běžného života lidí. K boji s onemocněním COVID-19 byla využívána sociální distance, tzv. „lockdown“, karanténa a další opatření, pomocí kterých se minimalizovalo riziko přenosu onemocnění v populaci. Krize způsobená onemocněním COVID-19 radikálně změnila životy lidí na celém světě. Pandemie ovlivnila i vzdělávání v sociální práci. Krize vyvolala velký zásah, ale také umožnila příležitosti pro inovace, kreativitu a výzkum v oblasti vzdělávání sociálních pracovníků. Vystala otázka, jakým způsobem zajistit kvalitní distanční vzdělávání a vytvořit tím podnětné prostředí pro studium sociální práce. Z hodiny na hodinu byly využívány distanční strategie ve výuce, které se ukázaly být účinné, efektivní a využitelné pro další vzdělávání sociálních pracovníků. Využití inovativních způsobů distanční výuky při vzdělávání sociálních pracovníků v období „koronavirové krize“ lze zkoumat a následně aplikovat do praxe vzdělávání. Období koronavirové pandemie lze nahlížet a zkoumat z různých úhlů pohledu, např. Janigová (2021) se zabývá otázkami dopadu pandemie COVID-19 a změnami vnímání potřebnosti sociální práce, kdy se během první vlny ukázal zásadní nedostatek jak pracovníků ve zdravotnictví, tak v sociálních službách.

Hlavní cílem (HC) této stati je *komparace vnímání distančních forem výuky vyučujícími a studenty sociální práce na vysokých školách v České republice v období mimořádných opatření přijatých vládou České republiky proti šíření viru COVID-19*. Aplikačním cílem je podpořit veřejnou diskusi k problematice vhodnosti využívání různých forem výuky studentů sociální práce, zejména ve vztahu k otázce distanční výuky, či využívání jejich prvků. V teoretickém rámci stati jsou popsány formy distanční výuky využitelné pro



vysokoškolské vzdělávání, zvláště část se zaměřuje na distanční vzdělávání v kontextu sociální práce. Zmíněny jsou postřehy ze zahraničních studií zabývajících se vhodností využití distančních prvků výuky v oblasti vzdělávání sociálních pracovníků. Práce představuje dílčí výsledky výzkumného šetření zabývajících se reflexí distančních forem výuky sociální práce na vysokých školách v České republice v období povinné distanční výuky na všech úrovních českého školství.

DISTANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ STUDENTŮ SOCIÁLNÍ PRÁCE S VYUŽITÍM INOVATIVNÍCH PRVKŮ VÝUKY

Pedagogové vysokých škol po celém světě museli v roce 2020 rychle zareagovat a změnit výuku tak, aby byla realizovatelná i v distanční formě vzdělávání. Specifikem pomáhajících profesí, obzvláště sociální práce, byla preference vzdělávání ve vzájemné interakci jak s vyučujícími, tak se spolužáky. Spoluautorka této stati, která je vysokoškolskou vyučující, konstatuje, že si nedokázala představit výuku předmětů z oblasti sociální práce bez uvedené vzájemné interakce při hodinách, jak se studenty prezenční, tak kombinované formy výuky. Při změně prezenční výuky na výuku distanční byli jak studenti, tak vyučující vystaveni celé řadě technických, logistických, edukačních a pedagogických problémů, které – zejména vyučující – museli velmi flexibilně řešit. Jak upozorňuje Reamer (2019), je důležité, aby vyučující dokázali řešit celou škálu problémů, mezi které patří i ty etické – např. přístup studentů, kvalita studijního programu nebo samotného kurzu, akademická poctivost, integrita a soukromí nebo kontrola. Bylo zřejmé, že distanční výuka vyžaduje od pedagogů snahu o rozvíjení nových dovedností a přehodnocování výukových metod (Knight, 2004).

Již v roce 2005 Dabbagh (2005) ve své publikaci zmiňuje, že internet předefinoval vzdělávání a hranice pedagogiky pomocí distančního vzdělávání rozšířením jeho rozsahu a prohloubením vzájemné provázanosti do té míry, že mohou být usnadněny nové vzdělávací interakce, které dříve nebyly vnímány jako možné. Tato myšlenka se empiricky ověřila až v době celosvětového „lockdownu“, kdy se většina vzdělávacích aktivit v celosvětovém měřítku přesunula do online prostředí.

Podle odborníků na distanční výuku Klementa a Dostála (2018) existuje mnoho vymezení pojmu distanční vzdělávání, která ale vždy akcentují maximální míru samostatnosti, multimediálnosti a interaktivity celého vzdělávacího procesu. Jde o formu řízeného studia, při němž účastníci pracují samostatně, na základě multimediální prezentace učiva a kontakt s vyučujícími je jim zprostředkován technickými komunikačními prostředky. Multimediální prezentace využívá různých nosičů informací (tištěný text, audio či audiovizuální materiály, interaktivní programy, e-learningové systémy aj.) a různé komunikační prostředky (telefon, e-mail, online komunikační platformy, aj.). Na vysokých školách v České republice je velmi rozšířený e-learningový systém (LMS – Learning Management System) Moodle. V období celostátní distanční výuky na vysokých školách byly využívány různé aplikace pro skupinové videohovory, chaty a online přednášky, velmi často byla využívána komunikační platforma Teams, Zoom, Google Meet, Skype a Telekonference (*Ústav jazyků a komunikace neslyšících FF UK, 2020*).

Vzestup distančního vzdělávání je jedním z nejrychlejších v kontextu formálního i neformálního vzdělávání. Tento vzestup může být zapříčiněn vzrůstajícím zapojením internetu a dalších digitálních technologií do každodenního života. Nové technologie, na kterých jsou pozitivní zejména flexibilní a inovativní prvky, se využívají i při vzdělávání a přípravě budoucích sociálních pracovníků, jak v akademické, tak i praktické oblasti. Díky těmto prvkům je pro studenty sociální práce samotné vzdělávání dostupnější a v určitých ohledech snadnější (Zdráhalová, Janigová, 2021). Srovnání distanční a klasické formy výuky je dle Kurzmana (2019) obtížné, protože obě formy jsou navzájem odlišné. Avšak oba způsoby splní potřebu po vzdělávání a obě také vedou k dokončení jednotlivých kurzů, popř. celého studia, tedy k udělení titulu. Podle Reamera (2019) technologie mění podobu výuky sociální práce. Začíná se využívat k nahrazení či doplnění klasické výuky. Standardy pro výuku budoucích sociálních pracovníků distanční výuku již zmiňují (viz níže), což klade důraz na vyučující v oblasti sociální práce, aby důkladně prozkoumali a využívali inovativní a flexibilní prvky výuky.



Globální standardy pro vzdělávání v sociální práci poskytují výchozí rámec pro vytváření studijních programů v oblasti sociální práce, orientují se především na vzdělávání, praxe a výzkum v oblasti sociální práce. Minimální standardy pro vzdělávání jsou psány spíše v obecném duchu, s důrazem na individuálnost vzdělávání v dané oblasti a zajištění kvalitního vzdělávání. Z toho důvodu je také malá část věnována formě vzdělávání, které přenechává IFSW přímo na vzdělavatelích v sociální práci. Nicméně lze nalézt dva body, které se věnují distančnímu vzdělávání. První z nich je věnován kritice distančního vzdělávání, které by probíhalo výhradně online formou: „... vzdělávání založené na online formě by nemělo plně nahrazovat prezenční výuku, praktické vzdělávání a dialog. Prezenční výuka je zásadní pro ucelené vzdělávání v sociální práci, a proto je nenahraditelná...“ Druhý bod je orientován především na kvalitu vzdělávání, kterou lze zajistit i zčásti pomocí distančního vzdělávání, viz IFSW (2012): „... vysoká kvalita vzdělávacího programu bez ohledu na způsob poskytování. V případě distančního, kombinovaného, decentralizovaného anebo internetového vzdělávání by měly být zavedeny mechanismy pro místní vzdělávání a dohled, zejména s ohledem na praktickou složku výukového programu...“

Nejde pouze o vzdělávání sociálních pracovníků, ale o výkon praxe sociální práce prostřednictvím internetu: e-mailová komunikace, informativní weby o službách sociální práce již nikoho nepřekvapí. Zajímavostí je, že poprvé se na internetu objevila sociální práce a služby pro duševní zdraví v podobě online skupin na podporu svépomoci v roce 1982 (Reamer, 2019). Reamer (2019) se zmiňuje o pozoruhodných příležitostech digitálního světa pro kreativní sociální účely: videokonference, online chatovací místnosti, webové semináře. Elektronické možnosti pro využití v sociální práci se podle něj zdají nekonečné. Pink et al. (2021) přibližují, jak se digitální technologie „vkradly“ do praxe sociální práce a přinesly nové příležitosti a výzvy. Autoři Cook, Zschomler (2020) již tento pohled na využití technologií rozvíjí a zmiňují cenné empirické příspěvky a politické důsledky týkající se: sociálních médií a sociální práce; e-sociální práce, včetně online výzkumu, léčby pacientů (individuální terapie, skupinová a komunitní dynamika), školení a výuky sociálních pracovníků, monitorování programů sociálních služeb, využívání digitálních technologií při standardizaci praxe sociální práce, využívání technologií mladými lidmi v péči a zapojení technologií do sociálních služeb, digitální studium a praxe sociální práce, budoucí možnosti digitální terapie, monitorování a komunikace v gerontologické sociální práci, využití digitální technologie při rekonfiguraci kanceláří a zkušenosti sociálních pracovníků s „virtuální sociální prací“ během COVIDu-19.

Reamer (2019) se zaměřuje na technologické standardy pro vzdělávání a praxi v rámci výuky sociální práce v digitálním světě. Tyto standardy mohly být inspirací právě v období celosvětové distanční výuky v období let 2020–2021. Pedagogové by podle Reamera (2019) měli dodržovat následující doporučení:

- Udržovat pocit silné a konzistentní přítomnosti i při využití online kurzu.
- Vytvářet podpůrné online komunity.
- Vypracovat soubor jasných očekávání pro studenty.
- Používat různé výukové techniky a zkušenosti.
- Používat synchronních a asynchronních vzdělávacích aktivit.
- Vyžadovat zpětnou vazbu od studentů v průběhu kurzu.
- Připravit diskusní příspěvky, které vybízejí k hledání odpovědí, vyvolávají dotazy, postřehy a úvahy studentů.
- Kombinovat základní konceptuální učení s přizpůsobeným učáním.

Studie Kourgiantakise a Lee (2020) se zaměřuje na výuku a praxi sociální práce během koronavirové pandemie a přináší zajímavá praktická zjištění o výuce sociální práce online:

- online vzdělávání může být efektivní, pokud/když učitelé a vedení vezmou v úvahu faktory, jako je čas, pracovní zátěž, zásady, organizace a učební osnovy;
- nebyl proveden dostatek výzkumu o tom, jak efektivně vyučovat praxi sociální práce online, a některé studie vyvolaly obavy ohledně její účinnosti; a



- přístupy smíšeného učení vykazují slibné výsledky pro výuku sociální práce, protože studenti se mohou učit o teoretických rámcích online a aplikovat tyto znalosti ve třídě.

Kourgiantakis a Lee (2020) také popisují tzv. *Virtual Practice Fridays*, při kterých studenti pod supervizí doktorandů procvičovali modelové situace se simulovanými klienty (hranými také studenty) prostřednictvím online setkání. Účastníci rozvíjeli procedurální kompetence při hodnocení, dovednosti spolupráce a budování aliance s klientem. Studenti dostávali zpětnou vazbu od svých kolegů. Tato zkušenost využití virtuálního prostředí i pro praktický nácvik komunikace v rámci praktického výcviku sociálních pracovníků nutí k zamyšlení. Je zřejmé, že distanční či tzv. hybridní přístupy mají v sociální práci do budoucna své místo.

Výkon sociální práce můžeme řadit k měnícím se profesím. Je potřeba měnit přístupy vzhledem k měnící se společnosti. Distanční vzdělávání se stává součástí měnící se společnosti, nejen v České republice či Evropě (MŠMT, 2020; Vlies, 2020). Sociální práce se bude muset přizpůsobit inovativním přístupům ve vzdělávání – distančním formám výuky (např. e-learning) či konkrétním podobám distanční výuky v online prostředí (setkání účastníků prostřednictvím virtuální platformy – např. ZOOM, Teams atd.). Kurzman (2019) předpokládá, že distanční forma výuky profese sociálních pracovníků přetrvá. Tento způsob výuky není pasivním ani dočasným způsobem, aby do budoucna zanikl jen v několika málo letech. Dle jeho názoru bychom měli naopak očekávat rozvoj distanční formy výuky a jeho častější využití. Jak uvádí Reamer (2019), jedná se o levnější způsob, jak uspokojit poptávku.

Následující výzkumná část prezentuje názory studentů sociální práce a názory vyučujících těchto studentů na distanční formy výuky, snahou studie bylo získat zastoupení v obou skupinách z celé České republiky. Myšlenka na toto výzkumné zaměření vzešla z nutnosti převést vysokoškolskou výuku na distanční formy výuky v období vládních opatření v souvislosti s mimořádnou situací v důsledku celosvětové pandemie způsobené virem SARS-CoV-2 (COVID-19). Usnesením vlády České republiky č. 201 ze dne 12. 3. 2020 byla ode dne 13. 3. 2020 zakázána osobní přítomnost žáků a studentů na základním, středním, vyšším odborném a vysokoškolském vzdělávání. O dva dny později byl zakázán volný pohyb osob po území celé České republiky na 8 dní. Toto nařízení bylo prodlouženo do 1. 4. 2020 (Usnesení vlády ČR č. 215, 2020; Usnesení vlády ČR č. 279, 2020). Občanům České republiky bylo doporučeno využívat nejvyšší možnou měrou práci na dálku, pokud ji zaměstnanci mohou vykonávat v místě bydliště. Studenti sociální práce byli nuceni začít, společně se svými vyučujícími, využívat nové, dosud mnohými studenty nevyzkoušené distanční formy výuky. V dané situaci je asi nejvhodnější doba ke zhodnocení názoru studentů na distanční formy výuky, protože tyto formy výuky – z důvodu uvedených opatření – byli nuceni ze dne na den využívat všichni studenti a vyučující. Ne všichni byli připraveni, ne všichni měli zkušenosti, a také ne u všech oborů je tato forma výuky bez výhrad vhodná.

METODIKA VÝZKUMU

Předmětem příspěvku je zhodnocení distanční a prezenční formy výuky pohledem studentů sociální práce a jejich vysokoškolských učitelů, osloveni byli studenti a vyučující v České republice a Slovenské republice.

Hlavní cílem (HC) této stati je *komparace vnímání distančních forem výuky vyučujícími a studenty sociální práce na vysokých školách v České republice v období mimořádných opatření přijatých vládou České republiky proti šíření viru COVID-19*. Aplikacním cílem je podpořit veřejnou diskusi k problematice vhodnosti využívání různých forem výuky studentů sociální práce. Byly stanoveny následující 3 dílčí cíle:

Zjistit, jak hodnotí vyučující a studenti oboru sociální práce náročnost přípravy pro využití forem distanční výuky a průběhu distanční výuky ve srovnání s výukou prezenční formou (DC1).



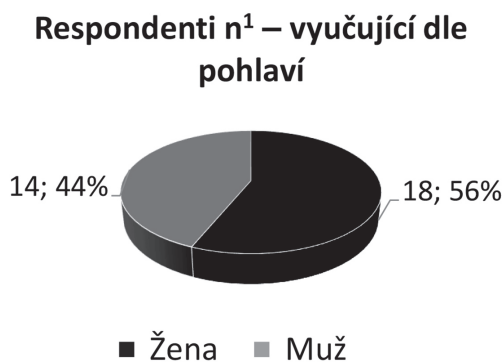
Zjistit, jak vyučující a studenti oboru sociální práce hodnotí nahrazení klasické výuky formou distanční (DC2).

Zjistit, jak vyučující a studenti oboru sociální práce hodnotí připravenost pro výkon sociální práce prostřednictvím distančního vzdělávání (DC3).

K vyhodnocení byla použita kvantitativní výzkumná strategie exploračního charakteru, pro kterou je typické nekladení hypotéz (Gavora, 2010). Jako konkrétní technika bylo zvoleno dotazníkové šetření, které dává prostor pro širší záběr, údaje jsou kvantitativně zpracovatelné a velmi dobře tříditelné a srovnatelné (Reichel, 2009). Dotazníkové šetření probíhalo prostřednictvím dvou anonymních elektronických dotazníků – pro studenty a pro vyučující. Distribuce dotazníků proběhla elektronickou formou. Dotazník obsahoval jak otevřené a uzavřené, tak i polouzavřené otázky. Dotazník pro vyučující byl odeslán e-mailem na 9 pracovišť univerzit v České republice, kde je avizován obor sociální práce. Dotazník pro studenty byl distribuován prostřednictvím zveřejněného odkazu na webovém portálu časopisu Sociální práce / Sociálna práca ze dne 5. 3. 2021 (Zdráhalová, Květenková, 2021).

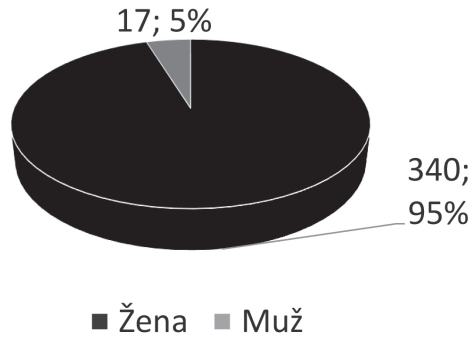
Dotazník zaměřený na pohled vyučujících si zobrazilo 48 vyučujících, 32 vyučujících dotazník vyplnilo, návratnost byla 66,67 %. Dotazník orientovaný na studenty sociální práce si zobrazilo 696 studentů, 357 studentů na otázky odpovědělo, návratnost byla 51,29 %.

Graf 1: Vyučující dle pohlaví



Z níže uvedených údajů lze charakterizovat výzkumný vzorek. Výzkumného šetření se zúčastnilo celkem 32 vyučujících oboru sociální práce ($n^1 = 32$), z toho 18 (56,3 %) žen a 14 (43,8 %) mužů. Méně než pět let působí jako pedagog celkem 3 (9,4 %) respondenti, pět až deset let na této pozici působí 5 (15,6 %) respondentů. Jedenáct až patnáct let působí ve školství 6 (18,8 %) respondentů. Šestnáct až dvacet let vyučuje 7 (21,9 %) respondentů a více než dvacet let vyučuje celkem 11 (34,4 %) respondentů. Výzkumu se účastnili vyučující oborů sociální práce z českých univerzit v Českých Budějovicích, Hradci Králové, Ostravě, Praze, Ústí nad Labem a marginálně z dvou dalších vysokých škol.

Graf 2: Studenti dle pohlaví

Respondenti n² – studenti dle pohlaví

Výše uvedená data popisují druhý výzkumný vzorek. Výzkumu se zúčastnilo 357 studentů sociální práce ($n^2 = 357$), z toho 340 (95,2 %) žen a 17 (4,7 %) mužů. Celkem 283 (79,3 %) respondentů bylo z bakalářského programu a 74 (20,7 %) respondentů bylo z magisterského programu. Pokud jde o formu studia, 43,4 % (155) respondentů uvedlo denní formu studia a 56,6 % (202) respondentů zaznamenalo kombinovanou (smíšenou prezenční a distanční) formu studia. Výzkumu se účastnili studenti oborů sociální práce z českých univerzit v Brně, Českých Budějovicích, Hradci Králové, Liberci, Olomouci, Ostravě, Plzni, Praze, Ústí nad Labem a do výzkumného šetření se zapojilo také několik studentů z Univerzity Mateje Bela v Banské Bystrici. Nejvíce studentů se zapojilo z Univerzity Hradec Králové a z Univerzity J. E. Purkyně v Ústí nad Labem.

Tento příspěvek je dílčí součástí širší studie, publikované v souvisejících statích. Dílčím výstupem je například stať zaměřená na zhodnocení výhod a nevýhod distančního vzdělávání pohledem vyučujících budoucích sociálních pracovníků (Květenská, Chaloupská, Vodová, 2021a) a stať zaměřená na zhodnocení výhod a nevýhod distančního vzdělávání pohledem studentů sociální práce (Květenská, Vodová, Chaloupská, 2021b), dále zhodnocení průběhu komunikace mezi učiteli a studenty při mimořádných opatřeních proti COVIDu-19 (Janigová, Vodová, Chaloupská, 2021) a koučování vysokoškolských studentů sociální práce během pandemie COVID-19 (Janigová, Zdráhalová, 2021). Za navazující výzkumné šetření můžeme také pokládat stať zabývající se využíváním inovativních prvků distančního vzdělávání sociálních pracovníků v době mimořádných opatření z pohledu studentů sociální práce (Zdráhalová, Janigová, 2021).

Limity studie

V rámci studie proběhl sběr dat pomocí dotazníkového šetření zaměřeného na studenty oboru sociální práce a samostatně proběhlo dotazníkové šetření zaměřené na jejich vyučující. Počty responzí jsou zřetelně nesouměřitelné ($n^1 = 32$, $n^2 = 357$), to je však dáno četností obou skupin – vyučujících, kteří připravují budoucí sociální pracovníky, jsou v České republice řádově desítky, studentů oboru sociální práce jsou v České republice řádově stovky, možná překračující tisíce. Komparaci podílu odpovědí pokládáme za dostatečně reprezentující názory obou skupin. Elektronické dotazování přináší rizika s ohledem na reliabilitu získaných údajů. S ohledem na dané skutečnosti pokládáme za vhodné provedení srovnávací studie s odstupem času.



VÝSLEDKY VÝZKUMU

Odpovědi respondentů na dílčí tazatelské otázky budou vyhodnoceny a souhrnně přináší odpověď na výzkumnou otázku, která zjišťuje, jak je hodnocena náročnost distančních forem výuky z pohledu vyučujících a studentů sociální práce na vysokých školách v České a Slovenské republice v období mimořádných opatření přijatých vládou České republiky proti šíření viru COVID-19. Dílčími cíli je zjišťováno, jak hodnotí vyučující náročnost přípravy a průběhu distanční formy výuky ve srovnání s výukou klasickou.

Náročnost přípravy na distanční formu výuky a průběhu distanční výuky ve srovnání s prezenční výukou (DC1)

Vyučující oboru sociální práce zhodnotili přípravu na využití formy distanční vzdělávání ve srovnání s klasickou formou výuky. Z výše uvedených informací vyplývá, že 78,1 % (25 respondentů) vysokoškolských pedagogů se domnívá, že příprava na distanční vzdělávání je náročnější v porovnání s klasickou formou výuky (viz tabulka 1). Tento pohled je poměrně překvapivý, protože více než tři čtvrtiny vyučujících volily tuto možnost. Pouze 7 (21,9 %) vyučujících považuje náročnost přípravy na distanční výuku za srovnatelnou s porovnáním s klasickou formou výuky. Zajímavým faktem je, že žádný z pedagogů nezvolil odpověď, kdy se kloní k menší náročnosti na přípravu distančního vzdělávání.

Tabulka 1: Náročnost přípravy na distanční vzdělávání z pohledu vyučujících

Náročnost přípravy na distanční vzdělávání z pohledu vyučujících oproti prezenční formě studia	Absolutní četnost	Relativní četnost
Je náročnější	25	78,1 %
Asi na stejno	7	21,9 %
Je méně náročná	0	0 %
Jiná odpověď	0	0 %
Celkem	32	100 %

Názory vyučujících byly komparovány z pohledu pohlaví. Četnosti odpovědí na daný problém nejsou závislé na pohlaví, muži i ženy v tomto ohledu odpovídali vyváženě – pro 14 žen a 11 mužů je příprava na výuku náročnější, 4 ženy a 3 muži vnímají nároky na přípravu distančního vzdělávání zhruba stejně s formou prezenční. V rámci interpretace výsledků byl zhodnocen rozdíl mezi odpověďmi vyučujících z pohledu délky působení a místa působení. I v tomto případě četnosti odpovědí nejsou závislé na délce působení na univerzitě ani na místě působení.

Studenti oboru sociální práce vnímali náročnost přípravy na distanční výuky ve srovnání s výukou prezenční oproti vyučujícím o poznání příznivěji. Z přehledu odpovědí (viz tabulka 2) je patrné, že nejčastější odpovědí je stejná doba přípravy na distanční vzdělávání i prezenční formu výuky, tuto odpověď zvolilo 145 studentů (40,6 % respondentů). Druhou nejčastější odpovědí, kterou zvolilo 117 studentů (32,8 % respondentů), je konstatování, které připouští, že studenti potřebovali delší přípravu na distanční vzdělávání. Opačnou odpověď, ve které studenti potřebovali kratší dobu na přípravu, zvolilo 77 studentů (21,6 % respondentů). Celkem 18 studentů (5 %) uvedlo, že nemají zkušenost s běžnou formou vzdělávání na vysoké škole, a nemohou tedy porovnat distanční vzdělávání s klasickou prezenční formou studia na vysoké škole (odpověď „jiná“).



Tabulka 2: Náročnost přípravy na distanční vzdělávání z pohledu studentů

Náročnost přípravy na distanční vzdělávání z pohledu studentů oproti prezenční formě studia (tváří v tvář)	Absolutní četnost	Relativní četnost
Je náročnější	117	32,8 %
Je stejně náročná	145	40,6 %
Je méně náročná	77	21,6 %
Jiná odpověď	18	5 %
Celkem	357	100 %

K vyhodnocení výsledků výzkumu byly využity testy závislosti. Bylo zjišťováno, zda četnosti odpovědí na daný problém nejsou závislé na pohlaví. Využit by test chí kvadrát. CHITEST vychází 0,095536, počet stupňů volnosti jsou 3, CHINV vychází 6,35557. Platí tedy že $6,35557 < 7,814728$. Četnosti odpovědí nejsou závislé na pohlaví. Obdobně byl zjišťován rozdíl mezi odpovědmi studentů z pohledu prezenční či kombinované formy studia, bylo zjištěno, že četnosti odpovědí nejsou závislé na formě studia ani na bakalářském či magisterském stupni studia.

Při porovnání výsledků obou skupin respondentů je zřejmé, že vyučující měli jiný pohled na náročnost přípravy na výuku oboru sociální práce než studenti oboru sociální práce. Pedagogové měli jednoznačnější pohled na náročnost výuky sociální práce, přikláněli se více k názoru, že příprava na výuku distanční formou je pro ně náročnější než příprava na prezenční výuku. Na rozdíl od nich studenti měli odpovědi více roztržité v rámci celého spektra možností, přípravu na distanční výuku pokládali spíše za stejně či méně náročnou oproti přípravě na prezenční formu studia.

Názory na průběh distančního vzdělávání ve srovnání s prezenční výukou jsou srovnatelné s předchozí otázkou zaměřenou na hodnocení přípravy na distanční výuku. Převážná většina pedagogů se domnívá, že průběh distanční výuky je náročnější ve srovnání s výukou prezenční – tento názor zastává 23 vyučujících v oboru sociální práce (71,9 % respondentů, viz tabulka 3). V porovnání s dílčím cílem zaměřeným na zhodnocení přípravy na distanční vzdělávání tuto možnost zvolilo o něco méně než tři čtvrtiny vyučujících. Druhou nejčastější odpovědí, kterou zvolilo 21,9 % pedagogů (7 respondentů), je inklinace ke srovnatelné náročnosti průběhu distanční a prezenční formy vzdělávání. U této otázky se 2 (6,3 %) respondenti přiklonili k názoru, že průběh distančních forem vzdělávání v porovnání s prezenční formou výuky vnímají jako méně náročný. V porovnání s předchozím zjištěním, zaměřeným na zhodnocení náročnosti přípravy distanční výuky, kdy tuto možnost nezvolil ani jeden pedagog.

Tabulka 3: Náročnost průběhu distančního vzdělávání z pohledu vyučujících

Náročnost průběhu distančního vzdělávání z pohledu vyučujících	Absolutní četnost	Relativní četnost
Distanční výuka je náročnější	23	71,9 %
Distanční výuka je náročností podobná prezenční formě	7	21,9 %
Distanční výuka je méně náročná	2	6,3 %
Jiná odpověď	0	0 %
Celkem	32	100 %

Názory vyučujících byly – stejně jako u předchozího dílčího cíle zaměřeného na náročnost přípravy – jednoduše komparovány (vzhledem k nízké četnosti respondentů) z pohledu pohlaví, délky pedagogického působení a místa působení. Četnosti odpovědí na daný problém nejsou závislé na pohlaví, muži i ženy v tomto ohledu odpovídali obdobně – pro 12 žen a 11 mužů je příprava na



výuku náročnější, 6 žen a 1 muž vnímají nároky na přípravu distančního vzdělávání zhruba stejně s formou prezenční, pro 2 muže je průběh distanční výuky méně náročný. V rámci interpretace výsledků byl zhodnocen rozdíl mezi odpověďmi vyučujících z pohledu délky působení. Délka pedagogického působení v tomto případě hraje předpokládanou roli – pro vyučující s délkou pedagogického působení nad 11 let byla distanční forma výuky vnímána jednoznačně jako náročnější. Pokud byla sledována četnost odpovědí z hlediska místa působení, v tomto případě četnosti odpovědí nevykazují žádné známky závislosti na tomto kritériu.

Tabulka 4 zachycuje přehled názorů studentů oboru sociální práce na náročnost průběhu distančního vzdělávání. Většina studentů hodnotí distanční vzdělávání jako náročnější v porovnání s klasickou formou výuky. Tuto odpověď zvolila více než polovina studentů, konkrétně se jedná o 53,8 % studentů. Druhá nejpočetnější skupina studentů se domnívá, že distanční výuka je podobná klasické formě vysokoškolského studia sociální práce. K této variantě se přiklání 26,1 % studentů. Variantu menší náročnosti distanční výuky zvolilo 15,1 % studentů. Možnost „jiná“ zvolilo 5 % studentů. Tři studenti tvrdili, že distanční vzdělávání je díky absenci dojíždění méně náročné. Pět studentů uvedlo, že distanční vzdělávání bylo náročnější na soustředění, které se po dlouhé době strávené u počítače stává obtížným na udržení. Jeden student tvrdil, že celková obtížnost obou forem studia byla srovnatelná, ale byly mezi nimi rozdíly na úrovni konkrétních aspektů.

Tabulka 4: Náročnost průběhu distančního vzdělávání z pohledu studentů

Náročnost průběhu distančního vzdělávání z pohledu studentů	Absolutní četnost	Relativní četnost
Distanční výuka je náročnější	192	53,8 %
Distanční výuka je náročností podobná prezenční formě	93	26,1 %
Distanční výuka je méně náročná	54	15,1 %
Jiná odpověď	18	5 %
Celkem	357	100 %

Pro zhodnocení rozdílu mezi odpověďmi studentů z pohledu pohlaví byl využit test chí kvadrát. Bylo zjišťováno, zda četnosti odpovědí na daný problém jsou závislé na pohlaví. CHITEST vychází 0,95479178, počet stupňů volnosti jsou 3, CHINV vychází 0,327419355. Platí tedy že $0,327419355 < 7,814727903$. Bylo zjištěno, že četnosti odpovědí nejsou závislé na pohlaví. Dále bylo zjišťováno pomocí testu závislosti, zda je rozdíl mezi pohledem studentů prezenční a kombinované formy studia. Výsledek ukázal, že četnosti odpovědí jsou závislé na formě studia. Studenti kombinované formy studia hodnotili průběh distanční výuky příznivěji než studenti prezenční formy. Zkoumána byla i závislost četnosti odpovědí na bakalářském či magisterském stupni studia. Ukázalo se, že četnosti odpovědí nejsou závislé na bakalářském či magisterském stupni studia. Výsledky odpovědí vysokoškolských studentů oboru sociální práce a jejich pedagogů byly komparovány a byla mezi nimi zjišťována závislost pomocí testu chí kvadrát. CHITEST vychází 0,16049642, počet stupňů volnosti jsou 3, CHINV vychází 5,159311512. Platí tedy, že $5,159311512 < 7,81427903$. Z výsledků testu závislosti je zřejmé, že vyučující a studenti měli velmi podobný pohled na náročnost průběhu distanční výuky.

Nahrazení prezenční výuky formou distanční (DC2)

Další zkoumaná oblast je zaměřena na připuštění možnosti nahrazení prezenční výuky formou distanční. Získané responze ukazují, že největší část vyučujících (11 responzí, 34,4 %) se domnívá, že tradiční výuku v sociální práci lze částečně nahradit distančním vzděláváním (viz tabulka 5). Druhou nejčastější odpovědí, kterou zvolilo 10 pedagogů (31,3 % respondentů), je názor, že



prezenční výuku spíše nelze nahradit distanční výukou, a čtvrtina (8) respondentů vyjádřila radikální nesouhlas s nahrazením klasické formy distančního vzdělávání. Otevřenou odpověď („jiná odpověď“) zvolili 2 vyučující (6,3 % respondentů). Jeden z respondentů uvedl, že přednášky lze plně nahradit a semináře je lepší nechat v prezenční formě; druhý respondent uvedl, že volba formy závisí na povaze předmětu.

Tabulka 5: Názor vyučujících na nahrazení klasické výuky formou distanční

Názor vyučujících na nahrazení klasické výuky formou distanční	Absolutní četnost	Relativní četnost
Lze zcela nahradit distanční výukou	1	3,1 %
Lze částečně nahradit distanční výukou	11	34,4 %
Spíše nelze nahradit distanční výukou	10	31,3 %
Rozhodně nelze nahradit distanční výukou	8	25 %
Jiná odpověď	2	6,3 %
Celkem	32	100 %

Následně byly provedeny tři jednoduché komparace četnosti s využitím orientačního testu chí kvadrát (s ohledem na nízký počet respondentů). První zhodnocoval rozdíl mezi odpovědmi vyučujících z pohledu pohlaví, bylo sledováno, zda četnosti odpovědí na daný problém jsou závislé na pohlaví. Bylo zjištěno, že četnosti odpovědí nejsou závislé na pohlaví, názory mužů a žen byly v tomto směru srovnatelné. Hodnocena byla četnost odpovědí ve vztahu závislosti k délce pedagogického působení. Zhodnocením odpovědí bylo zjištěno, že četnosti odpovědí jsou závislé na délce působení na univerzitě. Rozhodné odmítnutí bylo ze strany vyučujících se zkušeností překračující 11 let, kolegové s kratší praxí nebyli zdaleka tak odmítaví, více než polovina jejich responzí částečně připouštěla distanční formu výuky jako náhradu za prezenční výuku, pokud se vyjadřovali záporně, bylo to opatrnější „ne“ – tedy odpověď „spíše ne“. Analyzována byla také četnost odpovědí vyučujících v závislosti na místě výuky. Bylo zjištěno, že četnosti odpovědí nejsou závislé na místě výuky.

Jak je z následujícího přehledu odpovědí studentů (viz tabulka 6) patrné, názory studentů na možnost nahrazení prezenční výuky formou distanční nejsou ve větší míře negativně nastavené. Lze konstatovat, že více než polovina studentů vnímá, že klasickou prezenční výuku lze částečně nahradit distanční výukou – tuto možnost zvolilo 188 studentů (52,7 % respondentů). Jako druhou nejčastější odpověď volilo 72 studentů (20,2 % respondentů) tvrzení, že prezenční výuku spíše nelze nahradit výukou distanční. Třetí nejčastější odpovědí je radikální názor – klasickou výuku rozhodně nelze nahradit distančním vzděláváním. Pro tuto možnost se rozhodlo 17,9 % studentů sociální práce (64 respondentů). Naopak 28 studentů sociální práce (7,8 % respondentů) uvedlo, že vzdělávání v sociální práci lze plně realizovat distanční formou. Nejméně častou odpovědí bylo „jiná odpověď“ (viz tabulka 6).

Tabulka 6: Názor studentů na nahrazení klasické výuky formou distanční

Názor studentů na nahrazení klasické výuky formou distanční	Absolutní četnost	Relativní četnost
Lze zcela nahradit distanční výukou	28	7,8 %
Lze částečně nahradit distanční výukou	188	52,7 %
Spíše nelze nahradit distanční výukou	72	20,2 %
Rozhodně nelze nahradit distanční výukou	64	17,9 %
Jiná odpověď	5	1,4 %
Celkem	357	100 %



Pro analýzu souvislosti mezi odpověďmi studentů z pohledu pohlaví byl využit test chí kvadrát. Byla sledována četnost odpovědí na daný problém s ohledem na závislost na pohlaví. CHITEST vychází 0,463631155, počet stupňů volnosti jsou 4, CHINV vychází 3,594664229. Platí tedy, že $3,594664229 < 9,487729037$. Četnosti odpovědí nejsou závislé na pohlaví. Dále byl sledován rozdíl mezi pohledem studentů prezenční formy studia či kombinované formy studia, a bylo zjištěno, že četnosti odpovědí jsou závislé na formě studia. Podle očekávání, většími zastánci distanční formy výuky byly studenti kombinované formy, pro které by byla distanční forma výuky značnou časovou úlevou s ohledem na cestování. Další analýza byla vztažena ke stupni studia – bylo sledováno, zda četnost odpovědí na daný problém závisí na bakalářském, či magisterském stupni studia, a bylo zjištěno, že četnosti odpovědí v tomto případě nejsou závislé na bakalářském či magisterském stupni studia.

Výsledky zjištění z dotazníků pro studenty a z dotazníků pro učitele byly zhodnoceny a zkoumáno bylo, zda četnosti názorů na nahrazení klasické výuky formou distanční jsou závislé na pohledu studentů či odpovědích vyučujících. K této komparaci byl využit test chí kvadrát. CHITEST vychází 0,057713811, počet stupňů volnosti jsou 4, CHINV vychází 9,139156168. Platí tedy, že $9,139156168 < 9,487729037$. Bylo zjištěno, že četnosti odpovědí nejsou závislé na skutečnosti, že se jedná o odpověď studenta či vyučujícího – odpovědi studentů a vyučujících na nahrazení klasické výuky formou distanční se proporcčně příliš neodlišují.

Připravenost pro výkon sociální práce prostřednictvím distančního vzdělávání (DC3)

V poslední zkoumané oblasti byly analyzovány odpovědi věnující se oblasti přípravy pro výkon sociální práce prostřednictvím distančního vzdělávání. Na základě získaných odpovědí můžeme konstatovat, že drtivá většina vyučujících v oboru sociální práce se domnívá, že distanční vzdělávání není vhodné pro přípravu na profesi sociální práce. Polovina vyučujících souhlasila s tvrzením, že distanční výuka je méně vhodná pro přípravu na výkon sociální práce než prezenční forma výuky, konkrétně se jednalo o 16 (50 %) respondentů (viz tabulka 7). Druhou nejčastější odpovědí je radikální názor, že distanční výuka není vhodná pro přípravu na výkon sociální práce. Tento výrok zvolilo 11 (34,4 %) respondentů. Žádný z respondentů nesouhlasil s tvrzením, že distanční vzdělávání je pro přípravu na sociální práci vhodnější než klasická výuka.

Tabulka 7: Názor vyučujících na připravenost studentů prostřednictvím distanční formy vzdělávání

Názor vyučujících na přípravu studentů na výkon sociální práce prostřednictvím distančního vzdělávání	Absolutní četnost	Relativní četnost
Distanční výuka je vhodnější pro přípravu na výkon sociální práce než prezenční výuka	0	0 %
Distanční výuka dokáže na výkon sociální práce připravit podobným způsobem jako klasická prezenční forma	2	6,3 %
Distanční výuka je méně vhodná pro přípravu na výkon sociální práce než prezenční výuka	16	50 %
Distanční výuka není vhodná pro přípravu na výkon sociální práce	11	34,4 %
Jiná:	3	9,4 %
Celkem	32	100 %

Pro zhodnocení rozdílů mezi odpověďmi vyučujících byly využity tři jednoduché komparace četnosti (s ohledem na nízký počet respondentů). Zjišťována byla závislost četnosti odpovědí na pohlaví. Stejně jako u předchozích dílčích výzkumných otázek bylo potvrzeno, že četnosti odpovědí nejsou závislé na pohlaví. Dále výzkumnice zajímalo zhodnocení závislosti volené odpovědi v kontextu délky působení na univerzitě. Bylo zjištěno, že četnosti odpovědí jsou závislé na délce působení na univerzitě, s přibývajícím počtem let pedagogické praxe je názor na přípravu sociálních pracovníků



prostřednictvím distanční výuky o poznání více negativně vyhraněný. Poslední bylo provedeno zhodnocení rozdílu mezi odpověďmi vyučujících z pohledu místa výuky. Bylo vyhodnoceno, že četnosti odpovědí nejsou závislé na místě výuky.

Následující pohled na odpovědi studentů ukazuje, že 43,1 % (154 responzí) studentů oboru sociální práce se domnívá, že distanční vzdělávání je může připravit na praxi sociální práce zhruba stejně efektivně jako vyučování „tváří v tvář“ (viz tabulka 8). Názor, že distanční vzdělávání je částečně nevhodné pro přípravu na následující praxi v oblasti sociální práce zvolilo 102 respondentů (28,6 % respondentů). Třetí nejčastější odpovědí je tvrzení, že distanční vzdělávání je zcela nevhodná forma vzdělávání budoucích sociálních pracovníků. Tuto odpověď zvolilo 52 studentů (14,6 % respondentů). Pouze 42 studentů (11,8 % respondentů) pokládalo distanční formu výuky jako vhodnější pro přípravu na výkon sociální práce.

Tabulka 8: Názor studentů na připravenost na výkon sociální práce prostřednictvím distančního vzdělávání

Názor studentů na přípravu na výkon sociální práce prostřednictvím distančního vzdělávání	Absolutní četnost	Relativní četnost
Distanční výuka je vhodnější pro přípravu na výkon sociální práce než prezenční výuka	42	11,8 %
Distanční výuka je méně vhodná pro přípravu na výkon sociální práce než prezenční výuka	154	43,1 %
Distanční výuka je částečně nevhodná pro přípravu na výkon sociální práce než prezenční výuka	102	28,6 %
Distanční výuka je zcela nevhodná pro přípravu na výkon sociální práce	52	14,6 %
Jiná:	7	2 %
Celkem	357	100 %

Následující test pomocí chí kvadrátu zjišťoval závislost četnosti odpovědí z hlediska pohlaví. CHITEST vychází 0,466581047, počet stupňů volnosti jsou 4, CHINV vychází 3,574902304. Platí tedy že $3,574902304 < 9,487729037$. Bylo opět potvrzeno, že četnosti odpovědí nejsou závislé na pohlaví. Dále byla sledována četnost odpovědí studentů v závislosti na prezenční či kombinované formě univerzitního studia. Bylo zjištěno, že četnosti odpovědí jsou závislé na formě studia, podpůrci distanční formy studia jsou především studenti kombinované formy studia, tedy tzv. „dálkaři“. Stejně tak bylo zjištěno, že četnosti odpovědí nejsou závislé na bakalářském či magisterském stupni studia.

Poslední analyzovanou oblastí bylo zjišťování závislosti mezi odpověďmi studentů sociální práce a responzemi jejich vyučujících. Pro zhodnocení byl využit test chí kvadrát. CHITEST vychází 2,34205, počet stupňů volnosti jsou 4, CHINV vychází 31,56993606. Neplatí tedy, že $31,56993606 < 9,487729037$. Z výsledků je zřejmé, že vyučující měli jiný pohled na možnou přípravu k výkonu sociální práce prostřednictvím distančního vzdělávání. Vyučující sociální práce se spíše domnívají, že distanční vzdělávání spíše není vhodné, či rozhodně není vhodné pro přípravu na výkon povolání sociálního pracovníka, zatímco studenti sociální práce se kloní ve významné míře i k názoru, že distanční výuka je vhodnější pro přípravu budoucích sociálních pracovníků. Většinou jsou studenti nakloněni pokládat distanční výuku za méně vhodnou, ovšem ve srovnání s názory vyučujících je míra akceptovatelnosti distanční formy výuky výrazná. Významnými zastánci distanční formy výuky ve vztahu k přípravě na budoucí povolání jsou studenti dálkové formy bakalářského stupně.



ZÁVĚR A DISKUSE

Hlavním cílem této stati byla *komparace vnímání distančních forem výuky vyučujícími a studenty sociální práce na vysokých školách v České republice v období mimořádných opatření přijatých vládou České republiky proti šíření viru COVID-19*. Výsledky výzkumného šetření mohou podnítit diskusi k vhodnosti využívání distančních forem výuky při přípravě budoucích sociálních pracovníků na výkon profese.

Vyhodnocením tazatelských otázek směřujících k odpovědi na dílčí cíl zabývající se náročností přípravy na distanční formu výuky ve srovnání s výukou prezenční a průběhem distanční výuky (DC1) bylo zjištěno, že vyučující vnímají distanční formu výuky z tohoto úhlu pohledu jednoznačně jako náročnější. Studentům distanční forma přípravy připadá spíše stejně náročná jako výuka distanční. Na rozdíl od vyučujících některým studentům připadala distanční výuka méně náročná než prezenční. Tyto odpovědi korespondovaly s ukončením všeobecně probíhající distanční výuky, na kterou řada vyučujících nebyla zpočátku připravena, vyžaduje jiné aktivizační prvky a obnáší i technickou průpravu k umožnění distanční formy vyučování. Lze předpokládat, že výsledky by s nynějším časovým odstupem byly jiné zejména u vyučujících, proto by bylo zajímavé pokračovat ve zkoumání názorů vyučujících působících na univerzitních oborech sociální práce, jak vnímají distanční výuku s určitým časovým odstupem, kdy byli všichni nuceni tuto formu výuky využívat. O poznání méně rozdílné jsou názory vyučujících a studentů na otázku náročnosti průběhu distanční výuky ve srovnání s prezenční formou. Jak studenti, tak vyučující hodnotí jako náročnější průběh distanční formy výuky. V tomto směru můžeme uvažovat, z jakého důvodu hodnotí jako náročnější průběh distanční výuky ve srovnání s prezenční výukou učitelé a z jakého důvodu žáci. Lze předpokládat, že tyto důvody nebudou stejné, ovšem mohou si být podobné – náročnost na soustředění, absence lidského kontaktu atd. Zhruba stejný podíl vyučujících a studentů hodnotí průběh distanční a prezenční výuky jako zhruba stejně zatěžující. Malá část studentů hodnotí průběh distanční výuky jako méně náročnou, oproti prezenční formě, z vyučujících sdílí tento názor pouhý zlomek respondentů.

