



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Název projektu	Zvýšení kvality vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě ve vazbě na potřeby Moravskoslezského kraje
Registrační číslo projektu	CZ.02.2.69/0.0/0.0/18_058/0010238

# Teorie a metody sociální práce

## Distanční studijní text

**Petr Fabián**

**Opava 2021**



**Obor:** 0920 - Sociální péče, péče o příznivé životní podmínky – obory d. n.  
0922 - Péče o děti a mládež  
0929 - Sociální péče, péče o příznivé životní podmínky – obory j. n.  
0988 - Interdisciplinární programy a kvalifikace zahrnující zdravotní a sociální péči, péči o příznivé životní podmínky

**Klíčová slova:** Sociální politika, sociální práce, dilema, pomoc a kontrola, ekologická sociální práce, kritická sociální práce.

**Anotace:** Předkládaná studijní opora je rozdělena do čtyř částí.

První část se věnuje historii sociální práce a charakteristice osoby sociálního pracovníka. Uvádí dilemata, s nimiž se setkává sociální pracovník ve své každodenní práci.

Další část se zabývá všeobecnými teoriemi sociální práce a pohledem na jejich cíle a filozofii.

Třetí část se věnuje praktickým modelům sociální práce, včetně jejich nástrojů, principů a vazeb na sociální okolí klienta či sociálního pracovníka.

Poslední část seznamuje s nástroji kontinuálního zlepšování výkonu sociální práce, především s nástroji, které snižující rizika syndromu vyhoření (supervize, intervize, Bálintovská skupina).

**Autor: Mgr. Petr Fabián, PhD**

## Obsah

<b>ÚVODEM</b> .....	<b>8</b>
<b>RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍ OPORY</b> .....	<b>8</b>
<b>1 SOCIÁLNÍ PRÁCE</b> .....	<b>10</b>
1.1 VÝZNAM TERMINOLOGIE .....	10
1.2 SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	11
1.3 STÁT A SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	12
1.4 POHLEDY NA ZPŮSOBY POMOCI .....	12
1.5 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A STÁT .....	13
1.6 SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO VĚDNÍ DISCIPLÍNA .....	13
1.6.1 Úkoly sociální práce .....	13
<b>2 HISTORIE SOCIÁLNÍ PRÁCE A JEJÍ ETICKÁ PRAVIDLA</b> .....	<b>16</b>
2.1 HISTORIE SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	16
2.2 SOCIÁLNÍ POLITIKA .....	17
2.2.1 Základní modely sociální politiky .....	17
2.3 SOCIÁLNÍ POLITIKA V ŠIRŠÍM POJETÍ .....	19
2.3.1 Vazby mezi sociální politikou a sociální prací .....	19
2.3.2 Sociální práce, sociální ochrana a sociální péče.....	20
2.4 ETIKA A ETICKÁ PRAVIDLA SOCIÁLNÍ PRÁCE .....	20
<b>3 PRÁVNÍ RÁMEC SOCIÁLNÍ PRÁCE</b> .....	<b>24</b>
3.1 LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD: .....	24
3.2 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH .....	25
3.2.1 Služby sociální péče.....	28
3.2.2 Zařízení sociálních služeb .....	28
3.2.3 Základní činnosti při poskytování sociálních služeb .....	29
<b>4 PARADIGMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI</b> .....	<b>31</b>
4.1 REFLEXIVNĚ-TERAPEUTICKÉ.....	32
4.2 REFORMA SPOLEČENSKÉHO PROSTŘEDÍ .....	32
4.3 SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ POMOC .....	33
4.4 VZDĚLÁVACÍ PARADIGMA – ZAVÁDÍ V RÁMCI SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY .....	34
4.5 PODPORA A ROZVOJ FUNKČNÍCH PRVKŮ SOCIÁLNÍ KOMUNITY –.....	34
4.5.1 proces zavádění posílení .....	35
<b>5 ROLE A OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA – ZVÁŽIT PŘES K ETICE V SOCIÁLNÍ PRÁCI</b> .....	<b>38</b>
5.1 ROLE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA .....	38
5.1.1 charakteristika rolí .....	39
5.1.2 Volba rolí.....	40
5.2 OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA .....	40
5.3 MOTIVACE K SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	41
5.4 VLASTNOSTI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	42
5.5 ŽIVOT BEZ ROLÍ.....	45
5.5.1 Co je úspěch? .....	45
<b>6 DILEMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI</b> .....	<b>48</b>

6.1	DILEMATA.....	48
6.2	POMOC A SOCIÁLNÍ KONTROLA.....	49
6.3	KLIENT NEBO UŽIVATEL.....	53
6.4	KVALITA VS. KVANTITA.....	54
6.5	FORMALIZACE A DEFORMALIZACE.....	55
6.6	PROFESIONALIZACE A DEPROFESIONALIZACE.....	56
6.7	NORMATIVNOST A NENORMATIVNOST.....	56
6.8	POLYVALENCE A SPECIALIZACE.....	57
6.9	MATERIÁLNÍ VS. NEMATERIÁLNÍ POMOC.....	57
6.10	NEUTRALITA VS. FAVORITISMUS.....	57
<b>7</b>	<b>TEORIE SOCIÁLNÍ PRÁCE .....</b>	<b>60</b>
7.1	PSYCHODYNAMICKÉ METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	61
7.2	TRANSAKČNÍ ANALÝZA.....	63
7.3	PŘÍSTUP ORIENTO VANÝ NA KLIENTA.....	64
7.4	KRITICKÁ SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	70
7.5	KOMUNIKAČNÍ MODELY.....	74
7.6	ÚKOLOVĚ ORIENTO VANÁ TEORIE.....	79
7.7	FEMINISTICKÉ, ANTIOPRESIVNÍ TEORIE.....	81
7.8	EKOLOGICKÉ TEORIE - ENVIRONMENTÁLNÍ.....	85
<b>8.</b>	<b>TEORIE MULTIKULTURALISMU.....</b>	<b>90</b>
13.1	MULTIKULTURALISMUS V SOCIÁLNÍ PRÁCI.....	91
i.	<i>východiska</i> .....	92
B.	TEORETICKÁ VÝCHODISKA.....	93
C.	KONCEPCE TEORIE.....	94
i.	<i>Důležité pojmy a jejich definice Kultura</i> .....	94
ii.	<i>Subkultura</i> .....	95
iii.	<i>Kulturní hodnoty</i> .....	95
iv.	<i>Kulturní vzorec</i> .....	95
v.	<i>Etický přístup k člověku odlišné kultury</i> .....	95
D.	KULTURNĚ ZAMĚŘENÁ ETIKA PÉČE.....	96
i.	<i>Kulturní šok psychosomatické onemocnění</i> .....	96
ii.	<i>Negativní charakteristiky kulturního šoku</i> .....	97
iii.	<i>Zvládání kulturního šoku</i> .....	98
iv.	<i>Reemigrace</i> .....	99
E.	MIGRACE.....	99
i.	<i>Migrační politika v České republice</i> .....	100
F.	MENŠINY.....	100
i.	<i>Pojem menšina</i> .....	100
G.	MENŠINY V ČESKÉ REPUBLICE.....	101
i.	<i>Názorové směry multikulturalismu</i> .....	102
ii.	<i>Konzervativní multikulturalismus</i> .....	102
iii.	<i>Liberální multikulturalismus</i> .....	102
iv.	<i>Pluralistický multikulturalismus</i> .....	103
v.	<i>Kritický multikulturalismus</i> .....	103
H.	PŘÍSTUPY SOCIÁLNÍ PRÁCE K MENŠINÁM.....	104
<b>9.</b>	<b>SOCIÁLNÍ PRÁCE S JEDNOTLIVCEM .....</b>	<b>107</b>
A.	PROCES.....	110

i.	Sestavení cíle spolupráce .....	110
ii.	Plán intervence .....	110
iii.	Realizace plánu .....	111
iv.	Hodnocení výsledků intervence .....	111
v.	Ukončování práce s klientem .....	111
<b>10.</b>	<b>PRÁCE SE SKUPINOU .....</b>	<b>114</b>
A.	SKUPINA .....	114
i.	Význam skupiny: .....	115
ii.	Dělení skupin .....	116
iii.	Pravidla členství ve skupině .....	116
B.	SVEPOMOCNE A PODPŮRNÉ SKUPINY .....	117
<b>11.</b>	<b>SOCIÁLNÍ PRÁCE S KOMUNITOU .....</b>	<b>122</b>
A.	POJEM KOMUNITA .....	122
i.	Znaky komunitní práce .....	125
ii.	Motivace členů komunity .....	125
iii.	Publicita .....	126
B.	KOMUNITNÍ PŘÍSTUP .....	126
C.	PROCES KOMUNITNÍ PRÁCE .....	126
D.	STRATEGIE KOMUNITNÍ PRÁCE .....	127
i.	Vyjednávání .....	127
<b>16.5.1.1</b>	<b>JEDNÁNÍ .....</b>	<b>128</b>
<b>16.5.1.2</b>	<b>KOMUNIKACE .....</b>	<b>128</b>
<b>KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ .....</b>		<b>129</b>
ii.	Audit familyfriendlycommunity .....	130
iii.	Komunitní pracovník .....	132
iv.	Sociální prevence a prevence sociálně patologických jevů na místní úrovni .....	133
16.9	Streetworker .....	133
<b>12.</b>	<b>SUPERVIZE .....</b>	<b>136</b>
12.1	SUPERVIZE .....	136
i.	Proces supervize .....	137
ii.	Nejdůležitější teze supervize .....	138
iii.	Očekávání od supervize .....	138
iv.	Odpovědnost supervizora: .....	139
v.	Vztahy .....	139
B.	POMOCNÉ NÁSTROJE SUPERVIZE .....	140
i.	Intervize .....	140
ii.	Bálintovská skupina .....	140
<b>LITERATURA .....</b>		<b>144</b>
<b>SHRNUTÍ STUDIJNÍ OPORY .....</b>		<b>148</b>
<b>PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON .....</b>		<b>149</b>

**Klikněte sem a zadejte text.**

## ÚVODEM

Předkládaná publikace je určena pro studenty sociální práce a pracovníky, kteří vykonávají sociální práci na různých úrovních. Cílem této publikace není nabídnout vyčerpávající informace o teoriích a metodách sociální práce, ale spíše přiblížit tuto problematiku, nabídnout shrnující nebo nové pohledy na sociální práci a její umístění v kontextu sociální politiky. Text a zpracování mají vést k utváření vlastního názoru na sociální práci a k přemýšlení o sociální práci a ujasnění si svých osobních postupů, které čtenář v práci používá, nebo jsou mu blízké.