Možnost nahrazení prezenční výuky distanční formou (DC2) vnímají jednoznačně příznivěji studenti než jejich vyučující. Obě skupiny nejsou zastánci úplné možnosti nahrazení, částečnou náhradu připouští opět studenti v porovnání s podílem respondentů ze strany vyučujících o něco více. Téměř čtvrtinový podíl respondentů v obou skupinách upřednostňuje výuku klasickou – prezenční, kterou podle jejich názoru nelze nahradit ani částečně.

Na připravenost k výkonu profese sociální práce prostřednictvím distanční výuky (DC3) opět příznivěji pohlíží studenti. Názor kloní se ke tvrzení, že distanční výuka je méně vhodná pro přípravu na výkon sociální práce než prezenční výuka, zastává obdobný podíl respondentů v obou skupinách. Názory přednášejících a studentů se pak rozcházejí obdobně, jako v předchozích otázkách – vyučující se kloní k postoji hodnotícímu distanční výuku jako zcela nevhodnou pro přípravu pro výkon sociální práce, studenti ji pokládají v obdobné míře za částečně vhodnou, dokonce ne nevýznamná část studentů pokládá distanční formu výuky za vhodnější než formu prezenční.

Lze konstatovat, že názory studentů sociální práce a jejich učitelů v České republice jsou v základních hodnotách srovnatelné, názory studentů se však kloní k tendenci postoje, který hodnotí vstřícněji distanční výuku, oproti názorům respondentů z řad pedagogů. Pro upřesnění zjištěných výsledků by bylo vhodné navázat kvalitativním šetřením, které by bylo zaměřeno na prohloubení a ujasnění postojů k distanční výuce, a to jak ze strany studentů, tak ze strany vyučujících.

Obdobné otázky, týkající se vztahu distanční výuky a sociální práce, náhlého nečekaného přechodu na distanční výuku u studentů oboru sociální práce, zajímaly výzkumníky po celém světě. Zkušenosti s online výukou sociální práce během pandemie COVID-19 ve Spojených státech amerických se zabývají Smoyer, O'Brien a Rodriguez-Keyes (2020). V rámci této studie bylo zjištěno mezi studenty bakalářského oboru sociální práce, že studenti preferují prezenční



výuku a postrádali lidskou interakci, distanční výuku hodnotili jako nenaplnění představ o zapojení se do individuálního či skupinového dialogu. Studenti oceňovali synchronní časy, kdy byli připojeni všichni v jeden čas a měli možnost diskutovat, oceňováni byli vyučující, kteří naslouchali potřebám studentů a flexibilně upravovali termíny a úkoly. Autoři pokládají za důležité využívání interaktivních technologií při výuce sociální práce, kde by si studenti osvojili využívání videoplatforem, které stimulují lidskou interakci (např. Zoom), případně videoplatforem, které usnadňují asynchronní diskuse (např. FlipGrid, VoiceThread), dále flexibilních úředních hodin, blogů a diskusních fór, kde si mohou instruktoři a studenti vzájemně posílat dotazy. Zmiňují ovšem zkušenost, kterou pravděpodobně pocítili všichni vysokoškolští studenti a vyučující, a to, že na jaře 2020 scházely prostor pro řádné školení k využívání uvedených technologií.

Studie Shklarškiho a Raye (2021) se zabývá zkušenostmi a postojem k distanční výuce sociální práce vyučujících ve Spojených státech amerických při náhlém přechodu na distanční výuku. Výsledky této studie lze porovnat s uvedenými výsledky průzkumu v českém prostředí. Významná většina vyučujících neměla předchozí zkušenosti s distanční výukou a pociťovala tuto výuku jako větší zátěž, stejně jako vyučující v České republice. Co se týká přípravy, konstatovali američtí vyučující, že jejich příprava je odlišná od přípravy na výuku prezenční. Američtí vyučující uváděli, že cítili potřebu udržovat studenty v období epidemie COVID-19 v psychické pohodě, někteří popisovali negativní dopady úmrtí spolužáků na COVID-19. Většina účastníků výzkumu by preferovala kombinovanou výuku, tedy další využívání prvků distanční výuky společně s osobními setkání se studenty. Více než polovina respondentů této studie uvedla, že distanční výuka pro ně byla dobrou zkušeností a přechod na distanční výuku pozitivně ovlivnil jejich rovnováhu mezi pracovním a soukromým životem.

Dopady pandemie COVID-19 na vzdělávání a praxi sociální práce v Nizozemsku přibližují ve své stati de Jonge, Kloppenburg a Hendriks (2020). Konstatují, že přesto, že nizozemské školy sociální práce již nějaké zkušenosti s online výukou získaly, situace, která nastala, byla pro většinu učitelů a studentů zcela neznámá. Představitelé škol zdůrazňovali důležitost online vzdělávání kvůli možnosti, že studenti již nebudou moci v příštích letech studovat v univerzitních budovách ve stejném rozsahu. Jako zásadní strategie pro snížení stresu a nejistoty mezi studenty a zaměstnanci se ukázala být dobrá komunikace a poskytování informací. Autoři konstatují, že opatření, zejména sociální distancování a odpojení od odborné praxe, měla a mají dalekosáhlé důsledky pro vzdělávání v sociální práci. Snížení participace v této komunitě proto nevyhnutelně vede k narušení vzdělávacího prostředí pro studenty sociální práce.

Studie McFaddenové a kolektivu (2020) hledá pomocí dotazování u expertů odpovědi na otázky dopadu COVIDu-19 na vysokoškolské vzdělávání na sedmi vybraných mezinárodních univerzitách, zajímavé jsou následující postřehy:

- Austrálie – Australská univerzita je dlouhodobým poskytovatelem online vzdělávání, přičemž 80 % studentů obvykle studuje online, včetně studia sociální práce. Přechod na plně online výuku bylo možné zvládnout díky existujícímu online obsahu a přístupům.
- Anglie – Anglická univerzita přešla na online výuku, bylo využito prolnutí synchronních a asynchronních výukových platforem. Toho bylo dosaženo pomocí existujícího virtuálního výukového prostředí. Zpětná vazba studentů byla pozitivní. Zaměstnanci a studenti zjistili, že používání technologií a práce na dálku je vyčerpávající.
- Finsko – Ve Finsku existuje model spolupráce napříč šesti univerzitami poskytujícími vzdělání v oblasti sociální práce. Pedagogičtí pracovníci pracovali na dálku a všechny kurzy byly poskytovány online. Každá univerzita a její učitelé měli svobodu přizpůsobit metody výuky a učení místním potřebám. Přechod na online program proběhl bez větších problémů.
- Irsko – Na irské univerzitě se okamžitý přechod k online výuce projevil rychlým přesunem akademických pracovníků k alternativním způsobům výuky. Studenti preferovali interaktivní online výuku v malých skupinách. Akademičtí pracovníci se potýkali s domácími variabilními přístupy k internetu a s dostupností hardwaru a softwaru.



- Severní Irsko – Obě severoirské univerzity s programy sociální práce přešly na online způsoby výuky a učení. Výzvy pro akademické pracovníky se týkaly přesunu výuky do online formátů a zajištění toho, aby studenti měli přístup k internetu a zařízením pro připojení se k výuce.
- Norsko – Norský příklad popisuje potřebu rychlého přechodu na online výuku jako „digitální revoluci“. Akademici založili skupinu na Facebooku krátce po uzamčení s názvem „Digital Resources Teaching Guide“. Skupina přijala tisíce členů a poskytovala peer-to-peer podporu s pokyny, jak provádět digitální výuku. Kromě toho univerzity a vysoké školy poskytly digitální mentory pro technickou podporu. Nejnáročnějším aspektem této změny byl nácvik komunikačních dovedností.
- Švédsko – Ve Švédsku nebyl přechod na online výuku dramatickou změnou, protože většina výuky sociální práce na této univerzitě již byla online a studenti žili v různých částech Švédska. Přednášky, semináře, skupinové diskuse již probíhaly virtuálně, s výjimkou několika setkání. Ne všechny univerzity ve Švédsku poskytují online výuku „na dálku“ v tomto rozsahu. Pro tyto univerzity by přechod na online výuku znamenal rychlou změnu.

Tyto studie dokládají, že celosvětový přechod vysokoškolské výuky sociální práce na distanční výuku vedl vyučující, studenty a výzkumníky v oblasti sociální práce k zamyšlení, do jaké míry je distanční výuka pro tyto účely vhodná. Zajímavé je zjištění, že některé univerzity již tuto zkušenost mají (Austrálie, Švédsko), takže přechod na distanční výuku nebyl pro tyto univerzity tak výrazný, jako třeba pro Norsko, které uchopilo přechod na online výuku jako „digitální revoluci“. V českých podmínkách byly v responzích studentů zmiňovány rozdíly v přístupech jak škol, tak vyučujících. Přesto tato náhlá radikální změna výuky přinesla svá pozitiva – o kombinaci distančních prvků výuky s prezenční výukou uvažuje významná část vyučujících, vzhledem k tomu, že byli nuceni rozšířit své kompetence i na schopnost využívat moderní technologie v rámci výuky budoucích sociálních pracovníků.

Je také otázkou, jakou formou budou v kontextu zkušeností s distanční formou vzdělávání, do budoucna probíhat vzdělávací aktivity sociálních pracovníků v rámci celoživotního vzdělávání. Studie Navrátila, Pazlarové, Matulayové a Matouška (2021) přináší zprávu o reflektivní praxi v České republice a jejích důsledcích pro sociální práci. Zajímavým zjištěním je, že většina sociálních pracovníků pokládá ve své profesi za nutný vysoký stupeň odbornosti a znalostí. Autoři se v této souvislosti zmiňují o další zajímavé skutečnosti: sociální pracovníci se vzdělávají prostřednictvím různých aktivit a jsou ochotni „... vzít své vzdělání do vlastních rukou...“. V daném kontextu nabízí vzdělávání distanční formou i v rámci celoživotního vzdělávání další možnosti. V tomto směru by bylo zajímavé zabývat se názory již gradovaných sociálních pracovníků.

Na základě výsledků uvedené studie lze formulovat tato doporučení:

- vysoké školy s programy sociální práce by mohly podpořit podobné průzkumné studie, zaměřené na zájem o distanční výuku či její prvky mezi studenty;
- vysoké školy s programy sociální práce by mohly podpořit podobné průzkumné studie, zaměřené na zkušenosti s distanční výukou a ochotu vzdělávat se ve využívání moderních technologií pro výuku sociální práce ze strany vyučujících;
- finanční a edukační podpora využívání moderních technologií při výuce budoucích sociálních pracovníků ze strany vzdělatelů v sociální práci;
- vytvoření platformy pro sdílení zkušeností s distanční výukou sociální práce;
- otázkou pro vzdělatel v sociální práci je možnost či vhodnost standardizace využívání distančních prvků výuky.

Vzdělávání budoucích sociálních pracovníků distanční formou nebyla plánovaná volba. Tato zkušenost nám všem dala nahlédnout do dalších rozměrů výuky, také nám dala prostor na zvážení, jak s touto zkušeností naložíme ve prospěch rozvoje užitečných kompetencí sociálních pracovníků.



POUŽITÉ ZDROJE

- COOK, L. L., ZSCHOMLER, D. 2020. Virtual Home Visiting during the COVID-19 Pandemic: Social Workers' Perspectives. *Practice*, 32(5), 401–408.
- DABBAGH, N. 2005. Pedagogical Models for e-Learning: A Theory-Based Framework. *International Journal of Technology in Teaching and Learning*, 1(1), 25–44.
- GAVORA, P. a kol. 2010. *Elektronická učebnice pedagogického výskumu* [online]. Bratislava: Univerzita Komenského. [21. 9. 2021]. Dostupné z: <http://www.e-metodologia.fedu.uniba.sk/>
- IFSW. 2012. *Global Standards for Social Work Education and Training* [online]. Rheinfelden: IFSW. [21. 9. 2021]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/global-standards-for-social-work-education-and-training/>
- JANIGOVÁ, E. 2021. Changes in Social Services During the First Wave of COVID-19. *International Journal of New Economics and Social Sciences*, 1(13), 9–14.
- JANIGOVÁ, E., VODOVÁ, P., CHALOUPSKÁ, K. 2021. Evaluation of the Course of Communication between Teachers and Students during Extraordinary Measures Against Covid-19. In: *EDULEARN21 – 13th International Conference on Education and New Learning Technologies Online Conference, July 5–6, 2021*. Spain: IATED Academy, 4812–4818.
- JANIGOVÁ, E., ZDRÁHALOVÁ, S. 2021. Coaching University Students during Covid-19 Pandemic. In: *EDULEARN21 – 13th International Conference on Education and New Learning Technologies Online Conference, July 5–6, 2021*. Spain: IATED Academy, 4800–4805.
- JONGE, E. de, KLOPPENBURG, R., HENDRIKS, P. 2020. The Impact of the COVID-19 Pandemic on Social Work Education and Practice in the Netherlands. *Social Work Education*, 39(8), 1027–1036.
- KLEMENT, M., DOSTÁL, J. 2018. *Teorie, východiska, principy a rozvoj distančního vzdělávání realizovaného formou e-learningu*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- KNIGHT, S. 2004. *Effective Practice With-Learning* [online]. Bristol: HEFCE. [13. 2. 2022]. Dostupné z: <https://www.webarchive.org.uk/wayback/archive/20140613220103/http://www.jisc.ac.uk/media/documents/publications/effectivepracticeelearning.pdf>
- KOURGIANTAKIS, T., LEE, E. 2020. Social Work Practice Education and Training during the Pandemic: Disruption and Discoveries. *International Social Work*, 63(6), 761–765.
- KURZMAN, P. A. 2019. The Current Status of Social Work Online and Distance Education. *Journal of Teaching in Social Work*, 39(4–5), 286–292.
- KVĚTENSKÁ, D., CHALOUPSKÁ, K., VODOVÁ, P. 2021a. Advantages and Disadvantages of Distance Education from the Perspective of Teachers. In: *EDULEARN21 – 13th International Conference on Education and New Learning Technologies Online Conference, July 5–6, 2021*. Spain: IATED Academy, 4370–4375.
- KVĚTENSKÁ, D., VODOVÁ, P., CHALOUPSKÁ, K. 2021b. Advantages and Disadvantages of Distance Education from the Perspective of Students. In: *EDULEARN21 – 13th International Conference on Education and New Learning Technologies Online Conference, July 5–6, 2021*. Spain: IATED Academy, 4407–4413.
- McFADDEN, P. et al. 2020. COVID-19 Impact on Social Work Admissions and Education in Seven International Universities. *Social Work Education*, 39(8), 1154–1163.
- MŠMT. 2020. *Strategie vzdělávací politiky České republiky do roku 2030+* [online]. Praha: MŠMT. [21. 11. 2021]. Dostupné z: <https://www.msmt.cz/vzdelavani/skolstvi-v-cr/strategie-2030>
- NAVRÁTIL, P., PAZLAROVÁ, H., MATULAYOVÁ, T., MATOUŠEK, O. 2021. Reflexivní praxe v ČR a její důsledky pro vzdělávání v sociální práci. *Sociální práce / Sociálna práca*, 21(6), 61–83.
- PINK, S. et al. 2021. Digital Social Work: Conceptualizing a Hybrid Anticipatory Practice. *Qualitative Social Work*, 21(2), 1–18.
- REAMER, F. G. 2019. Social Work Education in a Digital World: Technology Standards for



- Education and Practice. *Journal of Social Work Education*, 55(3), 420–432.
- REICHEL, J. 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada.
- SHKLARSKI, L., RAY, K. 2021. The Abrupt Transition to Distance Social Work Teaching: Lessons Learned in the Age of COVID-19. *Journal of Teaching in Social Work*, 41(5), 505–519.
- SMOYER, A., O'BRIEN, K., RODRIGUEZ-KEYES, E. 2020. Lessons Learned from COVID-19: Being Known in Online Social Work Classrooms. *International Social Work*, 63(5), 651–654.
- Usnesení vlády České republiky č. 215 ze dne 15. 3. 2020 o přijetí krizového opatření.*
- Usnesení vlády České republiky č. 279 ze dne 23. 3. 2020 o přijetí krizového opatření.*
- ÚSTAV JAZYKŮ A KOMUNIKACE NESLYŠÍCÍCH FF UK. 2020. *Komunikační platformy. Aplikace pro skupinové videohovory, chaty, on-line přednášky* [online]. Praha: Filozofická fakulta Univerzity Karlovy. [20. 7. 2022]. Dostupné z: <https://sites.google.com/view/vyukanadalku/komunikacni-platformy>
- VLIES, R. van der. 2020. Digital Strategies in Education across OECD Countries: Exploring Education Policies on Digital Technologies. *OECD Education Working Papers*, 14(226), 1–46.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). 2020. *Global Situation* [online]. Geneva: WHO. [12. 3. 2022]. Dostupné z: [https:// COVID19.who.int/](https://COVID19.who.int/)
- ZDRÁHALOVÁ, S., JANIGOVÁ, E. 2021. The Use of Innovative Elements of Distance Education of Social Workers in Times of Extraordinary Measures – The View of Students. In: *EDULEARN21–13th Annual International Conference on Education and New Learning Technologies, July 5–6, 2021*. Spain: IATED, 4800–4805.
- ZDRÁHALOVÁ, S., KVĚTENSKÁ, D. 2021. *Jak se učí sociální pracovníci a sociální pracovníci v době koronavirové?* [online]. Brno: Sociální práce / Sociálna práca. [5. 3. 2021]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/jak-se-uci-socialni-pracovnici-a-socialni-pracovnice-v%E2%80%AFdobe-koronavirove/>



Sociální práce v zajetí koronaviru: případ programů pro osoby ve výkonu a po výkonu trestu odnětí svobody¹

Social Work Captured by COVID-19: The Case of Programmes for Prisoners and Ex-Prisoners

Jiří Mertl

Mgr. Jiří Mertl, Ph.D.² Zabývá se kriminologií, sociální spravedlností, kritickou sociální prací, sociální deviací a marginalizací. V současné době ho zajímá zejména sociální práce a poradenství s vězněnými a propuštěnými osobami, a to v ideových intencích kritické sociální práce, tedy jak strukturální a kulturní problémy ČR přispívají k vytváření a páchání kriminality a jak jí lze preventivně předcházet za pomoci sociálních a institucionálních změn.

Abstrakt

CÍLE: Analyzovat dopady pandemie koronaviru a vládních opatření na vykonávání sociální práce a poradenství s vězněnými a propuštěnými osobami z výkonu trestu. **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Studie čerpá ze zahraničních analýz, které se pomalu začínají objevovat a ukazují, že pandemie a opatření měly obecně zásadní vliv na vykonávání sociální práce a poradenství, včetně zmíněné oblasti vězeňství. Teoreticky je práce ukotvena v kritické sociální práci a kritické kriminologii. **METODY:** Polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky/pracovnicemi z NNO poskytující služby ve zmíněné oblasti a následná kvalitativní obsahová analýza rozhovorů. **VÝSLEDKY:** Pandemie a opatření znamenaly výrazný zásah do sociálních služeb a poradenství, zejména s ohledem na uzavření věznic, přesun přímé práce s klienty/klientkami do neosobního režimu a etická i profesní dilemata, která museli informanti/ky řešit. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Zkoumaný případ ukázal a potvrdil, že organizace působící ve zmíněné oblasti jsou hodnotově kulturně dobře nastaveny, když se pokoušely svoje služby neomezovat, a naopak je rozšiřovat a adaptovat se na nastalé podmínky, čímž studie přispívá do debaty, zda sociální pracovníci/pracovnice byli v době pandemie „právoplatnými“ členy/členkami tzv. první linie. Zároveň se ukázalo, že situace v některých případech zvýšila důvěru mezi věznicemi a vězeňským personálem na jedné straně a NNO zajišťujícími služby na straně druhé, na čemž lze stavět do budoucna.

Klíčová slova

COVID-19, kritická kriminologie, kritická sociální práce, vězeňství

¹ Tento článek vznikl v rámci projektu TERAPEUT-VTOS, který byl podpořen Technologickou agenturou ČR pod číslem TL02000205.

² Kontakt: Mgr. Jiří Mertl, Ph.D., NTC, Západočeská univerzita, Univerzitní 2732/8, 301 00 Plzeň; jir.mertl@gmail.com



Abstract

OBJECTIVES: The study is aimed at analysing the COVID-19 pandemic and measurements the Czech Government took to contain the infection in context of social work and counselling with inmates and ex-prisoners. **THEORETICAL BASE:** The theory of the study is based on slowly emerging studies from other social and political contexts. Critical social work and critical criminology were employed throughout the study. **METHODS:** Semi-structured interviews with social workers providing social services in the field were conducted as well as consequent qualitative content analysis of the responses. **OUTCOMES:** The Pandemic and measurement greatly influenced social services and counselling provided in the field, especially regarding the lockdown of prisons; the replacement of personal contact with clients with an impersonal (distance) substitutions was also a consequence as well as the ethical and professional dilemmas that social workers needed to deal with during those times. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** The values and culture of organisations providing services in the field are set up well, as the organisations strived to not limit their services and even to extend and adapt them to the circumstances. Thus, the study contributes to the debate on whether social workers were “proper” members of the so-called “front line” of responders. Also, in some cases, the situation improved trust between prisons and their personnel on one side, and organisations on the other, which could be a positive signal for the future.

Keywords

COVID-19, critical criminology, critical social work, prisons, re-entry

ÚVODNÍ VHLED DO PROBLEMATIKY

Pandemie koronaviru a vládní opatření, která byla cílena k omezení šíření této nákazy, ovlivnily do velké míry životy všech osob nejenom v České republice (ČR), ale také snad ve všech ostatních státech po celém světě. Debata o vlivu koronaviru a opatření na sociální práci v ČR je bohužel v područí obecnějšího trendu spočívajícího v dlouhodobém upozadování sociální práce ve veřejných debatách, takže doposud nebylo toto téma příliš analyzováno a diskutováno. A to i přes skutečnost, že pandemie i opatření měly (a stále mají) velký potenciál změnit nebo zcela ochromit sociální služby a poradenství a sociální práci obecně. Zároveň nebylo vždy úplně zohledňováno a oceňováno, že sociální pracovníci a pracovnice byli mnohdy v tzv. první linii, a byli tedy přímo ohroženi koronavirem. Debaty o tom, zda jsou terénní sociální pracovníci a pracovnice „právoplatnými“ členy zmiňované první linie, se však vedly také v zahraničí, což u nich vyvolávalo pocity deziluze a frustrace (Cheung, 2022).

Mezi nejčastěji zmiňované vlivy koronaviru a opatření jsou v zahraničních studiích zmiňovány etické problémy spojené s výkonem sociální práce a prohloubení již existujících strukturálních problémů. Etické problémy se týkají zejména problematiky, jak zajistit důstojné a efektivní poskytování služeb i během pandemie, kdy je kontakt tváří v tvář omezen. Problém prohlubování existujících strukturálních problémů souvisí s prizmatem kritické sociální práce, že bez řešení těchto problémů není možné marginalizovaným a jinak ohroženým skupinám pomoci. V době koronaviru se tyto problémy navíc prohloubily, neboť byla řada dalších podpůrných služeb, ale i institucí zavřena, ubyla pracovní místa a naopak se zvýšily náklady na živobytí a celkově se zvýšila nedůvěra a distres v mnoha společnostech. Zároveň s tím souvisí i přechod na vzdálené formy komunikace, skrze něž v řadě států začaly být sociální služby poskytovány a které jsou mnohem méně dostupné marginalizovaným osobám a skupinám, což v některých případech mohlo znamenat přerušování kontaktu a spolupráce s klientem/klientkou (Redondo-Sama et al., 2020; Mishna et al., 2021; Cheung, 2022). Větší využívání komunikačních technologií také



znamenal některé profesní a praktické problémy, například odbourávání hranic mezi sociální(m) pracovníkem/pracovnicí a klientem/klientkou, což v některých případech může zvýšit důvěru, ale samozřejmě to má také etické důsledky. Zároveň pro řadu sociálních pracovníků a pracovnic znamenalo využívání technologií znejasnění hranic mezi prací a volným časem, jelikož začali být v podstatě neustále k dispozici (Mishna et al., 2021).

V této studii bychom se nicméně chtěli věnovat specifickému segmentu sociální práce a poskytovaných sociálních služeb a poradenství, a sice těm, které jsou poskytovány ve výkonu a po výkonu trestu odnětí svobody neziskovými organizacemi. Zmíněná specifická spočívá ve skutečnosti, že dobrou a poměrně častou praxí je navázání kontaktu s klientem/klientkou již ve výkonu trestu a pokračování v této spolupráci po propuštění dané osoby. Propouštěná osoba má tedy jasnější představu, co bude následovat po opuštění věznice a na koho se může obrátit v případě, že chce řešit nějaký problém. Nicméně tento postup do velké míry závisí na ochotě věznic spolupracovat s neziskovými subjekty a vytvářet jim adekvátní podmínky pro výkon sociální práce, která je samozřejmě z druhé strany limitována právě vězeňskými podmínkami, jež mnohdy nedovolují realizovat postupy běžné mimo věznici, například plnohodnotně a bezpečně diskutovat o relapsu s uživateli a uživatelkami drog. Vzhledem ke skutečnosti, že věznice byly vždy mezi prvními institucemi, které se zavíraly a kam byl odepřen přístup veřejnosti, lze předpokládat, že tento samotný faktor výrazně ovlivnil poskytování služeb vězněným a propuštěným osobám.

Sociální práce a poradenství s vězněnými a propuštěnými osobami je přitom podle řady studií (například Belenko, 2006; Barry, 2007; Wallace et al., 2011; Doherty et al., 2014; Martin, 2018) i zkušeností zainteresovaných stran naprosto nutným faktorem pro zvýšení šancí na úspěšný návrat do společnosti. V opačném případě hrozí větší riziko páchaní další trestné činnosti a návrat do výkonu trestu.

V zahraničí existuje doposud limitovaný počet studií, které byly věnovány sociální práci ve vězeňství v době koronavirové pandemie. Většinou jsou cíleny na vězněné osoby a jejich prožívání uzavření věznic a nemožnosti návštěv blízkých osob nebo na popis opatření, která byla přijata ve vězeňských systémech pro zastavení nebo zpomalení šíření nákazy. Většina vězeňských systémů pak zvolila několik hlavních strategií, jak kontrolovat nákazu: distribuci ochranných pomůcek; testování personálu i vězněných osob; uzavření věznic veřejnosti a nahrazení osobního kontaktu určitou formou technologicky zprostředkovaného kontaktu; zastavení vzdělávacích a dalších programů pro personál věznic; rozdělení vězeňského personálu na dvě skupiny a zavedení směnného provozu, aby se tyto dvě skupiny nepotkávaly; omezení trestně-právních úkonů, včetně převozů do jiných věznic, projednávání podmíněného propuštění atd.; karanténu pro nakažené osoby a osoby podezřelé z nákazy; zmenšení počtu vězeňské populace skrze propuštění osob zavřených za banální majetkovou trestnou činnost a osob spadajících do rizikových skupin; a také vakcinaci v situaci, kdy již byla dostupná (Brennan, 2020; Caputo et al., 2020; Lindström et al., 2020; Pagano et al., 2021; Cingolani et al., 2021; Lockwood, 2021; Maycock, 2021; 2022; Norman, Ricciardelli, 2020; Suhomlinova et al., 2022). Tyto strategie však narážely na obecné problémy, které jsou s vězeňstvím často spojovány, a sice nevyhovující prostory věznic, které v podstatě znemožňují jakoukoliv izolaci nebo dodržování bezpečného odstupu; přeplněnost věznic; nedostatečné financování, což má za následek špatný technický stav věznic (například nevyhovující sanitární zařízení nebo telekomunikační infrastrukturu) a nedostatek kvalifikovaného personálu; a také špatný zdravotní stav (jak fyzický, tak duševní) vězněných osob ve srovnání s běžnou populací (Brennan, 2020; Caputo et al., 2020; Casey et al., 2021; Lockwood, 2021; Novisky et al., 2021; Suhomlinova et al., 2022). Propuštění osob pak naráželo také na ideologické rozpory a penální populismus, takže kritéria byla mnohdy nastavena tak restriktivně, že vyhovovala pouze velmi omezenému počtu osob, a k řešení problému tudíž nepřispěla (Brennan, 2020; Pagano et al., 2020; Norman, Ricciardelli, 2021), a to i naproti skutečnosti, že se jedná o účinný nástroj, jak zamezit šíření nákazy a ochránit zranitelné skupiny (Vest et al., 2021). V některých případech také vězněné osoby uváděly, že ve vězení nebyly dostupné ochranné pomůcky a mýdlo nebylo distribuováno bezplatně, ale bylo nutné jej zakoupit za cenu, která pro ně byla příliš vysoká (Suhomlinova et al., 2022).



Z výše zmíněných strategií bylo přitom nejvíce diskutováno uzavření věznic, které mělo často dalekosáhlé následky. V některých vězeňských systémech navíc nebylo uzavření věznic pojímáno pouze ve smyslu uzavření se před vnějším světem, ale také ve smyslu vnitřního uzavření, takže vězněné osoby byly drženy ve svých celách v podstatě celý den po několik měsíců, přičemž v jedné studii (Suhomlinova et al., 2022:284) informantka tuto situaci trefně popsala jako „vězení ve vězení“. Uzavření věznic se tak v podstatě rovnalo dlouhodobému pobytu na samotce, což samozřejmě zvyšovalo riziko negativního vlivu na duševní zdraví a také větší incidenci sebepoškozování a sklonů k sebevraždě. Vedle toho byly často zastaveny veškeré vězeňské programy, zaměstnávání, vzdělávání i rekvalifikace, takže vězněné osoby neměly ze dne na den v podstatě žádnou možnost seberealizace. Nicméně možná nejkritičtější bodem byla nemožnost vidět rodinu a blízké lidi, a to jak pro vězněné osoby, tak pro blízké lidi mimo věznic, pro něž nastala situace také byla silným stresorem (Brennan, 2020; Gray et al., 2021; Lockwood, 2021; Maycock, 2021; 2022; Suhomlinova et al., 2022). Například ve skotských, anglických, velšských a severoirských věznicích se absencí kontaktu s blízkými lidmi pokoušeli kompenzovat distribucí mobilních telefonů a zřizováním video-hovorů, nicméně v anglickém případě bylo kritizováno, že se tak děje ve velmi malém měřítku, které neodpovídalo poptávce (Brennan, 2020; Casey et al., 2021; Gray et al., 2021). Ve Švédsku, pod tíhou několika menších incidentů, kdy vězněné osoby odmítly dodržet pravidla stanovená po uzavření věznic, zavedly pro uklidnění situace bezplatné telefonáty po Švédsku a dotované ceny hovorů do zahraničí (Lindström et al., 2020). Nicméně telefonáty zcela nenahradily kontakt tváří v tvář a neodbouraly obavy a distres u vězněných osob ani jejich blízkých. Navíc se objevily obavy vězněných osob z nákazy koronavirem z nedostatečně čistěných telefonních sluchátek, která začala být v permanenci v podstatě přes celý den a mluvilo do nich velké množství osob (Lockwood, 2021; Maycock, 2022). Celkově se pak zdravotní péče, která obecně ve vězeňství není na adekvátní úrovni, začala vlivem uzavření věznic zhoršovat, respektive zdravotní péče týkající se fyzických problémů byla nedostupná úplně a péče o duševní zdraví v některých případech přešla do dálkové formy (telemedicíny; Suhomlinova et al., 2022). Důležitým faktorem, který byl klíčový pro zvládnutí situace ve věznicích, byl postoj a atmosféra vytvářené ze strany vězeňského personálu (Gray et al., 2021). To přitom není překvapivé, neboť řada studií (například Beech, Hamilton-Giachritsis, 2005; Harding, 2014; Blagden et al., 2016) ukazuje, že klima ve věznicích do velké míry ovlivňuje motivaci vězněných osob participovat na vězeňských programech a zároveň zvyšuje kvalitu a úspěšnost těchto programů. V tomto ohledu byla zmiňována zejména adekvátní komunikace a podpora ze strany personálu vytvářející otevřený a transparentní vztah s vězněnými osobami, který slouží jako prevence před zhoršováním duševního zdraví a nepokoji (Gray et al., 2021; Maycock, 2022). V některých případech ovšem věznic a jejich personál komunikaci nezvládaly a dostatečně s vězněnými osobami neprobíraly nastalou situaci a případné další kroky, které bude věznic dělat, případně širší společenskou situaci, o níž neměly vězněné osoby vůbec žádné informace, což se pak odráželo v jejich větší nejistotě a neklidu (Maycock, 2022; Suhomlinova et al., 2022). Některé vězněné osoby si na chování personálu stěžovaly a poukazovaly na skutečnost, že nedodržuje pravidla, zejména s ohledem na ochranné pomůcky a jejich využívání, které si sám nastavil, čímž ohrožuje svoje okolí (Suhomlinova et al., 2022).

Norman a Ricciardelli (2021) pak nabízejí pohled kanadského vězeňského personálu, pro nějž nastala situace byla také velmi těžká, jelikož se k již tak náročnému zaměstnání přidaly ještě podmínky vytvořené opatřením proti šíření nákazy. Takže se personál dostal mezi dva mlýnské kameny, kdy musel dohlížet na chod věznic a zároveň pečovat o sebe a své blízké. Konkrétně pak bylo pro personál, který měl na starosti sociální práci s vězněnými osobami, obtížné realizovat práci z domova, která v podstatě rozbila jakoukoliv přímou práci a znásobila administrativní úkony, přičemž informanti/ky z tohoto výzkumu měli pocit, že jsou neustále v tomto ohledu k dispozici, byť někteří z nich také kvitovali, že mohou v klidu dokončit nutnou administrativu, aniž by je někdo rušil, jak je tomu běžné ve věznicích. Problémem byl také zavedený směnný provoz, který



znamenal, že se některé osoby z vězeňského personálu nepotkávaly a nemohly si tak efektivně předávat různé informace, což omezovalo provoz a realizaci některých základních úkonů.

Situaci propuštěných osob blíže analyzuje v podstatě pouze jedna studie (Casey et al., 2021), která nabízí pohled na podmíněné propuštění a probační dohled v době koronavirové pandemie ve Skotsku, přičemž je nutné dodat, že skotská probační služba a probační úředníci a úřednice vnímají svoji práci v intencích sociální práce a příslušných hodnot, nikoli jako represivní dohled. Probační úředníci/úřednice, respektive sociální pracovníci/pracovnice pracující ve skotské probační službě, reflektovali zejména omezení nebo úplně vypuštění kontaktů tváří v tvář, které podle nich tvořily jádro jejich práce. Tyto kontakty byly nahrazeny komunikací skrze telefon, což ale nebylo pro osoby pod probačním dohledem dostatečné. Dalším velkým problémem byla pro propuštěné osoby skutečnost, že většina interakcí přešla do elektronického módu, což je obecně problém spojený s vlivem prizonizace, ale během pandemie se tato propast prohloubila do té míry, že u některých osob hrozilo naprosté odříznutí a vyloučení. Na druhou stranu bylo v rámci studie zjištěno, že u některých propuštěných osob byla koronavirová pandemie příležitostí, jak si uspořádat svůj život, například v případech uživatelů/uživatelek drog, které vlivem uzavření společnosti a omezení interakcí zpřetrhaly také svoje dřívější toxické vztahy.

Reflexe ze strany sociálních pracovníků a pracovnic, až na výjimky výše (Casey et al., 2021; Norman, Ricciardelli, 2021), schází, proto bych rád přispěl k vyplnění této mezery a poskytl pohled sociálních pracovníků a pracovnic realizujících sociální práci s osobami ve výkonu a po výkonu trestu. Základní výzkumnou otázkou této studie tedy bude, jak koronavirus a vládní opatření na zpomalení nebo zastavení šíření tohoto onemocnění ovlivnily poskytování sociálních služeb a poradenství osobám s trestní zkušeností, a to z pohledu sociálních pracovníků a pracovnic.

TEORETICKÉ UKOTVENÍ STUDIE

V rámci studie jsme na data neaplikovali žádnou konkrétní teorii nebo teoretický koncept, nicméně v rámci analýzy jsme k problematice přistupovali z pozice kritické sociální práce a kritické kriminologie. V rámci obou přístupů hraje hlavní roli strukturální pohled na sociální problémy a vytváření adekvátních podmínek pro jejich zmírňování a řešení. V případě kritické sociální práce je hlavním tématem zejména skutečnost, že pokud ve společnosti existují strukturální problémy, které jsou systematicky produkovány a neřešeny, pak má individuální sociální práce do jisté míry omezené možnosti, jak pomáhat a navracet osoby do běžného života. Tato pomoc může být v některých případech i neefektivní a může přijít vniveč, pokud se dané osoby, s nimiž je spolupracováno, vracejí do nefunkčního prostředí nebo marginalizované sociální pozice, z níž je velmi komplikované se dostat bez adekvátních systémových změn. Vedle toho jsou dalšími dvěma zásadními tématy také dvojí typ participace. První se týká sociálních pracovnic a pracovníků a jejich možností podílet se na utváření sociální a jiných politik jakožto expertek a expertů, kteří mají unikátní erudované a podložené poznatky z terénu. Druhá se týká přímo klientek a klientů, kteří by měli být do procesu sociální práce vtaženi a měli by se co nejaktivněji podílet na její realizaci a také být rovnocennými partnerkami a rovnocennými partnery sociálním pracovnícům a pracovníkům (mocenská disproporce by tedy měla být minimalizována a úplně odrušena; v češtině více například Janebová, 2018; anglicky pak například Bailey, Brake, 1977; Cannan, 1977; Ferguson, Woodward, 2009). Kritická kriminologie následně strukturální problémy pojímá z hlediska prevence a následného řešení transgrese zákona, kdy kriminalita je v tomto pojetí produkována sociálními problémy a marginalizací, což znamená, že je pro snížení páčání trestné činnosti a případné recidivy potřeba primárně řešit právě strukturální problémy, nikoli osoby, které spáchaly trestnou činnost. Základní ideou je tedy skutečnost, že samotné vytvoření férovějších a důstojnějších podmínek (zejména materiálních) povede ke snížení využívání kriminality jako copingové strategie, jak se vyrovnat s chudobou a marginalizací obecně (například Taylor et al., 1975; DeKeseredy, 2011; Young, 2011).



V rámci této studie budeme následně sledovat zejména strukturální hledisko a podmínky vytvářené pro sociální práci s vězňenými a propuštěnými osobami, a jak do těchto podmínek zasáhl koronavirus a zmíněná vládní opatření.

DATA A METODOLOGIE

Při psaní této studie jsem vycházel z dat, která byla vytvořena v rámci výzkumného projektu TERAPEUT-VTOS, který byl primárně zacílen na odborný personál ve věznicích po celé ČR, a jeho reflexi odborné práce realizované s osobami ve výkonu trestu. Součástí tohoto projektu byly od počátku i rozhovory se sociálními pracovníky a pracovníci z neziskových subjektů, protože se mnohdy klíčově podílejí na odborném zacházení s vězňenými osobami již ve výkonu trestu, a věznice s nimi v některých oblastech (typicky užívání drog) poměrně intenzivně spolupracují, jelikož nemají vlastní kapacity a dovednosti. V době psaní a v prvním roce realizace projektu samozřejmě nebylo známo, že v ČR a ve světě propukne pandemie koronaviru, nicméně než jsme se v rámci projektu dostali k rozhovorům se sociálními pracovníky a pracovníci, v ČR propukla první vlna nákazy a s tím spojených opatření. Všichni sociální pracovníci a pracovníci tedy měli s opatřeními a omezeními zkušenosti a mohli je dobře v rámci rozhovoru reflektovat. Zároveň to byl i pro nás prostor v rámci projektu do rozhovorů zahrnout koronavirus a jeho vliv na výkon sociální práce a poradenství jako jedno z relevantních témat, na něž se chceme v rámci rozhovorů ptát.

Samotný vzorek byl sestaven z organizací, které byly často zmiňovány přímo odbornými zaměstnanci a zaměstnankyněmi ve věznicích, že s nimi spolupracují na realizaci programu odborného zacházení s vězňenými osobami. Po realizaci rozhovorů s těmito neziskovými subjekty bylo analyzováno, kde jsou situovány, kde poskytují svoje služby a do jakých věznic dojíždějí. Na základě toho byly vytipovány regiony, které byly ve vzorku podreprezentovány nebo nereprezentovány vůbec, a osloveny další neziskové subjekty, které v těchto regionech působí. Pro vzorkování tedy bylo využito cíleného postupu založeného na geografickém klíči a konkrétních věznicích, kde subjekty působí. Vzorek tedy nakonec obsahuje 17 neziskových organizací, ze všech krajů ČR, vyjma Zlínského, který je v rámci vězeňství určitým unikátem, neboť je to jediný kraj v ČR, který nemá věznic. Nicméně oněch 17 neziskových subjektů svými službami pokrývá všechny kraje ČR, tedy i Zlínský. Z těchto 17 organizací nakonec s rozhovorem souhlasilo 30 sociálních pracovníků a pracovník, kdy: 11 z nich poskytovalo drogové poradenství a terapie; šest sociální poradenství; šest sociální poradenství v kombinaci s dluhovým poradenstvím; čtyři dluhové poradenství; jeden kombinaci dluhového, kariérního a právního poradenství a navíc terapeutický program zaměřený na chování; jeden kariérní poradenství kombinované s pomocí zprostředkovat zaměstnání a ubytování; a jeden informant se podílel na provozu azylový dům. Věkové rozmezí informantů/informantek bylo mezi 27 a 60 lety (průměr 38,5 roku; medián 38 let) a délka zkušenosti s poskytováním služeb vězňeným a propuštěným osobám se pohybovala mezi třemi měsíci a 22 lety (průměr přes šest let; medián přes čtyři roky).

Rozhovory byly realizovány v období od září 2020 do dubna 2021, přičemž témata rozhovorů se týkala zkušeností sociálních pracovníků a pracovník s poskytováním služeb osobám ve výkonu a po výkonu trestu, zkušeností s věznicemi, kam dojíždějí, a reflexe sociální pozice osoby, která je propuštěna z výkonu trestu. Jak již bylo řečeno, k těmto tématům ještě přibyl vliv koronaviru na poskytování služeb, který budeme prezentovat v této studii. Všechny rozhovory byly přepsány a následně zpracovány a analyzovány za pomoci počítačového programu MAXQDA, který umožňuje poměrně rychle a efektivně zpracovat větší množství dat a připravit je na analýzu. Kódování rozhovorů probíhalo na několika úrovních v několika cyklech, jak podrobněji popisují například Kathy Charmaz (2006) nebo Johnny Saldaña (2009). Proces kódování byl veden metodou kvalitativní obsahové analýzy, jak ji charakterizuje Philipp Mayring (2000), takže kombinací deduktivního a induktivního přístupu. Takže v rámci prvního cyklu kódování byly



rozhovory zpracovány s ohledem na předem stanovená témata ve scénáři rozhovoru a v dalších cyklech byla tato velká témata dále induktivně upravována, rozbíjena na menší a cílenější témata a seskupována a rozdělována podle významu a obsahu.

ZJIŠTĚNÉ POZNATKY

Informanti a informantky obecně reflektovali vliv koronaviru a vládních opatření v intencích dvou větších témat: (1) vliv na chod jimi realizovaných vězeňských programů a kooperaci se spolupracujícími věznicemi a (2) proměna následné práce s propuštěnými osobami. V další části studie budou obě hlavní témata blíže popsána a analyzována. Větší témata jsme následně rozdělili do několika menších kategorií:

- Vliv na vězeňské programy a kooperace s věznicemi.
 - Uzavření věznic a vliv na sociální práci.
 - Zhoršení situace u vězňených a propuštěných osob.
 - Korespondence jako nástroj komunikace.
 - Implementace Skypu pro komunikaci s věznicemi a vězňenými osobami.
 - Různorodé a nepřehledné fungování věznic.
- Proměna následné práce s propuštěnými osobami.
 - Přizpůsobení poskytované sociální práce.
 - Zhoršení situace klientů a klientek.

Vliv na vězeňské programy a kooperace s věznicemi

Uzavření věznic a vliv na sociální práci

Nejčastěji (celkem 28 informanty/informantkami) byla v rámci tohoto tématu akcentována skutečnost, že věznice byly během koronavirové pandemie zavřené a vstup do nich byl omezen i pro neziskové subjekty, které tak nemohly mít kontakt s klienty a klientkami a plně realizovat práci s nimi. Dobře danou situaci dokumentuje Radan³:

Jo, na ty naše služby to má poměrně zásadní vliv, protože my odhadem prostě nějakých 80, možná i trochu více procent práce tak děláme prostě při osobních návštěvách ve věznicích. Jo, máme navázanou spolupráci s přibližně 10 věznicema, s každou máme domluvenou nějakou frekvenci dojíždění, jo, nějaký čas a počet klientů, který tam můžeme vidět při těch návštěvách. A vlastně na jaře od nějakého 13. března, myslím, prakticky až do 1. července byly ty věznice pro návštěvy externích subjektů uzavřeny, a téma externíma subjektama se myslí i naše služba. Jo, takže tam vlastně jsme nemohli pracovat tou terénní formou a vyjít do věznic, a teď vlastně ta situace na podzim se zopakovala, takže znova věznice jsou uzavřené, teďko už i z rozhodnutí vlády, a vlastně čekáme na to, jestli a kdy se ty věznice otevrou, a jakoby jak je taky kolem toho velká nejistota, snažíme se kolem toho jednat jak na individuální rovině s téma konkrétníma věznicema, kam dojíždíme, tak i prostřednictvím Asociace nestátních organizací, případně Asociace organizací v oblasti vězeňství [...].

Nejistota, kterou Radan zmiňoval, byla tematizována u více informantů/informantek, přičemž problematizovány byly nejenom neočekávané kroky vlády a stále se měnící opatření, ale také nekomunikace ze strany jednotlivých věznic, které se v některých případech naprosto odmlčely a neodpovídaly na pokusy o komunikaci ze strany sociálních pracovníků a pracovníc. V některých případech se podařilo udržet kontakt s odborným personálem ve věznicích, ale ten nebyl o ničem informován, takže se informanti/tky nedozvěděli žádné informace. Jak poukazuje Rozálie, často byla v jejím případě předmětem komunikace spíše podpora personálu a udržování důvěrného kontaktu:

³ Jména byla pseudonymizována kvůli ochraně integrity informantů a informantek.



Do toho samozřejmě i ten personál, kterej upadl a je ho málo, tak je podrážděnej, je to tlakový pro všechny strany. Takže to je fakt jako náročný. A všímám si, že je to i o nějaký jakoby podpoře teďkon vzájemný i s těma kolegama, protože si prostě píšeme a vzájemně se podporujeme, abychom to zvládli a samozřejmě si přeju lepší časy.

Uzavření věznic tak nejenom ztěžovalo výkon sociální práce a poradenství, ale potenciálně narušovalo i dobré vztahy, které byly s věznicemi a vězeňským personálem složitě vybudovány během předchozí činnosti.

Uzavření věznic, nejistota a narušení spolupráce měly následně zcela konkrétní dopady. Klauďie například zmiňovala úbytek klientů a klientek:

[...] určitě bylo méně [...] klientů za minulý rok než určitě předminulý rok. Protože jsem nemohla do těch věznic jezdit. A neměla jsem kde získat ty nové klienty, protože mi většinou sami od sebe nenapiší, že mají zájem o službu. Pár lidí určitě napsalo, ale určitě jako tím menším počtem těch nových klientů.

Úbytek byl způsoben rozbitím dobré praxe, kdy si neziskové subjekty nejdříve nakontaktují přímo ve věznicích potenciální klienty a klientky, aby s nimi následně pracovaly po propuštění. Vězněné osoby si během osobního kontaktu vybudují důvěrnější vztah k sociálnímu pracovníkovi/pracovnici a mají lepší povědomí a jsou lépe připraveny na následnou práci po propuštění. Zároveň se tím zvyšuje šance, že vůbec vyhledají pomoc i po propuštění.

V rámci rozhovorů pak také tři informanti/tky uvedli, že zhoršení clientské práce nepocítují, přičemž Rozálie uvedla i nějaká pozitiva, která situace přinesla:

[...] naučili jsme se daleko rychleji dejme tomu pojmenovávat to, co potřebujem. To nám asi dost jako pomohlo, že už to nejsou, dřív jsme byli zvyklí i na takový jako obecnější jakoby plky, teďko nám ten čas samozřejmě trochu donutil víc specifikovat a víc si říkat, co potřebujem konkrétně od sebe, protože toho času jsme obě strany jsme měly méně [...] Ať u odsouzených, tak i vzájemně u sebe.

Rozálie nicméně měla s vězeňským personálem velmi dobré vztahy (ze vzorku osob, s nimiž byly provedeny rozhovory, nejlepší), takže zmíněnou „optimalizaci“ pracovních vztahů nebyla úplně běžnou praxí.

Zhoršení situace u vězněných a propouštěných osob

Dalším problémem bylo samozřejmě samotné omezení přímého kontaktu a práce s klienty a klientkami, které velmi názorně charakterizovala Denisa a Alena:

*No, já sama za svoji osobu si myslím, že to bude dost problematický, protože člověk někde skončil, vybuřoval si nějaký vztah s tím klientem a ty tři měsíce je opravdu dlouhá doba, jo? To se všechno tak jako utlumí, rozmělní, rozplizne do všech stran, a teď aby člověk začínal znova anebo aspoň osvěžil všechny ty věci, který jsme probírali před tím, že to je fakt problém, no (Denisa).
Takže já prostě s těma lidma jako nemůžu bejt v kontaktu, i když bychom jako obě strany chtěly, což je jedna věc. A to prostě samozřejmě je jako klíčový, protože jako můžem si s těma klukama psát dopisy, ale není to úplně ono, že jo (Alena)?*

Omezení osobního kontaktu tak přímo zhoršovalo situaci vězněných a propouštěných osob, neboť byly do jisté míry narušeny důvěrné vztahy a také tok a kvalita poskytovaných informací, což znesnadňovalo práci ve výkonu trestu a přípravu na propuštění. Podobně zhoršení podmínek pro vězněné osoby přitom akcentovalo 20 informantů/informantek. Zhoršení situace pro klienty a klientky však nebyla vnímána jenom v intencích vězeňských programů a jejich (ne)funkčnosti, ale také obecně z hlediska duševního zdraví vězněných osob:

Jako je to myslím si, je to pro ně hodně náročné. Tím, že veškeré návštěvy zakázané, teď se s tím, že jo, šachovalo. Pak tam jako nemohli vůbec, pak někde bylo Skype, někde nebyl Skype, potom zase mohli jenom s jedním děckem do čtrnácti nebo do patnácti let, teď už nevím, jo. A když to byl klient, kterej má osm dětí, tak jako si má vylosovat, které má nejradší, že. Tak jako asi, asi si to musí hodně prožívat. A i pro nás je takové náročné. Protože ty dopisy, které posílají, tak jsou. Jako jde to, jde to cítit, no, že toho mají už plné kecky (Milena).



Jak poukazuje Milena, ke zhoršení klientské práce i duševního zdraví vězňů osob přispívala pochopitelně i absence kontaktů a návštěv, ale také v podstatě nemožnost využít jiné komunikační alternativy, například dopisy nebo telefonáty, jelikož na to vězňové osoby neměly peníze, vyjma specifických situací (viz dále). Tuto náročnou a frustrující situaci pak potvrzuje i vzpoura ve věznicí Bělušice, která se odehrála 30. a 31. října 2020 kvůli obavě vězňů osob z nákazy koronavirem a vymyšlené kolující informaci, že moravské věznice hromadně propouštějí vězňové osoby na svobodu.

Korespondence jako nástroj komunikace

Zmiňovaná dopisní korespondence přitom byla nejčastěji využívanou metodou komunikace s vězňovými osobami (zmiňovalo ji 20 informantů/tek). Nicméně řada informantů/tek uváděla, že korespondence má řadu limitů, které shrnul Radan:

Takže tedko, co musíme dělat, tak je rozvíjet distanční formy poskytování služby, to znamená korespondence, [...] je to nástroj, kterej něco umožňuje, ale má taky spoustu prostě nedostatků. Spousta lidí nebo hodně lidí jako není zvyklých si psát. Každěj nedokáže formulovat ty věci na papír, jo, jsou tam velký prodlevy mezi téma odpověďma, není to pružný, takže jako využitelný částečně ano, snažíme se o to.

Problémem pak také byla skutečnost, že korespondence stála vězňové osoby peníze, které mnohdy jednoduše neměly, a to i kvůli skutečnosti, že přišly o zaměstnání ve výkonu trestu, protože se často rušilo zaměstnávání na venkovních nestřežených pracovních místech. Někteří informanti/ky se tento nedostatek snažili kompenzovat domluvou s odborným personálem ve věznicích, že si vzájemně budou přes mail posílat naskenované dopisy, přičemž odborní pracovníci a pracovníce je pak od sociálních pracovníků a pracovníc předávají vězňovým osobám. Tato spolupráce ale fungovala pouze v případech, kdy mezi oběma stranami panovala velká míra důvěry a ochoty dělat určitou práci navíc.

Řada informantů/tek pak uváděla, že jim skokově narostla korespondence, a tudíž i penzum administrativní práce, kterou museli dělat. V jednom případě informantka Zita poukazovala, že korespondenční kontakt ulehčil jejich klientům a klientkám žádost o vstup do jejich služby, čímž se jim náhle zvýšil počet osob, jimž začali služby poskytovat. Opačnou zkušenost pak měla Svata, která uváděla, že ačkoliv vězňovým osobám poskytli známky, papír i obálky, neměly o písemný kontakt příliš zájem.

Implementace Skypu pro komunikaci s vězňovými osobami a vězňovými osobami

Velkým zlomem v tomto ohledu bylo plošné zavádění Skypu a online komunikace obecně v rámci vězeňského systému, které nakonec v mnoha případech zásadně, i když ne zcela rovnocenně, kompenzovalo nemožnost osobních interakcí. Náznorně pozitivní ohlas verbalizovala Svata:

A jako ta kontinuita, no, tedko přes ty Skypy, nějak jsme jako si zrovna říkali, že se nám to daří. Že máme pravidelně, že jako je to fajn, že konečně s něma můžeme zase začít tvořit nějaký třeba jako nevíme individuální plány, [...] nějak se posunovat, no. [...] díky tomu Skypu, no, jako jo, že ten je hrozně důležitěj, no. A jinak vlastně kdyby to se nám nepodařilo vyjednat s téma věznicema, tak je zase mrtvo a zbyly by nám dopisy.

Důležitým prvkem byla i skutečnost, že skypová komunikace nevyžadovala žádné finanční prostředky ze strany vězňů osob a mluvené slovo jim také bylo bližší formou komunikace.

Nicméně i Skype doprovázely výrazné problémy. Jedním z nich byla technická infrastruktura některých věznic, která měla za následek, že nebylo možné skypovat kvůli internetovému připojení, které bylo příliš pomalé. Dalším problémem byl vězeňský režim, který komplikoval realizaci online rozhovorů pro vězeňský personál i sociální pracovníky a pracovníce z neziskových subjektů:

Zvažovali jsme to [skypování] s, ted' už vám neřeknu úplně přesně se kterými věznicemi, nicméně neklaplo to z důvodu toho, že vlastně ten zaměstnanec by tam musel sedět celý den s těmi klienty. A že prostě personálně tedka odpadali všichni, že jo, střídali se tam všelijak. Půlka



vlastně vězeňského personálu si stejně lehla s korunou a teď to tam jako lepili. Takže jako ta snaha tam byla, ale prostě nešlo to, no (Milena).

[...] pokud to bude jako skypeová komunikace, která bude s dozorem. Protože oni si to trochu představují, tak se v žádném případě nemůže jednat. Prostě poradenský a terapeutický schůzky jsou soukromý. [...] 75 % služeb neposkytujeme tímhle způsobem a poskytovat nebudeme (Dobromysl).

Milena naráží na režim zavedený v některých věznicích, které se rozhodly, že u všech hovorů musí být zaměstnanec/zaměstnankyně dané věznice, aby nedocházelo k nepovolenému kontaktu. To bylo vyčerpávající pro personál, neboť ke své agendě ve věznicích zároveň musel poslouchat denně hodiny cizích online rozhovorů. Zároveň, jak poukazuje Dobromysl, přítomnost zaměstnance/zaměstnankyně narušovala důvěrnost a bezpečnost daného kontaktu a neumožňovala plnohodnotně využívat interakci k práci s klientem nebo klientkou, zejména v oblastech, kde se jednalo o potenciálně velmi citlivé informace, typicky týkající se užívání drog. Někdy však vězeňský režim nabízel i úsměvné restriktce, jak poukazuje Xénie:

Zajímavý je, že nemaj vězňové k dispozici myš, takže když nám ten Skype spadl, tak on musel zavolat ostrahu, aby mu přinesla myš a takový a přijala ten hovor, tak to mi přišlo takový jako vtípny.

Vedle těchto problémů se však také ukázalo, že Skype a online komunikace není pro některé typy služeb úplně vhodným nástrojem, jak vypověděl Tadeáš:

Bobužel jako trpělo tím strašně moc to dluhový poradenství, protože to se moc nedá dělat po Skype, jo. Tam zase samozřejmě jsme narazili na ty technický možnosti, protože když potřebujete, aby vám oni ten dopis ukázali, tak tam s tím bude před tou kamerou kroutit, to tam nevidíte nic, že jo. Takže v tomhle to asi bylo hodně omezený.

Zavádnění Skypu však mělo vliv na sociální práci a poradenství obecně, neboť někteří informanti/čky poukazovali, že díky online rozhovorům už nejsou tolik vázáni na nutnost fyzicky do věznice dojet a tam následně pracovat s vězňenými osobami a čas strávený cestou mohou věnovat přímé klientské práci, a to navíc ve více věznicích, než by byla jejich kapacita za běžného režimu. To se na první pohled jeví jako pozitivní posun (a v některých kontextech a situacích také je), nicméně Karel poukazuje i na stinnou stránku této proměny:

[...] už se těšíme na ten přímý kontakt, pochopitelně, protože jsme taky zjistili, supervizně, že když ten Skype kontakt teď ta možnost je, tak vlastně pracujeme víc v tý přímý práci. Jak se tam nemusí jet, tak v jeden den můžete být ve [věznic] i v [jiná věznic] jako, jo, to je jako taková nevýhoda, ale, teda výhoda, ale zároveň pro nás nevýhoda, protože si na sebe upletem jako oprátku, no.

Karel naráží na nárůst počtu klientů a klientek, s nimiž teoreticky i prakticky mohou pracovat, ale také na potenciální vyhoření v důsledku zdánlivě neomezených kapacit, které ovšem omezeny jsou, jenom to není úplně patrné.

Různorodé a nepřehledné fungování věznic

Obecně se pak tématem dopadu na vězeňské programy prolínalo různorodé a nepřehledné fungování věznic (viz třeba Mertl, 2021; (Mertl, Bareš, 2020), takže co šlo v jedné věznic, bylo v jiné naprosto nerealizovatelné. Takto například Běta vyprávěla, že během „letního okna“ v roce 2020, kdy byla řada opatření oficiálně zrušena, do některých věznic jezdit šlo a do některých se v rámci svojí služby vůbec nedostala:

[...] přestože bylo to okýnko, kdy se dalo otevřít. Takže my jsme se třeba jako do některých věznic vůbec ani neměli jako šanci vrátit, protože prostě byly zavřeny celou dobu a pak se vlastně zase znova zavřely oficiálně. Takže někde jsme se jako nevrátili vůbec.

Zatímco Radka měla diametrálně odlišnou zkušenost:

Fakt jsem nechodila třeba já nevím, dva měsíce tý karantény všeobecný, to bylo úplně jako jasný, ale pak jsem okamžitě dostala jako možnost chodit.



U některých sociálních pracovníků a pracovnic tato situace vyvolávala mírné frustrace:

No, na jaře to bylo peklo, protože to prostě... Jako na to, jak to vězeňství je instituce taková až jako totalitní trochu, tak oni neměli žádnou koncepci. Každá věznice si to dělala úplně jinak. Nikdo nám nebyl schopnej poskytnout informace, ani generální ředitelství, jako to byl totalitní bordel. Vůbec nechápu, jak takovádle instituce může takhle jednat (Elena).

Tyto frustrace pak mohou být podníceny i různě nejednoznačně vymezenými procesy, například ve smyslu, koho ještě do věznice pustit a koho ne, jak poukazuje Cecilie:

Anebo třeba nám byl potom jakoby vstup odepřen, když začala tady ta vlna, ale třeba osoba, pracovník jakoby řekněme konkurenční organizace, který je ale zároveň i duchovním, tak tam mohl chodit dál, jenom protože byl ještě k tomu jako duchovní, no. Tak nějak mi to jako hlava nebere [...].

Ačkoliv je jasné, že určité regionální jinakosti jsou nevyhnutelné, absence jednotnější kultury a koordinovanějšího postupu v některých záležitostech je negativním jevem, který vytváří rozdílné podmínky pro vězněné osoby. Rozdílné podmínky pak mohou být značně neférové, jelikož to znamená, že některé osoby mají lepší přístup k programům a obecně lepší možnosti pro rehabilitaci a některé osoby mají ztížený nebo prakticky nemožný přístup k těmto programům a horší možnosti. Vězněné osoby mají přitom minimální vliv na své umístění v konkrétní věznici, většinou skrze žádost o přemístění do jiné věznice, nicméně tato varianta je značně limitující, jelikož je závislá na adekvátních znalostech vězněných osob ohledně podmínek v jednotlivých věznicích, jimiž nedisponují.

Proměna následné práce s propuštěnými osobami

Prizpůsobení poskytované sociální práce

Nejvíce informantů/tek (12) zmiňovalo, že museli koronavirové situaci, opatřením a také zajištěním bezpečnosti sobě i klientům/klientkám přizpůsobit průběh poskytování sociálních služeb a poradenství a sociální práce obecně. Některé organizace k tomu měly lepší možnosti, například z hlediska vyčlenění prostor apod., takže si mohly dovolit poměrně „velkorysé“ změny, které ale minimálně zasahovaly do poskytování a kvality služeb. Takový příklad uvádí Edmund:

Takhle, z naší strany kontakt možný je, máme vyhrazenou jako speciální místnost, [...] která je zařízena pro jako normálně face to face kontakt, [...] máme normálně jako přepážky plexisklový, dezinfekce v podstatě, je tam zajištěnej odstup, dá se sedět u stolu, ale každé sedí, ta místnost je celkem dlouhá, takže sedí, vlastně se sedí jako v odstupu přes ty přepážky a baví, baví se jako, a uprostřed je stůl, kde se předávají ty dokumenty, který se teda ještě jako dezinfikují, jsou v deskách většinou. Jakoby a na kontakt je vyhrazeno 15 minut vždycky jako s tím klientem, hodně věci se děje po telefonu, s částí z klientů se v podstatě dá jako normálně tady, že jo, Skype, videohovor, mail, ale jakoby takhle, velká, velká většina klientů v podstatě je ráda, že má mobilní telefon, jo, takže jakoby a vlastně často na něj nemá ani kredit, takže prostě je to, je to tak, že s těma klientama jako hodně, hodně jim voláme, hodně po telefonu.

Pro některé služby to ale znamenalo daleko větší komplikace, jak poukazuje Mirka:

A setkávání teda s klientama. Protože my vlastně, jak jsme terénní, nemáme žádný prostory, tak jsme většinou využívali, já nevím, nějakou kavárnu nebo vestibul na městském úřadě a tak, a teď není kam jít. A v zimě stát na ulici, to není úplně... Do auta si taky každýho nevezmu, to je taky blbě. Takže tímde to bylo takový jako ztížený.

Obecně informanti/tky vyprávěli, že kontakt s klienty/klientkami přecházel do neosobní formy a ve větší míře se začaly využívat mobilní telefony jako hlavní komunikační prostředek, přičemž osobní setkání bylo na uvážení každého pracovníka nebo pracovnice, zda je takový kontakt nutný pro plnění zakázky. Jak výše uvádí Mirka, ale také o tom mluvila například Cecilie, osobní kontakty se pak přesunuly spíše do veřejných venkovních prostor, kde bylo riziko přenosu v té době minimalizováno, což ovšem bylo možné jenom do určité míry kvůli počasí a snižujícím se teplotám. Některé služby tak byly omezeny, což názorně popisuje Františka:



A měli jsme jednou týdně otevřeno takzvané krizové okénko. Ale poradci byli s těma svejma stávajícíma klientama v kontaktu přes telefon. Takže není to tak, že bysme úplně jako zavřeli, ale omezil se osobní kontakt a přešlo se hodně na maily, na telefony. A i jako v takové té proaktivní verzi. Že jsme nečekali, až se nám klienti ozvou, ale poradci sami ty klienty jako obvolávali, jak se mají, co se děje a tak dále. A krizové okénko jsme měli otevřené jednou týdně hlavně pro lidi, kteří jsou třeba čerstvě po propuštění.

Oproti výpovědi Františky pak osm informantů/tek uvádělo, že se snažili služby neomezovat a neměnit jejich průběh, protože jejich fungování vnímali jako klíčovou věc v nastalé komplikované situaci. To platilo zejména pro osobní kontakt, který z jejich pohledu byl klíčovým faktorem při práci s propuštěnými osobami (zajištění samozřejmě probíhalo za adekvátních hygienických pravidel, tedy využívání dezinfekce a ochranných pomůcek). Radka dokonce uváděla, že v případě jejich služby vykazovali větší indikátory, než bylo obvyklé, což bylo možná dáno i jejím velmi obětavým přístupem:

A i já jsem byla rozhodnutá, že jako prostě nízkoprahový služby prostě v těchhle krizích nemaj jako zavírat, jo, že prostě jako maj naopak jít naproti, takže já jsem vyjednala s policií, že klienti naši v době, kdy se nemá vycházet, budou vycházet, že sem choděj z hlediska jako hygieny, že sem choděj na výměnu, že to je prostě špatně, pokud jim tohle zakážem. A my tady máme výměnný okno dole, takže jsme schopný dělat tu výměnu i vlastně přes okno jako vypadá to tak jako že jo, v nemocnici, no tak tam vůbec nepříjde do styku ten klient s tím pracovníkem. Pokud šel ten člověk na, jakoby na sprchu, tak šel prostě s rouškou, vydesinfikované, změřenej, byli jsme připravený na hygienu, odvízt prostě na testy, pokud by měl covidový příznaky, všechno jsme měli předvyjednaný.

Radka pak dokonce navíc zmiňovala, že svoje služby rozšířili nízkoprahovým směrem, zřídili potravinovou banku a vydávali klientům a klientkám nad rámec běžných služeb i potravinovou pomoc. Nicméně během rozhovoru pak také Radka přiznala, že toto nasazení zřejmě způsobilo zdravotní komplikace a pobyt v nemocnici.

Zhoršení situace klientů a klientek

Nicméně i přes velkou snahu adekvátně zajistit služby devět informantů/tek deklarovalo, že měli pocit, že se situace jejich klientů/tek během pandemie koronaviru a vládních opatření zhoršila. Toto zhoršení přímo zasáhlo v některých případech i integritu samotných informantů/tek jako sociálních pracovníků/pracovnic, jak vypráví Alena:

[...] na tom je to bylo fakt jako hodně kritický tým, že v [město] prostě byla zavřená jedna z nocleháren, jo? Oni prostě přestali přijímat lidi. Takže a ta druhá samozřejmě kapacitně vůbec nedostačovala. Takže tam prostě mně jako potom volali kluci, že nemají kam jít. Že prostě na ubytovnu nemají peníze, azyláky jsou plný a na noclehárnu se nevejdou. A to jako bylo fakt něco jako úplně otrěsnýho jim říct, že prostě pro ně jako neexistuje jako alternativa [...] To bylo, to jako myslím, že je fakt jako jeden z mých jako největších okamžiků profesního zoufalství, tady tohle, když jako posíláš lidi na ulici, protože prostě nemáš jako jiný řešení. A neješ vůbec v pozici někoho, kdo by to mohl ovlivnit, protože prostě ti lidi, kteří jako to ovlivnit můžou, ta jako politická reprezentace, tak těm je to úplně jedno.

Pro Alenu tedy byla nastalá neřešitelná situace spočívající v nedostatku dostupného bydlení určitým profesním selháním, jelikož vnímala, že sociální pracovník/pracovnice by měli být ti, kdo vždy najdou nějakou cestu, jak vzniklý problém řešit. Podobnou zkušenost měla i Běta nebo Karel, který navíc poukazyval na problém se zajišťováním a nastupováním do návazných léčebných a pobytových služeb:

Nabízelo to taky takový bizarní situace, kdy klient po konci trestu měl domluvenou léčbu, ale neměl se tam jak dostat, protože nejezdily autobusy. To bylo zrovna koncem března loňského roku a měl výstup v sobotu, takže prostě bylo to úplně na pytel, takže jsme jeli v autě, takhle jsem ho vezl já, v respirátorech prostě celý den, což už teď není žádná výjimka, ale tehdy to bylo dost



jako náročný, no. [...] Kde nám to činilo potíže, že to udělalo bordel v poradnicích do léčby, do pobytový, jo, tam vlastně tím, že ty klienti s něčím počítali na nějaké datum, plus minus, tak protože se ocitly i ty léčby v nějakých náročných situacích, tak prostě se to oddálilo, celý třeba, jo. [...] Systémy, který měli zavedeny, se jim rozpadly, pochopitelně, jo, protože poradník, kterej máte a najednou ho musíte zastavit na měsíc jako z důvodu karantény, tak pak už nefunguje a nemá smysl ho víst [...].

U drogových programů a služeb tato situace bývá velmi komplikovaná a může vést k relapsu, neboť propuštěné osoby jsou zpravidla vnitřně nastaveny a motivovány na návaznou léčbu nebo pobytovou službu a jakákoliv prodleva nebo vznik meziprostoru nebo mezičasu může znamenat nejistotu, která pak může působit jako stresor.

Irena pak ve svém hodnocení navázala na předchozí kapitolu, když poukazovala, že omezení služeb ve věznicích mělo přímý dopad na služby po výkonu trestu:

Ale už ty lidi nechodí. A to je, to je právě to, že tam není navázaný ten vztah, no. Je to takový někdo by řekl účelové jednání. Ale tak každý v takové situaci se jedná účelově, jo, jo. Ale není tam šance jako navázat takový jako hlubší, takové to partnerství ve smyslu podpory a provázení.

Hlavním problémem tak byla celková bezpřízornost některých propuštěných osob, které vlivem omezení služeb ve věznicích mnohdy neměly navázaný kvalitní kontakt s organizací, takže nevěděly, na koho se mají obrátit, a různé návazné pobytové služby nepřijímaly nové klienty a klientky, takže pro ně bylo těžké zajistit si i základní životní potřeby.

DISKUSE A ZÁVĚR

Sociální služby a poradenství v oblasti vězeňství a po výkonu trestu odnětí svobody byly v ČR do velké míry zasaženy pandemií koronaviru a následných vládních opatření. Zřejmě největší zásah představovalo uzavření věznic, do nichž nebylo možné vstupovat a dělat přímou práci s klienty a klientkami, což negativně ovlivnilo nejenom navázaný vztah, ale také proces návazné práce spočívající v oslovení potenciálních klientů/klientek ve výkonu trestu a následném pokračování ve spolupráci i po propuštění. Někteří informanti/ky v tomto ohledu vypověděli, že jim ubyli klienti a klientky právě kvůli narušení této dobré praxe. Spolu s uzavřením věznic byla tematizována také velká míra nejistoty provázející nedostatek informací a v některých případech také úplnou nekomunikaci ze strany jednotlivých věznic. To lze přičítat skutečnosti, že samy věznice a jejich personál prožívaly velmi složitá a náročná období (což máme potvrzené i skrze rozhovory „z druhé strany“), nicméně i oficiální informace, že není jisté, co se bude dít dále, by v některých případech napětí alespoň zmírnila.

Pro klienty a klientky ve věznicích nastala situace samozřejmě znamenala do velké míry izolaci a zhoršení jejich situace, neboť skoro všechny aktivity byly pozastaveny, návštěvy byly zakázány a kontakt s vnějším světem byl realizován pouze skrze zprostředkovanou komunikaci technologiemi, což odpovídá zkušenostem v jiných státech (například Lindström et al., 2020; Casey et al., 2021; Gray et al., 2021). Na rozdíl od praxe v jiných zemích se ovšem zdá, že v ČR se nadměru dobře zvládla elektronizace komunikace ve věznicích a zavedení Skypu jako prostředku pro komunikaci, s nímž měla řada informantů/tek pozitivní zkušenosti. Výrazné problémy nastávaly v případech, kde byla nevyhovující infrastruktura věznic a internetové připojení nebylo tak rychlé. Stinnou stránkou, která bude zřejmě více patrná až v budoucnosti, je nesoulad mezi postoji věznic a NNO o tom, jaké náležitosti by měly skypové rozhovory mít. Některé věznice chtějí, aby skypovému hovoru byl přítomen i příslušník Vězeňské služby nebo odborný personál, což pochopitelně narušuje důvěrnost kontaktu a také jeho efektivitu, neboť hrozí, že některé informace nebudou verbalizovány, což oslabí možnost řešit zakázku. Vedle Skypu využívali informanti/ky možnost dopisování, což ale v některých případech nebylo účinným nástrojem, zejména kvůli finančním možnostem vězněných osob, ale také jejich neochotě, když například Svata zmiňovala, že v rámci služby poskytovali známky, papír i obálky, ale písemný kontakt byl minimální. V některých případech bylo díky dobrým a důvěrným vztahům mezi personálem dané věznice a NNO možné



využit i mailovou komunikaci a vzájemné posílání dokumentů touto formou a cestou. To zpravidla ušetřilo čas všem zúčastněným stranám a peníze propuštěným osobám. Celkově pak ale podle Mileny bylo znát, že vězněné osoby jsou z uzavření věznic ve větším stresu a negativně to dopadá na jejich duševní zdraví, což je poznatek, který v jiných studiích (Lockwood, 2021; Maycock, 2021; 2022; Suhomlinova et al., 2022) bývá často zmiňován.

Hodně tematizována byla také skutečnost, že vězeňský systém není jednotný a nepanuje tam jednotná kultura, takže co bylo poměrně bez problémů v jedné věznici, v jiné věznici byl velký problém. Cecílie v tohle duchu byla frustrována zejména skutečností, že některé osoby z jiných organizací byly do věznic i během jejich uzavření vpuštěny, zatímco ona se svou organizací nikoli, přičemž nedostala žádné vysvětlení. Problémem v tomto ohledu není pouze netransparentní komunikace nebo frustrace z nemožnosti vykonávat přímou práci s klientem nebo klientkou, ale určitá neférovost pro vězněné osoby, které nemají moc možností, jak ovlivnit, do které věznice půjdou, ale samotná skutečnost, do jaké věznice se dostanou, výrazně determinuje možnosti jejich rehabilitace.

Situace po propuštění byla charakteristická přechodem většiny informantů do neosobní formy kontaktu nebo uzpůsobením osobního kontaktu hygienickým doporučením, pokud si to ovšem organizace mohla dovolit vzhledem ke svým prostorům i možnostem. Velkým problémem bylo uzavření a omezení některých podpůrných a návazných služeb, které vyvolalo například u Aleny velkou profesní frustraci a pocit selhání kvůli bezmocnosti a žádné možnosti, jak klientům a klientkám pomoci, což bylo jedno z témat vykonávání sociální práce v době pandemie i v zahraničí. Zároveň se tím také potvrdilo, že pandemie měla tendenci dále prohlubovat strukturální problémy, s nimiž se klienti/klientky sociálních služeb a poradenství dlouhodobě potýkají (Cheung, 2022). Karel zase poukazoval na komplikace a prodlužování čekacích lhůt v návazných pobytových službách, kam se navíc jeden z jeho klientů neměl jak dostat, takže ho mimo pracovní dobu vezl na místo určení. Tím se, jak poukazují některé studie (Casey et al., 2021; Mishna et al., 2021), stíraly hranice mezi prací a volným časem a dobou, kdy je a kdy není sociální pracovník/pracovnice profesionálně klientovi/klientce k dispozici. Některé služby svoje aktivity také omezovaly, ale většina informantů/informantek deklarovala, že se pokoušeli svoje služby v daném rozsahu udržet. V případě organizace, kde působila Radka, služby navíc rozšířili o některé nízkoprahové aktivity, což ale znamenalo velkou zátěž pro ni i pro její kolegy a kolegyně, což ona sama konkrétně odnesla zdravotními komplikacemi a pobytem v nemocnici.

V některých případech však viděli informanti/tky také pozitiva, a to zejména v utužení vztahů, a to i s některým vězeňským personálem, s nímž spolupracovali. V některých případech také bylo zmiňováno, že celá situace „vyčistí stůl“, tedy že přerušení kontaktů v podstatě prověří, nakolik měli nebo mají klienti/klientky zájem o spolupráci, a u dlouhodobějších kontraktů pak prověří, nakolik jsou ještě potřebné.

Celkově se domníváme, že pandemie koronaviru a vládní opatření ukázaly tři věci, které do té doby nebyly v oblasti sociální práce ve vězeňství a po výkonu trestu patrné a které lze pozitivně zužitkovat v budoucnosti. (1) České vězeňství je obecně vnímáno jako velmi pomalu se rozvíjející instituce, která je ve změnách spíše velmi konzervativní až strnulá. Nicméně rychlé a poměrně bezproblémové (v kontextu dané situace) zavedení Skypu a jeho využívání ukázalo, že tomu tak vůbec nemusí být, což dává určitou naději, že to je možné i v dalších problémech, které české vězeňství trápí. (2) NNO, které zajišťují sociální služby a poradenství, se ukázaly být velmi flexibilní a obětavé v zajišťování adekvátní spolupráce s klienty a klientkami. Zdá se, že organizační kultura a hodnoty jsou v této oblasti správně nastaveny, což pandemie prověřila a potvrdila. (3) Spolupráce některých věznic s NNO je na velmi dobré a důvěrné úrovni, která umožnila pomoci některým vězněným osobám, které by jinak kontakt zřejmě ztratily.

POUŽITÉ ZDROJE

BAILEY, R., BRAKE, M. 1977. Introduction: Social Work in the Welfare State. In: BAILEY, R., BRAKE, M. (Eds.). *Radical Social Work*. London: Edward Arnold, 1–12.



- BARRY, M. 2007. Listening and Learning: The Reciprocal Relationship between Worker and Client. *Probation Journal*, 54(4), 407–422. DOI: 10.1177/0264550507083539
- BEECH, A. R., HAMILTON-GIACHRITSIS, C. E. 2005. Relationship Between Therapeutic Climate and Treatment Outcome in Group-Based Sexual Offender Treatment Programs. *Sexual Abuse: A Journal of Research and Treatment*, 17(2), 127–140. DOI: 10.1177/107906320501700204
- BELENKO, S. 2006. Assessing Released Inmates for Substance-Abuse-Related Service Needs. *Crime & Delinquency*, 52(1), 94–113. DOI: 10.1177/0011128705281755
- BLAGDEN, N., WINDER, B., HAMES, C. 2016. “They Treat Us Like Human Beings”–Experiencing a Therapeutic Sex Offenders Prison: Impact on Prisoners and Staff and Implications for Treatment. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 60(4), 371–396. DOI: 10.1177/0306624X14553227
- BRENNAN, P. K. 2020. Responses Taken to Mitigate COVID-19 in Prisons in England and Wales. *Victims & Offenders*, 15(7–8), 1215–1233. DOI: 10.1080/15564886.2020.1832027
- CANNAN, C. 1977. Welfare Rights and Wrongs. In: BAILEY, R., BRAKE, M. (Ed.). *Radical Social Work*. London: Edward Arnold, 112–128.
- CAPUTO, F., GRATTEI, S., SACCO, M. A., SCALISE, C., CACCIATORE, G., BONETTA, F., ZIBETTI, A., ALOE, L. D., SICILIA, F., CORDASCO, F., RICCI, P., AQUILA, I. 2020. Covid-19 Emergency in Prison: Current Management and Forensic Perspectives. *Medico-Legal Journal*, 88(4), 185–186. DOI: 10.1177/0025817220923693
- CASEY, R., McNEILL, F., BARKAS, B., CORNISH, N., GORMLEY, C., SCHINKEL, M. 2021. Pervasive Punishment in a Pandemic. *Probation Journal*, 68(4), 476–492. DOI: 10.1177/026455052111050871
- CINGOLANI, M., CARACENI, L., CANNOVO, N., FEDELI, P. 2021. The COVID-19 Epidemic and the Prison System in Italy. *Journal of Correctional Health Care*, 27(1), 3–7. DOI: 10.1089/jchc.20.04.0026
- DEKESEREDY, W. S. 2011. *Contemporary Critical Criminology*. New York: Routledge.
- DOHERTY, S., FORRESTER, P., BRAZIL, A., MATHESON, F. I. 2014. Finding Their Way: Conditions for Successful Reintegration Among Women Offenders. *Journal of Offender Rehabilitation*, 53(7), 562–586. DOI: 10.1080/10509674.2014.944740
- FERGUSON, I., WOODWARD, R. 2009. *Radical Social Work in Practice: Making a Difference*. Bristol: Policy Press.
- GRAY, R., ROONEY, B., CONNOLLY, C. 2021. Experiences of COVID-19 Isolation in Northern Ireland Prisons: a Qualitative Study. *International Journal of Prisoner Health*, 17(3), 304–319. DOI: 10.1108/IJPH-09-2020-0076
- HARDING, R. 2014. Rehabilitation and Prison Social Climate: Do ‘What Works’ Rehabilitation Programs Work Better in Prisons that have a Positive Social Climate? *Australian & New Zealand Journal of Criminology*, 47(2), 163–175. DOI: 10.1177/0004865813518543
- CHARMAZ, K. 2006. *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*. London: SAGE.
- CHEUNG, J. C. S. 2022. Responses to COVID-19 in Major Social Work Journals: A Systematic Review of Empirical Studies, Comments, and Editorials. *Research on Social Work Practice*, 32(2), 168–185. DOI: 10.1177/104973152111046846
- JANEBOVÁ, R. 2018. Vybrané principy kritické sociální práce v kontextu kontroly nedobrovolných klientů. *Sociální práce / Sociálna práca*. 18(3), 5–21.
- LINDSTRÖM, M., AHLSTRAND, E., KÄRRHOLM, J. 2020. Sweden’s Response to the COVID-19 Outbreak. *Victims & Offenders*, 15(7–8), 1203–1214. DOI: 10.1080/15564886.2020.1828212
- LOCKWOOD, K. 2021. ‘Lockdown’s Changed Everything’: Mothering Adult Children in Prison in the UK During the COVID-19 Pandemic. *Probation Journal*, 68(4), 458–475. DOI: 10.1177/026455052111050855



- MARTIN, L. 2018. "Free but Still Walking the Yard": Prisonization and the Problems of Reentry. *Journal of Contemporary Ethnography*, 47(5), 671–694. DOI: 10.1177/0891241617737814
- MAYCOCK, M. 2022. 'Covid-19 Has Caused a Dramatic Change to Prison Life'. Analysing the Impacts of the Covid-19 Pandemic on the Pains of Imprisonment in the Scottish Prison Estate. *The British Journal of Criminology*, 62(1), 218–233. DOI: 10.1093/bjc/azab031
- MAYCOCK, M. 2021. 'I Do Not Appear to Have had Previous Letters'. The Potential and Pitfalls of Using a Qualitative Correspondence Method to Facilitate Insights into Life in Prison During the Covid-19 Pandemic. *International Journal of Qualitative Methods*, 20. DOI: 10.1177/16094069211047129
- MAYRING, P. 2000. Qualitative Content Analysis. *Forum: Qualitative Social Research* [online]. 1(2). [21. 3. 2022]. DOI: 10.17169/fqs-1.2.1089
- MERTL, J. 2021. Prison Employment and Its Conflict with Therapeutic and Counselling Programmes: The Experiences of Czech Prison Personnel. *European Journal of Criminology* [online]. [21. 3. 2022]. DOI: 10.1177/14773708211012624
- MERTL, J., BAREŠ, P. 2020. *Effects of the Institute of Conditional Release on the Possibilities of Obtaining and Maintaining Employment after Leaving the Imprisonment*. Praha: Výzkumný institut práce a sociálních věcí.
- MISHNA, F., MILNE, B., SANDERS, J., GREENBLATT, A. 2021. Social Work Practice During COVID-19: Client Needs and Boundary Challenges. *Global Social Welfare* [online]. [21. 3. 2022]. Dostupné z: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34754722/>
- NORMAN, M., RICCIARDELLI, R. 2021. "It's Pure Chaos Every Day": COVID-19 and the Work of Canadian Federal Institutional Parole Officers. *European Journal of Probation* [online]. [18. 3. 2022]. Dostupné z: 10.1177/20662203211056487
- NOVISKY, M. A., NOWOTNY, K. M., JACKSON, D. B., TESTA, A., VAUGHN, M. G. 2021. Incarceration as a Fundamental Social Cause of Health Inequalities: Jails, Prisons and Vulnerability to COVID-19. *The British Journal of Criminology*, 61(6), 1630–1646. DOI: 10.1093/bjc/azab023
- PAGANO, A. M., MAIESE, A., IZZO, C., MAIESE, A., AMETRANO, M., DE MATTEIS, A., ATTIANESE, M. R., BUSATO, G., CARUSO, R., CESTARI, M., BIASI, S. D., CHIARA, A. D., DE MATTEIS, G., GOFFREDI, G., LA RUSSA, R. 2020. COVID-19 Risk Management and Screening in the Penitentiary Facilities of the Salerno Province in Southern Italy. *International Journal of Environmental Research and Public Health* [online]. 17(21), 8033. [18. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/21/8033/htm>
- REDONDO-SAMA, G., MATULIC, V., MUNTÉ-PASCUAL, A., DE VICENTE, I. 2020. Social Work during the COVID-19 Crisis: Responding to Urgent Social Needs. *Sustainability* [online]. 12(20), 8595. [18. 3. 2022]. DOI: 10.3390/su12208595
- SALDAÑA, J. 2009. *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. Los Angeles: SAGE.
- SUHOMLINOVA, O., AYRES, T. C., TONKIN, M. J., O'REILLY, M., WERTANS, E., O'SHEA, S. C. 2022. Locked up While Locked Down: Prisoners' Experiences of the COVID-19 Pandemic. *The British Journal of Criminology* [online]. 62(2), 279–298. [18. 3. 2022]. Dostupné z: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21948808/>
- TAYLOR, I., WALTON, P., YOUNG, J. (Ed.). 1975. *Critical Criminology*. London: Routledge & Kegan Paul.
- VEST, N., JOHNSON, O., NOWOTNY, K., BRINKLEY-RUBINSTEIN, L. 2021. Prison Population Reductions and COVID-19: A Latent Profile Analysis Synthesizing Recent Evidence from the Texas State Prison System. *Journal of Urban Health* [online]. 98(1), 53–58. [18. 3. 2022]. Dostupné z: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11524-020-00504-z>
- WALLACE, B. C., CONNER, L. C., DASS-BRAILSFORD, P. 2011. Integrated Trauma Treatment in Correctional Health Care and Community-Based Treatment Upon Reentry. *Journal of Correctional Health Care* [online]. 17(4), 329–343. [18. 3. 2022]. Dostupné z: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21948808/>
- YOUNG, J. 2011. *The Criminological Imagination*. Cambridge: Polity.



Politická praxe – výzva pro české vzdělavatele v sociální práci¹

Policy Practice – A Challenge for Czech Social Work Educators

Agnieszka Zogata-Kusz, Pavel Navrátil, Tatiana Matulayová

Mgr. et Mgr. Agnieszka Zogata-Kusz, Ph.D.,² absolvovala doktorské studium v oboru politologie. Působí jako odborná asistentka na Katedře křesťanské sociální práce Cyrilometodějské teologické fakulty Univerzity Palackého. K jejím akademickým zájmům patří především politická praxe v sociální práci, ovlivňování veřejných politik, občanská angažovanost a otázky související s migračními politikami a integrací cizinců. Je členkou Evropské asociace pro výzkum v sociální práci (Speciální zájmová skupina pro výzkum v sociální práci a politickou angažovanost³).

Doc. PhDr. Pavel Navrátil, Ph.D.,⁴ působí na Katedře sociální politiky a sociální práce Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně. Vyučuje předměty, které jsou orientovány převážně na problematiku práce s klientem. Ve výzkumu se věnoval sociální exkluzi etnických minorit, rodinám ohroženým sociální a ekonomickou nejistotou, potřebám dětí v institucionální péči. V současnosti se zabývá výzkumem profesionalizace sociální práce. Působil také jako sociální pracovník, urbánní sociolog i jako rodinný poradce. Je supervizorem v sociálních službách.

Doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, Ph.D.,⁵ je členkou Katedry sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze. Ve své pedagogické a výzkumné činnosti se dlouhodobě věnuje fenoménu dobrovolnictví v sociální práci, školské sociální práci a profesionalizaci sociální práce. Zajímá se o didaktiku vyučování sociální práce, inovace a trendy ve vzdělávání sociálních pracovníků. Více než dvacet let se soustřeďuje na podporu rozvoje dobrovolnictví jako součásti třetího poslání univerzit na Slovensku i v České republice. Iniciovala vznik Dobrovolnického centra Univerzity Palackého se záměrem systémové podpory občanské participace studentů a zaměstnanců univerzity.

¹ Vznik tohoto textu byl možný díky projektům PROSO Profesionalizace sociální práce TAČR TLO 1000146. IGA_CMTF_2022_005, Hodnotový kontext sociálního fungování II.

² Kontakt: Mgr. et Mgr. Agnieszka Zogata-Kusz, Ph.D., Katedra křesťanské sociální práce, Cyrilometodějská teologická fakulta, Univerzita Palackého, Univerzitní 22, 779 00 Olomouc; agnieszka.zogata@upol.cz

³ European Social Work Research Association; Research on Social Work and Policy Engagement Special Interest Group.