Rozvojem sociálního státu jsme v sociální problematice svědky rozporných procesů. Na jedné straně je snaha společnost sjednocovat a na straně druhé dochází k fragmentaci společnosti. V tomto základním prostředí se pohybuje sociální práce a sociální pracovník.

Sociální práce a její historie není příliš dlouhá a pohled na sociální práci se neustále mění. V dobách minulých byla sociální práce vnímána jako druh sociální intervence, který vytváří jednotnou společnost. Dnes můžeme o sociální práci přemýšlet jako o skupině praktických intervencí, které se snaží o zlepšení situace v životě lidí.

Sociální práci můžeme také vnímat jako práci v dilematu mezi požadavky společnosti, lidskými právy a povinnostmi na jedné straně a požadavky a představami klientů na straně druhé. Jedná se o to, aby klient měl možnost si sám vybrat, co je pro něj dobré, i když to bude v rozporu s představami společnosti. Zde mluvíme o posilování – empowerment.

Sociální práce ve vyspělých zemích má více než stoletou tradici a má sama v sobě několik historických milníků. Pro orientaci v současné problematice a osobního způsobu pomoci je nutné se orientovat v základních modelech sociální práce i ve způsobech přemýšlení o sociální práci a sociální politice.



## **RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍ OPORY**

Studijní opora má své základní schéma, které sleduje jak teoretické informace, tak i minimální zkušenost s praktickým nástrojem týkajícím se dané problematiky.

Každá kapitola začíná stanovením cílů, které definují základní penzum vědomostí, se kterými se student v dané kapitole seznámí.

Další částí je samotný text, který tvoří výchozí vědomostní obsah. V teorii je zahrnuto obsahové minimum, které je potřeba rozšiřovat. Z tohoto pohledu se předpokládá aktivní studentův přístup v rámci odborného rozvoje.

Následuje shrnutí, které ve velmi hrubých rysech popisuje obsah dané kapitoly.

Otázky definují minimum vědomostí, které by měl student zvládnout obsáhnout.

Zpravidla jsou definovány velmi otevřeně a spíše sledují osobní vnímání studenta k dané problematice. Cílem je dosažení schopnosti hledání vlastních názorů a postojů, schopnost retrospekce nad vlastními postupy.

Korespondenční úkoly jsou praktickou kontrolou, zda student zvládl danou látku, případně tvoří základní materiál pro práci v seminářích. Rovněž umožňují pracovat s dosavadními vědomostmi studenta a pomáhají mu k jejich rozšíření.

Pojmy k zapamatování jsou závěrečnou částí kapitoly, umožňují studentovi ujasnit si, zda zvládl danou problematiku.

# 1 SOCIÁLNÍ PRÁCE



## RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V této kapitole se student seznámí se sociální prací jako vědní disciplínou, jejími možnostmi a jejím vlivem na společnost. Sociální práce jako taková je obousměrná:

- Utváření přes zákony a vyhlášky dané státem a preferencemi ministerstva
- Utváření přes aktivní účast ve svém uskutečňování a podnětná pro výklad a praxi zákonů, paradigmat ministerstva, sociální politiky a případné ovlivňování zákonů změn.
- Sociální práce jako vědní disciplína



## CÍLE KAPITOLY

Cílem kapitoly je seznámit studenta s těmito principy:

- Sociální práce jako nástroj rozvoje potenciálu klienta
- Sociální práce jako nástroj welfare state

Sociální práce jako teoretická i praktická vědní disciplína



## KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Sociální práce, lidská práva, rodina,

## 1.1 význam terminologie

Sociální – z latinského *socialis*, společenský, od *socius*, společník, se v současném pojmosloví spojuje s mnohými dalšími přívlastky, tyto přívlastky více specifikují zájem příslušného oboru jako např. sociální deviace, sociální patologie, sociální záchranná síť. Ve svém původu vždy s sebou přinášel nějakou formu společenství, dnes je spíše označením pro specifický problém jednotlivce či skupiny, nebo příslušné práce.

V historickém kontextu je taky známe jako charita. Tento pojem je dnes využíván pro označení organizace – zpravidla církevní, která se zabývá poskytováním služeb pro osoby znevýhodněné.

V literatuře minulého tisíciletí – XVIII a XIX století byl využíván v českých zemích pojem „lidumilství“<sup>1</sup>(Červinková-Riegrová, 1887). Pod tímto pojmem byly myšleny různé formy pomoci osobám znevýhodněným – od chudých po osoby s postižením nebo nemocných. Dnes bychom význam tohoto slova spojovali s pojmem altruistické jednání.

## 1.2 sociální práce

Definicí sociální práce máme v dnešním vědeckém i laickém světě mnoho. Především je sociální práce definovaná na rovině praktické pomoci.

Matoušek (2008) ve své publikaci definuje sociální práci jako společenskovední disciplínu spojenou s oblastí praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmiňování a řešení sociálních problémů. Sociální práce vychází ze společenské solidarity a z ze snahy o rozvoj a naplňování lidského potenciálu (viz. terapeutická paradigmata). Cílem práce sociálních pracovníků je pomáhat jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.

Generální shromáždění Mezinárodní federace sociálních pracovníků definuje sociální práci jako obor, který **podporuje sociální změnu**, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívá teorii lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti. (Šveřepa, 2005). Tato druhá definice spojuje sociální politiku a sociální práci.

Sociální práce má tedy dva rozměry – praktický ve formě konkrétní pomoci, a společensko-vědecký ve formě rozvoje a utváření příznivých společenských změn, tak aby případně k sociálním událostem nedocházelo. Základním impulzem k rozvoji sociální práce do podoby jakou ji známe dnes, dala průmyslová revoluce, rozvoj sociálního systému a sociální stát, kdy stát přebírá některé funkce široké rodiny. Právě tyto funkce jsou zastoupeny v předmětu činnosti sociálních pracovníků.

---

<sup>1</sup> Ochrana chudé a opuštěné mládeže-rozhledy po lidumilství v Evropě  
Červinková-Riegrová, Marie, 1887 V Praze

### 1.3 stát a sociální práce

Stát, který přebírá funkce široké rodiny – především v otázkách pomoci – definuje formy a rozsah pomoci svými zákony a vyhláškami. Tyto postoje státu se v průběhu doby vyvíjely a formovaly.

V průběhu rozvoje sociálních systémů a přístupu státu k sociální problematice se rozvíjely i preference státu k formě i způsobu pomoci. Příkladem těchto změn – jde o téměř extrémní popisy – je srovnání totalitních režimů minulého století – fašismus a komunismus – a současného postoje státu. Dnes jsou definovány spíše z pohledu welfare-state. Mohli bychom tento postoj nastavit jako všeobecný blahobyť, ochrana obyvatel před úpadkem do chudoby a případného ohrožení života. Zároveň zde akcentuje chartu lidských práv – umožnit jedinci rozvoj jeho potenciálu.

### 1.4 Pohledy na způsoby pomoci

Zmiňované totalitní režimy měly za cíl vybudovat ideální společnost. V jednom případě se jednalo o model Übermensch, ve druhém ideální socialistickou společnost.

V rámci těchto postojů jsou některé společné znaky:

- Formy pomoci jsou především institucionální – pomoc sirotkům, seniorům je preferovaná v institucích – ústavech (zák. č. 96/1952Sb, §9).
- Pomoc osobám s postižením, je jejich odsun do koncentračních táborů nebo na okrajová místa měst a obcí – ústavy sociální péče.
- Stát ví nejlépe, co tito lidé potřebují.

Současné pojetí pomoci:

- Pomoc by se měla odehrávat v domácím prostředí klienta, nebo v prostředí, které je mu co nejvíce podobno
- Klient ví nejlépe, co potřebuje a pomoc by měla směřovat k posilování jeho samostatnosti a rozvoje potenciálu, který klient má
- Klient je expert na svůj život
- Rodině se opět vrací je historická funkce – mezigenerační vzájemná pomoc

Na těchto kontrastech je možné jasně vyzorovat ovlivňování sociální práce státem. Státní paradigma – postoje k formě pomoci – jsou definovány strategickými dokumenty a zákony.

## 1.5 sociální pracovník a stát

Sociální pracovník je nástrojem v rukou státu v situacích pomoci konkrétnímu člověku. On je ten kdo vybírá nástroje – služby – plánuje ji a realizuje. V rámci realizace využívá některou z teorií sociální práce, nebo je vzhledem k potřebám klienta mění.

Z druhé strany je sociální pracovník „očima“ státu. Praktické zkušenosti sociálních pracovníků by měly přinášet změny ve službách, v jejich nastavování a zvýšení použitelnosti v praxi. Jedná se o nastavování systémových změn od praxe k teorii (Respekt, 2018). Jako zásadní nástroj se zde nabízí komunitní plánování. Dobré fungování komunitních plánů a zpětné vazby na kraje, může rozvíjet odbornou diskuzi. Kraje mají právo navrhnout změny zákonů a vyhlášek. Nástrojem realizace pomoci jsou sociální služby podle zákona č.108/2006 Sb. v platném znění.

## 1.6 sociální práce jako vědní disciplína

Věda jako pojem: „Věda je propracované a obecné empirické a rozumové poznávání, vycházející z pozorování, rozvažování nebo experimentu.“

Pokud budeme mluvit o sociální práci jako vědní disciplíně, musíme mít na zřeteli obsah nabízené definice. Sociální práce nemůže být jen akademická, nebo jen praktická. Sociální práce má za sebou výzkumné projekty, analýzy dat z praktické oblasti, ale zároveň utváření teoretických koncepcí. Všechny tyto prvky na sebe navazují a vzájemně se doplňují.