⁴ Kontakt: Doc. PhDr. Pavel Navrátil, Ph.D., Katedra sociální politiky a sociální práce, Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita, Joštova 10, 602 00 Brno; navratil@fss.muni.cz

⁵ Kontakt: Doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, Ph.D., Katedra sociální práce, Filozofická fakulta, Univerzita Karlova, nám. J. Palacha 2, 116 38 Praha; tatiana.matulayova@ff.cuni.cz



Abstrakt

CÍLE: Politická praxe je neoddelitelnou součástí sociální práce jako specifické pomáhající profese, nicméně v českém kontextu se tato oblast jeví méně etablovaná. Cílem studie je zodpovědět otázky: *Zda považují sociální pracovníci politickou praxi za součást své profese, zda se zapojují do ovlivňování systémových změn, a pokud ne, tak z jakých důvodů.*

TEORETICKÁ VÝCHODISKA: Na otázku politické praxe je nahlíženo z hlediska globální definice sociální práce a teorií blízkých reformnímu paradigmatu. **METODY:** Design studie se opírá o kvantitativní strategii. Pro její účely byla zvolena explorativní metoda a sběr dat byl proveden prostřednictvím dotazníku, který byl respondentům dostupný elektronicky (metoda CAWI). Celkově jsme získali 689 platných dotazníků. **VÝSLEDKY:** Nejpodstatnějším zjištěním je, že až 65 % sociálních pracovníků se v posledních pěti letech nezapojovalo do ovlivňování systémových změn a až 40 % z nich jako hlavní příčinu uvedlo, že nemají dostatečné znalosti a dovednosti ohledně toho, jak se zapojit. Zjištění výzkumu jsou diskutována v kontextu údajů OECD ohledně pocitu vnitřní a vnější politické efektivity Čechů. Ty dávají prostor pro určitý optimismus ve věci politické praxe v české sociální práci. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Zjištění dovolují formulovat několik výzev pro vzdělávání v sociální práci. Nejdůležitějším doporučením pro vzdělavatele je rozvíjet profesní způsobilosti studentů, které jim umožní aktivně se zapojit do politické praxe.

Klíčová slova

politická praxe, policy advocacy, prosazování práv, politická angažovanost, makropraxe, reformní paradigma, vzdělávání

Abstract

OBJECTIVES: Political practice is an integral part of social work but in the Czech Republic this field seems less established. The aim of the study is to answer the questions on whether social workers consider policy practice as part of their profession; whether they involve themselves in it; and if not, for which reasons. **THEORETICAL BASE:** The question is viewed in terms of a global definition of social work and theories related to the clients' environments. **METHODS:** The study design relies on a quantitative strategy. An exploratory method was chosen and data collection was done through a questionnaire that was available to respondents electronically (CAWI method). A total of 689 valid questionnaires were obtained. **OUTCOMES:** The most significant finding is that up to 65% of social workers have not been involved in influencing systemic change in the last five years, and up to 40% of them pointed to a lack of knowledge and skills as the main reason. The research findings are discussed in the context of OECD data on Czechs' senses of internal and external political efficacy. These give room for some optimism about political practice in Czech social work. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** The most important recommendation for educators is to develop social work students' professional competencies that will enable them to engage in policy practice actively.

Keywords

policy practice, policy advocacy, rights enforcement, political engagement, macropractice, education



ÚVOD

I když v sociální práci připouštíme existenci rozmanitých přístupů (paradigmat, diskurzů či úrovní praxe), makropraxe a specificky politická praxe zůstávají spíše na okraji zájmu, alespoň jde-li o jejich praktické uplatnění. Sociální pracovníci pomáhají klientům s mnoha problémy, jež mají příčinu mimo klientovy možnosti řešení. Bez systémových změn bude proto jejich práce jen stěží efektivní. Přehlížení širších společenských podmínek pak může vést dokonce k nepřiměřenému přenášení odpovědnosti za sociální problémy na bedra klientů (Vysloužilová, Navrátil, 2019).

Na otázku politické praxe se můžeme dívat i z o něco odlišné perspektivy: každý sociální pracovník, a ideálně i student sociální práce, by měl reflektovat, že nastavení veřejných politik významně determinuje výkon sociální práce jako profese. Payne předpokládal, že jedním z trendů, které budou působit na vývoj sociální práce jako oboru a profese, je vnímání sociální práce jako nástroje sociální politiky (Payne, 2006). Vztah sociálních pracovníků vůči státu a nastavené sociální politice se v jejich v každodenní praxi projevuje různě – někteří od státu přijímají zadání pro svou práci, jiní (většinou pracující pro nestátní organizace) se svou činností mohou vymezovat vůči politice státu (Matoušek et al., 2021). Domníváme se, že je již během pregraduálního vzdělávání důležité formovat relevantní profesní způsobilosti sociálních pracovníků, díky kterým budou moci přispívat k systémovým změnám a řešení sociálních problémů.

Zdá se však, že oblasti tzv. makropraxe je v ČR věnováno poměrně málo prostoru. Z tohoto důvodu chceme v této studii otevřít problematiku tzv. politické praxe v sociální práci (jako specifického typu makropraxe). Zaměřujeme se na otázky, *zda sociální pracovníci považují politickou praxi za součást své profese, zda se zapojují do ovlivňování systémových změn, a pokud ne, tak z jakých důvodů*. K jejich zodpovězení využíváme výsledky kvantitativního výzkumu realizovaného mezi českými sociálními pracovníky. V závěru tohoto textu formulujeme podněty pro vzdělavatele v sociální práci.

Vzdělávání, výzkum a praxe v oblasti ovlivňování politik mají své kořeny a jsou rozvíjeny především ve Spojených státech (např. Sosin, Caulum, 1983; Mosley, 2010; Netting et al., 2012; Jansson, 2019). V posledních letech se lídrem v tomto tématu (mimo USA) stal Izrael (viz např. Weiss-Gal, Gal, 2014; Weiss-Gal, 2016; Lavee, Cohen, Nouman, 2018; Nouman, Levin, Lavee, 2020; Gal, Weiss-Gal, 2022). V Evropě je tento koncept méně etablovaný, ale začíná se rozvíjet (viz např. Rush, Keenan, 2014; Guidi, 2020; Kindler, Kulke, 2022). Projevem rostoucího zájmu o tuto oblast v Evropě je vytvoření (pod vedením kolegů z Izraele) Speciální zájmové skupiny pro výzkum v sociální práci a politickou angažovanost⁶ v rámci Evropské asociace pro výzkum v sociální práci⁷. V České republice je makroúroveň sociální práce zatím spíše okrajovou oblastí. Nicméně je potřeba uznat, že i zde se prosazování práv klientů věnovalo už několik autorů (např. Šveřepa, 2009; Kodymová, 2011; Janebová, Hudečková, Zapadalová et al., 2013; 2015; Zogata-Kusz, 2020; 2022). Obecněji psali o možnostech podpory sociální změny Chytil a Kowalíková (2018). Baláž a Musil (2016) a také Baláž a Zogata-Kusz (v tisku) se zase zabývali otázkou prosazování oborových zájmů sociální práce. Ovlivňování systémových změn získalo své místo v knize *Strategie a postupy v sociální práci* (Zogata-Kusz, Štěpánková, Rajmon, 2022). Janebová se v ČR již delší dobu věnuje kritické sociální práci (např. 2014), součástí které je i výkon politické praxe. Doležel (2015) popsal roli, kapacitu a teologické zdůvodnění makroúrovně sociální práce v souvislosti se současným pojetím církevní sociální práce (Caritas) a upozornil na její kompatibilitu s katolickou sociální naukou.

⁶ Research on Social Work and Policy Engagement Special Interest Group.

⁷ European Social Work Research Association.



VYMEZENÍ POJMŮ

Angažovanost sociálních pracovníků na úrovni systémových změn zahrnuje řadu aktivit a od nich odvozenou terminologii. Jenkins ve své publikaci z roku 1987 hovořil o *policy advocacy*, kterou chápal jako „jakýkoli pokus o ovlivnění rozhodnutí institucionální elity jménem kolektivního zájmu“ (Jenkins, in Mosley, 2010:58). Gal a Weiss-Gal (2015) používají spíše pojmenování politická praxe v sociální práci, kterou vymezují jako aktivity zaměřené na formulaci a implementaci nových politik, příp. na změnu existujících politik, které mohou být realizovány na různých úrovních, odpovídají hodnotám sociální práce a představují integrální část profesní aktivity sociálních pracovníků. Analogickým způsobem jsou definovány pojmy *social advocacy* či *cause advocacy* (Ezell, 2001; Hoefler, 2015). Specifickou perspektivu pro chápání (*policy*) *advocacy* v sociální práci přináší Schneider a Lester (2001:65), kteří zdůrazňují potřebu zapojovat klienty do této činnosti a *advocacy v sociální práci vymezují jako* „výhradní a vzájemné zastupování klienta či klientů nebo nějaké věci [sociálními pracovníky] na daném fóru s cílem systematicky ovlivnit rozhodování v nespravedlivém nebo nečinném systému či systémech“.⁸

V předkládaném textu nebudeme hovořit o *prosazování práv klientů*, jejich *obhajobě* či *hájení* (jak se v ČR diskutovaná oblast občas nazývá). Vyhneme se také ne moc dobře do češtiny přeložitelnému *advocacy*. Přikloníme se naopak k v zahraničí rozšířenému pojmenování *politická praxe*. Politickou praxi v sociální práci budeme tedy chápat jako *snahu o ovlivnění systémových změn, včetně tvorby, implementace a realizace politik na různých úrovních – od jednotlivé organizace po úroveň mezinárodní – uskutečňovanou sociálními pracovníky v rámci jejich pracovní činnosti*.

Stojí za zdůraznění, že politická praxe, *policy advocacy* či jiné výše uvedené pojmy jsou specifické pro obor sociální práce. Kupříkladu v politologii, která se rovněž zabývá otázkami aktivit nevládních organizací a zájmových skupin či obecně vlivu občanů na chod státu, se hovoří spíše o politické participaci či politické angažovanosti, přitom se zde jedná o daleko širší koncepty (viz např. Ekman, Amná, 2012). V souvislosti s tím můžeme podotknout, že i sociální pracovníci mají více možností, jak se zapojit do ovlivňování politiky mimo svoji pracovní činnost. Weiss-Gal (2016) uvádí pět dalších cest vedle politické praxe. První je dobrovolná politická participace, čili angažovanost, kterou mohou sociální pracovníci vykonávat mimo pracovní dobu jako dobrovolníci nebo jednoduše jako občané. Druhou je aktivní a pasivní účast ve volbách, kdy se v prvním případě mohou sociální pracovníci snažit změnit systém zevnitř, kdežto ve druhém případě se mohou snažit ovlivnit změnu autorit odpovědných za tvorbu politik. Třetí možností je participace v profesních organizacích. Přestože ji můžeme – při jiném definování pojmů – vnímat jako nepřímou formu politické praxe, Weiss-Gal ji od politické praxe odděluje, protože tu poslední chápe jako přímý způsob působení na sociální politiku či veřejné politiky. Členství v profesních organizacích je poté jakousi náhradou za přímé zapojení se do ovlivňování systému, kdy se profesní organizace stává prostředníkem a reprezentantem sociálních pracovníků. Mohli bychom říct: stává se *blasem mnoha*. Jak podotýká Weiss-Gal, je to příležitost pro ty, kterým pracovní pozice neumožňuje přímé zapojení, kteří naráží na různé bariéry – třeba ze strany zadavatele (viz např. Janebová, Hudečková, Zapadalová et al., 2013.) Čtvrtou možností je zapojení sociálních pracovníků do ovlivňování implementace politik prostřednictvím jejich vlastní činnosti. Jedná se o situace, kdy jsou zároveň v pozici úředníků implementujících veřejné politiky. Jelikož častokrát jsou předpisy, zásady či postupy formulovány nejednoznačně, je to právě na nich, jak je budou interpretovat. Opět se zde jedná o formu, která by při jiném vymezení pojmů mohla být chápána jako podoba politické praxe. Konečně pátou možností, na niž poukazuje Weiss-Gal (2016), je akademická politická angažovanost. Může se jednat o partnerství mezi univerzitami a komunitou na podporu politik prosazujících sociální spravedlnost, zapojení akademiků i studentů do procesu tvorby politik, psaní

⁸ V praxi sociální práce je zapojování klientů významné z několika důvodů (např. legitimita, zplnomocňování), nicméně přináší i řadu výzev (viz Zogata-Kusz, 2020).



návrhů politik či lobbying, a rovněž o případy, kdy se reálná politická angažovanost stává povinnou součástí didaktického procesu. Další formou může být i individuální zapojení akademiků např. jako členů komisí či jako expertů pro různá tělesa, anebo jako výzkumníků, poskytujících tvůrcům politik podklady pro sociálně spravedlivé systémové změny.

POŽADAVEK POLITICKÉ PRAXE V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Když budeme pro uvažování o významu politické praxe v sociální práci vycházet z globální definice sociální práce, všimneme si, jak se v ní velice výrazně makroúroveň odráží. Definice vymezuje sociální práci skrz podporu sociální změny, sociálního rozvoje, sociální soudržnosti, sociální spravedlnosti, lidských práv či kolektivní odpovědnosti,⁹ což jsou všechno oblasti překračující mikroúroveň práce s jednotlivcem či rodinou. Komentáře ke globální definici ještě více zdůrazňují integrálnost makroúrovně v sociální práci, kdy podporu výše uvedených oblastí řadí mezi základní mandáty sociální práce. V komentářích se dále hovoří mimo jiné o tom, že intervence sociální práce je „poháněna potřebou zpochybnit a změnit ty strukturální podmínky, které přispívají k marginalizaci, sociálnímu vyloučení a útlaku“ (IFSW, 2014). Nadto, v Prohlášení o etických zásadách globální sociální práce, se „zpochybňování nespravedlivých politik a praktik“ stalo jednou ze základních zásad. Ta je formulována následujícím způsobem: „Sociální pracovníci se snaží upozornit své zaměstnavatele, tvůrce politik, politiky a veřejnost na situace, ve kterých jsou politiky a zdroje nedostatečné nebo ve kterých jsou politiky a postupy utlačující, nespravedlivé nebo škodlivé. Sociální pracovníci přitom nesmějí být penalizováni.“ (IFSW, 2018.)

Na nezbytnost zapojení se do ovlivňování systémových změn upozorňují i české etické kodexy. Už v roce 2006 vymezil Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků ČR explicitně okruh etické zodpovědnosti sociálních pracovníků ke společnosti, v němž poukázal mimo jiné na to, že sociální pracovník „[z]asazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlivosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní“ (SSP ČR, 2006). Na tento kodex odkazují i další organizace, mj. Profesionální komora sociálních pracovníků. Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR na něm vzorovala svůj Etický kodex sociálního pracovníka České republiky. S ohledem na systémové změny v něm dodatečně zdůraznila to, že sociální pracovník „[p]řispívá k odstranění projevů a příčin sociální nespravedlnosti, diskriminace, útlaku a bariér vedoucích k sociálnímu vyloučení“ (APSS ČR, 2017).

Imperativ politické praxe nicméně není obsažen pouze v dokumentech profesních organizací sociálních pracovníků, ale je jednou ze tří vymezených úrovní odborné praxe sociálních pracovníků. Ta je obvykle označována jako zmíněná makropraxe. Na ni jsou navázány odpovídající teorie a koncepty. Mezi nimi jsou především systemické a systémové teorie, ekosociální perspektiva či antiopresivní přístup. Všechny totiž pracují s otázkou vlivu prostředí na klienta sociální práce, příp. na práci s ním, a mohou být uplatňovány na makroúrovni. Makropraxe se v sociální práci obvykle chápe jako odborná intervence, která má vést ke změně v organizační, komunitní a/nebo politické oblasti (Nafees, 2019). V našem textu se věnujeme makropraxi v zúženém hledisku – tedy se zaměřením na politickou praxi.

⁹ „Sociální práce je profese založená na praxi a akademická disciplína, která podporuje sociální změny a rozvoj, sociální soudržnost a posílení a osvobození lidí. Principy sociální spravedlnosti, lidských práv, kolektivní odpovědnosti a respektu k rozmanitosti jsou pro sociální práci ústřední. Sociální práce, podložená teoriemi sociální práce, společenských věd, humanitních věd a domorodými znalostmi, zapojuje lidi a struktury do řešení životních výzev a zvyšování blahobytu. Výše uvedená definice může být rozšířena na národní a/nebo regionální úrovni.“ (IFSW, 2014)



POLITICKÁ PRAXE JAKO SOUČÁST SOCIÁLNÍ PRÁCE V ČR?

Stojí za to zdůraznit, že některé české organizace skutečně realizují imperativ politické praxe a aktivně se zapojují do ovlivňování systémových změn. Snad nejviditelnějším příkladem politického angažování se (nejen) sociálních pracovníků je Platforma pro sociální bydlení, která sdružuje přes 100 organizací a jednotlivců s cílem pomoci místním samosprávám a neziskovým organizacím ukončovat bezdomovectví v regionech. Jiným příkladem by mohly být různé organizace a iniciativy, např. Jednota pro deinstitucionalizaci, která chce prosadit opuštění konceptu pobytových služeb pro lidi se znevýhodněním v ČR.

Zajímavá zjištění můžeme vyčíst z některých už publikovaných výstupů projektu Profesionalizace sociální práce v ČR,¹⁰ jelikož jeho cílem bylo mimo jiné analyzovat současný stav profese sociální práce v ČR. V rámci projektu bylo popsáno 36 pracovních pozic. Zároveň byl vytvořen přehled pracovních činností sociálních pracovníků, které vykonávají v rámci těchto pracovních pozic (Matoušek, Pazlarová, 2021a; 2021b). Na základě analýzy tohoto přehledu můžeme konstatovat, že mnoho českých sociálních pracovníků vykonává různé pracovní činnosti přímo související s oblastí politické praxe. Těmito podle nás jsou: a) sledování dodržování práv klientů; b) účast na komunitním plánování; c) navrhování legislativních změn. Dále můžeme poukázat i na činnosti, pomocí kterých mohou sociální pracovníci nepřímým způsobem ovlivňovat systémové změny: a) ovlivňování prostředí, v němž klient žije; b) vytváření a realizace programů posilujících právní vědomí, řešení konfliktů; c) osvěta o potřebách cílové skupiny a o vlastních službách; d) organizace a účast na destigmatizačních kampaních.

Současně byl v rámci zmíněného projektu vytvořen přehled požadavků na sociální pracovníky, který vznikl excerpcí profesiogramů a byl doplněn excerpcí obsahu fokusních skupin (Matoušek, Matulayová, 2021). Například skupinami sociálních pracovníků se jako zásadní – podle nás – objevovaly následující znalosti: znalost legislativy, konceptu empowermentu, antiopresivního přístupu, znalost a orientace v systému sociální ochrany, znalost fungování veřejné a státní správy. Jen někteří sociální pracovníci zmínili etická dilemata související s prosazováním zájmů klientů versus zájmů společnosti. Ve vztahu k tématu politické praxe můžeme zmínit, že sociální pracovníci obecně považují za důležité například rozvíjet týmovou a mezioborovou spolupráci. Dalšími podstatnými činnostmi jsou vyjednávání, zvyšování kompetencí klientů pro jejich zapojení do politické praxe v sociální práci a jejich zmocňování.

Na základě výše uvedeného můžeme konstatovat, že v ČR existuje fundament, na kterém lze stavět rozvoj oblasti politické praxe v sociální práci. Domníváme se, že je žádoucí věnovat tématu politické praxe větší výzkumnou pozornost.

METODY

V této stati odpovídáme na výzkumnou otázku: *Zda považují sociální pracovníci politickou praxi za součást své profese, zda se zapojují do ovlivňování systémových změn, a pokud ne, tak z jakých důvodů.* Při řešení tohoto výzkumného úkolu vycházíme z analýzy kvantitativních dat, která jsme získali v rámci projektu podpořeného Technologickou agenturou ČR (TL01000146) v roce 2018 ve schématu ETA. Obecnější data tohoto výzkumu jsme prezentovali v jiném článku (Navrátil et al., 2021). V této konkrétní studii se věnujeme pouze vybranému souboru dat, který vypovídá o pohledu respondentů na politickou praxi, respektive o jejím využití v rámci výkonu své profese. Naším aplikačním cílem je podpořit veřejnou debatu k problematice profesionalizace a institucionalizace sociální práce v ČR a diskutovat možnosti dalšího rozvoje profesních vzdělávacích programů sociální práce.

¹⁰ TAČR TL 01000146.



Výzkumná strategie a sběr dat

Celkový design této studie se opírá o kvantitativní strategii. Pro její účely byla zvolena explorativní metoda a sběr dat byl proveden prostřednictvím dotazníku, který byl osloveným respondentům dostupný elektronicky.

Základní soubor tvořili všichni sociální pracovníci v ČR. Výběrový vzorek byl konstruován prostřednictvím stratifikovaného náhodného výběrového šetření tak, aby reprezentoval rozmanitá prostředí, v nichž sociální pracovníci působí. K účasti na výzkumu byli vyzváni sociální pracovníci působící v systému sociálních služeb, dále v resortech MZ, MŠ, MV, MS, MPSV a také v obecní samosprávě či v zařízeních v její gesci. Následně byl proveden systematický náhodný výběr pro všechna strata. Od oslovených 1300 sociálních pracovníků jsme získali 689 vyplněných a platných dotazníků. Vzhledem k nízké návratnosti považujeme výsledky za ilustrativní.

Hlavní sběr dat byl proveden koncem roku 2019, přičemž některé dotazníky byly doručeny ještě v lednu 2020. Dotazník byl distribuován metodou CAWI, která byla doprovázena osobní asistencí výzkumného pracovníka. Po uložení dat ve formátu IBM SPSS Statistics 25 a jejich následném vyčištění jsme přistoupili k anonymizované analýze.

Limity studie

Domníváme se, že studie je limitována v několika hlediscích. Výzkum probíhal v době, kdy došlo k souběhu několika celorepublikových terénních výzkumů. To bohužel snížilo ochotu oslovených sociálních pracovníků na studii participovat a bylo nutné oslovit téměř dvojnásobné množství potenciálních respondentů. Ačkoliv jsme se snažili do výběru zahrnout co nejširší spektrum pozic, v nichž sociální pracovníci působí, některé pracovní pozice sociálních pracovníků se do konečného výběrového vzorku nedostaly nebo jsou zahrnuty v malém počtu. Analýza specifických témat (např. využití politické praxe) je navázána jen na limitovaný okruh otázek. V rámci této stati dále nebereme do úvahy historické, politické, sociální a ekonomické kontexty, které jsou pro analýzu vývoje a stavu pojetí profese zásadní.

VÝSLEDKY

Výzkum přinesl několik pozoruhodných zjištění. Než se dostaneme k otázce klíčové z hlediska politické praxe, stojí za to se podívat na odpovědi na otázky obecnějšího rázu. Respondenti měli vyjádřit svůj souhlas či nesouhlas s několika tvrzeními. S tvrzením *Prosazování lidských práv není součástí sociální práce* rozhodně nesouhlasí 70,1 %, a 20,7 % s ním nesouhlasí částečně. Pozoruhodné nicméně je, že až téměř 10 % respondentů odpovědělo, že buď to není *ani tak, ani tak*, nebo s touto větou souhlasí. S tvrzením *Sociální práce by měla ve společnosti prosazovat spravedlnost* skoro 80 % respondentů sice souhlasí, avšak až 10 % si tímto není jistých (označili odpověď *ani tak, ani tak*) a 7,5 % s touto větou nesouhlasí a skoro 3 % odpovědělo *Nevím*. Co se týká *prosazování sociálně spravedlivých zákonů*, je situace ještě složitější. Totiž až 20 % respondentů souhlasí s tím, že to není úkolem sociálních pracovníků, skoro 12 % odpovědělo, že *ani tak, ani tak*, přes 6 % respondentů neví a něco málo přes 62 % vnímá tuto oblast jako patřící do sociální práce (viz tabulka 1). Už reakce na tuto tvrzení napovídají tomu, že není pro všechny sociální pracovníky samozřejmé, že by systémové aktivity měly mít své pevné místo v sociální práci jako takové. Toto zjištění dovoluje formulovat první výzvu pro vzdělavatele v sociální práci, a to: upozorňovat studenty sociální práce na místo makropraxe, systémových aktivit i politické praxe v sociální práci.



Tabulka 1: Vnímání makropraxe jako součásti sociální práce

Vyjádřete prosím svůj souhlas či nesouhlas s následujícími tvrzeními (v %):						
	Rozhodně nesouhlasím	Částečně nesouhlasím	Ani tak, ani tak	Částečně souhlasím	Rozhodně souhlasím	Nevím
<i>Prosazování lidských práv není součástí sociální práce</i>	70,1	20,7	3,8	3,7	1,5	0,1
<i>Sociální práce by měla ve společnosti prosazovat spravedlnost</i>	1,8	5,8	9,9	31,3	48,4	2,9
<i>Prosazování sociálně spravedlivých zákonů není úkolem sociálních pracovníků</i>	30,0	32,2	11,7	13,7	6,2	6,1

Co se týká angažovanosti na makroúrovni, zvažovali jsme, jak formulovat otázku, aby byla pro respondenty srozumitelná. Jelikož existovalo velké riziko, že nebudou chápat v českém prostředí neustálený pojem *politická praxe* ani žádný z výše zmíněných podobných pojmů (přínejmenším že je nebudou chápat stejně jako výzkumníci), rozhodli jsme se pro popisnější formulaci otázky. Uvědomujeme si nicméně, že i zde existuje riziko odlišné interpretace otázky respondenty a výzkumníky. To patří k nevýhodám kvantitativního výzkumu a může být důvodem pro pokračování ve zkoumání dané záležitosti i v podobě kvalitativního výzkumu. Klíčová otázka z hlediska politické praxe se zaměřila přímo na aktivity respondentů a zněla: *Snažil/a jste se v rámci své pracovní činnosti o ovlivňování systémových změn (změn politiky a/nebo praxe) v posledních 5 letech?* Na takto formulovanou otázku až 65 % respondentů odpovědělo *NE*, zatímco 35 % odpovědělo *ANO*. Pro účely tohoto článku se podíváme zblízka především na další vyjádření těch, kteří poskytli negativní odpověď. Je totiž přínejmenším pozoruhodné, že skoro dvě třetiny sociálních pracovníků se v tomto typu činnosti neangažují.

Zeptali jsme se tedy respondentů na hlavní důvod, proč se do ovlivňování systémových změn nezapojují. Až 6,2 % respondentů uvedlo, že je to nad rámec práce sociálního pracovníka. Nevnímají ovlivňování systémové úrovně jako součást sociální práce (což koresponduje s výše zmíněnou první výzvou pro vzdělavatele). Zároveň až 39,2 % odpovědělo, že nemají dostatečné znalosti/dovednosti, jak se zapojit. Zajímavé je, že v deklaraci nedostatku znalostí a dovedností nehraje výraznou roli úroveň vzdělání. Její nedostatek konstatují absolventi vyšších odborných škol, bakalářských i magisterských programů. Ve vzdělávacích programech vysokých škol je makropraxe předmětem vzdělávání především v magisterských programech. Absolventi magisterského studia sociální práce v našem souboru uváděli nedostatek znalostí a dovedností jako příčinu neuplatňování makropraxe ve 37,5 % ve srovnání se 41,9 % absolventů studia bakalářského, avšak tento rozdíl (4,4 %) je ze statistického hlediska nevýznamný.

Další odpovědi či důvody byly systémového charakteru či souvisely s příčinami na straně zaměstnavatele (*Nepatří to do pracovní náplně mé pozice* – 18,7 % / *Nemám na to čas* – 14,1 % / *Moje organizace se tím nezabývá* – 6,7 %) nebo spadaly do kategorie *Jiné* (viz tabulka 2). Tyto příčiny vzdělavatelé neovlivní, co však ovlivnit můžou, jsou právě znalosti a dovednosti. Jsme tedy s to formulovat druhou výzvu pro vzdělavatele v sociální práci: vybavit své studenty znalostmi a dovednostmi, které jim umožní zapojit se do ovlivňování systémových změn a politické praxe. A nejde samozřejmě pouze o nabídku v rámci vysokoškolského či univerzitního studia, ale i o nabídku vhodných kurzů dalšího vzdělávání či o obecnou podporu praktiků sociální práce a další věci, které uvádíme v závěru tohoto článku.



Tabulka 2: Důvody nezapojování se sociálních pracovníků v makropraxi

Hlavní důvody nezapojování se sociálních pracovníků do ovlivňování systémových změn v rámci jejich pracovní činnosti (%)	
<i>Je to nad rámec práce sociálního pracovníka.</i>	6,2
<i>Nepatří to do mé pracovní náplně mé pozice.</i>	18,7
<i>Moje organizace se tím nezabývá.</i>	6,7
<i>Nemám na to čas.</i>	14,1
<i>Nemám dostatečné znalosti/dovednosti, jak se zapojit.</i>	39,2

DISKUSE

Sociální pracovníci jsou součástí společnosti, proto můžeme získaná data interpretovat v kontextu politické efektivity. Tento koncept vyjadřuje přesvědčení lidí o tom, že mohou v politice něco změnit. Rozlišujeme vnitřní a vnější politickou efektivitou. Zatímco vnitřní politická efektivita (*internal political efficacy*) znamená přesvědčení dané osoby o tom, že ona sama má dostatečné dovednosti a kapacity pro to, aby svým jednáním žádoucím způsobem ovlivnila politiku, vnější politická efektivita (*external political efficacy*) vyjadřuje vnímanou rezpozivitu státních autorit na podněty ze společnosti. Nejde přitom o *důvěru* vůči státním autoritám. Ta se zdá být podobným pojmem, nicméně vyjadřuje spíše přesvědčení o tom, že vláda či obecně státní autority jednájí správným způsobem. V případě vnější politické efektivity jde ovšem o jejich ochotu naslouchat lidem, o jejich vnímavost vůči požadavkům obyvatel. V českém kontextu se této otázce věnuje např. Linek (Linek et al., 2017).

Nejnovější dostupná data zohledňující českou společnost pocházejí z OECD. Přinášejí zajímavé poznatky v kontextu zjištění našeho výzkumu. V případě OECD jako celku až 35,4 % obyvatel v roce 2018 vyjádřilo sebejistotu ohledně vlastní participace v politice, což vypovídá o jejich vnitřní politické efektivitě. V případě Čechů byla tato hodnota nejnižší z celé OECD. Pouze 14,17 % Čechů v roce 2018 deklarovalo, že mají schopnost se účastnit politických záležitostí (OECD, 2021). V této souvislosti se jeví jako pozitivní, že – ačkoli data nejsou přímo srovnatelná s ohledem na poněkud odlišné znění otázek – náš výzkum ukázal, že až 35 % českých sociálních pracovníků se nějakým způsobem zapojuje do systémových změn (politiky a praxe), čili jsou výrazně aktivnějšími členy společnosti.

Neméně důležité jsou v kontextu našeho výzkumu údaje týkající se vnější politické efektivity. V případě OECD jako celku 40,3 % obyvatel deklarovalo v roce 2018 vnější politickou efektivitu, přesněji řečeno vnímalo, že politický systém v jejich státě umožňuje „lidem, jako jsou oni sami“ ovlivňovat kroky vlády. V případě Čechů tento podíl představoval skoro 44 % (OECD, 2021). Znamená to, že daleko více Čechů považuje stát za rezpozivní, čili naslouchající a reagující na podněty občanů, nicméně jen málo z nich vnímá vlastní kapacity jako dostatečné pro zapojení se do ovlivňování politických záležitostí.

Zajímavé může být srovnání s jinými zeměmi. Kupříkladu v případě sousedního Polska se zde uvedená hodnota související s pocitem vnitřní efektivity blížila k průměru OECD: přes 33,6 %. Zároveň pocit vnější politické efektivity vztahující se k rezpozivitě státu vyjádřilo přes 41,4 % Poláků. V Rakousku skoro 44,2 % lidí mělo pocit vnitřní politické efektivity a skoro 44,9 % mělo pocit vnější politické efektivity. Nejvyšší údaj byl v případě vnitřní politické efektivity zaznamenán u Norska: 60,3 %. Asi nepřekvapivě – s ohledem na politický systém široce využívající přímou demokracii – bylo nejvyšší procento vnější politické efektivity zaznamenáno ve Švýcarsku: 74,1 % (OECD, 2021).

Uvedená zjištění jsou potenciálně velmi důležitá pro vzdělavatele v sociální práci. Pokud více Čechů vnímá státní autority jako reagující na podněty ze strany občanů, ale sami nevnímají své schopnosti či dovednosti jako dostatečné pro zapojení se do politiky, tak zvýšením jejich



kapacit pro ovlivňování politik máme šanci dosáhnout pozitivní změny. Zde se zaměřujeme na sociální pracovníky, pro které by politická praxe měla představovat integrální součást jejich práce. Z našeho výzkumu nevyplývá, nakolik čeští sociální pracovníci vnímají rezpozivitu státu, ovšem víme, že jsou v záležitosti politik daleko aktivnější než většina občanů. Ti, kteří aktivní nejsou, nejčastěji jako důvod uvedli nedostatek vlastních kapacit. To znamená, že bychom poskytnutím vzdělávání v oblasti politické praxe měli šanci zvýšit kapacity sociálních pracovníků a jejich možnosti ovlivňovat politiky. Pro srovnání: v případě Itálie je situace zcela odlišná. Zatímco skoro 31,6 % Italů je přesvědčených o vlastních kapacitách pro zapojení se do politiky, pouze 15,5 % (nejméně z OECD) vnímá stát jako naslouchající občanům. Tedy vnímaná smysluplnost zapojení a vynakládání úsilí o ovlivnění politik jsou daleko nižší než v případě ČR, proto i vybavování italských občanů – včetně sociálních pracovníků – dovednostmi pro politickou angažovanost může narážet na pocit, že „je to stejně marné“.

ZÁVĚR – VÝZVY PRO VZDĚLAVATELE V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Vzdělávání sociálních pracovníků má připravovat profesionály způsobilé intervenovat na mikro-, mezo- i makroúrovni. Makropraxe zahrnuje širokou škálu aktivit, které vyžadují tomu odpovídající znalosti a dovednosti. Vzdělatelé sociálních pracovníků mají (spolu s významnými zaměstnavateli sociálních pracovníků) při zachování a rozvoji makropraxe nezastupitelnou roli. Nicméně na základě prezentovaných výsledků našeho výzkumu můžeme usuzovat, že profesní příprava v oblasti makropraxe v ČR zaostala za potřebami klientů sociální práce.

Východiskem pro formulaci výzev a doporučení pro vzdělatelé v sociální práci jsou koncepty občanský smýšlejšího absolventa – „civic-minded Graduate“ (Steinberg, Hatcher, Bringle, 2011) a sociálního pracovníka jako tzv. *transformative intellectual* (Rush, Keenan, 2014).

Za základní výzvu považujeme podporování studentů v uvědomování si hodnoty aktivní občanské participace. Je důležité již v rámci pregraduálního vzdělávání využívat všechny možnosti, které mají instituce terciárního vzdělávání, k tomu, aby studenti nejen získávali poznatky související s principy občanské společnosti a občanskou participací, ale byli podpořeni i ve vlastní občanské angažovanosti. Speciálně vzdělatelé v sociální práci mohou mimo jiné využít takové vzdělávací metody, jako je třeba service-learning nebo projektové učení. Vzdělatelé mohou současně vytvářet systémové podmínky pro podporu například dobrovolnické aktivity studentů a propojovat formální a neformální občanské vzdělávání.

S ohledem na specifika profese a imperativ politiké praxe je v případě studentů sociální práce obzvlášť důležité šířit mezi nimi – ale i mezi sociálními pracovníky například v rámci dalšího vzdělávání – uvědomění, že snaha o ovlivnění politik je integrální součástí výkonu sociální práce, nikoli jediné jejich občanským právem. Výzvou pro vzdělatelé bude nesporně otázka vybavení studentů (a sociálních pracovníků) znalostmi a dovednostmi, umožňujícími jim aktivně se zapojit do ovlivňování systémových změn, včetně zapojení jejich klientů a dalších obyvatel. Zde může jít mj. o budování koalic, přípravu strategie, orientaci v nástrojích lobbyingu.

Ve vzdělávacích programech doporučujeme zaměřit se více na rozvoj způsobilosti studentů:

- identifikovat a vyhodnocovat dopad sociálních procesů a problémů, které mohou ovlivňovat jednotlivce, rodiny a komunity;
- analyzovat dopady (pozitivní, negativní a nezamýšlených nezamýšlené) uskutečňovaných či plánovaných politických opatření;
- formulovat alternativní politická řešení a navrhnout a realizovat strategie k jejich dosažení;
- argumentovat politická rozhodnutí;
- provádět hodnocení politik a programů z hlediska jejich účinnosti a společenských dopadů.

V reakci na nedostatek tuzemské výzkumné evidence související s politickou praxí sociálních pracovníků bude důležité, aby například vysoké školy a univerzity iniciovaly a realizovaly výzkum zaměřený na systémová řešení sociálních problémů s využitím metod sociální práce.



Každý vzdělávatel v sociální práci může rozvíjet spolupráci s orgány veřejné správy a neziskovými organizacemi minimálně v regionu, kde působí. Cílem spolupráce by mělo být i identifikování mezer v systému a následně vytváření partnerství ve prospěch prosazování změn. Samozřejmostí by mělo být postupné zapojování studentů do těchto činností.

Sociální práce je komplexním oborem s velkým potenciálem. Vzdělavatelé připravují své studenty především na přímou práci s klienty či komunitami a učí je i výzkumu v sociální práci. Pokud je začnou připravovat i na zapojení do politické praxe, mají šanci jim otevřít cestu k tomu, aby se spojením všech tří prvků stali – jak tomu říkají Rush a Keenan (2014) – transformativními intelektuály (*transformative intellectuals*).

POUŽITÉ ZDROJE

- APSS ČR. 2017. *Etický kodex sociálních pracovníků a členů Profesionálního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR* [online]. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. [28. 4. 2022]. Dostupné z: <https://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex.pdf>
- BALÁŽ, R., MUSIL, L. 2016. Faktory bránící dosahování oborových zájmů sociální práce. *Sociální práce / Sociálna práca*, 16(5), 52–71.
- BALÁŽ, R., ZOGATA-KUSZ, A. (v tisku). The Missing Voice of Social Work in the Czech Republic. In: TOENS, K., RIEGER, G. (Eds.). *Building Social Work Politics in Europe*. London: Springer Nature.
- DOLEŽEL, J. 2015. Complementarity of the Caritas Practice and Catholic Social Teaching in the Perspective of “Dual Focus” of Social Work Practice. In: DAL TOSO, G., POMPEY, H., GEHRIG, R., DOLEŽEL, J. *Church Caritas Ministry in the Perspective of Caritas–Theology and Catholic Social Teaching*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 68–88.
- EKMAN, J., AMNÁ, E. 2012. Political Participation and Civic Engagement: Towards a New Typology. *Human Affairs* [online]. 22(3), 283–300. [28. 4. 2022]. DOI: 10.2478/s13374-012-0024-1
- EZELL, M. 2001. *Advocacy in the Human Services*. Belmont: Brooks/Cole.
- GAL, J., WEISS-GAL, I. 2022. *When Social Workers Impact Policy and Don't Just Implement It: A Framework*. Bristol: Policy Press.
- GAL, J., WEISS-GAL, I. (Eds.). 2015. *Social Workers Affecting Social Policy: An International Perspective on Policy Practice*. Bristol: Policy Press.
- GUIDI, R., 2020. Social Justice, First? The Policy Action of South European Social Workers' Professional Organisations in the Shadow of Austerity: Prima la giustizia sociale? L'azione politica delle organizzazioni professionali del lavoro sociale in Sud-Europa in tempi di austerità. *European Journal of Social Work* [online]. 23(6), 1044–1056. [28. 4. 2022]. DOI: 10.1080/13691457.2020.1816918
- HOEFER, R. 2015. Social Workers Affecting Social Policy in the US. In: GAL, J., WEISS-GAL, I. (Eds.). *Social Workers Affecting Social Policy: An International Perspective on Policy Practice*. Bristol: Policy Press, 161–182.
- CHYTILOVÁ, O., KOWALIKOVÁ, I. 2018. Může být česká a slovenská sociální práce nástrojem podpory sociální změny? *Sociální práce / Sociálna práca*, 18(3), 112–125.
- IFSW. 2018. *Prohlášení o etických zásadách globální sociální práce* [online]. Rheinfelden: IFSW. [28. 4. 2022]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>
- IFSW. 2014. *Global Definition of Social Work* [online]. Rheinfelden: IFSW. [28. 4. 2022]. Dostupné z: <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work>
- JANEBOVÁ, R. 2014. *Kritická sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- JANEBOVÁ, R., HUDEČKOVÁ, M., ZAPADALOVÁ, R. et al. 2015. Příběhy sociálních pracovníků a pracovníků, kteří nemlčeli – Způsoby řešení dilemat. *Sociální práce / Sociálna*



- práce [online]. 15(2), 25–39. [28. 4. 2022]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/article/pribehy-socialnich-pracovnic-a-pracovniku-kteri-nemlceli-zpusoby-reseni-dilemat/>
- JANEBOVÁ, R., HUDEČKOVÁ, M., ZAPADLOVÁ, R., MUSILOVÁ, J. 2013. Příběhy sociálních pracovníků a pracovníků, kteří nemlčeli – Popis prožívaných dilemat. *Sociální práce / Sociálna práca*, 13(4), 66–83.
- JANSSON, B. S. 2019. *Social Welfare Policy and Advocacy: Advancing Social Justice Through Eight Policy Sectors*. Los Angeles: SAGE.
- KINDLER, T., KULKE, D. 2022. Politicized Social Work Future – A Quantitative Study Comparing Social Work Students' Voluntary Political Participation in Austria, Germany, and Switzerland. *Journal of Policy Practice and Research* [online]. 3(1), 1–13. [28. 4. 2022]. DOI: 10.1007/s42972-022-00057-2
- KODYMOVÁ, P. 2011. Reformní paradigma v praxi české sociální práce [online]. In: MARÁŠOVÁ, E. (Ed.). *Politiky a paradigmatá sociální práce*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií. [28. 4. 2022]. Dostupné z: https://prohuman.sk/files/Politiky_a_paradigmatá_soci%C3%A1lni_práce_2010.pdf
- LAVEE, E., COHEN, N., NOUMAN, H. 2018. Reinforcing Public Responsibility? Influences and Practices in Street-Level Bureaucrats' Engagement in Policy Design. *Public Administration* [online]. 96(2), 333–348. [28. 4. 2022]. DOI: 10.1111/padm.12402
- LINEK, L., CÍSAŘ, O., PETRŮŠEK, I. et al. 2017. *Občanství a politická participace v České republice*. Praha: SLON.
- MATOUŠEK, O., MATULAYOVÁ, T. 2021 Struktura hlavních požadavků na sociální pracovníky podle cílových skupin. In: In: MATOUŠEK, O. (Ed.). *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Karolinum, 151–170.
- MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. 2021a. Přehled pracovních činností všech sociálních pracovníků. In: MATOUŠEK, O. (Ed.). *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Karolinum, 36–44.
- MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. 2021b. Profesiografická studie. In: MATOUŠEK, O. (Ed.). *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Karolinum, 27–35.
- MOSLEY, J. E. 2010. Organizational Resources and Environmental Incentives: Understanding the Policy Advocacy Involvement of Human Service Nonprofits. *Social Service Review* [online]. 84, 57–76. [28. 4. 2022]. DOI: 10.1086/652681
- NAFEES, A. 2019. The Importance of Macro Practice Emphasis in Social Work Education. *Annals of Social Sciences & Management Studies*, 4(1), 26–28.
- NAVRÁTIL, P., PAZLAROVÁ, H., MATULAYOVÁ, T., MATOUŠEK, O. 2021. Reflective Practice in the Czech Republic and Its Consequences for Education in Social Work. *Sociální práce / Sociálna práca*, 21(6), 61–83.
- NETTING, F. E., KETTNER, P. M., McMURTRY, S. L. et al. 2012. *Social Work Macro Practice*. Upper Saddle River: Pearson Education.
- NOUMAN, H., LEVIN, L., LAVEE, E. 2020. Working through Barriers: Shaping Social Workers' Engagement in Policy Practice. *The British Journal of Social Work* [online]. 50(4), 1107–1125. [28. 4. 2022]. DOI: 10.1093/bjsw/bcz084
- OECD. 2021. *Government at a Glance 2021* [online]. Paris: OECD Publishing. [28. 4. 2022]. DOI: 10.1787/b6d836a0-en
- PAYNE, M. 2006. *What Is Professional Social Work?* Bristol: Policy Press.
- RUSH, M., KEENAN, M. 2014. The Social Politics of Social Work: Anti-Oppressive Social Work Dilemmas in Twenty-First-Century Welfare Regimes. *British Journal of Social Work* [online]. 44(6), 1436–1453. [28. 4. 2022]. DOI: 10.1093/bjsw/bct014
- SCHNEIDER, R., LESTER, L. 2001. *Social Work Advocacy: A New Framework for Action*. Belmont: Brooks/Cole.



- SOSIN, M., CAULUM, S. 1983. Advocacy: A Conceptualization for Social Work Practice. *Social Work* [online]. 28(1), 12–17. [28. 4. 2022]. DOI: 10.1093/sw/28.1.12
- SSP ČR. 2006. *Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků České republiky* [online]. Tábor: Společnost sociálních pracovníků ČR. [28. 4. 2022]. Dostupné z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf
- STEINBERG, K. S., HATCHER, J. A., BRINGLE, R. G. 2011. Civic-Minded Graduate: A North Star. *Michigan Journal of Community Service Learning* [online]. 18(1), 19–33. [28. 4. 2022]. Dostupné z: <https://scholarworks.iupui.edu/bitstream/handle/1805/4592/steinberg-2011-civic-minded.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ŠVERĚPA, M. 2009. *Prosazování a obhajoba práv klientek sociální práce. Příběh, který není* [online]. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové. [28. 4. 2022]. Dostupné z: http://socialnirevue.cz/media/docs/Sverepa_ProsazovaniObhajobaPravKlientu.pdf
- VYSLOUŽILOVÁ, A., NAVRÁTIL, P. 2019. Individualization in Social Work with Family – Blaming Victims. *Sociální práce / Sociálna práca*, 19(6), 142–157.
- WEISS-GAL, I. 2016. What Options Do We Have? Exploring Routes for Social Workers' Policy Engagement. *Journal of Policy Practice* [online]. 16(3), 247–260. [28. 4. 2022]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/profile/Idit-Weiss-Gal/publication/309596234_What_Options_Do_We_Have_Exploring_Routes_for_Social_Workers_Policy_Engagement/links/5ba7aa78299bf13e6046d83b/What-Options-Do-We-Have-Exploring-Routes-for-Social-Workers-Policy-Engagement.pdf
- WEISS-GAL, I., GAL, J. 2014. Social Workers as Policy Actors. *Journal of Social Policy*, 43(1), 19–36. DOI:10.1017/S0047279413000603
- ZOGATA-KUSZ, A. 2022. Policy Advocacy and NGOs Assisting Immigrants: Legitimacy, Accountability and the Perceived Attitude of the Majority. *Social Sciences* [online]. 11(2), 77. [28. 4. 2022]. DOI: 10.3390/socsci11020077
- ZOGATA-KUSZ, A. 2020. Policy advocacy a zapojení klientů sociální práce – význam a výzvy [online]. In: *Konference Sociální práce jako nástroj prosazování lidských práv a zkušenosti z oblasti sociální práce v období koronavirové krize, 17. 9. 2020* [online]. Hradec Králové: Gaudeamus, 159–165. [28. 4. 2022]. Dostupné z: https://www.uhk.cz/file/edee/filozoficka-fakulta/veda-a-vyzkum/konference-hdsp/lidska-prava_17hdsp-2020_sbornik-textu_vfin-20210126-172628.pdf
- ZOGATA-KUSZ, A., ŠTĚPÁNKOVÁ, H., RAJMON, O. 2022. Ovlivňování systému sociální ochrany. In: MATOUŠEK, O., VOJTÍŠEK, P., ŠÁMALOVÁ, K., ŠTASTNÁ, J. (Eds.). *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 416–419.



„Chroničtí klienti“ – názory a empirické zkušenosti sociálních pracovníků na obcích v Kraji Vysočina¹

“Chronic Clients” – Opinions and Empirical Experiences of Social Workers in Municipalities in the Czech Vysočina Region

Martina Černá, Vlasta Řezníková, Jana Gabrielová, Markéta Dubnová

Mgr. Martina Černá, Ph.D.,² pracuje jako odborná asistentka na Katedře sociální práce Vysoké školy polytechnické Jihlava. V rámci publikační činnosti se věnuje především trauma informovanému přístupu a dobrovolnictví. Pracuje také jako terapeut.

PhDr. Vlasta Řezníková, Ph.D.,³ je odbornou asistentkou na Katedře sociální práce Vysoké školy polytechnické Jihlava. Zabývá se především duševním zdravím a zapojením peer lektorů do výuky.

Mgr. Jana Gabrielová, Ph.D.,⁴ působí jako odborná asistentka na Katedře sociální práce Vysoké školy polytechnické Jihlava. Profesně se orientuje na propojení zdravotní a sociální problematiky, sociální práci se staršími lidmi.

Mgr. Markéta Dubnová, Ph.D.,⁵ je vedoucí Katedry sociální práce Vysoké školy polytechnické Jihlava. Garantuje odborné praxe studentů oboru zdravotně sociální péče. Zaměřuje se především na oblast duševního zdraví.

Abstrakt

CÍLE: Zprostředkovat empirické zkušenosti sociálních pracovníků na obcích s tzv. „chronickými klienty“, sdílet názory a podněty dotazovaných sociálních pracovníků na řešení nejčastějších problémů a dilemat při práci s nimi. TEORETICKÁ VÝCHODISKA: „Chronickými klienty“ dotazovaní sociální pracovníci měli na mysli lidi, kteří zůstávají „v systému, zůstávají

¹ Text vznikl v rámci smluvního výzkumu ESF č. CZ 03.2.63/0.0/0.0/15_007/0015546 *Aplikace inovativních postupů v rámci sociální ochrany a prevence v Kraji Vysočina*, financováno z OPZ a ze státního rozpočtu.

² Kontakt: Mgr. Martina Černá, Ph.D., Katedra sociální práce, Vysoká škola polytechnická Jihlava, Tolstého 16, 586 01 Jihlava; martina.cerna@vspj.cz

³ Kontakt: PhDr. Vlasta Řezníková, Ph.D., Katedra sociální práce, Vysoká škola polytechnická Jihlava, Tolstého 16, 586 01 Jihlava; vlasta.reznikova@vspj.cz

⁴ Kontakt: Mgr. Jana Gabrielová, Ph.D., Katedra sociální práce, Vysoká škola polytechnická Jihlava, Tolstého 16, 586 01 Jihlava; jana.gabrielova@vspj.cz

⁵ Kontakt: Mgr. Markéta Dubnová, Ph.D., Katedra sociální práce, Vysoká škola polytechnická Jihlava, Tolstého 16, 586 01 Jihlava; marketa.dubnova@vspj.cz



potřebnými“. Pracovníci se s nimi v praxi běžně setkávají, v odborných zdrojích však není této cílové skupině věnován dostatek pozornosti. **METODY:** Data byla získávána prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky na obcích s pověřeným obecním úřadem v Kraji Vysočina v létě 2021. Proběhlo 26 rozhovorů. Na základě tematické analýzy byly zodpovězeny otázky definice „chronického“ klienta, důvody jeho setrvání v systému a navrženy možnosti řešení obtíží a dilemat. **VÝSLEDKY:** „Chronický klient“ má komplexní potřeby, je viděn spíše jako selhávající, nastavení systému neusnadňuje změnu situace ani klientovi, ani sociálním pracovníkům. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Zaměřit se na silné stránky klientů, posílit makro sociální práci.

Klíčová slova

dilema, inspirace, obec, sociální pracovník, chronický klient

Abstract

OBJECTIVES: The main objective was to convey the empirical experiences of social workers in municipalities with so-called “chronic clients” as well as to share the opinions and suggestions of interviewed social workers on solving the most common problems and dilemmas when working with these clients. **THEORETICAL BASE:** By “Chronic clients” the interviewed social workers meant people who remain “in the system, and remain needy”. Workers and social workers regularly meet these clients in practice, but not enough attention is paid to this target group in professional sources. **METHODS:** Data were obtained through semi-structured interviews with social workers in municipalities with an authorised municipal office in the selected Czech Vysočina Region in the summer of 2021. Overall, 26 interviews took place. Based on the thematic analysis, the question on the definition of a “chronic client” and the reasons for their persistence in the system were answered, and options for solving difficulties and dilemmas were proposed. **OUTCOMES:** The “chronic client” has complex needs and is seen as more likely to fail; the system setting does not facilitate change for either the client or the social workers. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** The implications of this study focus on client strengths and strengthen macro social work.

Keywords

dilemma, inspiration, municipality, social worker, chronic client

ÚVOD

Změny výkonu sociální práce na obcích po sociální reformě, kdy: „*Stát v rámci decentralizace přesunul poměrně velkou část působnosti v sociální oblasti do rukou samosprávy...*“; mapuje obsáhlý výzkum (VÚPS, 2016). Sociální pracovníci na obcích s pověřeným obecním úřadem jsou jedni z nejbližší potřebným osobám a zajišťují plnění povinností obce v samostatné působnosti, které souvisí zejména s právem na sociální zabezpečení, tedy právem občanů na poskytování sociální práce a sociálních služeb (VÚPS, 2016). K realizaci činností sociální práce vydalo MPSV (2018) Doporučený postup.

Corby (1982) upozorňuje, že i přes skutečnost, že dlouhodobí klienti zabírají až 75 % času sociálních pracovníků, není jim věnována velká pozornost ze strany výzkumníků; zjistil, že ve více než polovině těchto případů se neočekávala změna a ve třech čtvrtinách případů zůstaly tyto případy otevřeny neomezeně dlouhou nebo neurčitou dobu.



Také námi dotazovaní sociální pracovníci se v praxi setkávají s klienty, kteří „setrvávají v systému“ a nazývají je tzv. „věčnými klienty“⁶ (ústní sdělení metodika Kraje Vysočina). Ve výzkumu Krummer-Nevo, Slonim-Nevo, Segev (2006) dotazovaní používali interní označení „chroničtí klienti“ (*chronic clients*), a to pro osoby, které byly v péči 6 měsíců a více a které řešily několik obtíží najednou, především ekonomické problémy, manželské konflikty, nezaměstnanost a zneužívání návykových látek. Navzdory rozšířenému poradenství nedocházelo u klientů ke zlepšení. Zájmem předkládaného výzkumného šetření je porozumět empirické zkušenosti sociálních pracovníků při práci s „chronickými klienty“, kteří se rekrutují z řad dlouhodobých klientů a jejich situace se jeví jako neměnná.

TEORETICKÁ VÝCHODISKA

Vymezení pojmu „chronický klient“

V odborné literatuře nacházíme podobné pojmy s akcentem na konkrétní specifika situace klientů – dlouhodobost, multiproblémovost, nedobrovolnost až po sousloví lidí s mnohočetnými (či komplexními) potřebami.

Již od 70. let minulého století se v odborných zdrojích objevuje pojem dlouhodobý klient. Goldberg et al. (1978) za dlouhodobý případ považovali takový, u něhož byly intervence realizovány po sobě následujících 12 měsíců.

Cousins (2020) uvádí, že dlouhodobí klienti bývají rezistentní, protože se cítí být tlačeni do něčeho, co nechťejí, např. na základě špatné zkušenosti z předchozí spolupráce s organizací nebo nedostatečné důvěry. Dlouhodobost je často provázána s multi-problémovostí. Podle Kaplan (1986, in Krummer-Nevo, 2008) se nejčastěji jedná, nejenom u jedinců, ale i u celých rodin, o kumulaci následujících problémů: velmi nízké vzdělání, nezaměstnanost, bezdomovectví nebo nevhodné bydlení, zdravotní problémy a sklon k emocionální nebo sociální deviaci, manželské a/ nebo rodičovské problémy. Braithwaite et al. (2009) obtíže nejčastěji spojuje s bydlením (u většiny bezdomovectví), závislostí, pácháním trestné činnosti, obtížemi spojenými s duševním zdravím, chudobou, problémy s alkoholem a problémy týkajícími se fyzického zdraví. Cousins (2019) diskutuje i otázku ne/dobrovolnosti; nedobrovolný klient je ten, jehož volbou nebylo využívání určité služby. Definuje i částečně nedobrovolného klienta, který musí určitou službu využívat např. proto, aby dostal sociální dávky. Ve výzkumu MEAM (Making Every Adult Matter) a Revolving Doors Agency (Braithwaite, 2009) označili účastníky výzkumu jako lidi s mnohočetnými potřebami (Multiple Needs), přičemž účastníci výzkumu sami sebe charakterizovali jako lidi „se spoustou problémů“. V předkládaném textu používáme pojem „chronický klient“ v souladu s Krummer-Nevo, Slonim-Nevo, Segev (2006); daný klient patří do skupiny lidí, kteří setrvávají v evidenci dlouhodobě, přesněji řečeno déle než 6 měsíců. Tato lhůta nevychází z žádného oficiálního předpisu upravujícího sociální práci na obcích. Reflektuje zažitou praxi na Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Kraje Vysočina vycházející ze zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi. Po uplynutí 6 měsíců sociální pracovníci revidují jednotlivé případy. Mění se také podmínky přiznání dávek a je kladen větší důraz na hledání aktivizačních nástrojů (Gabrielová a kol., 2022).

Sociální práce na obci

Ze zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, vyplývá, že obec je základním územním samosprávným společenstvím občanů, tvoří územní celek, který je vymezen hranicí území obce. Podle rozsahu státní správy v přenesené působnosti zákon rozlišuje obce I. stupně, u kterých je základní rozsah státní správy, obce II. stupně neboli obce s pověřenými obecními úřady a obce III. stupně, tedy

⁶ Doslovná citace z e-mailové korespondence: „Když jsme tak se sociálními pracovníky probírali jednotlivé klienty, používali jsme pro přiblížení termíny – selhávající, nepoučitelný klient. Název „věčný klient“ jsme pak prakticky vymysleli pro naši spolupráci, protože „selhávající“ je stigmatizující, „nepoučitelný“ je hodnotící – slovo „věčný“ bylo neutrální. Ale esence a společný znak je „opětovně selhávající.“ (6. 1. 2021)



obce s rozšířenou působností. „Každá obec v rámci své samostatné působnosti pečuje v souladu s místními zvyklostmi a předpoklady o vytváření podmínek pro rozvoj sociální péče a pro uspokojování potřeb svých občanů. Jde především o uspokojování potřeby bydlení, ochrany a rozvoje zdraví, dopravy a spojů, potřeby informací, výchovy a vzdělávání, celkového kulturního rozvoje a ochrany veřejného pořádku.“ (Tomeš a kol., 2012:11.) Podle vyhlášky č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka, jsou cílovými skupinami sociálního pracovníka na obci osoby se zdravotním nebo duševním postižením; osoby pečující o osoby závislé na péči jiné osoby; osoby s různým stupněm omezení svéprávnosti; osoby ohrožené sociálním vyloučením; osoby ohrožené rizikovým způsobem života; oběti agrese, trestné činnosti a domácího násilí; osoby bez přístřeší, nebo s nejistým nebo neadekvátním bydlením; nezaměstnaní a osoby s materiálními problémy; imigranti; rodiny s dětmi; případně další skupiny nacházející se v nepříznivé sociální situaci. Podle § 109, § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, splňuje každý zaměstnanec zařazený v agendě sociální práce dle katalogu prací kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jejich pracovní náplň se může lišit podle typu obce a podle toho, zda a kolik funkcí je u konkrétního pracovníka kumulováno.

Dle Doporučeného postupu č. 1 (MPSV, 2018:12–13, kráceno) mezi doporučené činnosti sociálního pracovníka obecního úřadu patří:

- *depistážní činnost zaměřená na vyhledávání ohrožených jednotlivců, rodin a skupin*
- *realizace sociálního šetření u osob nacházejících se v nepříznivé sociální situaci, analýza této situace a poskytování navazujícího sociálního poradenství k jejímu řešení*
- *mapování individuálních potřeb osob, skupin a komunit v nepříznivé sociální situaci, tvorba návrhů jejího řešení, společné plánování a hodnocení*
- *zajišťování sociální prevence a poskytování sociálně-právního poradenství, sociální podpory a pomoci*
- *poskytování základního sociálního a odborného sociálního poradenství*
- *vedení dokumentace*
- *realizace činností sociální práce*
- *řešení nepříznivé sociální situace osob, rodin, skupin nebo komunit*
- *dodržování ustanovení zákona*
- *zachování mlčenlivosti*
- *dodržování etických principů a zásad*
- *další vzdělávání*
- *propagace a seznamování občanů s nabídkou obecního úřadu v agendě sociální práce*
- *zajišťování spolupráce a koordinace činností v rámci inter- a multidisciplinární spolupráce*
- *tvorba koncepčních a metodických materiálů obecního úřadu*

METODIKA

Tento kvalitativní výzkum navazoval na kvantitativní šetření (Gabrielová a kol., 2022). Vzhledem k tomu, že cílem je porozumět empirické zkušenosti sociálních pracovníků při práci s „chronickými klienty“, byla zvolena kvalitativní strategie sběru dat (Disman, 2002; Hendl, Remr, 2017). Konkrétně polostrukturované rozhovory, které probíhaly v období červen–srpen 2021 na všech 26 obcích s pověřeným obecním úřadem v Kraji Vysočina. Z 26 rozhovorů ve dvou případech odpovídali 2 sociální pracovníci. Většina dotazovaných byly ženy s délkou praxe nad 5 let. Rozhovory byly s výjimkou jednoho nahrávány a poté přepisovány. Odpovědi byly na základě principu otevřeného kódování kódovány a analyzovány v programu Atlas.ti.

Získaná data byla seskupena do tematických okruhů (Silverman, 2000), které reflektovaly požadavky zadavatele smluvního výzkumu.⁷

⁷ Smluvní výzkum realizován v rámci projektu ESF č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/001/5546 *Aplikace inovativních postupů v rámci sociální ochrany a prevence v Kraji Vysočina*, financováno z OPZ a ze státního rozpočtu.



Cílem zadavatele smluvního výzkumu bylo zjistit:

1. Kdo je „chronický klient“?
2. Co vede k tomu, že jsou klienti udržováni v systému?
3. Jaké jsou možnosti řešení problémů a dilemat sociálních pracovníků na obcích při práci s „chronickými klienty“?

K naplnění cíle byly zvoleny následující otázky do rozhovorů:

1. Jak byste popsal/a „chronického“ klienta? Jak se liší od jiných klientů?
2. Z jakých důvodů se stává „chronickým“ klientem? S jakými obtížemi se nejčastěji klienti potýkají? Jakou mívají zakázku?
3. Co je cílem práce s „chronickým“ klientem? Jak můžete klientovi pomoci? Jaké další služby klienti využívají?
4. Jak si může klient pomoci sám? Co by měl udělat pro to, aby nebyl „chronickým“ klientem?
5. Jak se Vám s „chronickým“ klientem spolupracuje? Jaký máte ze spolupráce pocit?
6. Na základě čeho se rozhodujete, kdy si naplánujete s „chronickým“ klientem další schůzku?
7. Co Vám práci s „chronickým“ klientem komplikuje?
8. Co by Vám práci s „chronickým“ klientem usnadnilo? Z hlediska organizačního? Z hlediska péče o Vás?

Při analýze dat bylo využito interpretativní paradigma a předpoklad existence společných témat a jejich významů v žité zkušenosti participantů (Smith, Osborn, 2003).

VÝSLEDKY A DISKUSE

Následující text je členěn dle otázek zadavatele výzkumu.

Kdo je „chronický klient“?

Typickým „chronickým klientem“ je osoba bez vzdělání, nebo s nízkým ukončeným vzděláním. Nelze jednoznačně říct, zda se jedná častěji o muže, nebo ženy, ani uvést věkový průměr. Věční klienti muži jsou většinou starší, žijí sami. Ženy jsou většinou mladší, případně ve středním věku, samoživitelky s malými dětmi. Sociální pracovníci evidují nárůst počtu nízkopříjmových seniorů nebo seniorů bez nároku na výplatu starobního důchodu, jejichž umístění do pobytových sociálních služeb je problematické. Jak uvádí SP13: *„Nízkopříjmoví seniori a jejich umístění, ty lidi mají buď nízký důchod, anebo vůbec a jsou na dávkách a samozřejmě nastane doba, kdy budou muset být umístitelní, a to bude problém.“* Tento trend potvrzuje ČSÚ (2021:20): *„V ČR se podíl seniorů ohrožených příjmovou chudobou výrazně zvýšil z 6,6 % v roce 2010 na 16,6 % v roce 2019. Dále je důležité dodat, že: „Ve skupině seniorů starších 65 let byl podíl osob s příjmem pod hranici chudoby 16,6 %. Domácností ohrožených příjmovou chudobou mezi jednotlivci nad 65 let bylo v roce 2019 už 41,2 %, přitom před pěti lety v roce 2014 to bylo jen 14,5 %. Právě domácnosti jednotlivců nad 65 let tvoří největší počet přírůstků ohrožených příjmovou chudobou za poslední dva roky. Mezi nimi pak dominují domácnosti osamělých nepracujících důchodců – většinou žen. ČR zůstává zemí, kde je obecně podíl lidí ohrožených chudobou nízký ve srovnání s průměrem EU, avšak v seniorské kategorii je značný trend ke zhoršování situace a u žen-seniorek již podíl převyšil průměr EU“* (ČSÚ, 2021:22).

„Chronické“ klienty sužují zdravotní problémy, které jsou významnou bariérou na trhu práce i v zapojení se do společenského života a navazování a udržování vztahů. Často se jedná o kombinaci vícera nemocí, fyzického handicapu nebo duševního onemocnění. V mnoha případech byla zmiňována psychiatrická diagnóza, ne vždy ale na základě lékařské zprávy, spíše se jednalo pouze o předpoklad sociálních pracovníků. Dalším společným znakem „chronických“ klientů bývají závislosti, nejčastěji na alkoholu a tabáku, ale samozřejmě se může jednat i o jiné návykové látky nebo i o nelátkové závislosti. Sociální pracovníci se také shodují na tom, že tito



klienti mají neexistující nebo nefunkční rodinné zázemí. Často kopírují nevhodné chování svých rodičů a opakují nefunkční vzorce z původní rodiny. SP17 zdůrazňuje, že „*hodně střídají partnery*“. Jsou většinou dlouhodobě nezaměstnaní, a podle SP17 také „*nezaměstnatelní*“, obvykle pracují „*načerno*“ nebo na krátkodobé příležitostné dohody. SP1 uvedl, že „*všude pracují krátce*“. SP9 uvádí, že „*nemají pracovní návyky*“. Tato situace se promítá do začarovaného kruhu dluhů a exekucí. Na jedné straně nemají dostatek finančních prostředků na věci každodenní potřeby a splátky již existujících dluhů. Půjčují si tedy dál.

Část „*chronických*“ klientů tvoří osoby bez domova, bez přístřeší, část z nich má nevyhovující ubytování na ubytovnách nebo bydlí krátkodobě u známých.

Zkušenost dotazovaných sociálních pracovníků potvrzuje zjištění dříve uváděných autorů (Krummer-Nevo, 2003; Braithwaite, 2009), že „*chronický klient*“ je člověk s komplexními potřebami. Současně, až na explicitně nejmenované cílové skupiny, dotazovaní potvrzují práci s lidmi dle vyhlášky č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka.

Co vede k tomu, že jsou klienti udržováni v systému?

„*Chroničtí klienti*“ často kvůli dluhům a exekucím nepracují oficiálně na pracovní smlouvu, protože by jim byla značná část příjmů odejmuta. Podmínky, ve kterých žijí, bývají velmi špatné a jenom prohlubují spirálu dalších problémů až uť po stránce zdravotní, např. zima, plísň, tak po stránce sociální, např. chybějící vzory jiného života, nebo jak upozorňuje SP3, že „*nemají možnost udržovat hygienické návyky, což je vyčleňuje z většinové společnosti*“. SP26 vidí problém v tom, že „*na sebe vážou prostě zase ty osoby jim podobný*“.

SP23 vidí jako významnou charakteristiku „*neschopnost zapojit se do systému, řešit problémy sám*“, SP26 zase to, že „*něco je prostě u nich jinak*“. Podle SP2 tito klienti „*vždycky byli, jsou a budou*“. SP5 dodává, že „*chroničtí klienti patří do koloritu města*“. SP6 doplňuje další charakteristiky, a sice „*vyloučení většinovou společností a stigmatizaci*“. Podle SP26 je pro ně typické, že se „*bojí moderních technologií, odmítají mobil i internet*“.

Oslovení sociální pracovníci se shodují v tom, že mají tito klienti velmi nízkou nebo úplně nulovou motivaci něco změnit. SP14 je charakterizuje jako „*nezodpovědné, liknavé osoby, které nevidí důsledky svého jednání*“. Jsou zvyklí na dosavadní život a nechtějí nebo neumějí ho změnit. SP19 to vidí tak, že „*nic víc jiného nepotřebují*“. Někteří nic jiného nepoznali, jiní tuto možnost díky sociálním pracovníkům nebo v předchozích životních etapách měli, ale přesto není jejich cílem posunout se někam dál. SP5 uvádí, že tito klienti „*nemají cíle, žijí ze dne na den*“. SP4 má klientku, která „*je na ulici spokojená, prostě jí to tam vyhovuje*“. Kopírují způsob života a nefunkční vzorce chování z původní rodiny. „*Chroničtí klienti nedodržují zásady podstatné pro to, aby jejich onemocnění bylo v co nejvyšší možné míře kompenzováno a nezhoršovalo se, proto zdravotních problémů naopak spíše přibývá*“. Podle SP6a často „*odmítají medikaci, k lékařům nechodí, protože nechtějí, nebo proto, že lékaři nemají volné kapacity a nepřijmou je*“. Neumí hospodařit, zacházet s penězi, finanční gramotnost je na velmi nízké úrovni, z čehož pramení opakované zadlužení nebo vypovězení z bytu. Obecně problémy s bydlením patří k těm nejzásadnějším. Nejedná se pouze o neprovedené nebo zpožděné platby za energie a nájem, ale i o úklid, dodržování pořádku a pravidel nebo rušení klidu. Po ztrátě bydlení je velmi obtížné najít jiné vyhovující bydlení. Kapacity volných bytů jsou omezené a obzvláště na menších obcích vlastníci bytů přesně vědí, které nájemníky na základě předchozích zkušeností nechtějí. Umístit „*chronické*“ klienty do sociálních bytů nebo do pobytových zařízení sociálních služeb je velmi složitá, a především dlouhodobá záležitost. Podle SP5 „*často existují kontraindikace pro umístění do pobytové sociální služby, např. závislost na alkoholu*“. SP2 má zkušenost s klienty, kteří „*bydlí někde v nějakých ruinách*“.

Jejich komunikační dovednosti jsou podle dotazovaných omezené; slovní zásoba, jak aktivní, tak pasivní, je nedostatečná. Mají také nízké všeobecné znalosti a nerozumí souvislostem nutným pro jednání na úřadech. SP7 i SP9 uvedli, že „*většinou mají nižší IQ*“. Jednají často velmi impulzivně,



nepromyšleně a pod tlakem situace a emocí, takže většinou nejsou schopni si sami vyřídit základní administrativní úkony na úřadech. Pro komunikaci a jednání je typické, že nedodržují termíny, sliby, domluvená pravidla. SP7 o jednom klientovi řekl, že „asi číst umí, ale není schopen pochopit obsah a souvislou větu sám nenapíše“. SP8 vidí jako problematické, že „někdy komunikovat nechcejí“.

Z výše uvedeného je patrné, že za hlavní důvod setrvávání „chronických“ klientů v systému dotazovaní považují překážky na straně klienta, zejména osobnostní rysy, absenci konkrétních dovedností, návyků a ztrátu motivace klientů. Zároveň námi dotazovaní upozorňují i na systémové nedostatky, jež udržují klienty v roli potřebných. Krummer-Nevo, Slonim-Nevo, Segev (2006) potvrzují kladení důrazu sociálních pracovníků na vlastnosti a nedostatky udržující „chronické“ klienty v nepříznivé sociální situaci a bránící jim ji překonat. Současně však dodávají „hlas“ klientů, kteří za hlavní příčinu označují ekonomické obtíže.

Právě nedotazování se klientů na jejich názory a zkušenosti je jedním z limitů předkládaného výzkumu.

Jaké jsou možnosti řešení problémů a dilemat sociálních pracovníků na obcích při práci s „chronickými klienty“?

Není bez zajímavosti, že dotazovaní sociální pracovníci popisovali jako důvody setrvání klienta v systému omezení na straně klienta, ale při popisu překážek ve výkonu sociální práce na obcích zdůrazňovali zejména systémové nedostatky a dilemata, která jsou v následujícím textu doplněna i návrhy na řešení.

Dilema ne/zasahování

Cousins (2020) upozorňuje, že zdrojem dilemat sociálních pracovníků může být skutečnost, že se člověk stává klientem ne kvůli svým potřebám, ale na základě rozhodnutí profesionálů pro veřejné blaho, z čehož pramení dilema týkající se ne/zasahování. Pracovník přemýšlí na jedné straně o preventivním zásahu, na druhé straně si je vědom nutnosti respektovat přání klienta. SP10 poukazuje na „chronického klienta“, který nechce, v danou chvíli, řešit své obtíže s užíváním návykových látek: „Někteří nám pak říknou, no, kdybyste nám to řekli dřív, ale my jsme Vám to dřív prostě říkali, my jsme za Vámi přece chodili a přemlouvali jsme Vás, ale Vy jste nechťel a my nejsme jako od toho, abychom někoho svázali do kozelce a odtáhli proti jeho vůli na léčení.“ Právě díky preventivnímu zásahu by podle vyjádření sociálních pracovníků bylo možné předcházet prohloubení nebo vzniku některých obtíží klientů, ale informace, či klient sám, se k nim nedostane včas, nebo chybí služby a kapacita. SP7 k dilematu ne/zasahování uvádí příklad, kdy nabízela pomoc a paní vzkázala, „ať ji neotravují, že ode mě žádnou pomoc nechce“.

Podle dotazovaných pomáhá být si vědom skutečnosti, že ne vždy odpovídá vynaložená snaha výsledkům. Např. pomoci najít práci nebývá dle pracovníků velmi obtížné, ale určitý čas a úsilí to vyžaduje. Ale klientům se často „nevypatí“ pracovat, neboť se řada z nich potýká s dluhy; legální práci si přivydělávají jen o něco málo více peněz, než dostávají ze sociálního systému; nebo není v dané obci dostatečná dopravní obslužnost, tudíž se do práce nedostanou; nebo je práce na směny a např. žena samoživitelka by neměla hlídání pro děti; nebo jim vyhovuje životní styl na sociálních dávkách.

Dalším důležitým aspektem je v této souvislosti podle dotazovaných hlídání si hranic a nepřepečování klientů. Dotazovaní popisují situace, ve kterých si za nimi klienti přijdou popovídat, a tudíž suplují sociální kontakty klientů. To je v souladu se zjištěními Sinai-Glazer (2020), jejíž zjištění potvrzují neuspokojivé vztahy klientů s blízkými, které si kontaktem se sociálním pracovníkem mohou nahrazovat. Cousins (2020) v tomto ohledu varuje před přepečováváním klientů, kdy by pracovník mohl jednomu klientovi odpouštět to, co druhému ne, neboť by se při vytváření vztahu s klientem identifikoval se situací klienta a klient by svou závislostí podporoval pracovníkovo ego.



Motivace x manipulace klienta

Pracovníci se shodovali, že je často velmi tenká hranice mezi motivováním klienta a manipulací. SP6a to popsal následovně: „*Motivujeme, dokud to jde, pozitivně, a když už to nejde, tak... Já mu řeknu, ale pane, uvědomujete si, že můžete přijít o městský byt?*“

Důležitým aspektem účinné pomoci je podle dotazovaných jednat hned, jakmile klient projeví vůli něco měnit. SP2 to zdůvodňuje tím, že motivace klienta může mít krátkého trvání. Osvědčuje se při aktivním zapojování klientů do řešení problémů pohlídat, zda opravdu úkol splnili do posledního detailu, např. zda vyplněný formulář včas odevzdali.

Pracovníkům pomáhá trpělivost a schopnost respektovat rozhodnutí klienta. SP1 uvádí: „*Když klient chce, zkusí to, využije nabízenou pomoc a příležitost.*“ Většina pracovníků má zkušenost, kterou popisuje SP7: „*Když chcete někomu vnutit pomoc, tak mu ji nevnutíte, on musí chtít.*“ Proto se jeví trpělivost a schopnost respektovat rozhodnutí klienta, přestože s ním pracovník nesouhlasí, jako klíčová a vysvětlující existenci určitého počtu lidí, kteří spadají do kategorie „chronický klient“. Cousins (2020) uvádí, že klient, který musí určitou službu využívat proto, aby např. mohl získat sociální dávky, je nedobrovolným klientem, což by mohlo vysvětlovat rezistenci klientů ke změně. „Chronický“ klient také může být člověk, po němž chce pracovník určité změny, které klient ve své stávající životní situaci nepovažuje za potřebné. SP23 uvádí, že dříve aplikoval spasiselský přístup, neptal se lidí, co chtějí, ale hned řešil, organizoval, byl hodně aktivní, ale postupem času zjistil, že ti lidé nechtějí pomoc, kterou on jim organizuje a nabízí, odmítají ji. Někteřím pracovníkům se osvědčuje využít blízké osoby (děti, nové partnery/partnerky) jako motivaci ke změně.

Dilema z hlediska uplatňování hodnot v sociální práci

Pracovník, kterého klient může vnímat jako agenta státu, chce někdy po klientovi určité změny, které on nepovažuje za potřebné. Klient se tak stává klientem ne kvůli svým potřebám, ale na základě profesionálních rozhodnutí a pro blaho státu. Takové okolnosti u sociálního pracovníka vyvolávají dilemata z hlediska uplatňovaných hodnot v sociální práci, konkrétně respektování přání klientů, sociální spravedlnosti a profesní identity (Cousins, 2020).

Sinai-Glazer (2020) popisuje, že stěžejní je vytvořit si pomáhající vztah založený na důvěře. Získání si důvěry chce čas, proto je třeba spolupracovat dlouhodobě. Někteří námi dotazovaní taktéž kladli důraz na vytvoření si pomáhajícího vztahu s klientem, např. SP23 si klade za cíl zůstat s klienty v kontaktu, netlačit na klienta, ale nenechat ho ani padnout na pomyslné dno.

Etika výkonu práce

Sociální pracovník musí dodržovat všechna platná nařízení a vycházet ze zákonných postupů. Ale např. v souvislosti s nároky na výplatu dávek, o kterých pracovník ví, že jsou pro klienta v nouzi zásadní, přemýšlí, zda uvést určitou skutečnost, nebo dělat, že neví o klientově práci načerno. SP5 uvádí: „*Kolikrát napsat do papírů nebo nenapsat něco, aby přístup k té dávce klient měl.*“

Důležitá je v tomto ohledu kreativita, flexibilita, nápaditost, např. v rámci služební cesty vztít klienta na úřad. SP12 přidává: „*Odvaha k nestandardním řešením, protože škála těch problémů je tak široká, že vám to zákon nikdy taxativně obsáhnout nemůže.*“ Většina dotazovaných se shoduje, že jejich práci usnadňuje vyhledávání informací z různých zdrojů.

Absence služeb, jejich neprovázanost

Jedním z nejnáročnějších a zároveň nejčastějších problémem v podstatě všech oslovených sociálních pracovníků je najít uspokojivé bydlení nebo pobytové služby pro klienty i jejich blízké. Typická je situace, kdy matky s dětmi v azylových domech migrují, ale přitom by bylo potřeba, aby měly stabilní zázemí a děti neměnily školu. Těžko zvládnutelné je také to, kdy onemocní pečovatel a nemá se o závislou osobu kdo starat. SP7 popisuje konkrétní situaci: „*Paní odvezla sanitka a zůstal doma v bytě sám ten nesvéprávný, který sám být nemůže.*“ SP10 uvádí jiný příklad: „*Volali z psychiatrické nemocnice, že jí (matku) mají hospitalizovanou a vědí, že doma zůstala dcera, která také není v pořádku.*“



Pracovníci dilema zvládají díky zájmu o klienta, síťování a komunikaci s různými úřady, institucemi, poskytovateli služeb, využíváním neformálních kontaktů. Podlaha (2012:3), lokální konzultant Agentury pro sociální začleňování, uvádí: „Ze zkušeností víme, že zaměřit pozornost jen na jeden segment fenoménu sociálního vyloučení nepřináší kýžený efekt, neboť vše souvisí se vším a jedno podmiňuje druhé.“ SP26 potvrzuje, že: „Můžete být sebelepší sociální pracovník a nepohnete se z místa, potřebujete ty spolupracující organizace a co nejširší síť si vytvořit kolem sebe, aby každá ta situace řešení našla, a hlavně ty lidi, aby se Vám nestrídali na těch židlích.“ Pracovníkům v tomto ohledu pomáhá místní znalost, kdy např. zná rodinnou historii, ví, kde klienta potkat. Tyto aspekty jsou také důležité při hledání práce nebo ubytování.

Zcela chybějící nebo nedostatečné podmínky k zajištění pořádku

Na jedné straně je v obecném zájmu, aby nebyl rušen veřejný pořádek, ale na druhé straně sociální pracovníci nemají dostatek možností, příležitostí a kapacit pro zajištění pořádku. Konkrétně se může jednat např. o nedostatek ubytovacích kapacit.

K tomu pracovníkům pomáhá psychická odolnost a vytrvalost. Zprostředkovat sociální, zejména pobytovou službu může být náročné, neboť většina „chronických klientů“ nespadá do cílových skupin služeb, zejména kvůli závislostem a chování narušujícím soužití. Podle dotazovaných sociálních pracovníků je situace alarmující, neboť nejsou služby např. pro osamělé lidi, nebo např. pro člověka, který má zdravotní nebo psychické onemocnění a stará se o něho rodič, který sám potřebuje např. do domova pro seniory nebo je hospitalizován v psychiatrické nemocnici.

Kumulace funkcí

Důsledkem kumulace funkcí je v mnoha případech snížený úvazek na výkon sociální práce. Někteří pracovníci umí využít kumulaci funkcí pro zvýšení kvality své práce, např. SP3 využívá agendu matriky: „Ostatní sociální pracovníci, když nejsou v evidenci obyvatel, tak neví, že v okolí je nějaká babička, která možná neví, co má dělat, ... depistáž to není, protože ta paní není zanedbaná... za ní půjdete kvůli tomu, že víte, že jí někdo zemřel?“ Ale některé agendy spolu vůbec nesouvisí a kumulace funkcí nemůže být nijak prospěšně využita, např. sociální práce a vydávání parkovacích karet. Jiné agendy, jako přestupková řízení, mohou být dokonce v kolizi se sociální prací na obci. Např. kvůli udělení pokuty může pracovník ztratit klientovu důvěru. Také opatrovnictví a sociální práci je třeba vykazovat zvlášť, ale v praxi se často prolínají. Přes všechny výše uvedené aspekty někteří oslovení sociální pracovníci kumulaci funkcí vítají, protože ji vnímají jako způsob psychohygieny.

Potřebu psychohygieny dotazovaní naplňovali doporučeními nebát se sdílet zkušenosti s ostatními pracovníky, vzdělávat se. Oslovení sociální pracovníci upřednostňují zejména školení (vzdělávání) v praktických dovednostech, na úrovni psychohygieny. Za důležitý považují kazuistický seminář jako místo pro sdílení dobré praxe nebo řešení obtížných případů. Pozitivně a ve významném zastoupení se vyjadřovali ve smyslu toho, že mají praktickou podporu ze strany (metodika) kraje pro své vzdělávání a že nabídka vzdělávání je dostatečně široká: „Já jsem se teďka brozně těšila na kazuistický seminář... Kazuistiky, si myslím, jsou velkým přínosem.“ (SP18) Supervize byla u dotazovaných pracovníků málo využívaným nástrojem a většina měla negativní zkušenost, kdy supervizi nevnímali jako nástroj podpory či rozvoje. Otázka ohledně péče o sebe většinu pracovníků zaskočila a museli se nad odpovědí dlouze zamýšlet. Někteří pracovníci zmiňovali, že pro jejich práci je důležitý vnitřní klid a osobní pohoda, která je založena na dobrých osobních i kolegiálních vztazích a rodinném zázemí.

Nekoncepčnost

V některých obcích je vyšší koncentrace klientů z určité cílové skupiny, např. lidé s psychiatrickou diagnózou v obcích, kde je psychiatrická nemocnice, ne vždy je této situaci však přizpůsobena i nabídka služeb. Provoz některých služeb je hrazen z grantů, které podaly např. neziskové



organizace. Tyto granty jsou však vždy na dobu určitou a není zajištěna návaznost. Nezřídka se pak sociální práce na obci a v neziskové organizaci dubluje, jak rozhořčeně popisuje SP12: *„Proč já dopřic mám schvalovat nějaký projekt, jako z vrchu, kde dám peníze na činnosti, které jsou upravené v zákoně a má je dělat jiná instituce, a to zrovna státní, tomu nerozumím... kdyby ty prachy dali nám, ... kolik lidí bych tady mohla zaplatit a kolik práce by odvedli.“*

Řešení výše popsaných nevyhovujících podmínek výkonu sociální práce a dilemat sociálním pracovníkům ztěžují následující aspekty:

- Nedostatek sociálního bydlení (i bezbariérového) a akutních lůžek.
- Nárůst počtu lidí se zdravotními obtížemi, kteří nedosahují důchodového věku a nejsou pro ně pobytové služby. Jako nestandardní způsob dočasné pomoci zařídí sociální pracovníci pobyt pro klienta na léčebně dlouhodobě nemocných, ale jak vysvětluje SP5: *„Zdravotní pojišťovny tlačí, když není indikovaný zdravotní úkon... to nebradí.“*
- Nárůst počtu lidí s psychiatrickými obtížemi a chybějící kapacity v komunitě.
- Kumulace obtíží klientů a absence služeb pro ně.
- Přibývání osamělých lidí se žádným či narušeným rodinným zázemím.
- Rodiče samoživitelé a jejich zadluženost.
- Nárůst počtu osob, které nemají nárok na výplatu starobního důchodu. SP22 uvádí: *„Ty lidi nám vlastně doživotně končí na sociálních dávkách a hodně věčných klientů se rekrutuje i z této kategorie.“*
- Nedostatečné ubytovací kapacity pro samotné ženy a pro muže s dětmi.
- Udržitelnost bydlení pro seniory po ztrátě partnera.

IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI

Z výše uvedeného textu je patrná alarmující situace, s níž se pracovníci a jejich klienti na obcích vyrovnávají. Zvyšují se počty potřebných a chybí dostupné služby, a zejména sociální bydlení, krizová lůžka aj. pro tyto klienty. „Chroničtí klienti“ jsou lidé s komplexními potřebami, kteří často nesplňují kritéria vstupu a využití konkrétních služeb. Navíc se jeví jako důležité, aby s nimi bylo pracováno kontinuálně a dlouhodobě. Je třeba posílit, už během vzdělávacího procesu sociálních pracovníků, jejich schopnost působit na makroúrovni, aby sociální pracovníci dokázali hlasitěji prezentovat svou práci i prosazovat potřeby své i svých klientů. Jako užitečný příklad z praxe se jeví např. existence komunitních center. V Holandsku se můžeme setkat s komunitními centry, např. Eagle Shelter (Eagle Shelter, 2022), kde pracují „peer dobrovolníci“, což jsou lidé s vlastní zkušeností např. se závislostí, nezaměstnaností, duševním onemocněním, kteří pomáhají druhým na dobrovolnické bázi. Jedná se o centra, která jsou zaměřena na zotavení, tedy na silné stránky klientů. Podpora vzniku takových komunitních center v ČR by mohla ulevit jak pracovníkům na obcích, tak klientům. Ze získaných dat je také patrné, jak výrazně kvalita poskytnuté služby závisí na konkrétních schopnostech konkrétního sociálního pracovníka (od neformálních kontaktů, schopnosti vyjednat a hledat nestandardní řešení až po vztah s klienty). Evidentně se sociálním pracovníkům velmi osvědčily tzv. kazuistické semináře, které posilují samotné sociální pracovníky, ale i neformální vztahy mezi nimi.

ZÁVĚR

Cílem příspěvku bylo zprostředkovat empirické zkušenosti sociálních pracovníků na obcích s tzv. „chronickými klienty“, sdílet porozumění a podněty dotazovaných sociálních pracovníků na řešení nejčastějších problémů a dilemat při práci s nimi. Z výpovědí sociálních pracovníků plyne, že jedním z faktorů, které vedou k setrvávání „chronických klientů“ v evidenci, jsou samotné podmínky výkonu sociální práce na obci, od absence (či nedostatečné kapacity služeb) pro potřebné klienty, přes osobnostní nastavení konkrétního sociálního pracovníka a klienta až po ne/možnost, případně ne/ochotu sociálního pracovníka respektovat přání a potřeby klienta.