Sociální práce jako vědní disciplína zároveň vychází z příbuzných oborů jako je sociologie, politologie, ekonomie. V rámci předkládané publikace se budeme postupně všech těchto vědních oborů dotýkat, čerpat z jejich pohledů a stanovisek.

### 1.6.1 ÚKOLY SOCIÁLNÍ PRÁCE

V dřívějších modelech a pojetích sociální práce panoval názor, že sociální pracovník má především udržovat klid ve společnosti. Sociální pracovník plnil funkci prodloužené ruky policie, jednalo se tedy o jinou, méně represivní formu společenské kontroly. Tento model se začal opouštět pod vlivem emancipačních hnutí (feminismus, marxismus). Současná sociální práce již pracuje spíše na teorii zmocňování (empowerment) a pracuje na třech základních úrovních.

Mikro systém:

- poskytování sociální pomoci
- rozvoj potenciálu klientů (empowerment)
- pomoc při čerpání služeb

Mezo systém:

- řešení problémů na úrovni široké rodiny
- práce s komunitami
- pomoc při řešení sociální problematiky měst a obcí
- vytváření funkčního systému sociálních služeb

Makro systém:

- reforma společenského prostředí
- aktivní působení změn na systém
- vytváření nových kategorií pomoci



## DEFINICE

Sociální práce vychází ze společenské solidarity a z ze snahy o rozvoj a naplňování lidského potenciálu (viz. terapeutická paradigmat). Cílem práce sociálních pracovníků je pomáhat jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.



## KONTROLNÍ OTÁZKA

1. Popište základní terminologii – sociální práce, socius, lidumilství.
2. Popište vývoj vztahu: sociální práce – stát – způsob pomoci
3. Popište vzájemné ovlivňování mezi stát – sociální pracovník - uživatel



## K ZAPAMATOVÁNÍ

Zvýraznění důležitých souvislostí. Prostor pro nejdůležitější pojmy a termíny z kapitoly.



## DALŠÍ ZDROJE

Odkaz na další zdroje. Prosím zvažte dostupnost zdrojů vzhledem k časoprostorovým omezením „kombinovaného“ či distančního studenta.

Lze použít v jednotlivých kapitolách na konci k výčtu nepovinné nebo rozšiřující literatury.

---

## **PŘÍPADOVÁ STUDIE**



V rámci semináře ved'te diskurz na téma:

- podmínky výkonu sociální práce pro rozvoj potenciálu klienta
- podmínky výkonu sociální práce pro rozvoj stagnace klienta – spoléhání se na sociální stát.

Využijte k tomu sociální pomoc v rámci sociálních událostí:

- podpora v nezaměstnanosti
- rodičovský příspěvek, finanční podpora rodiny s dětmi
- dávky v hmotné nouzi
- dávky na bydlení

---

## **PRO ZÁJEMCE**



Motivující prvek – lze využít pro zadání úkolů v LMS.

Přináší učivo a úkoly rozšiřující úroveň základního kurzu. Pasáže i úkoly jsou dobrovolné.

---

## **SHRNUTÍ KAPITOLY**



Kapitola je věnovaná problematice sociální práce, vzájemné pomoci a její návaznosti na stát. zároveň je zde poukázána vzájemné ovlivňování státem, sociálními pracovníky i uživateli. Sociální práce je však i vědní disciplína, která by měla být schopna ne jen zajišťovat pomoc, ale vytvářet podmínky, který utváří takovou společnost, která je schopna analyzovat změny, přiměřeně na ně reagovat a posilovat funkční části společnosti.

## 2 HISTORIE SOCIÁLNÍ PRÁCE A JEJÍ ETICKÁ PRAVIDLA



### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V této kapitole se student seznámí s historickým kontextem sociální práce, jejími historickými principy v závislosti na sociálním prostředí ve kterém se realizovala a působila.

Další části jsou principy sociální politiky a vývoj různých sociálních modelů v rámci různých zemí světa.

Dalším důležitým prvkem je etika sociální práce, výkonu práce sociálního pracovníka včetně základních etických zásad.



### CÍLE KAPITOLY

Po prostudování této kapitoly byste měli být schopni:

- definovat sociální práci, sociální služby, sociální politiku a jejich historický vývoj,
- vymežit vztahy mezi výše uvedenými kategoriemi,
- znát základní modely sociální politiky a jejich vliv na způsob vedení sociální práce,
- znát etická pravidla sociální práce.



### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Sociální politika – sociální práce – etika sociální práce – modely sociální politiky.

### 2.1 Historie sociální práce

Velmi zjednodušeně můžeme sociální práci definovat jako starost státu (společnosti) o potřebné či o osoby v nouzi. V současné době je sociální práce mezičlánkem mezi osobou v nouzi a politickou mocí, která souběžně disponuje finančními zdroji k výkonu sociální práce (pomoci).

Sociální práce se formovala postupně a ve svých počátcích nebyla vždy formou organizované pomoci. Sociální práce tak, jak ji známe dnes, je produktem změn z konce XVIII. a XIX. století. Současné modely sociální práce souvisí s teoriemi Marxe, Foucauda, feministickým hnutím a systémem postmoderního myšlení.



Starověká forma sociální pomoci pramenila ze dvou základních principů:

- 1) **Pragmatického** – např. starověká Sparta, kde sociální pomoc spočívala na „zbavování se“ nepohodlných jedinců a systematické podpoře vdov a sirotků válečníků.
- 2) **Náboženského** – judaistická společnost, kde pomoc vdovám, sirotkům, nemocným, běžencům a podobně, je součástí Starého zákona a základních náboženských pravidel (Leviticus 19,18).

Starověk se rovněž vyznačoval prvními systémy výběru „sociální daně“. Tento model fungoval v Izraeli, Řecku i Římu. Celkově však se jednalo z pohledu systému o paternalistický přístup k sociální pomoci. Společnost rozhodovala o tom, kdy a jak bude pomáhat bez výrazného pohledu na reálné potřeby člověka v nouzi. Tento model zůstal v některých zemích až do XXI. století.

Zásadní změnou se stal Konstantinopolský sněm, kdy je křesťanství přijato za státní náboženství. Začínají vznikat organizované formy pomoci včetně příslušných zákonů: soubor zákonů Karla Velikého, který nařizoval šlechtě starat se o své poddané, Poor Law Alžběty I. a podobně. V rámci konkrétní pomoci vznikají špitální bratrstva, kde jsou špitály inspirovány zkušeností pomoci ze Sýrie. Tato zkušenost přišla do Evropy pod vlivem křížáckých válek. Základem jakékoliv pomoci však zůstává široká rodina. Sociální práce je spíše laická a řízená altruismem. V tomto historickém období, nemůžeme mluvit o sociální práci jako o profesi a vědní disciplíně.

Tento model končí s reformami Marie Terezie a jejího syna Josefa II. Josef II. dává důraz na praktičnost a účelnost, ruší některé řády a vzniká model, kde církevní a státní pomoc, vzdělání (všeobecná vzdělávací povinnost Marie Terezie) má být ochranou před chudobou.

Průmyslová revoluce a zrušení nevolnictví dává impuls k rozvoji sociálních systémů. Stát – v podobě sociálních systémů a sociální politiky – přebírá funkci široké rodiny.

## 2.2 Sociální politika

### 2.2.1 ZÁKLADNÍ MODELY SOCIÁLNÍ POLITIKY

**Sociální politika** je konkrétním jednáním státu a ostatních subjektů, kterým je ovlivňována sociální sféra společnosti.

Jedná se o systém sociálních opatření a reaguje na sociální rizika (stáří, nemoc, nezaměstnanost) a eliminuje sociální tvrdost tržních mechanismů – pasívní forma sociální

politiky. Aktivní forma sociální politiky usiluje o prevenci a předchází sociálním problémům.

### Principy sociální politiky:

- **sociální spravedlnost** - je odvozena od obecného blaha; představuje základní podmínku soudržnosti, integrity společnosti, jejího uchování. Znamená tedy především vytvářet podmínky pro svobodný důstojný život jednotlivců a rodin a zároveň podmínky pro uchování integrity společnosti, zejména předcházet, případně zamezit marginalizaci jednotlivců, skupin a tříd. – (Rychetník, sociální práce 2020 online [https://socialniprace.cz/socialni-spravedlnost-jak-ji-rozumet-dnes/#\\_edn1](https://socialniprace.cz/socialni-spravedlnost-jak-ji-rozumet-dnes/#_edn1))
- **sociální solidarita** – je závislá na rozumnosti sociální spravedlnosti – Jak moc je spravedlivé, aby pracující hradili ze svých daní podporu nezaměstnaných, seniorů, vzdělání dětí a mládeže a podobně. „*diskutovaný pojem, který se nejčastěji chápe jako hist. zakotvený požadavek na distribuci, příp. redistribuci mater. hodnot, postavení, prestiže, odměn a sankcí. Bývá dáván do úzké souvislosti s požadavkem sociální rovnosti.*“ (sociologická encyklopedie, [https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Spravedlnost\\_soci%C3%A1ln%C3%AD](https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Spravedlnost_soci%C3%A1ln%C3%AD))
- **princip subsidiarity** – „*se snaží zajistit, aby byla rozhodnutí přijímána co nejbližší občanům. Kromě případů, kdy EU náleží výhradní pravomoc, by neměla být podnikána opatření na evropské úrovni, pokud by takové opatření nebylo účinnější než opatření přijaté na národní, regionální či místní úrovni. Subsidiarita je těsně svázána s principy proporcionality a nezbytnosti, což znamená, že žádné opatření Unie by nemělo překračovat rámec nezbytného pro dosažení cílů Lisabonské Smlouvy.*“ ([https://ec.europa.eu/regional\\_policy/cs/policy/what/glossary/s/subsidiarity](https://ec.europa.eu/regional_policy/cs/policy/what/glossary/s/subsidiarity))
- **princip participace** - občané měli mít právo účastnit se procesu tvorby a realizace opatření, která se jich týkají. Účast na tomto rozhodování má v ideálním případě za důsledek větší míru ztotožnění s politikou státu. Člověk přestává být pasivním příjemcem sociálně-politických opatření státu, ale sám se na jejich tvorbě podílí (Krebs 2002, s.26).