POUŽITÉ ZDROJE

- BRAITHWAITE, T. et al. 2009. *Multiple Needs: Service User's Perspectives* [online]. London: Revolving Doors Agency. [8. 1. 2021]. Dostupné z: <http://www.meam.org.uk/wp-content/uploads/2009/11/RDA-report-FINAL.pdf>
- CORBY, B. 1982. Theory and Practice in Long Term Social Work: A Case-Study of Practice with Social Services Department Clients. *British Journal of Social Work*, 12, 619–638.
- COUSINS, C. 2020. Supervising Social Workers in Involuntary Contexts: Some Considerations. *Australian Social Work*, 73(3), 347–356.
- ČSÚ. 2021. *Seniři v ČR v letech 2020* [online]. Praha: Český statistický úřad. [8. 3. 2022]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/120583272/31003420.pdf/5272aa65-7abc-4262-94a4-fb91e60600e3?version=1.3>.
- DISMAN, M. 2002. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
- EAGLE SHELTER. 2022. [online]. Dongen: Eagle Shelter. [27. 11. 2022]. Dostupné z: <http://eagleshelter.nl/eagleshelter/>
- GABRIELOVÁ, J. et al. 2022. Characteristics of Long-Term Clients of Social Work in Municipalities in the Vysočina Region. *Sociální práce / Sociálna práca*, 22(1), 105–120.
- GOLDBERG, E. et al. 1978. Towards Accountability in Social Work: Long Term Social Work in an Area Office. *British Journal of Social Work*, 8(3), 253–287.
- HENDL, J., REMR, J. 2017. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál.
- KRUMMER-NEVO, M. 2008. From 'a Coalition of Despair' to 'a Covenant of Help' in Social Work with Families in Distress. *European Journal of Social Work*, 6(3), 273–282.
- KRUMMER-NEVO, M., SLONIM-NEVO, V., SEGEV, E. 2006. Social Workers and Their Long-Term Client. *Journal of Social Service Research*, 33(1), 27–38.
- MPSV. 2018. *Doporučený postup č. 1/2018 k realizaci činnosti sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech* [online]. Praha: MPSV. [9. 8. 2022]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/DP_1_2018.pdf/bcc5621b-b0de-2103-99b9-8667d30a3546
- PODLAHA, B. 2012. O čem se mluví. *Sociální práce / Sociálna práca*, 12(1), 3–4.
- SILVERMAN, D. 2000. *Doing Qualitative Research: A Practical Handbook*. London: SAGE.
- SINAI-GLAZER, H. 2020. The Essentials of the Helping Relationship between Social Workers and Clients. *Social Work*, 65(3), 245–256.
- SMITH, J. A., OSBORN, M. 2003. Interpretative Phenomenological Analysis. In: SMITH, J. A. et al. *Qualitative Psychology. A Practical Guide to Research Methods*. London: SAGE, 53–80.
- TOMEŠ, I. et al. 2012. *Sociální správa*. Praha: Portál.
- VÚPS. 2016. *Výzkum spolupůsobení přenesené a samostatné působnosti subjektů veřejné správy při zajišťování dostupnosti sociálních služeb a sociální práce* [online]. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. [9. 8. 2022]. Dostupné z: <https://starfos.tacr.cz/cs/project/TB05MPSV006>
- Vyhláška č. 332/2013 Sb., o vzoru Standardizovaného záznamu sociálního pracovníka.*
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.*
- Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi.*
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích.*



Zapojování sociálních pracovníků do solidární rezistence při obraně bydlení: příklad sousedství Bedřiška¹

Solidarity Resistance Involvement of Social Workers in Housing Struggles: A Case Study of Bedřiska Neighbourhood

Jakub Černý

Mgr. Jakub Černý² je doktorským studentem Katedry sociální práce na Fakultě sociálních studií Ostravské univerzity. Dlouhodobě pracoval jako výzkumník, sociální pracovník a psycholog v oblasti drog a závislostí. Momentálně se výzkumně zabývá tématem krize bydlení v kontextu střední a východní Evropy a možnostmi organizování nájemníků.

Abstrakt

CÍLE: Článek se zaměřuje na aktivismus sociálních pracovníků proti útlaku v bydlení. Cílem výzkumné části je odpovědět na otázku, jakým způsobem se sociální pracovníci zapojovali do rezistence proti vymístění ve studovaném sousedství. **TEORETICKÁ VÝCHODISKA:** Teoretickými základy jsou kritická sociální práce a kritická urbánní teorie. Aktivismus představují skrze koncept rezistence. Útlak v bydlení zužuje na problematiku vymístění v kontextu krize bydlení a postsocialistické transformace. **METODY:** Výzkumným kontextem je ostravské sousedství Bedřiška, čelící vymístění v letech 2017–2020. Použil jsem kvalitativní výzkumnou strategii. Předmětem analýzy formou zakotvené teorie bylo sedm hloubkových interview se sociálními a komunitními pracovníky. **VÝSLEDKY:** K solidární rezistenci u sociálních pracovníků přispívaly předchozí zkušenosti s kolektivním organizováním a hlubší napojení se na zkoumanou komunitu nad rámec problematiky bydlení. Zapojení do rezistence u sociálních pracovníků ovlivňovala jejich pozicionalita vůči institucím a komunitě. Rezistentní jednání mělo tři podstatné elementy poukazující také na emancipační rozměr rezistence – politický, vztahový a participativní. **IMPLIKACE PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI:** Sociální pracovníci mohou být důležitými solidárními aktéry rezistence a podporovat kolektivní úsilí obyvatel ve znevýhodněných komunitách, vedoucí k sociální změně v oblasti práva na bydlení.

Klíčová slova

kritická sociální práce, rezistence, vymístění, Bedřiška

¹ Výzkum byl podpořen v rámci projektu Studentské grantové soutěže Ostravské univerzity: SGS04/FSS/2021.

² Kontakt: Mgr. Jakub Černý, Katedra sociální práce, Fakulta sociálních studií, Ostravská univerzita, Českobratrská 1182/16, 701 03 Moravská Ostrava a Přívoz; jakub.cerny@osu.cz



Abstract

OBJECTIVES: Social workers' housing activism is the main focus of the article in which the aim is to map how social workers engaged in resistance measures against displacement in the context of the Czech "Bedriska neighbourhood". **THEORETICAL BASE:** For the study I used critical social work and critical urban theory, and I framed activism around the concept of resistance measures. Displacement was then introduced as a symptom of housing oppression in the context of housing crises in post-socialist terrain. **METHODS:** In the Czech city of Ostrava there is a neighbourhood called Bedriska which was used in the research context. I analysed seven in-depth interviews with social and community workers involved in the neighbourhood struggle for right to stay between 2017 and 2020. Data were analysed using the grounded method. **OUTCOMES:** Establishing deeper connection with a displaced community beyond the topic of housing and previous experiences with collective organisation contributed to solidarity resistance engagement. Social worker's resistance measures were shaped by their positionality towards institutions and the displaced community. Three elements that point out the emancipatory potential of resistance were identified – political, relational, and participative. **SOCIAL WORK IMPLICATIONS:** Social workers can be important solidarity actors of resistance and, by supporting tenants' collective effort in marginalized neighbourhoods, they can promote social change in housing rights.

Keywords

critical social work, resistance, displacement, Bedriska

ÚVOD

Boj za sociální spravedlnost vždy představoval důležitou součást identity sociální práce (Abramovitz, 1998; Webb et al., 2019). V prostředí střední a východní Evropy (dále jen SVE) se nicméně s renesancí sociální práce po roce 1989 rozvíjela spíše její individualistická a apolitická podoba oproti kritické nebo antiopresivní (Zaviršek, 2015). V českém prostředí lze v posledních letech pozorovat větší zájem o kritické proudy sociální práce, jak dokazují některé iniciativy z praxe (např. Kritická sociální akce – Krisa), ale také odborná debata (např. číslo 3/2018 časopisu Sociální práce / Sociálna práca). V prostředí každodenní praxe jsou nicméně pracující v sociální oblasti mnohdy odkázáni rámovat kritickou sociální práci více jako aktivismus nebo jako praxi, která se vůči sociální práci spíše vymezuje (Janebová, Celá, 2016). To ztěžuje porozumění tomu, jak se u sociálních pracovníků rozvíjí politické zapojení, a to v kontextu aktuálních společenských problémů, se kterými se pak ve své praxi setkávají.

V článku se zabývám problémem útlaku v bydlení, specificky pak problematikou *vymístění*, které představuje zásadní ohrožení ontologické jistoty v podobě bezpečného zázemí – domova (Madden, Marcuse, 2016). Sociální práce v Česku ve své aktuální podobě se tradičně zabývá spíše situacemi, kdy lidé bydlení ztratí (bezdomečtví), nebo se dostanou do nevyhovujících podmínek, metodami a postupy, jak zmírnit dopady bytové nouze u jednotlivců a rodin (Lindovská et al., 2016; Černá, 2019; Ripka et al., 2019). V tomto článku se zaměřuji oproti tomu na situaci vymístění, která bezdomečtví často předchází, a na sociální pracovníky a jejich možné klienty jako na aktivní činitele v mocenském prostoru, kteří mohou předcházet nebo se vzpírat útlaku prostřednictvím *kolektivní rezistence*. Tímto se také odvolávám na tradici **kritické sociální práce** (Ferguson, Lavalett, 2006; Strier, Bershtling, 2016; Webb et al., 2019), ale také na **kritickou urbánní teorii** (Brenner, 2012; Madden, Marcuse, 2016), která individuální potíže v bydlení rámuje širším sociálním kontextem situace bydlení, především pak *krizí bydlení*. Z této perspektivy situace jako bezdomečtví, vymístění, nebo nejisté bydlení nelze redukovat na selhání několika jednotlivců na okraji, ale souvisí se strukturálními, politickými a ideologickými podmínkami bydlení a mocensky utvářenou podobou měst.



Zkoumat zapojení sociálních pracovníků do rezistence považují za důležité, protože v marginalizovaných skupinách, kde k útlaku v bydlení dochází, se objevují limity ztěžující kolektivní organizaci samotných obyvatel. Jsou jimi například nízký sociální kapitál, narušení psychologického pocitu kontroly nad podmínkami vlastního života, případně dezorganizace a nedůvěra v sousedských vztazích v důsledku dlouhodobé nejistoty bydlení (Muñoz, 2018; Lombard, 2021). Kolektivní organizace obyvatel se tak mnohdy opírá o podporu spojenců se sociálním kapitálem a dalšími zdroji. To dokazují různé případy napříč Českem, kde aktivisté, včetně sociálních pracovníků, podporovali místní v boji proti vymístění. Jako příklady lze uvést boj obyvatel ubytovny v Krásném Březně za poskytnutí důstojného bydlení (Denik.cz, 2013), vystěhování romských obyvatel z ostravského Přednádraží (Romea.cz, 2013), boj obyvatel brněnské ubytovny Markéty Kuncové proti praktikám majitele (Kolektiv autorů, 2020) nebo právě sousedství Bedřiška v Ostravě, kterému hrozilo vymístění z iniciativy místní radnice (a2larm.cz, 2018).

Tento článek si klade za **cíl prozkoumat zapojování sociálních pracovníků do aktivismu proti útlaku v bydlení, a to konkrétně do procesů rezistence proti vymístění**. Teoretickou část článku člením na část o rezistenci a sociální práci a na část o vymístění v kontextu krize bydlení a související reakce sociální práce. V článku vycházím z předpokladu, že krize bydlení v SVE byla zásadním způsobem tvarovaná postsocialistickou transformací, a její projevy tak mohou být odlišné od projevů v jiných částech světa (např. Sýkora, Bouzarovski, 2012; Pixová, 2020).

Ve výzkumné části článku prezentuji kvalitativní studii zapojení sociálních pracovníků do kolektivní rezistence, založenou na **konkrétním případě útlaku v bydlení, a to snahy o vymístění obyvatel ostravské osady Bedřiška**.

TEORETICKÉ UKOTVENÍ

Rezistence

Zapojení sociálních pracovníků do opozičních praxí vůči vymístění lze uchopit různými konceptuálními rámci (teorie sociálních hnutí, aktivismus apod.), přičemž pro tento článek používám koncept **rezistence**.

Vztah rezistence a sociální práce

Rezistencí lze rámovat jak městská hnutí a iniciativy, tak aktivity sociální práce i jednání jednotlivců čelících vymístění. Rezistence pokrývá širší pole fenoménu odporu než sociální hnutí – zahrnuje jednání, protest, události, které mohou být pouze epizodické, neorganizované a vnáší do hry téma moci a mocenských vztahů způsobem, kterým to literatura o sociálních hnutích nedělá (Juris, Sitrin, 2016). Nejjednodušeji lze rezistenci popsat jako aktivní jednání v opozici vůči dominantní moci (Hollander, Einwohner, 2004). Hollander a Einwohner (tamtéž) dále rezistenci dělí podle toho, jestli je rozpoznána (aktérem, vnějším pozorovatelem a opoziční stranou) a zda je v ní možné vypořádat vědomý záměr. Co se týká rozpoznatelnosti, tak například *otevřená rezistence* znamená, že rezistentní jednání členů iniciativy není skryté před aktéry dominantní moci ani před třetí stranou (např. médii).

Rezistence může mít *emancipační potenciál*, který vzniká, když se rezistující vymaňují z podřízeného postavení tím, že usilují o vytváření nepodřízených vztahů (Haslam, Reicher, 2012; Baaz et al., 2016). Při rezistenci dochází k výkonu moci odlišným způsobem, který je více spjat s „mocí k“ spíše než s „mocí nad“ (Negri, 2011). Takové jednání pak odpovídá i tomu, jak například Dominelli (2002) chápe anti-opresivní praxi v sociální práci, kdy nejde pouze o odstranění oprese, ale také o emancipační rovinu procesu, kterým se tohoto cíle dosahuje. V kontextu bydlení je například podřízená pozice často spojená s omezeným přístupem k důležitým informacím a právům nebo s materiální stránkou bydlení (výše nájmu; stav budov). Vyrovnáváním podřízené pozice formou, která vychází z potřeb marginalizované skupiny (například sdílením informací, kolektivním tlakem



na opravu domů apod.), mohou vznikat demokratické a kolektivní formy organizace u obyvatel i spojenců. Z hlediska rezistence sociálních pracovníků je podstatné to, co Baaz a Lilja (2016) nazývají *solidární rezistencí*. Ta vychází od lidí, kteří nezažívají podřízené postavení, ale aktivně vstupují do opozice vůči moci.

Rezistence jako důležitý orientační princip sociální práce se pak spojuje především s kritickými proudy (Ferguson, Lavalette, 2006; Guo, Tsui, 2010; Webb et al., 2019; Garratt et al., 2020; Feldman, 2021). V nich dochází k vymezení se vůči tradičnímu negativnímu chápání rezistence jako nechtěné individuální charakteristiky klientů, kteří se vzpírají léčbě (Ferguson, Lavalette, 2006; Strier, Bershtling, 2016). V rámci kritických proudů rezistence představuje zdroj pro takovou praxi, která čelí utlačujícím a kontrolujícím mechanismům ve společnosti a která může být cestou k revitalizaci profese sociální práce jako takové (Singh, Cowden, 2009). Podle některých může být rezistence odpovědí na rozpor mezi tím, co se sociální pracovníci učí, že mají dělat, a tím, co je po nich následně požadováno (Ferguson, Lavalette, 2006; Strier, Bershtling, 2016). Podle mnoha autorů (Guo, Tsui, 2010; Breda van, 2018; Garratt et al., 2020) může rezistence rozšířit koncept resilience v sociální práci (ať už uživatelů sociální práce, nebo sociálních pracovníků) tím, že neodkazuje pouze na snahu o pozitivní přizpůsobení se na nepříznivé podmínky, ale také na snahu tyto podmínky měnit. Ferguson a Lavalette (2006) „sociální práci rezistence“ vnímají jako nástroj vymezení se vůči kontradikcím neoliberální sociální práce a manažerismu. Prakticky pak její naplňování může probíhat formou různých aktivit, jako je zapojování do odborů, protestů, nebo vykonávání „skryté sociální práce“³. Jiným příkladem rezistence sociálních pracovníků je spojení se s iniciativami uživatelů služeb anebo se sociálními hnutími, se kterými sociální práce sdílí podobnou strukturální analýzu problémů, hodnotovou orientaci a vizi (např. antikapitalistické hnutí, hnutí za právo na město a bydlení apod.).

Opozice sociálních pracovníků vůči dominantní moci, ale také proti některým podobám neoliberální sociální práce, může být nakonec také doprovázena celou řadou *konfliktů* uvnitř světa sociálních služeb. Ty vyplývají z toho, jak sociální pracovníci při své práci mohou narušovat legitimitu politických elit a vyvolávat tak obavu svých zaměstnavatelů z narušování statu quo (Dominelli, 2002). Pokud jsou zaměstnaní v nějaké sociální službě nebo organizaci, záleží na vedení, zda jim poskytuje dostatečnou podporu a autonomii jednat, ale také zda financování takové organizace je přímo spojené s aktéry, kteří se podílí na vytváření obtížné situace klientů (Mendes, 2007). Podle Greenslade et al. (2015) tak mohou na pracovišti vznikat konflikty, když se sociální pracovníci konfrontují s tím, zda ze zaměstnání odejít, přizpůsobit se, dělat skrytou sociální práci nebo zavedenou praxi otevřeně konfrontovat.

Zapojení do rezistence

Zapojení do rezistence může mít odlišnou podobu pro přímé účastníky útlaku a jejich spojence. Na úrovni těch, kteří útlak zažívají, se jedná o intersubjektivní proces, který se postupně ustanovuje od individuálních a často odlišných a partikulárních zájmů a emocí k více kolektivní snaze o vymanění se z podřízeného postavení. To zpětně působí na situaci rezistujících a jejich vnímání sebe sama jako politických aktérů (Summers-Effler, 2002; Reicher, Haslam, 2012; Della Porta, Giugni, 2013). Medina (2012) uvádí, že rezistence vzniká na základě tzv. vykolejení, kdy obvyklé způsoby fungování a rámování již nejsou více možné a vyvolávají odcizení, které nás staví před otázku, jestli je takto možné pokračovat. Sociální psychologové Haslam a Reicher (2012)

³ Skrytá sociální práce je velmi běžnou, ale málo popsanou formou výkonu aktivit sociální práce. Souvisí s aktivitami sociálních pracovníků, které mají podle jejich přesvědčení naplňovat hodnoty sociální práce, ale dostávají se do rozporu s její neoliberální podobou uplatňovanou v rámci systému sociálních služeb. Aby se pracovníci nevystavovali konfliktům a ochránili příjemce sociální práce, dělají tyto aktivity spíše skryté. Příkladem je ohýbání pravidel tak, aby umožnili klientům dosáhnout na službu, překračování profesních hranic, neposlušnost vůči interním nařízením apod. (Fine, Teram, 2013; Greenslade et al., 2015).



poukazují v té souvislosti na význam sdílené sociální identity, kterou její nositelé rozpoznávají jako podřízenou. Lidé sdílející tuto identitu musí zároveň vnímat, že nerovnosti nebo jejich podřízená pozice je nelegitimní, a umět si představit její spravedlivější alternativu v podobě jiné možné verze uspořádání meziskupinových vztahů. V případě útlaku v bydlení touto alternativou může být například právo na adekvátní bydlení (UN Habitat, 2009), se kterým se mohou identifikovat také další aktéři, kteří útlak zažívají zprostředkovaně. Vykolejení, určité aspekty sdílené identity nebo sdílené představy jiného uspořádání vztahů mohou platit také u solidární rezistence, zejména pak, pokud dochází k emocionálnímu napojení a k rozvoji hlubších vztahů s vymístěnými (Valli, 2021) skrze nějaký společný jmenovatel – tím může být spoužití ve městě, nebo i abstraktnější a širší pojetí společenské solidarity a vzájemné propojenosti mezi lidmi.

Co se týká zapojení sociálních pracovníků do rezistence, podle spisů ojedinělých výzkumů (Ritter, 2008; Swank, 2012) věnujících se zapojení do aktivismu, se sociální pracovníci politizují prostřednictvím vztahových i profesních okolností. Vztahové okolnosti odkazují k tomu, zda jsou součástí vztahů, ve kterých je aktivistická praxe běžná, kde je možné osvojit si kritickou analýzu situace a vyzkoušet si konkrétní formy jednání. Vztahová rovina se pak ale mnohdy kombinuje s rozvojem profesní identity sociálních pracovníků, která také nabízí možnost identifikovat se s hodnotami, které aktivismus podporují, jako je sociální spravedlnost, snaha o odstraňování diskriminace, a profesně se napojovat na síť nebo organizace, které tyto perspektivy rozvíjí (příkladem může být britský SWAN – Social Work Action Network).

Krise bydlení a vymístění jako kontext pro rezistenci

Rezistence proti útlaku v bydlení se odehrává v širším kontextu současné *krize bydlení*. Podle Heslop a Ormerod (2020) se termín krize bydlení, vyjadřující systémovou nedostupnost nebo nejistotu bydlení, používá různými způsoby, které ospravedlňují různé druhy politik, včetně těch, které nedostupnost bydlení pro určité sociální vrstvy dále prohlubují. Jedním z takových uchopení je například kritika přílišné regulace bydlení, která brzdí developerskou výstavbu. V tomto článku se přikláním spíše k chápání kritických urbánních teoretiků (Harvey, 2008; Fernandez, Aalbers, 2016; Madden, Marcuse, 2016; Rolnik, 2019), kteří krizi bydlení vnímají jako vedlejší produkt kapitalistických vztahů ve společnosti. Ty prohlubují rozpor mezi bydlením jako základní sociální potřebou a bydlením jako komoditou a nástrojem ekonomického profitu (Orcígr, 2020). Vnímání bydlení jako komodity, spíše než jako sociální potřeby, zvláště silným způsobem ovlivnilo postsocialistickou SVE, ve které došlo k postupné deregulaci a privatizaci bydlení za současné nerozvinuté demokratické kontroly (Sýkora, 2009). Neoliberální přístup k bydlení ovlivnil také veřejné subjekty (jako jsou města nebo stát), které se zbavovaly bytových fondů, aniž by řešily systém dostupného bydlení (Pixová, 2020). Důsledkem těchto procesů tak docházelo k prohlubování nedostupnosti bydlení za současné ztráty regulativních mechanismů, jak ji řešit. Negativně se transformační období podepsalo zejména na bydlení chudých a Romů, kteří se setkali s vymístěním a segregací v důsledku prolínání různých faktorů. Na jedné straně docházelo k proměně preferencí, kdy původně neatraktivní lokality (především v historických centrech měst) začaly být oblíbené u nových generací střední třídy (Sýkora, 2009). Segregaci nadále prohluboval anticiganismus v prostředí SVE, vedoucí k celkové diskriminaci v různých oblastech, včetně bydlení (Nicolae, 2007; McCombs, 2021). Ekonomické faktory působící na vymístění se tak (nejen) v prostoru SVE kombinovaly s etnickou segregací a rasismem.

Explicitním projevem krize bydlení je přítomnost *vymístění*. Vymístění může nabývat různých přímých nebo nepřímých forem (Desmond, Shollenberger, 2015). Přímé vymístění vyvolávají majitelé domů a bytů, nebo městští úředníci. Jedná se o situace, kdy obyvatelé nemají jinou možnost, než se přesunout (nebo jim je to takto předkládáno). Podnětem jsou obvykle exekuce nařízené soudem, neprodloužení krátkodobé nájemní smlouvy nebo výpověď z nájmu. Nepřímé vymístění je oproti tomu reakcí na stav bydlení nebo stav sousedství, konkrétně na zvyšování nájmu, rozpad fungující komunity, zhoršující se stav budov a bytů, násilí, rasismus ovlivňující



vztahy v sousedství, nebo systematický rozpad veřejných služeb v lokalitě (např. odklon městské hromadné dopravy, zrušení školky apod.). V České republice chybí systematická data o těchto vynucených pohybech obyvatel, o rozsahu problému tak můžeme usuzovat pouze nepřímo z dat o množství lidí žijících v bytové nouzi, nebo z různých případových studií a situačních analýz sledujících situaci ohrožených skupin.

V české sociální práci se kriticky otázce bydlení a vymístění do jisté míry věnují publikace zabývající se řešením bezdomovectví (např. Lindovská et al., 2016), nicméně krize bydlení je zde nahlížena spíše z perspektivy bezdomovectví. Příliš se například nediskutují dopady prekarizace bydlení (především chudých). *Prekarizace* bydlení se dá chápat jako určitý stav nejistoty, vyplývající z reálné nebo pravděpodobné zkušenosti s potížemi v důsledku nerovného postavení vyplývajícího z nájemního vztahu, finanční nebo jiné nedostupnosti bydlení a bezpečí domova (Waldron, 2021). V českém prostředí k prekarizaci vedou typicky případy řetězení krátkodobých nájemních smluv u pronajímatelů substandardního bydlení, nebo různé pololegální praktiky obchodníků s chudobou v tzv. ubytovnách (Kupka, Walach, Brendzová, 2021). Prekarizace může mít na obyvatele paralyzující účinky a ztěžuje přístup k tomu, aby si vůbec mohli přivlastnit městský prostor a bojovat za něj (Muñoz, 2018). Optikou prekarizace nicméně lze vnímat také aktérství lidí spojené se strategiemi adaptace, vzájemné solidarity a rezistence. Orientace na překerní podmínky bydlení dovoluje také solidárním aktérům zaměřovat se nejen na individuální podporu obyvatel, ale také na změnu situace vymístění. V té souvislosti Thurber et al. (2021) poukazují na to, že by se sociální pracovníci krom pomoci vymístěným měli účastnit debat o proměně a plánování měst, protože hlavní výzvy, se kterými se potýkají (bezdomovectví, ekonomické nerovnosti, sociální izolace ad.), přímo souvisí se stavem sousedství a místem k životu. Mohou také poukazovat na intersekcionalitu vyloučení z bydlení, která v debatách architektů, ekonomů a městských plánovačů často chybí. Thurber et al. (tamtéž) navíc tvrdí, že sociální pracovníci mohou obohatit rezistenční komunitní tým, že mohou identifikovat a podporovat silné stránky obyvatel v sousedstvích, která čelí vymístění, a posilovat kolektivní aspekt zkušenosti i následné reakce.

METODIKA

Prezentovaný výzkum vychází z širšího výzkumného projektu disertační práce s cílem popsat procesy rezistence v kontextu rezidenčního vymístění v ČR. Pro účely tohoto článku se zaměřuji na zodpovězení výzkumné otázky: **Jak se sociální a komunitní pracovníci zapojovali do solidární rezistence proti vymístění v případě ostravského sousedství Bedříška.** Sousedství Bedříška představuje konkrétní výzkumný kontext, kde docházelo k tlaku na vymístění i rezistenci obyvatel a ostatních aktérů, což je podrobněji popsáno v následující kapitole.

Pro dosažení cíle jsem použil kvalitativní výzkumnou strategii, s participanty jsem vedl polostrukturované rozhovory, které jsem nahrával na diktafon a následně zajistil jejich doslovný přepis. Tyto přepisy byly anonymizovány a opatřeny značkami jednotlivých participantů (PBx), které jsou použity i při citacích ve výsledkové části. Rozhovory trvaly typicky 1–1,5 hodiny. Celkově bylo pořízeno 10,5 hodiny audiozáznamu. Rozhovory probíhaly v Ostravě, a to na místech zvolených výzkumnými participanty. Pro podporu vyprávění jsem u některých participantů použil techniku čáry/epizody života, která napomáhá strukturovat žitou zkušenost určitého životního období (Čermák, 2006). Tato pomůcka mi pak pomohla orientovat se v časové posloupnosti vyprávění, ale nepředstavovala předmět analýzy. Data byla sbírána v období mezi lety 2020 a 2021, jednalo se tedy o retrospektivu spíše než o aktuální popis událostí. Rozhovory probíhaly v rámci širších výzkumných aktivit na Bedříšce, které zahrnovaly rozhovory s dalšími aktéry aktivit proti vymístění (obyvatelé lokality, politici, aktivisté, umělci apod.), zúčastněné pozorování v samotném sousedství, ale také studium materiálů (fotky, petice, umělecké artefakty).

Výzkumný soubor sestával ze 7 participantů/ek, kteří v lokalitě vykonávali aktivity sociální nebo komunitní práce a podíleli se na tzv. otevřené rezistenci (dle definice Hollander, Einwohner, 2004)



v letech 2017–2020. Soubor 7 lidí byl nicméně poměrně variabilní, co se týká závazku vůči instituci a primární role v lokalitě. Ze 7 participantů 5 do lokality přišlo zvenčí, z nichž 3 jako sociální pracovníci sociální služby a 2 jako aktivisté, kteří měli vzdělání v sociální práci a hlásí se k tradici komunitní a kritické sociální práce. Zbývající 2 participantky byly obyvatelkami obvodu, v lokalitě suplovaly aktivity sociální a komunitní práce a v současné době zajišťují chod komunitního centra. Přestože se jednalo o sociální pracovnice „amatérky“, jejich práce v lokalitě odpovídala náplni a cíli sociální práce (pomáhaly lidem vyřizovat dávky, pracovaly s dětmi, organizovaly sousedská setkání apod.). Tyto dvě participantky výzkumu jsem se rozhodl zařadit z důvodu širšího chápání definice sociální práce (IFSW, 2002), spíše než jeho užšího chápání dle zákona 108/2006 Sb. Zároveň jsem si vědom, že rozšířené pojetí souboru sociálních pracovníků by mohlo být v jinak pojatém výzkumu uděláno odlišně (například by byla víc zdůrazněna občansko-aktivistická role některých participantů).

Oslovení výzkumných participantů probíhalo ve většině případů na základě předchozí známosti z doby, kdy jsem se na Bedřišce pohyboval v širším okruhu spojenců podporujících aktivity obyvatel proti vymístění. Má pozicionalita (podpora práva na bydlení u obyvatel) ve vztahu ke zkoumané kauze tedy nebyla neutrální, pro participanty byla známá, což mi spíš pomáhalo navazovat důvěru pro rozhovor a doptávat se na některé okolnosti, které nebyly na první pohled zřejmé (např. konkrétní události v chronologii příběhu). Na druhou stranu tento aspekt vnášel do hry také etická dilemata, týkající se mého předporozumění příběhům, nebo toho, jak participanti rozuměli mým postojům vůči sociální práci. Tuto rovinu vlastního zapojení jsem se snažil s participanty reflektovat, nicméně někdy docházelo k prolínání, kdy jsem vystupoval z výzkumnické pozice a zapojoval se do solidárních aktivit (byl jsem například osloven s pomocí organizace letního festivalu proti vymístění).

Pro analýzu dat jsem využil metodu zakotvené teorie (Strauss, Corbin, 1999; Charmaz, 2006). Získaná data jsem nejdříve opakovaně pročítal, přiřazoval jednotlivým výroky kódy, které jsem následně shlukoval do obecnějších kategorií. Mezi těmito kategoriemi jsem následně hledal hierarchie a vztahy, což vyústilo do pracovního modelu zapojování do rezistence vůči vymístění. Ve výsledkové kapitole popisují klíčová témata tohoto modelu, kterými jsou:

- *zaujetí pozice solidárního aktéra*, která přibližuje trajektorie směřující k aktivismu v bydlení u sociálních pracovníků;
- *pozicionalita a strategické spojenectví*, které vysvětlují, jak jsou sociální pracovníci při zaujetí opozice vůči moci limitováni reálnou nebo myšlenou strukturou a jak svou pozici vyjednávají (např. vůči formální sociální službě) a překonávají ve snaze o kolektivní organizování;
- *elementy rezistence*, které představují možné důrazy solidárního aktivismu u sociálních pracovníků.

Bedřiška jako výzkumný kontext

Výzkumným kontextem této studie je ostravské sousedství Bedřiška, které prošlo v posledních 30 letech proměnami vedoucími k tlakům na vymístění obyvatel. Původně se jednalo o dělnickou kolonii, která vznikla v průběhu 20. století jako *zázemí* a následně ubytování pro pracovníky blízkých černouhelných dolů. Lokalita je typická tzv. finskými domky, což jsou dřevěné dvojdomy v minulosti postavené pro ubytování zaměstnanců dolů. Po uzavření dolů a převedení majetku na Magistrát města Ostravy byly domy svěřeny do správy městskému obvodu Mariánské Hory a Hulváky. Podle Situační analýzy Ostrava (Agentura pro sociální začleňování, 2018) v lokalitě v roce 2017 setrvalo 99 lidí z původních 129. Zpráva zároveň udává, že se již cca 7 rodní odstěhovalo převážně do bytů soukromých vlastníků, například bytů společnosti Residomo, z nichž cca 9 se dále přesunulo na ubytovnu. V následujících letech početní stav obyvatel dále klesal, aby se opět začal v roce 2021 zvedat po opravě některých domů a jejich znovuobsazení. Podle analýzy Možnosti vzniku a provozování sociálního bytového družstva v lokalitě Bedřiška (FSS OU, 2022) byl poslední známý počet obyvatel 70.



Bedřiška byla od konce 90. let zasažena politikou prostorové segregace (Baum et al., 2014) se skrytou i otevřenou rasistickou rétorikou politické reprezentace obvodu (Chovanec, 2020). Výsledkem této politiky bylo sestěhování chudých Romů z lukrativnějších oblastí obvodu do prostorově oddělených sousedství. V případě Bedřišky jde o místo, které je od zbytku obvodu odděleno neprostupným lesem, silnicí a továrnou. Z osobních rozhovorů s dlouhodobými obyvateli sousedství vyplynulo, že tato politika vedla následně k rozvoji sousedských sporů, vzrůstání problémů v soužití. Sousedské problémy na Bedřišce se v této fázi prvotní segregace a podinvestování dlouho kumulovaly a zapříčinily odstěhování několika lidí a rodin z řad starousedlíků, ale také nových rodin, které měly mnohočetné problémy.

Sousedské spory vyvrcholily v r. 2010 vhozením zápalné láhve do jednoho z domů (www.bedriskaprezije.cz). Z komunikace s obyvateli vyplynulo, že tento incident byl pro část obyvatel impulzem pro založení sousedské iniciativy „Bedřiška žije“ ve snaze proměnit sousedství. Byla ustanovena místní rada obyvatel v čele s lídry komunity. Tyto události představovaly milník, od kterého se odvíjela snaha o vnitřní sebeorganizaci sousedské komunity a vyrovnání se s vnitřními problémy. Komunita zároveň sloužila jako alternativní podpůrná struktura nahrazující chybějící činnost obvodu (lidé si sami opravili chátrající domy, uklízeli veřejné prostory, opravili prostory cihlového domu, ze kterého se později stalo komunitní centrum). Z pohledu rezistence vůči vymístění došlo k tomu, že se obyvatelé vymezili vůči politice segregace a podinvestování svého sousedství a převzali tak kontrolu nad okolnostmi přispívajícími k nepřímému vymístění.

I když se obyvatelé zorganizovali a pečovali o své sousedství, segregáčnická politika nevytizela. Bedřiška měla nadále špatnou pověst u médií a veřejnosti. Příkladem jsou označení jako „místo nejhorší spodiny“ (Karvinský deník, 2019). Bedřiška byla také zařazena na formální seznam vyloučených lokalit (Kvasnička, 2010; Agentura pro sociální začleňování, 2018), což umožnilo v lokalitě začít vykonávat sociální a komunitní práci, na druhou stranu to ale místním přineslo stigma, které ulehčovalo následný tlak na přímé vymístění ze strany obvodu. Podle obyvatel v roce 2017 starostka Liana Janáčková oznámila na jednom setkání s obyvateli záměr domy zbourat a lokalitu revitalizovat. Argumentem byl nevyhovující technický stav a záměr prodat oblast soukromým investorům, kteří z Bedřišky udělají místo pro rezidenční bydlení „funkčních mladých rodin“ (Polar.cz, 2018). Proti tomuto záměru radnice vznikla otevřená opozice obyvatel pod názvem „Bedřiška (pře)žije“, která využila již předchozí zkušenosti se sebeorganizací, a zároveň byla rozšířena o solidární síť spojenců, mezi nimiž byli také sociální a komunitní pracovníci (dále pak aktivisté, architekti nebo novináři). Iniciativě se podařilo odvrátit pokus radnice o destrukci sousedství. V současné době (cca od r. 2021) dochází k opravě části prázdných a chátrajících domů, vznikla architektonická studie rozvoje lokality iniciovaná Magistrátem města, která stojí na snaze ponechat původní obyvatelé v lokalitě, a zároveň zvýšit tzv. sociální mix (Černík, Dombrovská; 2021). Klíčová pro tento úspěch byla fáze rezistence vůči zbourání domů a přímému vymístění obyvatel v letech 2017 až 2020, kterou analyzuji z pohledu zapojení sociálních pracovníků.

VÝSLEDKY VÝZKUMU

Prezentace výsledků výzkumu vychází z modelu zapojování se do rezistence. Klíčové koncepty toho modelu (Zaujetí pozice solidárního aktéra, Pozicionalita a strategické spojenectví a Elementy solidární rezistence) budu postupně prezentovat se zdůrazněním aktérské perspektivy, spíše než jako popis modelu.

Zaujetí pozice solidárního aktéra

Sociální a komunitní pracovníci se začali angažovat na Bedřišce na základě odlišných výchozích pozic. Někteří vstupovali na Bedřišku už jako aktivisté, jiní již v sousedství působili jako sociální pracovníci a začali se více angažovat až v době, kdy hrozilo vymístění. Na jejich angažovanosti se podílely předchozí profesní zkušenosti, ale také zkušenost s touto konkrétní komunitou a širším



kontextem vymístění v daném případě. Pokud jde o předchozí zkušenosti, ty se týkaly především zapojení v nějakém typu kolektivního organizování (např. v organizování advokačních skupin, nebo v sociálním hnutí za bydlení, v komunitní práci), které vedlo k jinému náhledu na možnosti sociální práce. Jako příklad těchto formativních zkušeností s kolektivním organizováním například jedna z participantek uvádí, jak začala přemýšlet nad vlastní angažovaností v rámci dřívějšího projektu komunitní práce:

„Do té doby jsem byla klasickým poskytovatelem. A tady jsem se setkala s tím, že ti lidi můžou a s takovou jinou perspektívou, kterou mi ukázal ten projekt. Do té doby mě to nějak nenapadlo takhle přemýšlet, ani jsem se nějak neangažovala. Tam jsem vlastně poznala ty lidi z té lokality, z jádrové skupiny, vlastně problémy a taky takovou jejich angažovanost a tu chuť to řešit.“ PB3.

PB1 zase uvádí svou zkušenost ze setkání s lidmi, kteří působili na evropské úrovni v akčních skupinách prosazujících právo na bydlení:

„Poznávala jsem nové lidi, kteří mě v tom vedli. Oni už uvažovali jinak a já jsem na to byla nastavená. Byli pro mě moc inspirativní. Jako zajímaví. A najednou tím, že byli a že už to žili, jsem se na to napojila.“

Klíčové byly také některé zkušenosti s vlastním zážitkem oprese, které vedly ke zcitlivění vůči lidem v podobné situaci:

„Je to jako moji zkušenosti osobní, víš jako, příslušnost k nějaké menšině, která to ne vždycky měla snadné, a možná do toho projektuju sebe, nevím, ale mám pocit, že od mala jsem na to byl citlivější, na tu férovost.“ PB4.

Předchozí formativní zkušenosti nicméně nevysvětlují, jak se participanté stali solidárními aktéry v této konkrétní kauze. Podle Haslama a Reichera (2012) se rezistence rozvíjí na základě sdílené identity, jejíž nositelé rozpoznávají, že tato identita je zároveň spojená s nějakým typem nespravedlivého útlaku. To, co by se dalo nazvat sdílenou identitou, se pak vytvářelo na základě **napojení se na komunitu** nad rámec pracovní role. Jinými slovy, sociální pracovníci interpretovali svou angažovanost skrze blízkost k obyvatelům a lokalitě (*„... jako že ti najednou ti lidi přirostou k srdci, to místo ti přiroste k srdci a teď jako začneš ty věci řešit... Není mi to jedno, jak se s těma lidma nakládá“* PB5.). Osobní a emoční angažovanost vytvářela určitý pocit (navzdory rozdílům) společenství, sdílejícího hodnoty, které se ocitly v ohrožení. Mezi **sdílené hodnoty**, které mělo z pozice solidárních aktérů smysl bránit, pak patřila především rozpoznaná soudržnost sousedství, kterou nevnímali jinde, nebo která jim chyběla ve svém vlastním okolí:

„Myslím si, že takhle Bedřiška v něčem speciální byla, ale možná fakt tím, že to je prostě komunita, že se mi asi líbí to, že tam ti lidé jo, že to je nějak ohraničené, že tam je nějaká soudržnost“ PB4;

„... já mám totiž pocit, že tam je vlastně všechno přijímané, že tam to tak nějak plyne. Že třeba si všímám, možná je to nějaký stereotyp. Ale třeba jak jsou integrování lidi s nějakým postižením. Mě to strašně přináší úlevu, že tam vlastně můžu být jako kdokoli nebo jakkoli“ PB1.

Skrze toto napojení pak sociální pracovníci vnímali citlivěji potenciální újmu, která vznikala v důsledku vymístění:

„Spousta z obyvatel tam strašně dlouho žila, chtějí tam zůstat, místo si to upravovali, investovali do toho, mají to tam rádi... to je jako když někdo vezme z nějaké vesnice lidi, kteří jsou zakořenění a vezme je a dá je jinač“ PB3.

Napojením se na komunitu se také prohluboval **vnímaný rozpor mezi zkušeností a jejím výkladem** vymisťující mocí. PB5 uvádí: *„Tak prostě je (obyvatele) devalvovali, automaticky říkali (vedení radnice), že všichni jsou takoví, že to tam prostě je, jako obrovská nezaměstnanost, jak se nestarají o to bydlení, děti že nechodí do školy, že tam je kriminalita. Ale my jsme měli zkušenost s tím, jak se snížila kriminalita strašně za tu dobu, docházka do školy, že tam je předškolka, že tam to prostě funguje.“*

Dalo by se tedy říct, že sociální pracovníci do rezistence nevstupovali pouze v roli „obránců slabších“, ale že pro ně vlastní nasazení v dané komunitě představovalo i rozpoznání pro ně důležitých hodnot spjatých se sousedstvím a boj o jejich zachování.



Napojením na komunitu a rozpoznáním sdílených hodnot sociální pracovníci zaujali politickou pozici v rámci mocenských vztahů a odlišných výkladu reality v situaci potenciálního vymístění. To se následně projevovalo tím, že začali kritizovat politickou a úřední reprezentaci obvodu, ale také individualizovanou sociální práci, a naopak zvýznamňovat kolektivní právo obyvatel na to, zůstat v domovech. Situaci vymístění pak nemohli dále vnímat jako individuální záležitost klientů, ale spíše jako důsledek přístupu radnice a systémovějšího a intersektionálního útlaku v bydlení („nemůžeme ze všeho na Bedřišce obviňovat chudé a Romy, protože obvod tady vytvořil ten problém“ PB6). Podíleli se nadále na utváření opozičního narativu, který namísto zaměření se na obyvatele a jejich individuální situaci poukazyval na ne/prodlužování nájemních smluv, stigmatizaci v médiích, zanedbávání lokality, odmítání investic, sestěhování lidí s mnohočetnými potřebami, rozdělování privilegií lidem z lokality na základě nejasných kritérií. Participantů se vyjadřovali, že představitelé moci „nemají právo“ něco dělat (např. „řetězit krátkodobé smlouvy“; „vystěhovat lidi z místa, kde si zvykli žít“; „zbourat fungující sousedství“), ale také něco nedělat („nekomunikovat s lidmi o tom, co je v plánu“; „nezajistit odpovídající náhradu bydlení“).

Vníмали citlivě samotnou skutečnost, že *důvody pro vymístění nejsou legitimní*. Ty spatřovali v čistě ekonomických zájmech („prostě přišel nějaký developer“; „prostě byla asi nějaká dobrá nabídka“), podpořených anticiganismem čelních představitelů obvodu.

Takto formulovaná kritika se namísto strategií adaptace na situaci (například hledání náhradního bydlení) vymezovala vůči nekoncepční bytové politice, stigmatizaci a vedla k podpoře kolektivního organizování obyvatel. Pojetí sociální práce se v tomto ohledu rozšířilo o analýzu opresivních podmínek, které lze najít například v reflexích postsocialistického města (Sýkora, 2009), což vedlo také ke změně pohledu na samotnou činnost, která se více začala orientovat na podporu aktivit obyvatel, kteří status quo svou rezistencí zpochybňují.

Sociální pracovníci se k takovému jednání propracovávali skrze rozpoznání, že *tradiční mechanismy nápravy situace nefungují* (institute, způsoby práce, právo). Tuto zkušenost sociální pracovníci udělali buď ve své předchozí praxi, a na Bedřišce se pouze aktualizovala v souvislosti s narativem a aktivitami radnice, nebo pro ně byla Bedřiška prvním takovým případem. Jedna z komunitních pracovníků například uvádí, jak byla svědkem toho, když sociální odbor městské části neřešil potřeby lidí: „*A když mi někdo řekne já se nechci stěhovat, já jsem tady doma, já mám strach se stěhovat do nového prostředí, tak se budu snažit s tou radnicí jednat tak, aby mi třeba dali byt... Jenomže tady k tomuhle vůbec nedocházelo*“ PB2.

Kritika postupů se vztahovala také na jednání sociálních služeb. PB4 například vyjadřoval nedůvěru k postupu sociální služby spolupracující s radnicí, která obyvatelům nabízela jako alternativu ke ztrátě dosavadního domova vstup do sociálního bydlení u velkého pronajímatele. Jejím jednáním by se ale lidé dostali do horší situace (z běžného nájemního bydlení do sociálního podnájemního): „*Tihle lidi fungovali, a fungovali v nájemním bydlení, takže bylo zbytečné, aby šli zase do nějakého sociálního programu sociálního bydlení...*“

Jiná pracovníce zase reflektovala svou dosavadní roli v sociálně aktivizační službě (dále jen SAS), kterou zastávala na Bedřišce, a nemožnost řešit situaci svých klientů v intenci této služby:

„*Taková aktivizační pracovníce tak tam vlastně máš prostor hájit práva jednotlivce, ale nemáš prostor hájit práva celku, i když vidíš, že vlastně tomu jednotlivci nepomůžeš, protože není vyřešena situace s bydlením, tak vlastně nemáš možnost to řešit. Jedině se někde angažovat sám a vlastně nad rámec té organizace.*“ PB3.

Toto kritické uchopení samotné praxe sociální práce dostávalo některé účastníky do opozice vůči různým aktérům (např. svým zaměstnavatelům, donátorům, ale zejména aktérům usilujícím o vymístění): „*Furt nám říkali, že máme řešit pouze individuální zakázky obyvatel a nemáme šířit paniku.*“ PB5; „*Říkali nám, že nemáme být aktivističtí.*“ PB4.

Politická pozice a to, jak s ní účastníci zacházeli, byla nadále tvarována jejich vztahem k formálním institucím a k samotnému sousedství, jak rozebírám v následující kapitole.



Pozicionalita a strategické spojenectví

Solidární sociální pracovníci své aktivity v rezistenci vztahovali k institucím sociální práce a danému sousedství. V rámci analýzy jsem identifikoval tři základní pozice – *vázaní*, *volní* a *sousedé*, které měly vliv na to, jaké taktiky jednání volili, jaké elementy v rezistenci (viz níže) zdůrazňovali a jak moc byli radikální.