Od průmyslové revoluce XXI. století jsme znali jen dva základní modely sociální politiky. Kořenem sociální politiky je ryzí pragmatismus. Průmyslová revoluce rozbíjí systémy velkých rodin. Muži a nejstarší děti odchází za prací do měst, vzniká dělení na mužskou a ženskou práci v domácnostech. Majitelé výrobních prostředků se stávají bohatšími než šlechta. Nemoc nebo zranění živitele rodiny znamenají uvržení celé rodiny do dluhů. Vznik sociální politiky a základního sociálního systému je tedy logickým důsledkem, který chrání pracovní sílu a rodinu.

**Korporativní sociální politika (Konzervativní model)** pochází z Německa z období Bismarckovy vlády. Jedná se o model sociálního pojištění, na kterém participuje zaměstnavatel. Zaměstnanci mají povinnost minimálního pojištění, zaměstnavatel přispívá a zprávu celé pokladny má ve své moci stát. Tento model ve svých zásadních principech funguje v ČR dodnes. Rozdělování pomoci se děje podle zásluh, sociální pracovník ví, co je pro klienta (pojištěnce) dobré.

**Liberální sociální politika (Anglosaský model)** vzniká v Anglii a na jejím území. Jeho princip vyplývá z přesvědčení, že dospělá osoba je schopna zhodnotit rizika a možnosti, a podle těchto hodnocení si sama zajistí své sociální pojištění. Státem garantované sociální pojištění je menší než životní minimum. Sociální pracovník má spíše funkci prodloužené policejní moci, kdy zabraňuje zneužívání sociálních dávek. Tento princip vyplývá ze zákona Poor Law, kde každý, kdo mohl pracovat, byl za případnou žebrotu veřejně trestán. Z pohledu dilemat sociální práce je zde výrazná kontrola, která je základním měřítkem. Pomoc přichází až ve chvíli, kdy nám hrozí obrazně řečeno smrt chudobou.

**Skandinávský model (sociálně-demokratický model)** je modelem posledních let. Je postaven na významné společenské solidaritě. Je ve svém principu proaktivní a panuje na něm široká politická shoda. Skandinávský model je založen na provázanosti všech částí sociální politiky mezi sebou, přerozdělování zdrojů se děje na nejnižší možné úrovni – na úrovni obce, motivuje klienta k samostatnosti. Zároveň patří tento model k nejštedřejším. Je zde zvyrazněna vzájemná solidarita.

## 2.3 Sociální politika v širším pojetí

Slovo „politika“ pochází z řečtiny a jedná se o úsilí k dosažení ideální správy věcí veřejných. Nahrazuje funkci širší rodiny – dnes spíše doplňuje zákon č.108/2006Sb. v platném znění §2 – je to specifický druh lidské činnosti směřovaný k řešení sociálních problémů.

Sociální politika jako věda zkoumá a kategorizuje sociální problémy i sociální jevy ve společnosti, analyzuje úsilí o řešení problémů i hledání možností jejich ovlivňování (Tomeš 2008).

### 2.3.1 VAZBY MEZI SOCIÁLNÍ POLITIKOU A SOCIÁLNÍ PRACÍ

Sociální práce vstupuje do sociální politiky tehdy, jestliže nejsou potřeby občanů dostatečně saturovány (Tomeš 2011). K prvkům sociální politiky patří i zdravotní služby, ekonomika – sociální a zdravotní pokladna. Dalším přehlíženým prvkem sociální politiky – potažmo i sociální práce – je rozvoj a posilování funkčních prvků společnosti. Dnes tyto prvky jsou pomalu utvářeny v rámci rodinných politik.

### 2.3.2 SOCIÁLNÍ PRÁCE, SOCIÁLNÍ OCHRANA A SOCIÁLNÍ PÉČE

**Sociální ochrana** je soustava sociální péče a sociálních služeb. Především má tvořit sociální záchrannou síť v sociálních událostech a jejich dopadů na jednotlivce nebo konkrétní komunitu.

**Sociální péče** je konkrétní formou pomoci, tzn. výkonem sociální práce, poskytuje služby, které mají tlumit dopady nepříznivé socioekonomické situace konkrétního státu. Služby sociální péče je samostatnou kapitolou v rámci sociálních služeb.

**Sociální práce** je – jak jsme uvedli již výše - „*společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů*“ (Matoušek 2008).

## 2.4 Etika a etická pravidla sociální práce

Etika a morálka ([http://www.ius-wiki.eu/tnh/pfuk/etika\\_v\\_podnikani/3](http://www.ius-wiki.eu/tnh/pfuk/etika_v_podnikani/3))

„*Etika je:*

- *oblast idejí*
- *etika je odvozena z řeckého slova éthos, což znamená mrav, zvyk*
- *etika je v současnosti společenská věda, jejímž předmětem zkoumání je morálka*
- *Předmět můžeme vymezit:*
  - *v širším pojetí - kdy je etika teorií humanity*
  - *v užším pojetí - kdy etiku chápeme jako vědu filozofického charakteru, kt. zkoumá mravně relevantní jednání a chování člověka*
- *věda zkoumající mravně relevantní jednání; mravně relevantní jednání zahrnuje odpovědnost a oprávněnost v bezprostřední vazbě na svobodu volby*
  - *etika pozitivní – zkoumání stávajícího stavu*
  - *etika normativní – stávající stav ve spojitosti s optimálním stavem*
    1. *etika ctnosti*
    2. *etika povinnosti*
    3. *etika užitku*
    4. *etika odpovědnosti*
  - *tradicionalisté – etika je věda o jednání člověka (chování je psychologie)*
  - *modernisté – jednání a chování člověka*

*Ve srovnání s etikou – morálka je:*

- *znamená celkovou představu správného jednání ve společnosti*

- *tradiční definice – soubor pravidel, hodnot a postojů a přesvědčení, které regulují a ovlivňují lidské jednání*
- *moderněji nejen registraci vžitého a funkčního, ale i snahu o překonání tohoto horizontu a snahu vztáhnout se k „žádoucím“, případně ideálu*
- *Od pravidel zdvořilosti se liší tím, že se týká věcí závažných a podstatných, na druhé straně od práva se liší tím, že se nedá soudně vymáhat a na její porušení nejsou sankce (tresty).*
- *Používá se ve dvojitým významu*
  - *v normativním významu znamená to, co je z vnitřního přesvědčení správné nebo naopak nepřijatelné, případně i soubor principů, podle nichž se má lidské jednání a rozhodování hodnotit;*
  - *v popisném významu je to pojem pro to, čím se členové určité společnosti nebo skupiny fakticky řídí, co jejich společnost vyžaduje a co naopak odmítá.“*

Základním principem etických pravidel v sociální práci je dilema – touha pomoci, či touha po moci.

#### Etické zásady:

1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech relevantních pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách.
2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.
4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružením občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

5. Sociální pracovník dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni. (Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR – jen první část).



## DEFINICE

**Sociální politika** je konkrétním jednáním státu a ostatních subjektů, kterým je ovlivňována sociální sféra společnosti.

Jedná se o systém sociálních opatření a reaguje na sociální rizika (stáří, nemoc, nezaměstnanost) a eliminuje sociální tvrdost tržních mechanismů – pasivní forma sociální politiky. Aktivní forma sociální politiky usiluje o prevenci a předchází sociálním problémům.

Morálka – celková představa o správném lidském jednání ve společnosti

Etika – zvykové a často situační jednání jedince.

---



## KONTROLNÍ OTÁZKA

Popište principy sociální politiky a vysvětlete je.

Popište modely sociálního státu – 3.

Popište základní principy etického jednání sociálního pracovníka.

---



## K ZAPAMATOVÁNÍ

Zvýraznění důležitých souvislostí. Prostor pro nejdůležitější pojmy a termíny z kapitoly.

---



## DALŠÍ ZDROJE

Etický kodex sociálního pracovníka.

---



## PŘÍPADOVÁ STUDIE

V rámci semináře ved'te diskurz na témata – využijte textu sociologické encyklopedie a encyklopedie sociální práce:

Sociální solidarita

Sociální spravedlnost

Dále popište jejich vazby na princip subsidiarity a participace s ohledem na přímý výkon sociální práce.

Etika – vést klienta k osamostatnění na příkladu rodiny bydlící ve vyloučené lokalitě. Popište makro, mezo, mikro rámec a dopady na odchod rodiny z vyloučené lokality, pravidla pro bydlení ve vyloučené lokalitě.

Popište klady a zápory pozitivní diskriminace a absence práv vzhledem k povinnostem v sociální práci. Jaké mohou/jsou dopady na tu část společnosti, která sociální pomoc nepotřebuje vzhledem k nadužívání sociální pomoci.

---

### PRO ZÁJEMCE



Shlédněte film Roming – principy života ve vyloučené lokalitě a minoritě. Dalším pohledem může být film Green Book.

---

### SHRNUTÍ KAPITOLY



Kapitola je věnovaná vztahu mezi sociálním státem a sociální politikou. Probrali jsme principy sociálního státu, jeho návaznosti na realizaci sociální práce a etická pravidla ve výkonu sociální práce.

## 3 PRÁVNÍ RÁMEC SOCIÁLNÍ PRÁCE



### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V této kapitole se student seznámí se sociální prací jako vědní disciplínou, jejími možnostmi a jejím vlivem na společnost. Sociální práce jako taková je obousměrná:

- Utvářená přes zákony a vyhlášky dané státem a preferencemi ministerstva
- Utvářená přes aktivní účast ve svém uskutečňování a podnětná pro výklad a praxi zákonů, paradigmat ministerstva, sociální politiky a případné ovlivňování zákonů změn.
- Sociální práce jako vědní disciplína



### CÍLE KAPITOLY

Cílem kapitoly je seznámit studenta s:

- právními normami, ze kterých vychází principy sociální práce a
- zákonnými normami definující sociální práci v jejich principech, způsobech a pravidlech.



### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Sociální práce, lidská práva, rodina,

Právní rámec sociální práce je dán několika právními dokumenty, které jsou mezinárodní, případně vlastní české republice.

### 3.1 Listina základních práv a svobod:

Listinu základních práv a svobod přijalo předsednictvo České národní rady a začlenilo jej do ústavy České republiky 16. Prosince 1992.

Listina zaručuje rovnost, bez ohledu na pohlaví, barvu pleti, národnosti. Velmi důležitým prvkem je článek 4., který upozorňuje na souvztažnost práv a povinností. Na něj navazuje Antidiskriminační zákon č.198/2009 Sb., v platném znění. Bez souvztažnosti



těchto dvou právních předpisů, může sociální práce vytvářet společenská pnutí, které mohou následovně vyústit v sociální nepokoje. Příkladem může být model „pozitivní diskriminace“ (affirmative action). Tento model byl vyzkoušen v USA, který skončil mnohými soudními spory v situacích při obsazování vyšších firemních nebo politických míst. Neosvědčily se ani kvóty na přijímání studentů ke studiu na VŠ podle národnostní příslušnosti (nastavení kvót nutných výsledků pro přijetí (ESPENSHADE, RADFORD, CHUNG 2009). Dnes raději využíváme pojem vyrovnávací akce (ROMEIA 2014). Na pozadí běží sociologická realita, se stupněm vzdělání a růstem životní úrovně klesá porodnost těchto skupin (ČSÚ 2016).

Dnes se spíše kloníme k „vyrovnávání šancí“ – práce s dětmi od útlého věku. Je důležité tyto postupy si neplést s problematikou pedagogické inkluze – v rámci inkluze, zde především vnímáme začleňování osob s postižením do běžných škol.

### 3.2 Zákon o sociálních službách

Zákon 108/2006Sb. v platném znění, omezujeme se jen na ty části, které se dotýkají našeho předmětu, tedy upouštíme od systémů příspěvků, jejich výplaty a kontroly.

Cíl sociálních služeb a sociální práce §1:

*„ Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (dále jen "osoba") prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.“*

Ze zákona vyplývá, že je nutná součinnost mezi sociálními pracovníky a veřejnou správou. Není tedy možné vykonávat sociální práci, bez souvztažnosti na veřejnou správu a řízení obce, města a kraje.

Cíle sociálních služeb a sociální práce vymezuje §3 – zvláštní pozornost věnujte zvýrazněným částem textu:

*„ a) sociální službou činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení,*

*b) nepříznivou sociální situací oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením,*

**c) dlouhodobě nepříznivým zdravotním stavem zdravotní stav, který podle poznatků lékařské vědy trvá nebo má trvat déle než 1 rok, a který omezuje funkční schopnosti nutné pro zvládnutí základních životních potřeb,**

**d) přirozeným sociálním prostředím rodina a sociální vazby k osobám blízkým<sup>1)</sup>, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity,**

**e) sociálním začleňovacím procesem, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný,**

**f) sociálním vyloučením vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace,**

**g) zdravotním postižením tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby,**

**h) střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb strategický dokument obce nebo kraje schválený na dobu 3 let, který je výsledkem aktivního zjišťování potřeb osob na území obce nebo kraje a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů; ...**

**i) sítí sociálních služeb souhrn sociálních služeb, které v dostatečné kapacitě, náležitě kvalitě a s odpovídající místní dostupností napomáhají řešit nepříznivou sociální situaci osob na území kraje a které jsou v souladu se zjištěnými potřebami osob na území kraje a dostupnými finančními a jinými zdroji; síť sociálních služeb je součástí střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje. “**

Z předloženého textu zákona jednoznačně vyplývá, že pomoc se má především uskutečňovat v domácím prostředí klienta, tedy pomoc mimo domácí prostředí (domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem) je spíše náhražkou, a měly by pro své klienty vytvářet domácí prostředí.

Další významnou částí je plánování sociálních služeb – které se především týká kraje a krajských úřadů. Tyto zpravidla tuto povinnost dále delegují na nižší úroveň – města, obce, dobrovolné svazky obcí. Na této úrovni je známe pod pojmem **komunitní plány**.

Oprávněnou osobu definuje §4. Z něj vyplývá, že právo na pomoc má každá obyvatel České republiky a to včetně rodinných příslušníků. U cizinců jsou jistá omezení, ale spíše minimální.

Druhy sociálních služeb definuje §32:

„Sociální služby zahrnují  
a) sociální poradenství,

- b) služby sociální péče,
- c) služby sociální prevence“

Formy sociálních služeb § 33:

Sociální služby se poskytují jako služby:

- **pobytové**
- **ambulantní**
- **terénní.**

Kdo a za jakých podmínek může vykonávat sociální práci, definuje jmenovaný zákon následovně:

Sociální práci a pomoc, může vykonávat jen registrovaná sociální služby. Registrace nahrazuje živnostenské oprávnění. Podmínky registrace definuje §78-84.

Ve zkratce, registraci uděluje MPSV nebo příslušný krajský úřad. Žádaná služby musí být v souladu s komunitním plánem – nemůžu tedy chtít poskytovat službu, kterou komunitní plán nepovažuje za důležitou pro danou oblast.

Kdo je sociální pracovník a co vykonává – způsob jak to vykonává, je předmětem naší publikace.

Kdo může vykonávat sociální službu definuje zmiňovaný zákon v §110:

„(1) Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.

(2) Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst. 2 a odst. 3 věty první až třetí.

(3) Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává registrující poskytovatel zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství nebo v oboru praktický lékař pro děti a dorost a u zaměstnanců poskytovatel pracovnělékařských služeb.

(4) Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu<sup>40)</sup> v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu<sup>41)</sup>.

(5) Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče podle § 52 má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu<sup>42)</sup>.

(6) Při uznávání odborné kvalifikace nebo jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie se postupuje podle zvláštního právního předpisu<sup>31)</sup>.“

Česká právní úprava nabízí pro výkon sociální práce širokou nabídku vzdělání, které umožňuje multidisciplinární spolupráci. Z pohledu této multidisciplinarity se jeví snahy o omezení tohoto paragrafu spíše jako kontraproduktivní.

**Interdisciplinární tým** (tedy mezioborový) - je charakteristicky svou pomocí postavenou na integrovaném plánu péče orientovaného na klienta, s jasně vymezenými cíli a vzájemnou provázaností oborů zastoupených v týmu. Spolupráce různých organizací pro dosažení výsledku.

**Multidisciplinární tým** představuje víceoborové zastoupení v týmu, kdy členové mají své specifické role, ale často tyto týmy nejsou dostatečně kooperující a nesdílejí jednotnou shodu v plánu intervencí vzhledem k odlišným individuálním prioritám (Solheim in Kuzníková 2011).

Co je předmětem práce sociálního pracovníka, definuje §109:

*„ Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb.“*

### 3.2.1 SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE

Tyto služby vychází z problematiky potřeb klienta – cílem je doplnit jen to co klient nezvládá, nikoliv jej zahrnout péčí. K tomu nám slouží diagnostika.

Služby:

#### § 34

##### 3.2.2 ZAŘÍZENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

(1) Pro poskytování sociálních služeb se zřizují tato zařízení sociálních služeb:

- a) centra denních služeb,
- b) denní stacionáře,
- c) týdenní stacionáře,
- d) domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- e) domovy pro seniory,
- f) domovy se zvláštním režimem,
- g) chráněné bydlení,
- h) azylové domy,
- i) domy na půl cesty,
- j) zařízení pro krizovou pomoc,
- k) nízkoprahová denní centra,
- l) nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- m) noclehárny,
- n) terapeutické komunity,
- o) sociální poradny,
- p) sociálně terapeutické dílny,
- q) centra sociálně rehabilitačních služeb,
- r) pracoviště rané péče,
- s) intervenční centra,

t) zařízení následné péče.

(2) Kombinací zařízení sociálních služeb lze zřizovat mezigenerační a integrovaná centra.

### § 35

#### 3.2.3 ZÁKLADNÍ ČINNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

(1) Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
  - b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
  - c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
  - d) poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,
  - e) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
  - f) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
  - g) základní sociální poradenství,
  - h) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
  - i) sociálně terapeutické činnosti,
  - j) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
  - k) telefonická krizová pomoc,
  - l) nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
  - m) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.
- (2) Rozsah úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb stanoví prováděcí právní předpis.
- (3) Základní činnosti uvedené u jednotlivých druhů sociálních služeb v § 37, 39 až 52 a § 54 až 70 jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni vždy zajistit.
- (4) Fakultativně mohou být při poskytování sociálních služeb zajišťovány další činnosti.

### DEFINICE



Sociální služby

---

### KONTROLNÍ OTÁZKA



1. jaké jsou typy sociálních služeb – a uveďte ke každé aspoň jeden příklad služby.
  2. Rozdíl mezi multidisciplinárním týmem a interdisciplinárním týmem.
  3. Jaké jsou formy poskytování sociálních služeb – ke každé formě připojte aspoň jeden příklad služby
- 

### K ZAPAMATOVÁNÍ



Zvýraznění důležitých souvislostí. Prostor pro nejdůležitější pojmy a termíny z kapitoly.

---



## DALŠÍ ZDROJE

Odkaz na další zdroje. Prosím zvažte dostupnost zdrojů vzhledem k časoprostorovým omezením „kombinovaného“ či distančního studenta.

Lze použít v jednotlivých kapitolách na konci k výčtu nepovinné nebo rozšiřující literatury.

---



## PŘÍPADOVÁ STUDIE

V rámci případové studie s kazuistikou klienta – senior, osoba s mentálním postižením – analyzujte rozdíl v poskytování služeb v rámci domácího prostředí a v rámci domova. Proveďte analýzu plánu a poskytování služby.

---



## PRO ZÁJEMCE

Shlédněte film – Domácí péče.