Vázaní sociální pracovníci do lokality vstupovali z pozice vázané na sociální službu vykonávající na Bedřišce SAS a komunitní práci. To jim poskytovalo určité možnosti, kterými pracovníci na ostatních pozicích nedisponovali, ale zároveň vytvářelo bariéry. První z těchto bariér se vztahovala k závazku sociální služby vůči donorovi (obvod), který jim zadal provozovat komunitní centrum na Bedřišce a aktivity v něm. Tím ale služba přebrala iniciativu za již utvořenou skupinu místních obyvatel, kteří centrum svépomocí opravili a provozovali. Tehdejší komunitní lídryně to popisuje slovy:

„V tomhle období jsem si i uvědomovala, že teda ta sociální práce a sociální služba, ta tam funguje a dělá ty věci, které jsou schopni si lidé zorganizovat sami a nedělá to, co ti lidé skutečně potřebují...“ PB6.

Vztahy se transformovaly ve chvíli, kdy sociální pracovníci začali obyvatelům pomáhat s aktivitou proti vystěhování. V té chvíli ale vázaní sociální pracovníci narazili na druhou bariéru, která se týkala jejich formální role. Pracovníci byli správním radou organizace upozorňováni na problematičnost angažovanosti. Byla jim připomínána závislost na donorovi a museli mezi sebou vést neustálý dialog o míře zapojení a použitých taktikách. Jejich rezistence pak byla směřovaná také dovnitř organizace, když o některých konkrétních aktivitách správní radou organizace informovali pouze v obecných termínech, protože tušili, že konkrétní aktivity by mohly být předmětem represe (*„Nevím, jestli by se jim to líbilo, kdyby dohlédli na to, co to vlastně znamená komunitní práce, že pracujeme s komunitou, podporujeme ji v tom jejím úsilí.“* PB5). PB5 v tom kontextu uvádí, že musela *„naznačovat a hodně přesvědčovat“*, a zároveň uznává, že šli *„trochu za hranice, bez toho by to asi jako nešlo, bez toho bychom ničeho nedosáhli“*. Odkazuje tím na rozpor mezi vykonávanou sociální prací, která vycházela z potřeb obyvatel, a sociální prací založenou na apolitickém přístupu, který zastupovala správní rada organizace. Odpovědí byla *„tichá podpora“* aktivistického zapojení. Ta například vypadala tak, že vedoucí změnila v určitých dnech pracovní dobu, aby mohli jít na Bedřišku v roli aktivistů a zapojovat se do aktivit, které by pro organizaci mohly představovat problém z pozice donorů. Jejich role ale byla spojena také s příležitostmi a výhodami. Podle jedné z informantek se mohli dostat na jednání, která ostatním aktérům rezistence nebyla přístupná, a pracovat s informacemi z pracovních skupin. Mohli svou formálnější roli využívat k advokacii u politické moci a sloužit jako kanál důležitých informací. Zároveň zázemí organizace poskytovalo vázaným pracovníkům větší možnost kontinuity aktivit, protože nemuseli svou práci dělat na dobrovolné bázi. Jejich role tak byla důležitá krom advokacie v podpoře komunity a vztahů.

Volní sociální pracovníci, dva z informantů, do lokality vstupovali z pozice občanských aktivistů. Jejich role jim poskytovala více volnosti, zejména co se týká míry radikality, politického ladění, ale také spojenectví. Oproti tomu omezení dané dobrovolností jejich role jim neumožňovalo s komunitou budovat vztah na každodenní bázi. Volní sociální pracovníci si mohli dovolit pracovat fluidně se svou identitou. Jedna z informantek uvádí, že využívala svou akademickou pozici a zkušenosti, když mluvila s médii nebo odbornou veřejností, v lokalitě naopak mohla využívat svou identitu matky k navázání bližších vztahů s obyvateli, nebo aktivistky, když se zapojovala do protestů. Volní sociální pracovníci mohli získávat podporu širšího levicového hnutí, pro které je téma bydlení důležité, a budovat větší síť podporovatelů.

Třetím typem sociálních pracovníků byli **obyvatelé**. V jejich případě se jednalo o dvě obyvatelky obvodu, které se na Bedřišce později vyprofilovaly jako neformální komunitní pracovnice. Jejich role často spočívala v tom, že s lidmi řešily, co sociální služba nezvládala nebo v čem jí nedůvěřovali (*„Já jsem převzala tu roli toho, že jsem jim pomohla s exekucema, začali jsme řešit nájmy, sociální problémy, to znamená pěstounské péče, takové ty, to jsem převzala já.“* PB6; *„To znamená, že oni sice poradili (sociální služba), že si to musí napsat, ale oni pak přicházeli za mnou.“* PB2). V období



rezistence tyto neformální komunitní pracovníce často fungovaly jako most mezi obyvateli a jejich podporovateli, jedna z nich komunitu zastupovala a stala se jejím hlasem při komunikaci navenek. Jejich zapojení v rezistentních aktivitách bylo blíže volným sociálním pracovníkům, co do míry volnosti, ale oproti nim se vystavovaly většímu riziku perzekuce ze strany moci, protože žily přímo v obvodu a byly s Bedříškou více osobně spjaté. Identita obyvatelek obvodu jim poskytovala větší důvěryhodnost a váhu, když jednaly jménem komunity a za její zájmy. Určitým rizikem bylo, že jejich pozice mohla vytvářet dojem, že mluví vždy hlasem celé komunity, a mohla se tak smývat hranice mezi tím, co je jejich pohled a způsob jednání a co je zájmem celého sousedství.

Mezi sociálními pracovníky zastávajícími různé pozice vznikalo pnutí a **strategické spojenectví**. Momenty pnutí se vytvářely kolem rozdílných pohledů na to, jak pracovat s mocí a hierarchií v komunitě, případně kolem míry radikality. Například vázaní sociální pracovníci, kteří byli více orientovaní na vztahy v komunitě a vnímali situaci romské části komunity, často upozorňovali na nízkou reprezentaci Romů mezi lídry komunity. Tyto momenty pnutí bylo možné adresovat v době, kdy sociální pracovníci zastávající různé pozice se setkávali v neformální platformě spojenců („*Prostě jsme se propojili. Spojili jsme síly. Já si to jinak nedokážu představit, že by to šlo jinak.*“ PB7). Tuto platformu někteří nazývali jako „*jádrovou skupinu*“ nebo prostě skupinu spojenců. Jedna z volných sociálních pracovníků fungování této skupiny popisuje jako domlouvání se na taktickém využívání různých pozic a rolí v různých momentech rezistence, které vedly ke společnému cíli:

„*To už byl hodně taktický boj, jednou je třeba reagovat na nějakou hrozbu a posílit občanskou neposlušnost... jindy využít spíš nějakého exaktního pohledu. S ohledem na to, jak se vyvíjela ta situace, tak jsme vlastně kombinovali, kde je potřeba přitlačit... i mezi tou jádrovou skupinou těch spojenců... jsme vybírali, kdo bude nějaké věci komunikovat s tou komunitou, aby to nejvíc sedělo.*“ PB1.

Tak se například sociální pracovníci, akcentující práci s komunitou více, zaměřili na komunikaci a předávání informací obyvatelům, kteří byli z různých důvodů vylučováni. Volní sociální pracovníci zase mohli být radikálnější a tlačit na obvod a veřejně se s ním konfrontovat. Jednou z takových akcí byla přímá konfrontace starosty obvodu za přítomnosti médií volnými sociálními pracovníky, kteří se nevystavovali riziku perzekuce jako ostatní členové jádrové skupiny. Jedna z obyvatelek pak akci komentovala:

„*To jsou takové momenty, na které bych se jinak neodvážila, protože by to bylo proti komunitě nefér. Protože by to stáhli na tu komunitu. Teďka, protože se to prezentovalo jako někdo zvenčí, někdo z těch sympatizantů, ale žádný člověk z komunity přímý, tak nám nemohli nic vyčíst a já jsem pak pro ně někdo, s kým jednali.*“ PB6.

Podobně se vyjadřovala jedna z vázaných sociálních pracovníků, která uváděla, že aktivity více aktivisticky laděných sociálních pracovníků z ní najednou dělaly v očích Magistrátu přijatelného aktéra, se kterým může jednat:

„*Třeba když se šlo vyjednávat, nebo já jsem potom i s Macurou (pozn. primátorem Ostravy) hodně jednala, tak najednou to jako kdyby šlo i dobře rozdělit, je nebrali, ale nás zase v tu chvíli ano.*“ PB5.

Jádrová skupina byla důležitým prostorem, v rámci kterého se mohly kombinovat různé elementy i pozice rezistence, ale také tlumit různé momenty pnutí nebo vyjednávat o aktivitách, které by mohly za jiných okolností působit jako vzájemně protichůdné.

Elementy rezistence

Sociální pracovníci poukazovali na potřebu jednat nejen opozičně ve vztahu k moci, ale také konstitutivně ve vztahu k dané komunitě. Jinými slovy, zapojení do aktivity proti vymístění nevnímali pouze jako boj s nespravedlností, ale také jako péči o vztahy, nebo jako snahu o vytváření jiné alternativy sociální organizace než té, kterou reprezentuje moc usilující o vymístění. Různé podoby rezistence, kterými sociální pracovníci rámovali svoje jednání, jsem rozdělil na tři elementy – politický, vztahový a participativní.

Politický element vychází z vnímání situace vymístění jako nespravedlivé, ale také jako změnitelné. Jednání sociálních pracovníků bylo zaměřeno na zesílení hlasu v jinak pro obyvatele uzavřeném



prostředí vlivných aktérů (médiá, zastupitelé obvodu, Magistrátu), případně na podporu zvyšování kapacity obyvatel v tomto prostředí jednat. Participantů zmiňovali využívání petic, protestů, jednání s politiky nebo práci s médii ve snaze o změnu mocenského rozložení situace. Toto jednání vedlo na jednu stranu ke střetu s aktéry usilujícími o vymístění (především lokální radnici), ale zároveň se ukázalo, že může vést ke získání silných spojenců. PB2 například popisuje, že uspořádání petice vedlo k seznámení se s primátorem, který se později ukázal jako spojenec: „*Podarilo se nám sebrat docela dost podpisů, takže tenkrát ta petice jakoby zafungovala, my jsme to pak odevzdávali i na Magistrát vlastně, a to jsem se seznámila tenkrát i s Macurou.*“

Běžné bylo také jednání s politiky a na úřadech ve snaze podpořit zájmy obyvatel. To vedlo k rozpoznání důležitých (mnohdy skrytých) podporovatelů na institucích, kteří buď poskytovali důležité informace, nebo přímo jednali v zájmu obyvatel proti jejich vymístění. Další taktikou bylo zvát do lokality novináře, nebo s nimi mluvit, a budovat tak postupně protiváhu destruktivnímu narativu radnice o vyloučené lokalitě a patologických jevech, a to na základě poukazování na silné stránky komunity: „*Ukazovat, že mají silnou komunitu sousedskou. Jedna z věcí, které jsme dělali... jsme proměňovali obraz, nějaký pohled na to místo u široké veřejnosti.*“ PB5. Jiná pracovnice zase uvádí, že mediální práce byla formou podpory, ke které došli jako pracovníci SASky: „*práce s médii, s těmi politiky, nebo pořád jsme hledali ty cesty dál, ne jenom v intencích té SASky*“ PB3. Volní sociální pracovníci se pak také zapojovali do přímých konfrontací s politiky, jak už bylo uvedeno výše.

Mezi další politické opoziční taktiky patřily také *alternativní dokumenty a návrhy*. Jedním z často opakovaných argumentů radnice bylo, že finské domy jsou na hranici životnosti a nezbývá, než je zbourat. Jako protiváhu PB1 zařadila vypracování posudku technického stavu dřevostaveb. Ten názor radnice nepotvrdil. Jiným příkladem vypracování alternativních dokumentů bylo uspořádání architektonického workshopu v lokalitě. Ten přinesl hned několik zpracovaných vizí, jak by se lokalita mohla urbanisticky rozvíjet se zachováním potřeb místních obyvatel. Tyto přesahové aktivity zároveň navázaly na Bedříšku komunitu architektů, kteří pak dále jednali v zájmu komunity. Tito architekti pak byli přizýváni do politických diskusí a mohli tak ovlivňovat rozhodování na jinak pro obyvatele uzavřených pracovních skupinách. Politické taktiky byly také *směřované dovnitř* komunity ve snaze o demaskování pro obyvatele potenciálně poškozujících praktik aktérů usilujících o vymístění, viz:

„*Tady dostanete smlouvu maximálně na rok, a navíc vás můžou do třech měsíců stejně vypovědět, takže vy se přestěhujete, a za tři měsíce můžete být na ulici a na ulici už se o vás nikdo nemusí starat. Jo a najednou ti lidi na to ‚a nám to nikdo neřekl,‘ že. A my říkáme: ‚Přesně, o tom to je.‘*“ PB6).

Vztabový element

Rozvoj rezistence souvisí se schopností skupiny nahlížet sebe jako kolektivního aktéra, který jedná ve společném zájmu a dokáže překonávat vnitřní rozepře („*Je to o té jejich jednotě, jakože fakt se semklí, tím, že byla krize, tak měli konečně společné téma, společnou řeč.*“ PB3). Jeden z informantů to vyjadřoval slovy „*bez komunity není boj*“. Tento element, který může být často narušený v důsledku dlouhodobé překérní pozice nájemníků, představoval v rozhovorech důležitý aspekt rezistence vedle pořádání protestů nebo spolupráce s médii. Důraz na to, jak spolu lidé v komunitě vychází na cestě za obranou svého sousedství, byl pro některé důležitější než konečný výsledek rezistence („*Pro mě byla klíčovější cesta než ten výsledek.*“ PB7). U těch sociálních pracovníků, kteří inklinovali ke vztahové rovině, vyvstávala témata sousedských vztahů, a především pak vztahy Romů a Neromů. Všimli si, že proces boje za bydlení, a zejména taktiky směřované pouze na vymístující aktéry, mohou fragmentovat komunitu uvnitř, mohou vznikat nové hierarchie, nebo rozdíly v přístupu ke zdrojům. Například jeden z momentů takového štěpení byl spojen s uspořádáním architektonického workshopu, kde část spojenců dostatečně nevykomunikovala, jak a kteří obyvatele budou zapojeni, což vedlo k nezamýšlenému vyloučení romských žen z procesu přípravy:

„*Myslím, že kdybychom na to měli víc času a opravdu se s nima sešli a pozvali je všechny a opravdu jim dali možnost se zapojit... tam vlastně chyběly některé procesy, které by víc podpořily tu soudržnost těch lidí a my jsme tam vlastně způsobili nějaké oddálení té majority a těch Romů.*“ PB3).



V reakci na tyto zkušenosti se část komunitních pracovníků později zaměřila na stmelování:

„My jsme pak začali dělat tady ty stmelovačky... pořád tam někdo chodil, komentované prohlídky, pořád nějakí lidi z venku a ti lidi si to vlastně neužili. Nebyli spolu. Takže jsme uspořádali akci jen pro ně. Tenkrát jsme nikoho nezvali, myslím, že ani ty podporovatele a fakt si to užili lidi sami, a to bylo strašně fajn.“ PB5.

V té souvislosti participantů upozorňují na to, že pro rezistenci je podstatné neustále působit nejen proti vnější opresi, ale také proti procesům, které komunitu štěpí a snižují tak její kapacitu formulovat společný cíl a zapojit se do kolektivní rezistence.

Participativní element

Participace ve zkoumaném případě měla jak pragmatický, tak i hlubší ideologický účel. Co se týká pragmatické roviny, potřeba participace se objevovala v souvislosti s důvěryhodností rezistence u spojenců a lídrů komunity:

„Oni (politici) mi tvrdili, to jste vy a jenom vy, vystupujete a není vidět nikoho kromě vás a není jasné, jestli to ti lidi vůbec chtěou... tak jsme s obyvateli přišli na radnici a to máš obrovský potenciál lidí, toho, když tam 20 lidí vstane.“ PB6.

Na ideologické rovině šlo o snahu předcházet prosazování svých představ o tom, co je důležité v dosahování spravedlnosti:

„Pak už byly schůze celé komunity, aby oni si určili ten cíl, čeho oni chtějí dosáhnout, že to nebylo, že bychom to dělali jenom proto, že máme nespravedlnost, ale samozřejmě i to, že oni něco chtějí.“ PB1, ale také o snahu o dosažení sdílené zodpovědnosti za výsledek rezistence: *„... ze mě tenkrát úplně spadlo to, že na to jsem sama, že to musím vyřešit já, že jsme v tom byli spolu“* PB3.

Participativní element pomáhal také reagovat na pnutí mezi politickým a vztahovým elementem rezistence, protože skrze orientaci na zájmy celého sousedství se jádrová skupina mohla lépe usazovat v tom, co je momentálně důležité. Zda je například důležité se zaměřit na budování vztahů, nebo spíše na to, strategicky jednat v dosahování cílů navenek. Taktikami participace na Bedřišce pak byly především nejrůznější komunitní setkání a setkání obyvatel, na kterých se vyjednával další postup, ale také organické a méně organizované formy spoluúčasti, které zahrnovaly společné trávení času s obyvateli bez jasného cíle (hraní si s dětmi; přijímání pozvánky domů „na kafe“), u kterých docházelo k narušování hierarchie mezi poskytovatelem pomoci a jejím příjemcem a otevíral se prostor pro spojenectví.

ZÁVĚR

Článek mapuje téma zapojení sociálních pracovníků do rezistence proti útlaku v bydlení v prostředí SVE. Výzkum zjišťoval, jak se sociální pracovníci zapojují do obrany bydlení v rámci konkrétního případu vymístění osady Bedřiška. Zapojení sociálních pracovníků do solidární rezistence se ve zkoumaném případě odvíjelo na základě předchozích zkušeností s kolektivním organizováním ať v kontextu profesním (komunitní práce), aktivistickém, nebo sousedském. Na předchozích zkušenostech bylo klíčové, že sociální pracovníci získali zkušenost s jiným než individualistickým pojetím sociální práce. Dalším důležitým poznatkem o zapojení se do této konkrétní kauzy pak bylo vnímané napojení se na komunitu a rozpoznání sdílených hodnot. K tomu přispěla již existující sebeorganizace obyvatel a komunitní soudržnost, která pro sociální pracovníky představovala hodnotu, o kterou stojí bojovat. V tomto ohledu tedy pro zapojení sociálních pracovníků do rezistence nebyla klíčová pouze rovina bydlení, ale celého sousedství, jako sítě jedinečných a s konkrétním místem spojených vztahů, které byly s tlakem na vymístění ohroženy.

Existence sousedství, jako sítě podpůrných vazeb utvářejících společnou identitu, tedy představuje důležitý předpoklad nejen pro schopnost komunity formulovat kolektivní požadavek a čelit vymístující moci, ale také může hrát roli při získávání spojenců. V té souvislosti Thurber et al. (2021) poukazují, že by sociální pracovníci při práci v ohrožených sousedstvích měli nejdříve zhodnotit, v jakém stadiu



organizace se komunita nachází, a podle toho volit způsoby zapojení (například nepřebírat iniciativu, pokud již existují lokální iniciativy, nebo naopak snažit se o podporu vzniku společného zájmu).

Na význam komunity, kterou spojuje něco víc než pouze ohrožení ztrátou domova, poukazují také výzkumy z oblasti aktivismu v bydlení. Podle výzkumu aktivismu za bydlení (Jacobsson, Korolczuk, 2019; Soaita, 2022) existence neformálních, každodenních vazeb apolitické komunity představuje typický předpoklad pro aktivismus v bydlení v prostředí SVE, kde nejsou rozvinutá velká sociální hnutí a otevřená občanská participace vyvolává nedůvěru. Někteří autoři mluví o důležitosti každodennosti a sdílených míst, ze kterých vznikají lokální iniciativy, které mohou uniknout pozornosti, protože nemají podobu obvyklých aktivistických iniciativ (Bradley, 2014; Soaita, 2022). Sociální práce by tedy měla nejen rozpoznávat existující kolektivní zdroje i v prekarizovaných komunitách, ale rozvíjet takové způsoby práce, které vznik každodenních vazeb podporují ve vztahu ke sdílenému prostoru sousedství nebo domova.

Prezentovaný výzkum poukázal na různé elementy rezistence, které se k tvorbě silné komunity vážou. Jako podstatný se ukázal nejen politický boj za důstojné bydlení, ale také podpora vztahů mezi obyvateli v průběhu tohoto boje. Střet s mocenskými aktéry a ohrožení vymístěním může vytvářet neustálé riziko vzniku štěpících linií, a to zejména v komunitách, které jsou multietnické a podléhají vyloučení. Jednotlivé elementy rezistence poukazují na skutečnost, že způsob, kterým se snažíme o sociální změnu, by měl být součástí změny samotné. Jinými slovy nejde pouze o střet s mocí, ale o vytváření takových vztahů, které podporují resilienci sousedství a jejich schopnost sebeurčení. Sociální pracovníci mohou tyto emancipační stránky rezistence podporovat snahou o participaci, kdy nejde tolik o boj „za někoho“, ale „spolu s někým“; vedením komunitních setkání; facilitací důležitých voleb obyvatel; ale také přizváním k možnosti zaujetí společného stanoviska nebo politického vyjádření v situaci útlaku; nebo podporou komunitních lídrů, kteří jsou schopni komunitu zastupovat.

Pro sociální práci tato zjištění otvírají také otázku, jak se solidární společenství s lidmi zažívajícími útlak může stát znovu součástí identity sociálních pracovníků a vytvářet podklad pro vznik širších rezistentních sítí, které reagují na komplexní sociální problémy (například krizi bydlení). Z výzkumu dále vyplývá, že zapojení rezistence je spojeno s pozicionalitou pracovníků. Taktéž Janebová a Celá (2016) dokládají, že zejména sociální pracovníci vázaní k sociální službě musí své výkony a práci ohýbat, aby byla akceptovatelná pro vedení organizací, a dělat skrytou sociální práci. Tato pozicionalita přitom vyvolává různé momenty pnutí, které ale také poukazují na zdroje a rozmanité možnosti rezistenčních praktik. Ty se mohou navzájem doplňovat, pokud se jednotlivým aktérům daří na půdorysu strategického společenství společný postup diskutovat a koordinovat.

POUŽITÉ ZDROJE

A2LARM.CZ. 2018. *Bedřiška je moje srdce* [online]. Praha: Deník Alarm. [8. 5. 2022]. Dostupné z: <https://a2larm.cz/2018/05/bedriska-je-moje-srdce/>

ABRAMOVITZ, M. 1998. Social Work and Social Reform: An Arena of Struggle. *Social work*, 43(6), 512–526.

AGENTURA PRO SOCIÁLNÍ ZAČLEŇOVÁNÍ. 2018. *Situační analýza Ostrava, Analýza sociálního vyloučení na území měst*. Ostrava: Agentura pro sociální začleňování.

BAAZ, M., LILJA, M. 2016. Using International Criminal Law to Resist Transitional Justice: Legal Rupture in the Extraordinary Chambers in the Courts of Cambodia. *Conflict and Society*, 2(1), 142–159.

BAAZ, M., LILJA, M., SCHULZ, M., VINTHAGEN, S. 2016. Defining and Analyzing 'Resistance' Possible Entrances to the Study of Subversive Practices. *Alternatives*, 41(3), 137–153.



- BAUM, D., VONDROUŠOVÁ, K., TICHÁ, I. 2014. *Charakteristika sociálně prostorové segregace ve srovnání dvou měst (Halle – Ostrava)*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- BRADLEY, Q. 2014. *The Tenants' Movement: Resident Involvement, Community Action and the Contentious Politics of Housing*. New York: Routledge.
- BREDA, van A. D. 2018. A Critical Review of Resilience Theory and Its Relevance for Social Work. *Social Work*, 54(1), 1–18.
- BRENNER, N. 2012. What is Critical Urban Theory? In: BRENNER, N., MARCUSE, P., MAYER, M. (Eds.). *Cities for People, Not for Profit: Critical Urban Theory and the Right to the City*. London: Routledge, 11–23.
- ČERMÁK, I. 2006. Narativně orientovaná analýza. In: BLATNÝ, M. (Ed.). *Metodologie psychologického výzkumu: Konsilience v rozmanitosti*. Praha: Academia, 85–109.
- ČERNÁ, E. 2019. *Z ulice do bytu: sociální práce v procesu reintegrace do bydlení*. Praha: SLON.
- ČERNÍK, M., DOMBROVSKÁ, V. 2021. *Spravedlivá transformace očima místních lidí*. Brno: Re-set.
- DELLA PORTA, D., GIUGNI, M. 2013. Emotions in Movements. In: DELLA PORTA, D., RUCHT, D. (Eds.). *Meeting Democracy: Power and Deliberation in Global Justice*. Cambridge University Press, 123–152.
- DENIK.CZ. 2013. *Aktivisté v Krásném Březně vyzvali CPI: Počkejte s uzavřením ubytovny* [online]. Praha: Vltava Labe Media. [8. 6. 2022]. Dostupné z: <https://www.denik.cz/ustecky-kraj/aktiviste-vyzvali-cpi-pockejte-s-uzavrenim-ubytovny-20130131-xg9p.html>
- DESMOND, M., SHOLLENBERGER, T. 2015. Forced Displacement from Rental Housing: Prevalence and Neighborhood Consequences. *Demography*, 52(5), 1751–1772.
- DOMINELLI, L. 2002. Anti-Oppressive Practice in Context. In: ADAMS, R., DOMINELLI, L., PAYNE, M. (Eds.). *Social work: Themes, Issues and Critical Debates*. London: Palgrave, 3–22.
- FELDMAN, G. 2021. Disruptive Social Work: Forms, Possibilities and Tensions. *The British Journal of Social Work*, 52(2), 759–775.
- FERGUSON, I., LAVALETTE, M. 2006. Globalization and Global Justice: Towards a Social Work of Resistance. *International Social Work*, 49(3), 309–318.
- FERNANDEZ, R., AALBERS, M. B. 2016. Financialization and Housing: Between Globalization and Varieties of Capitalism. *Competition & Change*, 20(2), 71–88.
- FINE, M., TERAM, E. 2013. Overt and Covert Ways of Responding to Moral Injustices in Social Work Practice: Heroes and Mild-Mannered Social Work Bipeds. *British Journal of Social Work*, 43(7), 1312–1329.
- FSS OU. 2022. *Možnosti vzniku a provozování sociálního bytového družstva v lokalitě Bedřiška*. Interní dokument. Ostrava: Fakulta sociálních studií, Ostravská univerzita.
- GARRATT, L., BYRNE, B., HARRIES, B. et al. 2020. Resilient Resistance? The Third Sector in the London Borough of Newham at a Time of 'Post-Racial' Politics. *Critical Social Policy*, 41(1), 46–67.
- GREENSLADE, L., MCAULIFFE, D., CHENOWETH, L. 2015. Social Workers' Experiences of Covert Workplace Activism. *Australian Social Work*, 68(4), 422–437.
- GUO, W. H., TSUI, M. S. 2010. From Resilience to Resistance: a Reconstruction of the Strengths Perspective in Social Work Practice. *International Social Work*, 53(2), 233–245.
- HARVEY, D. 2008. *The Right to the City*. London: Verso.
- HASLAM, S. A., REICHER, S. D. 2012. When Prisoners Take Over the Prison. *Personality and Social Psychology Review*, 16(2), 154–179.
- HESLOP, J., ORMEROD, E. 2020. The Politics of Crisis: Deconstructing the Dominant Narratives of the Housing Crisis. *Antipode*, 52(1), 145–163.
- HOLLANDER, J. A., EINWOHNER, R. L. 2004. Conceptualizing Resistance. *Sociological Forum*, 19(4), 533–554.
- CHARMAZ, K. 2006. *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide Through Qualitative Analysis*. Thousand Oaks: SAGE.



- CHOVANEC, J. 2020. "Those Are Not My Words": Evasion and Metalingual Accountability in Political Scandal Talk. *Journal of Pragmatics*, 158, 66–79.
- INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS (IFSW). 2002. *Definition of Social Work in 16 Languages*. Berne: IFSW.
- JACOBSSON, K., KOROLCZUK, E. 2019. Mobilizing Grassroots in the City: Lessons for Civil Society Research in Central and Eastern Europe. *International Journal of Politics, Culture, and Society*, 33(2), 125–142.
- JANEBOVÁ, R., CELÁ, B. 2016. Kritická praxe mezi „jinou“ sociální prací a aktivismem. *Sociální práce / Sociálna práca*, 16(2), 22–38.
- JURIS, J., SITRIN, M. 2016. Globalization, Resistance, and Social Transformation. In: COURPASSON, D., VALLAS, S. (Eds.). *The Sage Handbook of Resistance*. London: SAGE, 31–51.
- KARVINSKÝ DENÍK. 2019. *Ghetta Ostravy: Bedřiška, fekální exkurze v brlohu nejhorší spodiny* [online]. Praha: Vltava Labe Media. [5. 6. 2021]. Dostupné z: <https://karvinsky.denik.cz/z-regionu/ghetta-ostavy-bedriska-fekalni-exkurze-v-brlohu-nejhors-i-spodiny-20191002.html>
- KOK-HOE, N., YU-WEI, N. 2020. Housing Problems and Social Work Advocacy in a Home-Ownning Society. *Journal of Social Service Research*, 46(5), 671–684.
- KOLEKTIV AUTORŮ. 2020. *Kuncovka Brno*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta výtvarných umění.
- KUPKA, P., WALACH, V., BRENDZOVÁ, A. 2021. The Poverty Business: Landlords, Illicit Practices and Reproduction of Disadvantaged Neighbourhoods in Czechia. *Trends in Organized Crime*, 24(2), 227–245.
- KVASNIČKA, R. 2010. *Popis sociálně vyloučených romských lokalit v regionu Ostravska*. Ostrava: Agentura pro sociální začleňování
- LINDOVSKÁ, E. (Ed.). 2016. *Způsoby řešení bezdomovectví a vyloučení z bydlení: analýza a komparace situací ve Francii, Velké Británii a v České republice*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- LOMBARD, M. 2021. The Experience of Precarity: Low-Paid Economic Migrants' Housing in Manchester. *Housing Studies*, 1–19. DOI: 10.1080/02673037.2021.1882663
- MADDEN, D., MARCUSE, P. 2016. *In Defense of Housing. The Politics of Crisis*. London: Verso.
- McCOMBS, J. 2021. The Biopolitics of Displacement: Komfortfokozat, Racism, and Post-Socialist Gentrification in Budapest's Eighth District. In: BAETEN, G., LISTERBORN, C., PERSDOTTER, M., PULL, E. (Eds.). *Housing Displacement*. London: Routledge, 82–96.
- MEDINA, J. 2013. *The Epistemology of Resistance: Gender and Racial Oppression, Epistemic Injustice, and the Social Imagination*. Oxford: University Press.
- MENDES, P. 2007. Social Workers and Social Activism in Victoria, Australia. *Journal of Progressive Human Services*, 18(1), 25–44.
- MUÑOZ, S. 2018. Urban Precarity and Home: There Is No "Right to the City". *Annals of the American Association of Geographers*, 108(2), 370–379.
- NEGRI, A. 2011. *Trilogy of Resistance*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- NICOLAE, V. 2007. Towards a Definition of Anti-Gypsyism. In: NICOLAE, V., SLAVIK, H. (Eds.). *Roma Diplomacy*. New York: The International Debate Education Association, 21–30.
- ORCÍGR, V. 2020. Na obranu bydlení: pohled anglo-americké radikální geografie na bytovou krizi a jeho využití v Česku. *GEOGRAFIE*, 125(3), 375–395.
- PIXOVÁ, M. 2020. *Contested Czech Cities*. Singapore: Springer.
- POLAR.CZ. 2018. *Bedřiška v Mariánských Horách se možná dočká proměny* [online]. Ostrava: Polar. [8. 7. 2021]. Dostupné z: <https://polar.cz/zpravy/ostavska/ostava-marianske-hory/11000012036/bedriska-v-marianskych-horach-se-mozna-docka-promeny>
- 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.



- RITTER, J. A. 2008. A National Study Predicting Licensed Social Workers' Levels of Political Participation: The Role of Resources, Psychological Engagement, and Recruitment Networks. *Social Work*, 53(4), 347–357.
- ROLNIK, R. 2019. *Urban Warfare: Housing Under the Empire of Finance*. London: Verso Books.
- ROMEACZ. 2012. *Kumar Vishwanathan: V Přednádraží již nejde ani elektrina. Lidé se chtějí vystěhovat a na jaře vrátit* [online]. Praha: ROMEA. [5. 6. 2021]. Dostupné z: <http://www.romea.cz/cz/zpravodajstvi/domaci/kumar-vishwanathan-v-prednadrazi-jiz-nejde-ani-elektrina-lide-se-chteji-vystehovat-a-na-jaře-vratit>
- ROZHLAS.CZ. 2021. *Krise bydlení je tématem, ke kterému se strany konečně začaly vztahovat. Navrhovaná řešení ale nejsou dostačující* [online]. Praha: Český rozhlas Plus. [5. 10. 2021]. Dostupné z: <https://plus.rozhlas.cz/apolena-rychlikova-krize-bydleni-je-tematem-ke-kteremu-se-strany-konecne-zacaly-8590732>
- SINGH, G., COWDEN, S. 2009. The Social Worker as Intellectual. *European Journal of Social Work*, 12(4), 479–493.
- SMITH, K. 2007. Social Work, Restructuring and Everyday Resistance: 'Best Practices' Gone Underground. In: BAINES, D. (Ed.). *Doing Anti Oppressive Practice: Building Transformative, Politicized Social Work*. Black Point: Fernwood, 145–159.
- SOAITA, A. M. 2022. Everyday Activism: Private Tenants Demand Right to Home. *Housing Studies* [online]. [8. 12. 2022]. DOI: 10.1080/02673037.2022.2036329
- STRAUSS, A. L., CORBIN, J. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Tišnov: Sdružení Podané ruce.
- STRIER, R., BERSHTLING, O. 2016. Professional Resistance in Social Work: Counterpractice Assemblages. *Social Work*, 61(2), 111–118.
- SUMMERS-EFFLER, E. 2002. The Micro Potential for Social Change: Emotion, Consciousness, and Social Movement Formation. *Sociological Theory*, 20(1), 41–60.
- SWANK, E. W. 2012. Predictors of Political Activism Among Social Work Students. *Journal of Social Work Education*, 48(2), 245–266.
- SÝKORA, L. 2009. Post-Socialist Cities. In: KITCHIN, R., THRIFT, N. (Eds.). *International Encyclopedia of Human Geography*. Amsterdam: Elsevier, 387–395.
- SÝKORA, L., BOUZAROVSKI, S. 2012. Multiple Transformations: Conceptualising the Post-Communist Urban Transition. *Urban Studies*, 49(1), 43–60.
- THURBER, A., KRINGS, A., MARTINEZ, L. S., OHMER, M. 2021. Resisting Gentrification: The Theoretical and Practice Contributions of Social Work. *Journal of Social Work*, 21(1), 26–45.
- UN HABITAT. 2009. *The Right to Adequate Housing*. Fact Sheet No. 21/Rev. 1. Geneva: UN.
- VALLI, C. 2020. Emotional Displacement: Misrecognition, Symbolic Violence, and Loss of Place. In: BAETEN, G., LISTERBORN, C., PERSDOTTER, M., PULL, E. (Eds.). *Housing Displacement*. London: Routledge, 67–81.
- WALDRON, R. 2021. Generation Rent and Housing Precarity in 'Post Crisis' Ireland. *Housing Studies* [online]. [8. 12. 2022]. DOI: 10.1080/02673037.2021.1879998
- WEBB, S. et al. 2019. *The Routledge Handbook of Critical Social Work*. London: Routledge.
- ZAVIRŠEK, D. 2015. 'Social Work in Eastern Europe'. In: WRIGHT, J. D. (Ed.). *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. Amsterdam: Elsevier, 795–800.

Individuální přístup k ohroženým dětem jako klíč k naplnění jejich potřeb

Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) se dlouhodobě snaží zvyšovat kvalitu práce s ohroženými dětmi a rodinami prostřednictvím systémových projektů. Aktuální projekt „Podpora systémových změn v oblasti služeb péče o ohrožené děti, mladé lidi a rodiny v České republice“, realizovaný mezi roky 2019 a 2022, se zaměřil na velmi náročnou a složitou oblast sociálně-právní ochrany dětí umístěných v ústavní péči a dětí, jimž toto umístění hrozí. Jedním z aspektů je schopnost pokračovat v plánování práce s dítětem a jeho rodinou poté, co je dítě umístěno do ústavu, tedy v situaci, kdy je snahou o „záchranu“ často vyčerpána rodina, podpůrné služby i OSPOD. Do procesu mapování a analýzy potřeb dítěte a jeho rodiny je třeba zahrnout skutečnosti vyplývající z pobytu dítěte v ústavu, mimo jiné též možná rizika vyplývající z kolektivní péče. Dalším důležitým úkolem OSPOD je sledovat naplňování práv dětí v ústavě, což je realizováno prostřednictvím kontaktu s dítětem v rámci návštěv zařízení. Ze strany projektového týmu proto bylo realizováno více než 200 návštěv ústavních zařízení, při kterých byly sledovány potřeby dětí a míra jejich naplnění. Konečným praktickým výstupem projektu jsou konkrétní doporučení pro všech 14 krajů ČR ve smyslu prevence umístování dětí do zařízení a zmírňování dopadu kolektivních forem péče.

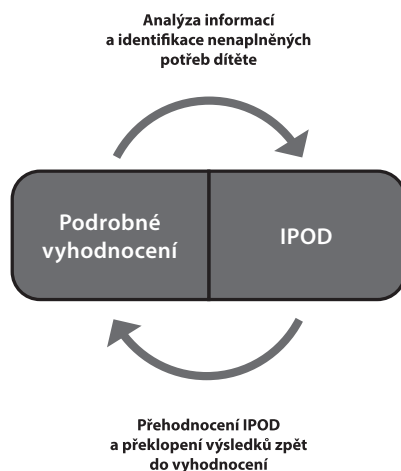
PRÁCE S DÍTĚTEM A RODINOU V KONTEXTU NENAPLNĚNÝCH POTŘEB A PLÁNOVÁNÍ EFEKTIVNÍ PODPORY

V rámci projektových aktivit byla realizována přímá metodická podpora pracovníků OSPOD při vyhodnocování situace dítěte a rodiny a individuálním plánování práce s dítětem a rodinou. Spolupráce probíhala v rámci všech krajů ČR a mimo jiné cílila i na analýzu potřeb dětí, které vyrůstají v zařízeních pobytové péče.

Práce s informacemi o dítěti, jeho rodině a prostředí, ve kterém žije, je důležitým milníkem praxe OSPOD. Navzdory zákonnému ukotvení vyhodnocování situace dítěte a rodiny a individuálního plánování ochrany dítěte je stále zřejmé, že ne všichni pracovníci OSPOD tyto nástroje efektivně využívají ve své praxi, a především pak si plně uvědomují jejich přínos pro práci s dítětem a rodinou. Aby byl proces vyhodnocování a individuálního plánování úspěšný, musí sociální pracovníci rozumět tomu, k čemu tyto nástroje slouží. Uvědomění si, že strukturovanost vyhodnocení dle jednotlivých oblastí života dítěte umožňuje úvahu nad jeho potřebami a ochrannými i rizikovými faktory, je tak prvním krokem k poskytnutí odpovídající podpory dítěti a rodině. Toto posouzení a porovnání zjištěných informací ve vzájemných souvislostech (resp. analýza) je pro plánování efektivní práce s dítětem a rodinou klíčové. V případě, že je nezbytným opatřením přijatým v zájmu dítěte ústavní výchova, je nutná konsenzualita v tom, že **ústavní výchova je dočasná opatření, nikoliv definitivní řešení situace dítěte**. Takové opatření by v případě jeho využití mělo směřovat k naplnění jasně daného cíle, kdy je zároveň definováno, jakým způsobem bude jeho plnění ověřováno.

Podrobné vyhodnocení a IPOD jsou propojené nástroje, které musí být stále v souladu. Za účelem formulace cílů a opatření v IPOD je nutné informace z vyhodnocení podrobit analytické úvaze nad potřebami dítěte, rizikovými a ochrannými faktory a provést prioritizaci nenaplněných potřeb. Následně pak po přehodnocení IPOD je nutné důležité výstupy převést zpět do vyhodnocení a provést aktualizaci relevantních oblastí.

Vyhodnocení a IPOD jako propojené nástroje



Cíle a k nim vedoucí kroky a opatření je nutné formulovat tak, **aby byly provázány s nenaplněnými potřebami dítěte.** Individuální plán ochrany dítěte by měl vždy splňovat parametry reálnosti a ověřitelnosti a měl by být konkrétní, smysluplný a časově sledovatelný. **IPOD by měl být tzv. „jízdním řádem“ soc. pracovníka při práci s dítětem a rodinou.** Tvorba IPOD by měla probíhat za využití relevantních informací od dítěte a všech zainteresovaných aktérů.

Abychom byli schopni dítěti a rodině poskytnout adekvátní podporu, je nutné, abychom znali nenaplněné potřeby dítěte. Detekce potřeb je složitým úkolem, který ovšem nelze v rámci vyhodnocování a plánování opomíjet. Ve chvíli, kdy pracovník OSPOD stojí před úkolem vyhodnocení situace, musí nejprve disponovat informacemi o dítěti a rodině, které podrobuje analýze. Informace o dítěti a jeho rodině, ze kterých se detekují potřeby a případná rizika či ochranné faktory (zdroje podpory) je možné získávat různými způsoby: rozhovorem s dítětem a členy rodiny, rozhovorem s blízkými lidmi kolem dítěte (vychovatelka, trenér apod.), pozorováním, zprávami od lékaře či učitele apod. K tomu, aby se pracovník snadněji orientoval v tématech, o kterých se může s dítětem a dalšími aktéry bavit a prostřednictvím kterých může popsat a zmapovat relevantní oblasti života dítěte a jeho rodiny, byly metodickým týmem MPSV vytvořeny pomocné nástroje k vyhodnocování. Přehled témat a otázek v nich uvedený slouží především k inspiraci, jak je možné dané oblasti vyhodnocení popsat, a k ujasnění si, jaké informace přiléhají k dané oblasti, a to vše s ohledem na mapování nenaplněných potřeb dítěte. Z navržených otázek je vhodné vybírat pouze ty, které jsou relevantní věku dítěte a jeho dané situaci. Vše záleží na úvaze sociální pracovníce či pracovníka OSPOD.

••• Pomocný nástroj k vyhodnocování situace dětí mladších 10 let

Nástroj obsahuje přehled informací, které je vhodné zjišťovat při vyhodnocování situace dětí, které jsou mladší 10 let, a to bez ohledu na prostředí, ve kterém žijí (pobytové zařízení, rodina, pěstounská péče na přechodnou dobu, náhradní rodina). U dětí, které jsou **mladší tří let**, je třeba se při vyhodnocování opírat mimo jiné o vlastní pozorování a rozhovor s lidmi, kteří jsou dítěti blízcí a osobně ho znají.

••• Pomocný nástroj k vyhodnocování situace dětí starších 10 let

Pomocný nástroj zohledňuje specifika daná věkem dítěte, jeho vývojovými zákonitostmi, ale i nabytými životními zkušenostmi. Čím je dítě starší, tím více vstupuje do popředí nutnost sledovat a ověřovat jeho přípravu a schopnost vést samostatný život. Jen tak je možné zjistit, co dítě v tomto směru potřebuje, a tuto podporu mu zajistit.

••• Pomocný nástroj k vyhodnocování situace dítěte s postižením

Nástroj obsahuje přehled informací, které je vhodné zjišťovat při vyhodnocování situace dětí a jejich rodin, které pečují o dítě s postižením, a to bez ohledu na prostředí, ve kterém žijí (pobytové zařízení, rodina, náhradní rodina).

••• Pomocný nástroj k vyhodnocování situace dítěte v NRP

Pomocný nástroj se zaměřuje na témata, která je nezbytné s ohledem na detekci nenaplněných potřeb dítěte a specifík NRP mapovat podrobněji než v případech ostatních dětí v systému SPOD. Těmito tématy jsou např. vztahová vazba a projevy jejich poruch, identita, kontakt dítěte s jeho biologickou rodinou, rozdělení kompetencí při péči o dítě mezi zákonného zástupce a náhradního rodiče, spolupráce náhradního rodiče s doprovázející organizací atd.

••• Pomocný nástroj k mapování situace dospívající osoby

Pomocný nástroj je inspirací k tomu, jak je důležité na osamostatňování dospívajících osob nahlížet, jaká témata lze do procesu osamostatňování zahrnout a co všechno potřebuje mít dospívající osoba zajištěno před odchodem z pobytového zařízení / rodiny / náhradní rodiny, aby se jí odcházelo lépe.