---



## SHRNUTÍ KAPITOLY

Kapitola je věnovaná problematice sociální práce, vzájemné pomoci a její návaznosti na stát. zároveň je zde poukázána vzájemné ovlivňování státem, sociálními pracovníky i uživateli. Sociální práce je však i vědní disciplína, která by měla být schopna ne jen zajišťovat pomoc, ale vytvářet podmínky, který utváří takovou společnost, která je schopna analyzovat změny, přiměřeně na ně reagovat a posilovat funkční části společnosti.

## 4 PARADIGMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI

### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



V této kapitole se student seznámí se sociální práci jako vědní disciplínou, jejími možnostmi a jejím vlivem na společnost. Sociální práce jako taková je obousměrná:

- Utvářená přes zákony a vyhlášky dané státem a preferencemi ministerstva
- Utvářená přes aktivní účast ve svém uskutečňování a podnětná pro výklad a praxi zákonů, paradigmat ministerstva, sociální politiky a případné ovlivňování zákonů změn.
- Sociální práce jako vědní disciplína

### CÍLE KAPITOLY



Cílem kapitoly je seznámit studenta s těmito principy:

- Sociální práce jako nástroj rozvoje potenciálu klienta
- Sociální práce jako nástroj welfare state

Sociální práce jako teoretická i praktická vědní disciplína

### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY



Sociální práce, lidská práva, rodina,

Paradigmata sociální práce.

Paradigma jako takové je aktuální stav vědeckého poznání dané problematiky. V případech, kdy přichází nové paradigma, mnohé prvky z původního paradigmatu zůstávají. V teorii rychlosti, jsme do Eistneina měli jen paradigma Newtona. Einstein jeho paradigma vztahu rychlosti a času posunul dále, blíže k rychlosti světla. Vytvořil nové paradigma. Po Einsteinovi přišel Hawking a posunul vědu dále.

Tyto postupy však neplatí v sociální práci. V problematice sociální práce máme vedle sebe tři paradigmat, která definoval Payne (1997). Principem paradigmatu v sociální práci je zároveň určitý popis přístupu sociálních pracovníků k jejich práci – jak věci

dělat. Jedná se o vědeckou i praktickou dovednost. Vědecká je - vím jak se sociální práce popisuje, praktická – vím jak se s tím pracuje.

Na dalších vědeckých fórech můžete číst podobné, či rozšiřující pohledy na paradigmatu a jejich problematiku.

## **4.1 Reflexivně-terapeutické**

– cílem sociální práce je snaha pomoci zabezpečit jednotlivci či skupině psychosociální pohodu. Důraz je kladen na komunikaci a proces interakce. Sociální práce je reflexivní proces, jehož prostřednictvím mohou lidé získat kontrolu nad vlastním způsobem života.

Nejčastěji je v oblibě sociálních pracovníků terapeutická pomoc. **V rámci výuky i praxe se těší oblibě přístupy definované Harrisem – Já jsem OK – ty jsi OK = lidské pojetí (souznění mezi klientem a pracovníkem). Jako způsob práce převládá případová práce. Těžkost je v tom, že se zpravidla do pozice Jsem ok – ty jsi OK nedostaneme – to budeme analyzovat přímo v metodách práce.**

Základním nástrojem při této interakci je rozhovor, případně jiné formy komunikace mezi sociálním pracovníkem a klientem, skupinou, komunitou

- vychází s pojetí, že sociální práce je tvůrčí proces, na kterém se podílejí všichni výše jmenovaní
- důležité pro toto pojetí je :
  - empatie sociálního pracovníka
  - snaha a schopnost porozumět problémům klienta
- předpoklad : dobré znalosti psychologie a schopnost vést rozhovor. K výbavě sociálního pracovníka v tomto případě patří i základní terapeutický výcvik.

Role sociálního pracovníka v tomto paradigmatu– (socio) terapie, koordinátor, manažer.

## **4.2 REFORMA SPOLEČENSKÉHO PROSTŘEDÍ**

Socialisticko-kolektivistické – podle něho jedinci získávají vliv na vlastní životy podporou společenské kooperace a solidarity. Sociální práce se proto zaměřuje na posilování vědomí lidí k tomu, aby se autenticky podíleli na tvorbě a změnách institucí a přispívali ke změně společenského pořádku a vytvoření společnosti založené na rovnosti (Kraus,



2011). Tento proces má dva způsoby realizace – sestupný – změny přichází ze strany státu, vzestupný – změny přichází ze strany obcí a územně samosprávných celků.

Jeho cílem je vycházet vstříc individuálním potřebám a usilovat o zlepšování sociálních služeb. Jde především o pomoc prostřednictvím poskytování informací, kvalifikovaným poradenstvím, zpřístupňováním zdrojů. Jedná se o takovou změnu společnosti a jejích institucí, aby lépe zodpovídaly potřebám občanů (Navrátil, 2001, s. 14-17). Toto paradigma probíhá především na místní úrovni, v rámci strategických dokumentů měst, komunitního plánování a podobně.

Základem tohoto pojetí = změnit zákony, vyhlášky, které nepomáhají sociálně slabým a které jsou špatně formulovány. Změna zákonů vychází ze znalostí sociálních pracovníků, kteří znají potřeby svých klientů

Role sociálního pracovníka – zde se nejvíce dotýkáme sociální práce jako vědecké disciplíny. Sociální pracovník je zde na úrovni vědy, která hledá kauzalitu v sociálních aspektech, možnosti jejího ovlivňování a důsledků ovlivnění.

### 4.3 SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ POMOC

Neodlučitelnou součástí tohoto paradigmatu je **právní pojetí** (informovat klienta o právních krocích)

Cílem tohoto procesu je poskytnout klientům znalosti o jejich sociálním postavení a o právních důsledcích jejich chování a jednání, seznámit je s jeho právy a povinnostmi ve společenském i sociálním systému.

- klient by měl být seznámen pro něj srozumitelným způsobem o všech krocích a postupech, které se v jeho případě – podle individuálních potřeb - budou dít a důsledky těchto kroků. Důležitým prvkem je „pro něj srozumitelným“ způsobem
- klient se může rozhodnout, zda-li přijme pomoc soc. pracovníka, instituce (ÚP, dávky). K této části se váže znalost důsledků odmítnutí pomoci.
  - toto se netýká :
    - jedná-li se o život a zdraví (dítěte)
    - je-li proces nařízen soudem

Role sociálního pracovníka – poradce, případová práce, práce s komunitou, kritik, či tvůrce systému, práce se systémem

#### **4.4 Vzdělávací paradigma – zavádí v rámci sociální pedagogiky**

Toto paradigma popisuje Kraus (2011) jako utváření sociálních dovedností a prosociální výchova přispívající k multikulturním řešením. Je zde prvek jistého předcházení sociálních problémů, výchova k empatii, výchova k rozvoji prosociálního chování. Kraus se dále zabývá dvěma prvky tohoto paradigmatu:

- kurativním – odstraňování dysfunkcí, překážek k optimálnímu rozvoji člověka
- stimulační - sociální práce jako činnost harmonizující vztah mezi jedincem a společností (Kraus, 2011).

Sociální pracovník zde vystupuje v roli pracovníka, který neřeší krizové situace jedince či komunity, ale naopak je v roli edukátora. Tuto možnost mimo jiné dovoluje zákon č.108/2006 Sb. o sociálních službách, který v rámci výkonu sociální práce umožňuje významnou pluralitu vzdělání sociálních pracovníků.

#### **4.5 Podpora a rozvoj funkčních prvků sociální komunity –**

**Nový úkol veřejné správy a sociální politiky. Svým způsobem se jedná i o spravedlivý řád – spravedlivá mzda za dobrou práci. Toto paradigma vychází z historické zkušenosti, která je nejen Evropě blízká. „Rovnost“ jsme v Evropě prožívali jen v systémech totalitních a i ty ve svém konečném důsledku byly nerovné.**

Jedním problémem je pomoc potřebným, dále dostupnost informací o pomoci, vzdělání a podobně, a dalším je dosažení rovnosti, ale nesmíme zapomenout, že revoluce – emancipační hnutí – které nenajde cestu ke spolupráci, se obrátí v anarchii nebo totalitu – moderní totalitu. Jinými slovy, buď si emancipační revoluce najde další stupeň boje, nebo se stane totalitou. Pro dosažení sociální spravedlnosti tak musí dojít k vyvážení práv a povinností.

Předchozí první čtyři paradigmatu jsou zaměřena na práva a sociální rovnost. Toto nové paradigma je zaměřeno na rozvoj funkční části společnosti, která může být motivující ke změně vyloučených tak, aby se nestali programově vyloučenými. Jako příklad mohou být skupiny obyvatelstva, kdy již několik generací rodičů jsou jen příjemci sociální práce, jejich zaměstnáním je čerpat sociální pomoc.

Pohled ze strany těch, kteří plní sociální pokladnu – pokud někdo čerpá sociální dávky a sociální pomoc, měl by být společností – státem – „nucen“ co nejdříve tuto pomoc vrátet. Bez tohoto společenského tlaku, jevy vytvoříme prostor pro obchod s lidskou chudobou, manažerismus sociálních služeb (Fook, 2003) a otvíráme prostor pro moderní totalitu.

Model sociálního rozvoje jak jej popisuje Estes, (1998) v modelu podpory, rozvoje komunity a zapojování občanů do určování a rozvoje komunity, stejně končí na odstraňování nerovnosti. Jedná se jen o humanističtější popis revoluce, jako kdybychom neuměli již přemýšlet v kategoriích rozvoje a posilování funkčních prvků sociální společnosti. Podle

něj je důležité rozlišovat mezi pomocí utlačovaným a odstraňováním důvodu jejich znevýhodnění. Jako příklad nám může sloužit obchod s chudobou v prostoru sociálních bytů a ubytoven. Chudí, kteří čerpají přídavky na bydlení, jsou vázání na pobyt v soukromých ubytovnách, které vydělávají na jejich chudobě. Stát, který jim neumožní opustit tyto ubytovny – práce, městské startovací byty, motivace k osamostatnění, vymáhání odpovědnosti – zvyšuje společenské napětí a připravuje prostor pro sociální revoluci.

V situacích, kdy jsou společensky preferováni státem občané, kteří potřebují sociální služby a sociální pomoc, můžeme v jistém okamžiku dojít do bodu, že « funkční část » vyvolá revoluci, nebo se přemístí do skupiny potřebných. Revoluce zde však přináší totalitu. – jako osoby zvyhodňované, mohou být i senioři – jako nositelé politické moci. V USA to jsou např. hispánci a další komunity.

#### 4.5.1 PROCES ZAVÁDĚNÍ POSÍLENÍ

Z pohledu sociální práce, je zajímavý fenomén soudržnosti obyvatel ohrožených či vyloučených lokalit.

Tato soudržnost „jakoby“ chybí v ostatních skupinách společnosti, Nózka (2019) poukazuje na tuto fragmentizaci, která probíhá i přes sestavování participačních strategických dokumentů měst, obcí a ministerstev. Jako východisko nabízí dynamiku změn sídlišť a sousedských vztahů. Rychlá fluktuace bydliště – často vzhledem k dostupnosti práce – snižuje míru společných zájmů a míru kontaktů s dalšími sousedy. Pro změnu dynamiky sídliště se jeví zajímavý projekt z Vídně, kde město na každém developerském projektu participuje s obecními byty, zajišťuje vybudování základní infrastruktury služeb – kavárny, kadeřnictví, restaurace, pekařství a podobně.

Dalším bodem změny je každodenní angažovanost obyvatel sídliště či ulice (Nózka 2019, s.27). Zpravidla se obyvatelé sjednotí v případech pro ně rizikových situací – nárůst pocitu ohrožení v případech nájemců z vyloučených lokalit, nárůstu agrese a podobně. Autorka poukazuje na potřebu rozvoje zapojení obyvatel blízkého okolí o prostředí a neformální setkávání. K těmto projektům je nutná vstřícnost města, která otevře prostor pro aktivitu obyvatel. Na každém sídlišti je vždy několik nápaditých osob, které jen potřebují vytvořit prostor pro svou aktivitu.

Třetím ne-méně důležitým bodem je hospodaření s veřejným prostorem sídliště. Nózka poukazuje na neefektivní postupy měst – při stížnostech na mladé, kteří se chovají na lavičkách hlučně, dá město lavičky odstranit, ale tyto lavičky sloužily v průběhu dne k setkávání generací. V případech, kdy změny architektury sídliště – výsadba stromů, je realizovaná za peníze města samotnými obyvateli, pak oni si tohoto prostoru váží jinak, je to jejich prostor, ke kterému přispěli svou prací.

Veřejným prostorem tedy nejsou jen dětská hřiště, parkovací plochy, ale především infrastruktura sídliště – obchody, služby, městské byty, které umožňují soužití různých

společenských vrstev, ale aktivní zapojení obyvatel do tvorby tohoto prostoru a následně i jejich zapojení do vlivu na chod města či obce.



## **DEFINICE**

Sociální práce vychází ze společenské solidarity a z ze snahy o rozvoj a naplňování lidského potenciálu (viz. terapeutická paradigmat). Cílem práce sociálních pracovníků je pomáhat jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.

---



## **KONTROLNÍ OTÁZKA**

4. Popište základní terminologii – sociální práce, socius, lidumilství.
  5. Popište vývoj vztahu: sociální práce – stát – způsob pomoci
  6. Popište vzájemné ovlivňování mezi stát – sociální pracovník - uživatel
- 



## **K ZAPAMATOVÁNÍ**

Zvýraznění důležitých souvislostí. Prostor pro nejdůležitější pojmy a termíny z kapitoly.

---



## **DALŠÍ ZDROJE**

Odkaz na další zdroje. Prosím zvažte dostupnost zdrojů vzhledem k časoprostorovým omezením „kombinovaného“ či distančního studenta.

Lze použít v jednotlivých kapitolách na konci k výčtu nepovinné nebo rozšiřující literatury.

---



## **PŘÍPADOVÁ STUDIE**

Kazuistiky:

Práce s dlouhodobě nezaměstnaným

Práce s osobou bez přístřeší

Senior v domácí péči

Krize rodiny

Podpora rodin, kde rodiče mají stálou práci

Realizace změn na sídlišti – kontakt se zástupci obyvatel

Přehrávání rolí – podle jakých paradigmat pracujete

---

### PRO ZÁJEMCE



Motivující prvek – lze využít pro zadání úkolů v LMS.

Přináší učivo a úkoly rozšiřující úroveň základního kurzu. Pasáže i úkoly jsou dobrovolné.

---

### SHRNUTÍ KAPITOLY



Kapitola je věnovaná problematice sociální práce, vzájemné pomoci a její návaznosti na stát. zároveň je zde poukázána vzájemné ovlivňování státem, sociálními pracovníky i uživateli. Sociální práce je však i vědní disciplína, která by měla být schopna ne jen zajišťovat pomoc, ale vytvářet podmínky, který utváří takovou společnost, která je schopna analyzovat změny, přiměřeně na ně reagovat a posilovat funkční části společnosti.

## 5 ROLE A OSOBNOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA – ZVÁŽIT PŘES K ETICE V SOCIÁLNÍ PRÁCI



### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V této kapitole se student seznámí se sociální práci jako vědní disciplínou, jejími možnostmi a jejím vlivem na společnost. Sociální práce jako taková je obousměrná:

- Utváření přes zákony a vyhlášky dané státem a preferencemi ministerstva
- Utváření přes aktivní účast ve svém uskutečňování a podnětná pro výklad a praxi zákonů, paradigmat ministerstva, sociální politiky a případné ovlivňování zákonů změn.
- Sociální práce jako vědní disciplína



### CÍLE KAPITOLY

Po prostudování této kapitoly byste měli být schopni:

- definovat roli sociálního pracovníka,
- vymežit motivaci k práci v pomáhajících profesích
- charakterizovat osobnost sociálního pracovníka.



### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Sociální práce, lidská práva, rodina,

### 5.1 Role sociálního pracovníka

Jako fyzické osoby plníme v životě mnoho různých rolí.

**Sociální role** je očekávaný způsob chování, který se váže k určitému sociálnímu statusu. Každá osoba hraje více rolí, a to jak nezávisle (student ve škole, zákazník v obchodě, zaměstnanec v práci), tak souběžně (např. otec a manžel v rodině).

### Máme roli:

- občana
- dítěte vůči svým rodičům
- rodiče vůči svým dětem
- partnera v partnerském životě
- zaměstnance vůči zaměstnavateli
- pomáhajícího vůči potřebnému a jeho potřebám
- a další.

Matoušek (2008) upozorňuje, že sociální pracovník je konfrontován s komplexními a konkrétními problémy klientů, ve kterých se emocionálně i postojově nějakým způsobem angažuje. Jeho osobní postoj, a tím i role, vyplývá z přijatého modelu sociální práce či metody řízení sociální práce.

Role sociálního pracovníka je tedy vymezena jak jeho osobní motivací k výkonu práce, tak jeho teoretickými východisky sociální práce a způsoby zpracování informací, které jsou zprostředkované klientem.

Další významnou součástí role sociálního pracovníka je postavení organizace na „trhu sociálních služeb“ v dané lokalitě a cíle této organizace.

Mimo výše uvedené se sociální pracovník nachází v centru politického dění a principů sociální politiky státu vzhledem k oficiálnímu státnímu přístupu k jednotlivým komunitám klientů. Výkon práce sociálního pracovníka se stává místem, kde se setkávají jednotlivé složky: potřeby klientů, nabídka služeb a politická a finanční moc.

Nedílnou součástí role je postavení sociálního pracovníka, které je definováno zákonnými normami. Příkladem změny postavení je změna zákona č. 359/1999Sb k 1. lednu 2013. Do této doby byl sociální pracovník prodlouženou rukou policie. Jeho práva vycházející ze zákona o rodině byly větší než práva policie. Tato změna se projevuje především v cílech tohoto zákona. Po tomto datu se zásadně mění role sociálního pracovníka z kontrolní činnosti – forma represe – na činnost podpůrnou.

#### **5.1.1 CHARAKTERISTIKA ROLÍ**

Změna osoby, která roli vykonává, by na samotnou roli neměla mít vliv (například od policisty očekáváme určité chování, ať už jím je kdokoli). To zajišťuje předvídatelnost chování jedince v dané roli, což přispívá k udržitelnosti řádu ve společnosti. Lidé ve společnosti mají

jistá očekávání ohledně zastávání sociální role, která jedincovo jednání řídí. Předpoklady pro zvládnutí role jsou označovány termínem **rolové dispozice**<sup>1</sup>, a zahrnují rysy osobnosti, schopnosti, temperament a charakter.

Odlišnost jedinců může někdy vést k individuálnímu pojetí a interpretaci sociální role, což je označováno pojmem dvojznačnost role neboli **ambiguita**. Člověk se také může setkat s protichůdnými očekáváními okolí ohledně zastávání jeho vlastní role, což se nazývá **rolová ambivalence**.

## 5.1.2 VOLBA ROLÍ

Člověk si jednotlivé role osvojuje sociálním učením. Některé jsou jedinci vnuceny okolnostmi nebo uloženy, jiné si může svobodně vybrat a rozhodnout se, jakou roli bude ve společnosti zastávat. Role vykonávané jedincem v různých sociálních skupinách jsou výrazem jeho osobnosti v kombinaci s osobním pojetím, se kterým roli vykonává. Role totiž nemají stejnou váhu a výrazně se v nich promítá individualita jedince. Člověk může současně zastávat několik rolí, měl by se však vyvarovat **rolového přetížení**, tedy neschopnosti dostatečně vykonávat dané role. To se projevuje především stresem a ztrátou schopnosti jednat jako nositel role. Pokud je jedinec vystaven silnému očekávání ze strany svého okolí, které nemůže naplnit, jedná se o **rolový tlak**. Nová role může vzniknout křížením rolí tak, že se část jednání charakteristických pro jednu roli přenesse na roli druhou.

## 5.2 Osobnost sociálního pracovníka

Pracovní zařazení na pozici sociálního pracovníka s sebou nese povinnost splnění daného vzdělávacího programu, který definuje zákon o sociálních službách č.108/2006 Sb., a zároveň obnáší osobní rozhodnutí tuto funkci vykonávat.