Všechny pomocné nástroje jsou volně ke stažení na www.pravonadetstvi.cz

Na co nezapomínat při vyhodnocování a plánování – stručné shrnutí základních oblastí metodické podpory při spolupráci s OSPOD v rámci ČR

OBLASTI PODPORY – VYHODNOCENÍ
Popis příčin ohrožení a důvody zahájení SPOD
Vyhodnocení situace dítěte musí obsahovat jasný popis příčin ohrožení a konkrétních důvodů, které vedly k zahájení SPOD.
Záznam forem podpory rodině
Z vyhodnocení by měl být vždy zřejmý průběh práce s rodinou a kroků (podpora rodiny, využití služeb a opatření), které předcházely umístění dítěte do pobytového zařízení. V rámci vyhodnocených oblastí je vhodné uvádět, jaká podpora byla rodině poskytnuta a s jakým efektem. Uvádění informací o poskytnuté podpoře rodině je důležité pro další efektivní plánování práce s dítětem a rodinou.
Důvody umístění mimo rodinu
Z vyhodnocení by mělo být vždy jasné, z jakých důvodů došlo k rozhodnutí o umístění dítěte mimo rodinu a že byly vyčerpány dostupné možnosti podpory dítěte a rodiny. Tyto důvody by ve vyhodnocení měly být konkrétně a srozumitelně popsány.
Zdroje informací
Všechny relevantní oblasti života dítěte je důležité popsat na základě dostupných zdrojů (dítě, zákonní zástupci, pečovatelé, lékař, učitel, trenér apod.). Zdroje by měly být v textu vždy srozumitelně označeny, aby bylo zřejmé, odkud daná informace pochází. Např. ze zprávy ze školy vyplývá, z rozhovoru s vychovatelkou bylo zjištěno apod. Zdroje je možné uvádět i formou citací, např. „Jarda v rozhovoru sám uvedl, že mu chybí přátelé ze školy“. Přehledné uvádění zdrojů zvyšuje možnost orientace v linii případu a umožňuje vzájemné porovnávání zjištěných informací.
Názor dítěte
Dítě by mělo být vždy do procesu vyhodnocování a tvorby IPOD zapojeno s ohledem na jeho věk a rozumové schopnosti a vlastnosti. Pokud dítě do procesu zapojíme, zvyšujeme tak úspěšnost plnění cílů v IPOD (pokud je za jejich splnění dítě odpovědné).
Aktualizace
Aktualizace informací ve vyhodnocení by měly probíhat pravidelně dle proměnlivých potřeb dětí a plnění cílů IPOD.
Popis oblastí života dítěte a rodiny
Vyhodnocení všech relevantních oblastí života dítěte a rodiny poskytuje komplexní pohled na situaci dítěte. Pokud jsou tyto oblasti dostatečně popsány v celé jejich šíři, je možné následně identifikovat ochranné a rizikové faktory, a především pak potřeby dítěte, jejichž popis je stěžejní pro další směřování cílů práce s rodinou. Formulář vyhodnocení by měl obsahovat všechny relevantní oblasti a informace v nich uvedené je vhodné vždy propojit se zdroji. Informace v jednotlivých oblastech je nutné vždy uvádět s ohledem na jejich přiléhavost k dané oblasti a relevanci v rámci náhledu na situaci dítěte a rodiny.

Jazyk vyhodnocení

Jazyk, který pro popis oblastí života dítěte používáme, by měl být především srozumitelný a nestigmatizující. Popis jednotlivých oblastí by měl být stručný a výstižný, neměl by být negativně laděný.

ANALYTICKÁ ČÁST

V analytické části dochází k porovnání zjištěných informací ve vzájemných souvislostech a je podstatou vyhodnocení situace dítěte. Prostřednictvím analýzy posuzujeme míru ohrožení dítěte a porovnáváme zjištěná rizika a ochranné faktory spolu s potřebami dítěte. Výsledkem analytické části je definování nenaplněných potřeb dítěte a rizik, na která je nutné reagovat v rámci nastavení cílů IPOD. Analytická část je základním kamenem pro tvorbu IPOD, jelikož v jejím závěru dochází k identifikaci toho, na co je třeba se skutečně v práci s dítětem a rodinou zaměřit. Bez kvalitně provedené analýzy není možné sestavit funkční IPOD a nastavit adekvátní podporu dítěti a rodině.

Potřeby

Potřeby dítěte jsou formulovány z pohledu dítěte konkrétně a jasně. V rámci každé oblasti se snažíme z uvedených informací definovat potřeby dítěte, které následně v rámci analýzy porovnáváme dle jejich důležitosti, naléhavosti a vlivu na situaci dítěte. Přesným popisem nenaplněných potřeb dítěte je možné nastavit rozsah podpory, kterou je třeba dítěti poskytnout.

Rizikové faktory

Rizikové faktory je nutné v rámci jednotlivých oblastí identifikovat a v analytické části porovnat s ochrannými faktory. Rizika je důležité zvažovat jak na straně dítěte, rodiny, tak i prostředí, ve kterém se dítě nachází (pobytové zařízení apod.). Rizikové faktory by měly být popsány v kontextu jejich vlivu a dopadu na dítě a rodinu. Mělo by být vždy jasně zřejmé, v čem konkrétně dítě ohrožují, aby bylo možné je volenými kroky a opatřeními v rámci IPOD eliminovat či úplně odstranit.

Ochranné faktory

Ochranné faktory je důležité v rámci jednotlivých oblastí definovat a v analýze porovnat se zjištěnými riziky. Ochranné faktory by měly být popsány v kontextu jejich vlivu a dopadu na dítě a rodinu. Z jejich popisu by mělo být vždy zřejmé, v čem konkrétně dítě chrání. K detekci ochranných faktorů by mělo dojít vždy na straně dítěte, rodiny, ale i prostředí, ve kterém se dítě nachází (např. pobytové zařízení, náhradní rodina atd.).

OBLASTI PODPORY – IPOD**Cíle IPOD**

Formulované cíle musí vždy vycházet z analytické části vyhodnocení a měly by být vždy propojené s potřebami dítěte, které identifikujeme v rámci vyhodnocení jako nenaplněné. Formulované cíle by měly odpovídat na otázku, co se má v životě dítěte a rodiny stát.

Opatření a kroky

Stanovená opatření a kroky vedoucí k naplnění cíle by měly být vždy jasně a srozumitelně nastaveny. Mělo by z nich být zřejmé, co je potřeba udělat pro to, aby bylo cíle dosaženo (jakým způsobem cíle dosáhneme). Opatření by měla být reálná (mělo by být možné je pro odpovědnou osobu splnit), ověřitelná (mělo by být možné stanovit, jak zjistíme, že opatření vedla k cíli) a konkrétní.

Odpovědné osoby

Odpovědné osoby by o svých úkolech v rámci IPOD měly být vždy informovány a měly by s jejich splněním souhlasit. Zapojení dítěte, zákonných zástupců a např. konkrétních osob z pobytového zařízení do plnění cílů v IPOD je velmi žádoucí. Podpoříme tak jejich motivovanost v rámci dosahování cílů. Z vyhodnocení by mělo být zřejmé, že jednotliví aktéři zapojení do IPOD o svých závazcích v rámci plnění cílů vědí.

Termíny plnění opatření a termín přehodnocení

Termíny by měly být stanovovány vždy s ohledem na logiku požadavku plnění daných opatření. Termín celkového přehodnocení IPOD by nikdy neměl přesahovat 6 měsíců.

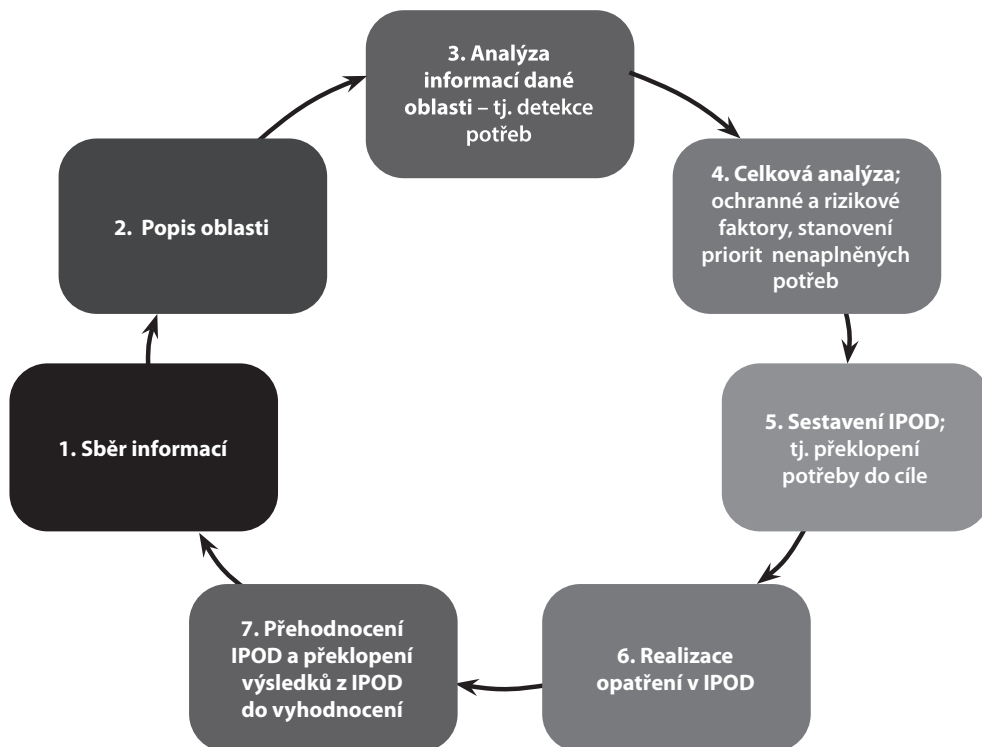
Umístění dítěte do pobytového zařízení by mělo být považováno za přechodné a dočasné opatření, nikoliv za definitivní řešení situace dítěte.

- Analýza zjištěných informací je klíčovým momentem při práci s dítětem a rodinou nejen proto, abychom se dostali k informacím o nenaplněných potřebách dítěte, ale především za účelem na zjištěné nenaplněné potřeby naplánovat co nejefektivnější cíle podpory. V rámci projektově realizované spolupráce s pracovníky OSPOD byla analytická část vyhodnocení nejčastěji konzultovanou oblastí. Při analýze informací dochází k jejich porovnávání ve vzájemných souvislostech, prioritizaci nenaplněných potřeb, pojmenovávání rizik a ochranných faktorů, analýze rodičovských kompetencí a mimo jiné k celkovému shrnutí situace dítěte. Tato analytická fáze je klíčová pro následné stanovení aktivních cílů v IPOD (které reagují na nenaplněné potřeby a míru ohrožení) a poskytnutí účinné podpory dítěti a rodině.
- Popis kapacity aktuálního pečovatele – pobytového zařízení. Situace, kdy se dítě dostává do péče zařízení, je mnohdy velmi náročná na vyhodnocení, jelikož právě strana samotného zařízení bývá ve vyhodnocení jednotlivých oblastí opomíjena. Jakým způsobem je zařízení schopné reagovat na potřeby dítěte, je významným milníkem, na který musí pracovník OSPOD zaměřovat svou pozornost právě při vyhodnocení.

V rámci terénu SPOD je nutné posílit vědomí, že podrobné **vyhodnocení a IPOD jsou provázané nástroje**, které musí být ve vzájemném souladu. Pomocí těchto dvou nástrojů lze nastavit dítěti a rodině cílenou podporu odrážející aktuální potřeby dítěte směřující k ochraně dítěte před hrozícími riziky. Pracovníci potřebují získat větší jistotu v tom, **jaké relevantní informace do vyhodnocení uvádět** (potažmo na jaké skutečnosti se při práci s dítětem a rodinou zaměřovat), aby se z nich daly následně dobře **definovat potřeby, rizikové a ochranné faktory**, a zároveň aby bylo vyhodnocení stále přehledné a potažmo využitelné pro snadnou orientaci v případě. Je třeba nadále **prohlubovat dovednosti pracovníků ve zpracování analýzy situace dítěte a rodiny**. Zejména je důležité se zaměřit na **přesné pojmenování nenaplněných potřeb dítěte, ze kterých se odvozují cíle v IPOD**. Pro posouzení celkové situace rodiny a stanovení priorit v řešení potřeb dítěte je také důležité umět správně a **komplexně porovnat rizikové a ochranné faktory** ve vzájemných souvislostech.

- Pokud je kvalitně zpracované vyhodnocení a poté analýza, je možné přesně **stanovit aktivní cíle v IPOD reagující na konkrétní nenaplněné potřeby** dítěte.

Vyhodnocování a plánování jako cyklus:



SYSTEMATICKÉ NÁVŠTĚVY ÚSTAVNÍCH ZAŘÍZENÍ

V souladu s výše popsaným projektovým záměrem měla aktivita systematických návštěv ústavních zařízení obsáhnout většinu (70 %) ústavních zařízení v České republice, poskytujících pobytovou péči dětem, a optikou sociálně-právní ochrany dětí zmapovat, jak jsou zde naplňovány potřeby dětí. Mezi pobytová zařízení byly pro tento účel zařazeny v první řadě běžné dětské domovy, většinou zřizované krajskými úřady, ale i církevními organizacemi a soukromými subjekty. Dále jsme pozornost upřeli i k zařízením zřizovaným MŠMT včetně diagnostických ústavů, k zařízením poskytujícím krizovou pobytovou péči (ZDVOP), ale také k zařízením zajišťujícím dlouhodobé pobyty dětem se zdravotním postižením (DOZP). Navštěvovali jsme i dětské domovy pro děti do 3 let (dříve kojenecké ústavy), jejichž role se v průběhu projektu díky změnám, schváleným zákonodárci, výrazně změnila.

Návštěvy realizoval expertní tým pracovníků MPSV na území celé ČR a byly předem sjednávány se zřizovateli zařízení. Spolupráci se zřizovateli můžeme hodnotit jako velmi dobrou¹, většinou je zřejmá potřeba změn v systému péče o ohrožené děti, kde je odebrání dílčete z rodiny a jeho umístění do ústavu stále v mnoha případech upřednostňováno před včasnou a cílenou podporou rodinám. Návštěvy probíhaly od podzimu 2019 do konce roku 2022. Tým během návštěv kombinoval studium dokumentace, zúčastněná pozorování, a také polostrukturované rozhovory s dětmi a personálem (celkem se takto podařilo uskutečnit přes 1500 rozhovorů, z toho více než 900 rozhovorů s dětmi).

Z poznatků z návštěv následně projektový tým sestavoval tzv. zprávy z návštěv zařízení, které obdržel vždy zřizovatel zařízení a příslušný ředitel či ředitelka, tyto zprávy obsahují zjištění z konkrétního zařízení. Zobecněná zjištění na systémové úrovni byla následně shrnuta do výstupů, zpracovaných projektovým týmem a také společností SocioFactor. Tyto výstupy, zaměřené na podporu transformace sítí služeb pro ohrožené děti, zahrnují i metodická doporučení pro práci zejména orgánů sociálně-právní ochrany dětí.

Během návštěv byly shromažďovány poznatky k tomu, jak se daří zařízením kolektivní pobytové péče zajišťovat potřeby dětí v oblasti vztahů, bezpečí, zdraví, učení, chování a materiálního zajištění. S velkým zjednodušením lze říci, že řada zařízení usiluje o humanizaci a individualizaci ústavní péče a zároveň o potlačení ústavních prvků, které ohrožují zdravý vývoj dětí. Děje se tak z rozhodnutí konkrétních ředitelů nebo na základě trendu udávaného zřizovatelem, v ideálním případě v synergii obou. V úspěšnosti na této cestě jsou výrazné rozdíly, v závislosti na místních podmínkách, na kapacitách týmu zařízení a jeho profesionalitě. Nicméně jsme identifikovali několik základních předpokladů, které úspěšně transformovaná či transformující se zařízení v různé míře naplňují. Nabízíme zde jen velmi stručné shrnutí těch nejdůležitějších.

••• Ze zámku do bytu

První z nich souvisí s prostředím a podmínkami péče o děti. Značného kvalitativního posunu v péči o děti dosahují zařízení, která přistoupila k převedení péče z velkých, odosobněných zařízení typu zámků či (často prostorově segregovaných) ústavních areálů do bytových jednotek v běžné zástavbě města či obce. Podařilo se to hned v několika dětských domovech v Pardubickém kraji (Dolní Čermná, Polička), ale i v jiných krajích – příkladem může být transformace dětského domova v Horním Slavkově v Karlovarském kraji. Vesměs všechna zařízení, která k tomuto kroku přistoupila, výrazně pokročila v zajišťování potřeb dětí v klíčových oblastech, ať už se jedná o lepší zajištění bezpečí a soukromí dětí, nesrovnatelně častější kontakt dětí s vrstevníky a místní komunitou či vytvoření podmínek pro přirozenější vývoj dětí, včetně přípravy na samostatnost a na odchod ze zařízení do běžného života. Dosavadní zkušenosti hovoří o tom, že se v těchto podmínkách výrazně zvyšuje důvěra mezi dětmi a personálem a pozitivně se mění atmosféra v zařízení. Dodejme, že přechod z bydlení v ústavu do bydlení v bytě přirozeně skýtá celou řadu výzev, při jejichž zdolávání je důležitá úzká partnerská spolupráce ústavu, zřizovatele a v řadě případů i obce, která může s poskytnutím bytů pomoci².

¹ Bohužel s výjimkou krajů Středočeského a Ústeckého, jejichž školské resorty, navzdory zákonnému pověření pracovníků MPSV a řadě proběhlých jednání na toto téma, odmítly podpořit návštěvy jimi zřizovaných dětských domovů.

² Některá zařízení, která v jednání se samosprávou neuspěla či je bytový fond v obci nedostatečný, byty pronajímají od soukromých subjektů, např. VÚ Hrabůvka v Ostravě.

••• Od ignorace traumatu k léčbě

Jiným důležitým předpokladem pro nutnou změnu péče o děti v ústavní výchově je zajištění odpovídajících služeb podporujících zejména duševní zdraví dětí. V rámci návštěv jsme se často setkávali s nižším důrazem na potřebnost zajištění podpory v této oblasti, někdy jsme byli konfrontováni i se zlehčováním či ignorováním této potřebné péče. Přitom je zjevné, že naprostá většina dětí je traumatizována různými událostmi v předchozím životě, často je to samotný fakt odtržení od nejbližších osob. Z realizovaných návštěv vyplývá, že zatímco psychiatrická medicína dětí v ústavních zařízeních je velmi rozšířená, „měkčí“ terapeutická podpora a trauma-informovaný přístup personálu v ústavěch nejsou zdaleka rozšířeny tak, jak by bylo potřeba – výjimky, jako je například Dětský domov Potštejn v Královéhradeckém kraji, spíše potvrzují pravidlo. Z mapování vyplynulo, že je vhodné zapojit terapeuty do práce s rodinami dětí i do přípravy individuálních plánů a programů rozvoje osobnosti dítěte. Vhodný by byl průnik terapeutických prvků do práce personálu ústavních zařízení, např. ve formě terapeutického vychovatelství, které je dobrou praxí např. na Slovensku.

••• Rodič jako partner, nikoli nepřítel

Z výstupů aktivity se jednoznačně jeví jako nutný předpoklad úspěšné péče o děti věnovat větší pozornost nastavování vztahu ústavních zařízení s blízkými osobami dětí, zejména s rodiči. V praxi převažuje spíše negativní náhled na rodiče, ti jsou hodnoceni jako „viníci“ situace. Tento pohled je spojen i s jistou dávkou nechuti ke spolupráci s nimi i s řadou různých předsudků, které spolupráci podkopávají. Úspěšná zařízení, např. Dětský domov Korkyně či Dětský domov Husita u Příbrami, se spíše než na hledání nedostatků a překážek soustřeďují na aktivizaci rodičů a jejich motivování ke kontaktu s dětmi. Některá zařízení sama aktivně (nebo ve spolupráci s OSPOD) rodiče k návštěvám dětí povzbuzují, vytvářejí pro jejich setkávání důstojné podmínky a přizývají rodiče ke společným aktivitám s dětmi (výlety, oslavy, společné prázdninové pobyty). Rodiče jsou zapojováni i do dalších důležitých okamžiků v životě dítěte (návštěva lékaře, třídní schůzky apod.). Někde zařízení nabízejí rodičům podporu i v době, kdy jsou děti na pobytu doma – psycholog či jiný pracovník je připraven poskytnout rodičům telefonickou konzultaci, když si rodič neví rady s výchovou dítěte nebo má pocit, že dítěti nerozumí. Jsou tím posilovány nejen rodičovské kompetence, ale i vztah dítěte s rodičem.

••• Příprava na život venku

Z celé řady rozhovorů s personálem a dětmi vyplynulo, že v práci s dětmi je nutné se výrazně více zaměřit na přípravu jejich návratu do (vlastní či náhradní) rodiny, případně odchodu do samostatného života. Na rizika nepřipravenosti „ústavních“ dětí na návrat do běžného života již dlouhou dobu upozorňují zejména nestátní organizace, které s touto cílovou skupinou pracují. Kromě hmotné či finanční podpory dětí při odchodu z ústavu a pomoci při zajištění bydlení, zaměstnání či školy je naprosto nutné neopomíjet cíl osvojení základních kompetencí k samostatnosti během celého pobytu v ústavu. Jejich upevňování se děje i ve zdánlivě banálních každodenních činnostech na rodinných či výchovných skupinách v ústavěch, jako je úklid pokoje, praní prádla či příprava jídla pro sebe či celou rodinnou skupinu. Z našeho mapování můžeme odvodit, že odchody dětí ze zařízení jsou méně problematické tam, kde za děti nejsou vykonávány činnosti (prostřednictvím vychovatelů či provozního personálu apod.), které mohou přiměřeně věku dětí zvládnout samy.

Z výše uvedeného je zřejmé, že jsme z mapování v aktivitě systematických návštěv s ohledem na rozsah článku vybrali jen některá, dle našeho názoru neopomenutelná zjištění. Závěrem je třeba zmínit, že ústavní zařízení zcela jistě netvoří svět sám pro sebe, ale fungují v kontextu dalších institucí, jejichž funkčnost nemohou samy ovlivnit a jejichž efektivnost s ohledem na ohrožené děti je potřeba neustále sledovat a vyhodnocovat. Východiskem projektu byla snaha shromáždit poznatky, které mohou přispět ke zkvalitnění práce s dětmi v evidenci OSPOD a ke snížení dlouhodobě vysokého počtu dětí svěřených do ústavní péče v ČR – to je fakt, na který upozorňují i mezinárodní instituce. Souběžně pracujeme s vědeckými poznatky (od psychologických výzkumů deprivace po nejsoučasnější poznatky z oblasti neurověd), prokazující jednoznačně negativní vliv ústavní péče na děti. Je smutným faktem, vyplývajícím z našich návštěv, že snahy o zlepšení systému péče o ohrožené děti byly v úhrnu všech navštívených zařízení v menšině, přičemž vedení velké části zařízení, zejména zdravotnických a školských, si často vůbec nepřipouští nevhodnost dlouhodobé kolektivní pobytové péče o děti, a to i navzdory četným vědeckým poznatkům v této oblasti. Mnoho ředitelů ústavních zařízení se naopak domnívá, že současný systém funguje výborně a je světově unikátní. Je také potřeba zmínit, že systémové slabé stránky nalezneme i v jiných oblastech. Velmi omezující je například absence dostupného sociálního bydlení pro ohrožené skupiny obyvatel, tristní je hluboká zadluženost části obyvatelstva a jeho sociální vyloučení, dlouhodobě se nedaří řešit tendenci vzdělávacího systému k segregaci dětí ze sociálně vyloučených rodin z hlavního vzdělávacího proudu apod. To jsou jen některé společenské problémy, které se promítají do situace v rodinách a které mohou v důsledku vést k odebrání dětí z rodin. Na všechny tyto problémy je potřeba se zaměřit a mít je na mysli při realizaci přesahového a multioborového úkolu transformace služeb pro ohrožené děti.

KONCEPTUÁLNÍ VÝZVY A INSPIRACE PRO POSÍLENÍ PREVENTIVNÍ PRAXE

Projekt *Podpora systémových změn v oblasti služeb péče o ohrožené děti, mladé lidi a rodiny v České republice* měl za cíl mimo jiné sestavit pro každý kraj a celou ČR soubor doporučení, jak cíleně a efektivně směřovat prevenci ohrožení dětí a jejich umístování do pobytových zařízení.

Za tímto účelem bylo nutné sestavit si zobecněnou trajektorii těchto dětí/klientů a zjistit, co lze v celém procesu prevence a intervence udělat pro to, aby byl systém SPOD schopen zajistit maximálnímu počtu dětí, pokud to umožňuje prioritní sledování zájmu dítěte, zachování rodičovské péče, a tím přispět ke snížení celkového počtu dětí umístěných v ústavní péči. Pro tento náhled bylo nutné si klást otázky: Jaké jsou nenaplněné potřeby dětí umístěných v ústavní péči a dětí ohrožených odebráním z rodiny? Existují k nenaplněným potřebám odpovídající služby? Jsou tyto služby k dispozici na úrovni jednotlivých krajů? Jak je stanovována potřebnost pobytových služeb a jakou mají tyto druhy služeb úlohu v sítí služeb? Zodpovězením těchto otázek vznikly dva materiály: *Analýza potřeb dětí v kontextu pobytové péče* (dále jen Analýza) a *Krajský model sítě služeb* (dále jen Krajská zpráva).

Analýza nabízí teoretický vhled do různých konceptů sledování potřeb dětí a koncipování sítě služeb, přičemž přibližuje samotné zjišťování potřeb a určování potřebnosti služeb. Součástí vhledu je i rešerše odborných zdrojů k tématu nenaplnění potřeb dětí a příkladů dobré praxe v nastavování sítě služeb podporující naplnění

práva dětí na život v rodinném prostředí. Praktická část Analýzy popisuje identifikované potřeby vzešlé ze zpracování vyhodnocení a IPOD dětí umístěných v zařízeních pobytové péče a rozhovorů provedených s mladými dospělými, kteří byli v minulosti umístěni v zařízeních, a rodiči, kterým hrozilo odebrání dětí z péče nebo jim byly děti z péče odebrány. Závěrečná část Analýzy odkazuje na výsledky zpracování **14 návrhů krajských modelů sítí služeb**, které jsou zpracovány jako samostatné dokumenty, přičemž se věnuje otázce srovnání krajů, přináší systémová doporučení a zmiňuje principy, jimiž by se mělo síťování řídit.

Z Analýzy vyplývá několik výzev určených k dalšímu rozpracování či aplikaci. Praktická realizace je pak blíže popsána v Krajských zprávách příslušného kraje.

••• Analýza potřeb jako málo užívaná metoda

Teorie analýzy potřeb pro účely identifikace různorodých potřeb v rámci služeb pro rodiny a děti v českém prostředí není dostatečně zpracována. Analýza potřeb je přitom klíčová, neboť zjišťování potřeb je výchozí z hlediska zajištění relevance služeb. Tento nedostatek se výrazně projevuje na lokálních úrovních (např. v komunitním plánování, ale i na krajské úrovni), kde namísto popisu potřeb nalézáme výčty služeb, aniž by byla známa jejich relevance vůči identifikovaným „skutečným“ potřebám. Je proto potřeba vyvinout nástroje zjišťování potřeb, které budou vycházet z teorie a současně je budou schopni poskytovatelé ve své praxi aplikovat.

••• Aplikace sociálně-ekologického modelu – jiná perspektiva potřeb

Sociálně-ekologický model umožňuje potřeby hierarchizovat a současně prozkoumávat široké spektrum činností a možností, jak potřeby naplňovat, přičemž v centru pozornosti je dítě. Aplikace sociálně-ekologického modelu přináší méně tradiční náhled na potřeby, neboť je uspořádává kolem jedince a současně poukazuje na víceúrovňové vlivy – od těch nejbližších až po ty vzdálené. Aplikace modelu poukázala na podceňované a málo viditelné potřeby, které se týkají sociálních vazeb a vztahů. Ukázalo se, že současné služby je podceňují, případně s nimi nepracují tak, jak by mohly či měly. Krajské modely nabízí formulace preventivních cílů, které jsou využitelné pro zacílení preventivních programů, psaní grantových výzev / žádostí apod.

••• Rozvoj sociální práce zaměřené na vztahy

Udržování vztahů s blízkým okolím a kvalita vztahů mezi jeho aktéry je pro dítě a jeho ohroženost určující. Pro dítě jsou významné vztahy v rodině (i širší), ve škole, s vrstevníky, s nimiž se dítě stýká. Aby byly naplněny potřeby dítěte, je nezbytné pojmenovat i potřeby tohoto blízkého okruhu a adekvátně na ně zacílit relevantními službami. Je potřeba v rámci všech forem vzdělávání sociálních pracovníků zařazovat témata týkající se práce s rodinou jako celkem, vztahovým systémem. Dále by měly být osvojovány zobrazovací techniky, které umožňují členům rodiny zachytit sebe, rodinné vztahy, rodinnou strukturu a dynamiku, sociální síť, životní podmínky, biografické události. Existuje celá řada nástrojů, které lze využít při práci s rodinami (rodinné mapy, genogramy, ekologické mapy, mapy sociálních sítí, kulturogramy, mapy životních linií, epizodické mapy, mapy paměti).



••• Resilience rodiny jako klíč

Zvyšování odolnosti rodiny je centrální prioritou napříč všemi kraji. Téma je společnou a klíčovou prioritou, která napovídá mnohé o tom, kam je potřeba směřovat preventivní služby v rámci sítí služeb pro děti a jejich rodiny. Priorita reaguje především na potřebu adaptace na změny v rodině a nesrozumitelnost a nejasnost pravidel a nastavování hranic, které by měly posilovat jistotu a předvídatelnost jednání, tím i naplňovat potřebu stability prostředí a psychického bezpečí. Resilience je koncept, který označuje schopnost nějakého sociálního systému vstřebat rušivé podněty. Resilience **má blízko k sociálně-ekologickému modelu, vyjadřuje schopnost sociálního systému a samotných lidí zvládat změny a úspěšně se jim přizpůsobovat. Nejedná se jen o kompetence výchovné, ale širokou škálu kompetencí, které jsou potřebné pro běžné sociální fungování.** Je zapotřebí přenášet teorii resilience do českého prostředí a rozvíjet její konceptualizaci v rámci „české“ rodiny.

••• Podpora prevence

Klíčová je zde absence rozvinutého preventivního myšlení, schopnosti systémově předcházet vzniku sociálních problémů (které dobře známe a máme je popsané) a nakonec i dovednosti vyvinout potřebné služby preventivního charakteru s adekvátní výbavou – s metodami a postupy. Povědomí o prevenci je nízké, což vede k tomu, že jsou směřovány různé přístupy a pod prevencí jsou zahrnuty odlišné koncepty a pojetí (např. prevence nízké odolnosti rodin je zaměřována s prevencí kriminality).

ZÁVĚR

Praktické poznatky vyplývající z konzultací několika tisíc individuálních plánů ochrany dítěte a mnoha desítek workshopů s pracovníky OSPOD a NNO, ukázaly, stejně jako z návštěv velkého vzorku ústavních zařízení ukázaly, že klíčovou podmínkou pro naplnění potřeb ohrožených dětí je individuální přístup. Lze jej realizovat za současných podmínek, pokud je pro to vůle, jak je shrnuto v analytických a doporučujících zprávách pro jednotlivé kraje, ale pro další rozvoj bude nezbytná též nová zákonná úprava.

Podrobnější informace a odkazy na zmíněné materiály a nástroje najdete na stránkách www.praponadetstvi.cz



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



PRÁVO NA DĚTSTVÍ

Violet Oaklander: Třinácté komnaty dětské duše Praha: Portál, 2020

Kniha *Třinácté komnaty dětské duše* je poutavým průvodcem do zákoutí duše dítěte, kterou má čtenář možnost poznat díky nepřehlednému množství prezentovaných příběhů. Autorka knihy, Violet Oaklander předkládá tvořivé metody, které u klientů využívá v rámci své terapeutické práce. Při čtení se čtenáři otevírají cesty do dětského světa, myšlení, sebepojetí a prožívání. Kniha je tak inspirací nejen pro práci s dětmi, ale také pro hledání sebe sama a nalezení svého ztraceného a hravého dítěte v každém z nás...

Violet Oaklander vystudovala klinickou psychologii, manželské a rodinné poradenství a speciální pedagogiku. Ve své praxi se jako psycholožka a psychoterapeutka zaměřovala na práci s dětmi a dospívajícími. V knize velmi prakticky a otevřeně seznamuje čtenáře s dětským světem a nesnáze, se kterými se děti během svého života setkávají. Svým lidským a laskavým přístupem pomáhá pochopit dětský svět a popisuje cesty, jak rozvíjet samostatnost a jedinečnost dětí, s opravdovou lehkostí své letité zkušenosti a množstvím nápadů pro terapeutickou, hravou a tvořivou práci. Nezaměřuje se jen na dětské emoce, ale i na jejich prožívání, vnímání smyslů a svého těla. Ve své terapeutické práci využívá gestalt psychoterapii (s. 345–351).

Kniha je logicky členěná do jednotlivých kapitol, v publikaci jich lze nalézt dvanáct. Čtenář ve většině kapitol získá poznatky z určitých kreativních metod (např. malba, ruční práce, hra) a sdílení autorčiných zkušeností. Metoda je popsána a následně představena na kratším případu dítěte a čtenář má v určitých pasážích k dispozici i samotnou malbu z terapeutického sezení. Užitý jazyk je jasný a srozumitelný. V případě, že se objeví odborné termíny, jsou vysvětleny, případně je čtenář odkázán na další literaturu. Obsáhlý seznam odborné literatury čtenář nalezne na konci knihy.

V knize je popsán **způsob práce autorky**, kde hovoří o své terapeutické praxi a sdílí svůj odborný názor na to, jaký by měl být člověk, který chce s dětmi pracovat: „*Měl by mít k dětem kladný vztah. Měl by umět vést, aniž by nutně nařizoval, a být laskavý a jemný, aniž by byl příliš nedirektivní a pasivní. Měl by bytostně věřit, že každé dítě je jedinečnou, hodnotnou bytostí se svými právy. Zcela zásadní je otevřenost a upřímnost. Také je potřeba mít smysl pro humor, dovolit tomu hravému a přirozeně se projevuujícímu dítěti, které dle v každém z nás, aby vykouklo na povrch*“ (s. 76–77).

První dvě kapitoly se věnují metodám zaměřeným na **fantazii a malbu**. Jedná se o obsáhlé kapitoly, kde se čtenář seznámí s metodou a s krátkými kazuistikami dětí, na kterých je metoda vysvětlena. Text je doplněn autentickými obrázky dětí z terapie, což hodnotím jako přínosné, jelikož si čtenář propojí psaný text se samotnou tvorbou dítěte.

V následujících kapitolách jsou představeny **metody ruční práce, vyprávění příběhů či využití loutek**. Při těchto metodách může klient využít hmatové zážitky. Je nutné si uvědomit, že s metodou, kterou pracovník používá, musí být ztotožněn i on sám. Autorka se při terapeutické práci zaměřuje také na **práci s tělem a smyslovou zkušeností**. Dále se čtenář v knize seznámí s **terapií hrou a herním pískovištěm**, které lze využít jako terapeutický nástroj. Herní pískoviště je metoda, která je dětem známá a aktuálně je využívána jak v sociálních službách vyškolenými sociálními pracovníky, tak psychology v soukromé či školní praxi, nebo speciálními pedagogy. Metoda je v knize popsána spíše okrajově, v kapitole nenalezneme fotky či obrázky z daných sezení. V českém prostředí se touto metodou zabývá Veronika Galusová (2020) v knize Sandtray. Herní pískoviště bych vyzdvihla jako dobře využitelnou metodu v sociální práci.

Více než polovina knihy je věnována popisu metod a krátkým kazuistikám. Některé metody jsou popsány velmi obsáhle. V závěrečné části knihy se autorka věnuje chronologickému popisu



terapeutického procesu, kde popisuje individuální práci s klienty. Pro pracovníka z praxe tak informace o procesu objednávání klienta, dojednávání zakázky či vizuálu pracovny nebudou nic nového, inspiraci zde mohou najít začínající pracovníci či studenti. Obsáhlou kapitolu tvoří **poruchy chování**, tedy způsoby chování, se kterými se pracovníci ve své práci s dětmi často setkávají. Čtenář je tu seznámen pouze s některými typy poruch chování, nejedná se o komplexní výčet, ale spíše o popis projevů, které se u dětí objevují (strach, stres, trauma, nejistota). Sociální pracovníci mohou z této kapitoly čerpat informace o projevech chování, se kterými se mohou potkat napříč sociálními službami. Při potřebě získání více odborných poznatků z této problematiky je třeba si informace dohledat v jiné literatuře. Závěrem se čtenář dozví o životě autorky a její profesní dráze. Kniha je nabitá příklady vlastní práce autorky, kdy je dle mého názoru v některých obsáhlých kapitolách uveden velký počet prezentovaných technik a her spadajících pod jednu zastřešující metodu a nejsou více popsány širší souvislosti osobního příběhu dítěte. V záplavě textu se tak čtenář po delší době může ztráct, jelikož nejsou informace členěny do kratších úseků a pasáží, což při množství technik a metod může být nevyhovující a méně přehledné. V závěru knihy či za každou hlavní kapitolou bych uvítala několik komplexních kazuistik dětí, kde by byla popsána anamnéza dítěte, použité terapeutické metody a vývoj práce s daným dítětem. Kniha není psaná odborným jazykem, je spíše popisující a vyprávěcí, a díky sdíleným zkušenostem také aplikovatelná do praxe. Kniha obsahuje spoustu informací, které vedou čtenáře k zamyšlení.

Kniha nepojednává o sociální práci a metodách sociální práce, vnímám ji jako rozšíření možností, jak pracovat s klienty a otevírat různá témata pomocí terapie zaměřené na tvořivé techniky. Ke čtení bych knihu doporučila jednoznačně odborníkům pomáhajících profesí pracujícím s dětmi, zejména sociálním pracovníkům, psychologům a psychoterapeutům, ale také studentům těchto oborů, rodičům a dalším zájemcům o tuto problematiku. Právě děti jsou našimi nejlepšími učiteli, pokud jim k tomu dáme prostor. O psychoterapii a práci s dětmi bylo napsáno mnoho odborných publikací. *Třinácté komnaty dětské duše* nezahrnou čtenáře odbornými poučkami a sáhodlouhými texty, spíše je zavedou do tajů dětského světa a předají jim inspiraci pro tvořivou a hravou práci s dětmi či mladistvými. Při čtení této knihy si čtenáři možná sami vzpomenou, jaké bylo jejich vlastní dětství, jak vnímali nejrůznější situace, jaké emoce prožívali a jak jim byl svět her blízký a přirozený. V dospělém věku často zapomínáme na to, jaké to je být dítětem a jak je přirozené a osvobozující si hrát. Domnívám se, že kniha není námětem jen pro práci s dětmi a mládeží, ale uvedené metody lze využít i pro terapeutickou práci s dospělými. Sociální práci je tak možné obohatit o terapeutické prvky. S dospělými v sociální práci jde dobře využít metodu herního pískoviště, kdy stavění figurek do písku není jen hravou aktivitou pro děti, ale lze při této metodě zpracovat nejrůznější osobní, životní, pracovní a další témata dospělého. Stejně tak lze využít tvořivou malbu. Tyto techniky mohou být bezpečným prostorem pro vyjádření emocí a pocitů klienta jinak než slovně.

V celkovém shrnutí bych knihu popsala jako praktickou publikaci se srozumitelně popsanými informacemi, ve které převažují příklady z praxe. U této knihy bych vyzdvihla sdílení autorčiny úspěchů i obtíží, které mohou při terapii nastat. Klienti přicházející si pro pomoc jsou jedineční ve své individualitě, mají jiné vnitřní i vnější zdroje, a proto je práce s každým klientem jedinečná a je ovlivněna řadou okolností. Způsob, jakým je kniha napsaná, zaručuje, že si najde své čtenáře mezi odborníky pomáhajících profesí, studenty i mezi širokou veřejností z řad rodičů.

Nicol Homolková

POUŽITÉ ZDROJE:

GALUSOVÁ, V. 2020. *Sandtray: život jako na dlani: praktický manuál pro aplikaci terapie hrou v pískovišti*. Praha: Pointa.

OAKLANDER, V. 2020. *Třinácté komnaty dětské duše: tvořivá psychoterapie v duchu gestalt terapie*. Praha: Portál.

EDIČNÍ PLÁN - 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).

Číslo vychází 28. 2. 2023.

2/2023 – Moudrost praxe sociální práce

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

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

Číslo vychází 31. 3. 2023.

3/2023 – Pandemie

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

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

Číslo vychází 30. 6. 2023

4/2023 – ERIS Journal – Summer 2023

Editorky čísla jsou Miriam Slaná a Ondrej Botek (Trnavská univerzita v Trnavě).

Akademické texty zasílejte do 31. 1. 2023 na e-mail journal@socialniprace.cz.

Číslo vychází 31. 8. 2023.

5/2023 – Oběti a pachatelé

Editorky čísla jsou Radka Janebová (Univerzita Hradec Králové) a Peter Patyi (Trnavská univerzita v Trnavě).

Akademické texty zasílejte do 31. 1. 2023 na e-mail akademik@socialniprace.cz.

Číslo vychází 30. 9. 2023.

6/2023 – Sociální práce a duševní zdraví

Editorky čísla jsou Eva Žiaková (Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach) a Naděžda Špatenková (Univerzita Palackého v Olomouci).

Akademické texty zasílejte do 30. 4. 2023 na e-mail akademik@socialniprace.cz.

Číslo vychází 31. 12. 2023.

ERRATA

K článku v čísle 5/2022 autorka doplňuje číslo projektu, v rámci kterého byl výzkum realizován.

Supervize jako nástroj pro reflexi osobních problémů sociálního pracovníka – česká a chorvatská praxe

Supervision as a Tool for Reflection on the Personal Problems of a Social Worker – Czech and Croatian Practices

Mgr. Martina Krivánková

MUNI/A/1522/2021 Současné proměny sociálních rizik a rizika jejich zvládnání: nové přístupy a profesionalizace v sociální práci a v sociální politice.

Online prakticko-publicistická část časopisu na www.socialniproce.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@socialniproce.cz.

Obsah prakticko-publicistické části čísla 6/2022

O ČEM SE MLUVÍ

Reflexe praxe

Michaela Šmídová: Case management v práci se seniory v kontextu problematického zdravotně-sociálního pomezí

Apel

Monika Bagarová: Jak zlepšit podmínky pro výkon pečovatelské profese

Inspirace ze zahraničí

Lenka Phelps: Self-care pro sociální pracovníky: etický rozměr a praktická doporučení

FAKTA, LEGISLATIVA, DOKUMENTY

Komentář

Aleš Herzog: Jak se mění podmínky v oblasti dokumentace sociální práce: přemýšlení o posunech, které přináší elektronika do naší práce

Metodický návod

Jakub Jestráb: Jak naplánovat zotavovací akci pro klienty?

Zpráva

Hana Pavezková: Rozdíly v odměňování sociálních pracovníků v různých resortech

INSPIRACE PRO PRAXI

Téma

Felipe Sánchez López: Pracovní spokojnost je zrkadlom nálady

Projekt

Íveta Pohludková: Pracuji v sociálních službách a jsem na to hrdý/á

Inspirace

Tereza Tetourová: Dětské advokační centrum jako symbol multidisciplinarity

Online články budou postupně **zveřejňovány od ledna do března 2023.**

Anotace čísla 1/2023

Developments in Social Work Research

Social work is informed by a wide range of disciplines and a broad spectrum of practice activities. Social work research attempts to make meaning of this breadth and connect daily professional practice with theoretical frameworks. In doing so it embraces political and social contexts, both national and international, and the philosophical conceptualisation of the profession.

In recent years social work research has attempted to give voice to service users, carers and minoritised communities through the co-production of research. Their contribution has added depth and veracity to social work research and practice.

This edition of the ERIS journal seeks contributions which reflect the breadth and depth of social work research and its capacity to support practitioners, students and academic enquiry in addressing contemporary challenges in practice. It aspires to capture the full range of voices now heard in social work research and to scan the horizon for those innovations which will guide the next generation of social work research.

Contributions include:

- Innovations in research methods (qualitative and quantitative).
- Participatory methods.
- Arts-Based Research.
- The history of social work research nationally/internationally.
- Current and potential links between research and practice.
- The editors look forward to hearing from you and receiving your submissions.

Karen Mills,

editor, University of Hertfordshire, Great Britain

&

Sigrid A. Bathke,

editor, University of Applied Sciences Landshut, Germany

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 zájmy 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;
- prispievat k rozvoju sociálnej práce ako vedeckej disciplíny a k skvalitneniu vzdelávania v sociálnej práci;
- podporovat 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 čísla. Redakci se prostřednictvím e-mailové komunikace zasílají dvě provedení rukopisu. Jedno z nich nesmí obsahovat žádné údaje, které by mohly vést k identifikaci autora. Druhé provedení příspěvatele odešle v kompletní verzi.

Redakce si vyhrazuje právo provádět drobné stylistické úpravy. Nevyžádané rukopisy a přílohy se nevracejí.

Rozhodnutí o vydání

O výsledku recenzního řízení je autor vyzooměn nejpozději do osmi měsíců od data obdržení staťi.

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. Používejte prosím max. dvouvýrazová slovní spojení.
- VI. **Vlastní text** (rozsah celého textu včetně názvu, medailonu autora, abstraktů, klíčových slov, textu staťi a poznámek pod čarou je max. 9000 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 afilation 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 <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

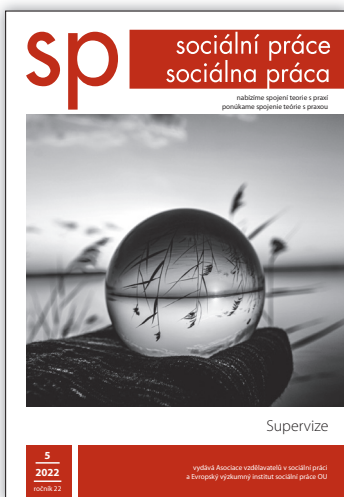


LEHKÁ INKONTINENCE

STŘEDNÍ INKONTINENCE

TĚŽKÁ INKONTINENCE

Poslední vydaná čísla



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

www.socialniprace.cz