Hlavním úkolem sociálního pracovníka je především pomáhat jednotlivcům, rodinám, skupinám a komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. (Matoušek, 2008).

Sociální pracovník je ovlivňován interakcí a způsobem, jakým svou práci vykonává, zároveň však ovlivňuje klienta. Můžeme tvrdit, že vzájemná interakce má zásadní vliv na utváření osobnosti sociálního pracovníka.

Jako lidé si vybíráme takové pracovní prostředí, které odpovídá našim vnitřním potřebám nebo nám umožňuje rozvíjet naši osobnost a dovednosti. Osobnostní profil tedy



hraje velmi důležitou roli. Tento profil je zároveň významně ovlivněn dosavadní zkušeností, dobou výkonu naší profese, případně syndromem vyhoření. Osobnostní profil sociálního pracovníka hraje velmi důležitou roli při navazování otevřeného vztahu s klientem, ale projektuje se do celého průběhu spolupráce mezi těmito osobami. (Kopřiva, 2011)

Osobnost sociálního pracovníka může být do značné míry ovlivněna zpětnou vazbou od kolegů, nadřízených či klientů. Pozitivní hodnocení umožňuje sociálnímu pracovníkovi ujistit se o tom, že svoji práci vykonává dobře. Chvála a kladná hodnocení jsou důležité pro pracovní motivaci a zvyšují uspokojení z práce. Kladná hodnocení klientů mohou v určitých případech zamezit i syndromu vyhoření sociálních pracovníků. Naopak důvodem vzniku syndromu vyhoření bývají spíše opakovaná zklamání, minimální výsledky práce nebo také negativní zpětné vazby od klientů. (Kopřiva, 2011)

### 5.3 Motivace k sociální práci

Motivy pomáhání:

1. **Altruismus** (nesobecká láska k druhým) není v motivaci k pomáhání nikdy přítomen v čisté podobě. Altruistické chování lze dle Friče dělit na reciproční (očekávání opětného zisku v různých podobách); pomáhající potřebuje toho, komu může pomáhat, stejně jako potřebný potřebuje pomáhajícího. Motiv konání dobra spočívá v tom, že pomáhající může pomáhat. Výsledkem může být výchova klientů, kteří jsou na osobě pomáhajícího závislí.
2. **Soucit**, který vede k činům, je ušlechtilým motivem pomáhání. Nesmí však přerůst v planý sentiment či přecitlivělost, která zastírá sobectví.
3. **Touha po moci** – Moc vytváří z uživatele vazala pomáhajícího. Touha po moci je častou motivací k pomáhání, což reflektují mnozí autoři věnující se tématu pomáhajících profesí, přičemž mluví o moci přímo. Úlehla (2005) pracuje s pojmem kontrola oproti pojmu moc – patriarchální přístup k sociální práci. Řičan, který tento motiv nazývá panovačností, přichází se slovní hříčkou: neplést si touhu pomoci s touhou po moci.
4. **Uspokojování vlastních potřeb** – Častou motivací k pomáhání je nedostatečné uspokojení vlastních potřeb, zejména lásky a sounáležitosti, ocenění a uznání. Jedná se o substituční chování, které kompenzuje vlastní nedosažené cíle. Výsledkem je narušení zdravého vztahu mezi pomáhajícím a tím, jemuž se pomáhá – zneužití

klienta. Od klienta je očekáván například obdiv, vděčnost a podobně. Potřeba sama o sobě je zcela přirozená, musí být ale v dostatečné míře uspokojována mimo proces pomáhání. Poměrně často se totiž stává, že pomáhající existenci svých potřeb popírá. Požadavky vyžadují naplnění, zatímco potřebám stačí vyjádření. Pomáhající pracovník by měl umět své potřeby reflektovat a starat se o jejich přiměřené naplnění, aby měl z čeho dávat a pomáháním nechtěl pouze přijímat.

5. **Seberealizace** – jedná se o tzv. metapotřeby podle Maslowa. Sem můžeme zařadit i Franklův smysl, vůli ke smysluplné existenci. Pomáhajícího naplňuje pocit spolupodílení se na něčem, co má přesahující hodnotu.
6. **Pocit vlastní důležitosti** – kompenzační chování dodávající sebeúctu, pocit vlastní hodnoty spočívající ve výkonu pomáhajícího – spásitelský komplex, poškozují jak pomáhajícího, tak toho, jemuž se pomáhá.
7. **Společenské důvody** – pomáhání jako nástroj rozvoje vztahové sítě jak mezi spolupracovníky v oboru, tak mezi těmi, kterým je pomoc poskytována. Jedná se o doplňování deficitu v oblasti sociálních vztahů.
8. **Vnitřní potřeba prožívání vděčnosti** – pomáhající nerozpoznává své vlastní obrany a stylizuje se do bezpodmínečného obětování se. Klient je manipulován do bezvýhradného přijímání pomoci. Tento motiv vyjadřuje věta: „*Vždyť já se vám snažím pomoci!*“ („*A vy...*“ – již syndrom pomáhajícího)
9. **Osobní zranění** – v kontaktu s osobami s horším sociálním a ekonomickým kontextem získává satisfakci a zdání vnitřního naplnění.
10. **Zvědavost** – přiměřená zvědavost je přirozeným motivem k pomoci, často bývá motivem zvědavost za hranicí zdravé motivace, pomáhající si tak ujasňuje, že na tom „není tak zle“.
11. **Povinnost** – jsou lidé s hluboce zakořeněným pocitem povinnosti pomáhat. Někdy je tato povinnost tíživá a pomáhajícímu nepřináší uspokojení.

## 5.4 Vlastnosti sociálního pracovníka

Spokojenost klientů s prací sociálních pracovníků ovlivňuje i to, do jaké míry se jim sociální pracovníci jeví jako přívětiví, inteligentní, svědomití a emocionálně stabilní lidé. Pro výkon své práce sociální pracovník potřebuje vlastnosti jako:

- důvěryhodnost,
- dodržování etického kodexu,
- pro sociální chování,
- emoční inteligence,
- životní optimismus,
- přirozená autorita,
- vlastní životní zkušenosti,
- respekt,
- flexibilita,
- odborné vzdělání a všeobecný přehled,
- přitažlivost.

Role a pojetí sociální práce dle Musila:

Pojetí SP	„administrativní“	„profesionální“	„filantropické“
<b><u>Představy o roli sociálního pracovníka</u></b>			
<b>ideál role</b>	úředník	specialista	člověk
<b>úkol SP</b>	daným způsobem vyřizovat žádosti, volit z daných variant opatření	koncipovat, realizovat a vyhodnocovat dlouhodobě pojatou intervenci	poskytnout potřebnému to, co právě potřebuje
<b>předmět působení SP</b>	dílčí, zákonem určená a předpisy upřesněná agenda	unikátní a komplexní životní situace konkrétního klienta	akutní biologické, praktické, emoční, duchovní potřeby určitého klienta
<b>v čem má být SP autonomní</b>	ve výkladu norem a v poskytování poradenství nad rámec agendy podle vlastního úsudku	v plném rozsahu úkolu	v empatickém poznávání potřeb a v prožívání vztahu s klientem
<b>kvalifikace, předpoklady výkonu SP</b>	SŠ, někdy VOŠ, loajalita, zvládnutí agendy, daných procedur a obtížného kontaktu	VOŠ, lépe VŠ v oboru SP, respekt, schopnost posoudit ŽS, koncipovat a realizovat přiměřenou intervenci	vůle využít jakoukoli kvalifikaci při realizaci altruistických hodnot, altruismus, schopnost navázat vztah

*role a osobnost sociálního pracovníka – zvažít přes k etice v sociální práci*

<b>supervize</b>	neočekává se, důraz na instrukce a dohled	očekává se „peer supervize“	vzdělávací a manažerská supervize je důležitější než formální kvalifikace
<b>další vzdělání</b>	v zákoně předepsaném rozsahu	odborná specializace a samostudium	kultivace dílčích psycho-sociálních dovedností

<b><u>Představy o vztahu SP k jiným pomáhajícím oborům</u></b>			
<b>rozlišení oborů</b>	vyřizování specifické, sociální agendy se řídí obecnými principy jakékoliv úřední práce	odlišné zaměření oboru je důležité a vyžaduje také odlišné způsoby práce s klientem	důležitá je schopnost navázat s klientem vztah
<b>způsob spolupráce</b>	poskytování informací a stanovisek subjektům, které jsou určeny zákonem	zprostředkování služeb pracovníků jiných oborů a jejich koordinace při práci s klientem	manažer koordinuje spontánní spolupráci lidí v organizaci s klientem a jeho blízkými
<b><u>Příklady výhod a rizik</u></b>			
<b>výhoda</b>	rychlé poskytnutí praktické pomoci aj.	řešení vzájemně se podmiňujících potíží aj.	empatie, vstřícnost, účast aj.
<b>riziko jednostranné aplikace</b>	řešení stále téhož dílčího problému a opomíjení dalších problémů nebo potíží klientů aj.	řešení problémů, které vyžadují „odborný um“ SP, a opomíjení klientů, jejichž potíže lze zvládat „jednodušeji“ aj.	empatie zužuje pozornost na řešení problémů, k nimž je SP sám citlivý, a vede k opomíjení klientů s jinými problémy aj.

Tabulka 1: „administrativní“, „profesionální“ a „filantropické“ pojetí sociální práce

Zdroj: Musil (2008)

## 5.5 Život bez rolí

Představ, jaký by byl život bez životních rolí, co se stane?

V takových situacích, člověk nemusí znát odpovědi, ale může více spoléhat na interdisciplinární tým v rámci své profese a zaměstnavatele. Rovněž se dostává do situace, kdy nemá očekávání od sebe – že splním určitá zadání.

### 5.5.1 CO JE ÚSPĚCH?

Úspěch v rámci rolí, je situace, která je úzce spjata s naším životním postoje k sobě samému. Je často formovaná již od školních let – plnění očekávání rodičů a učitelů. Položme si základní otázku, co nás naučila výuka v systému konfliktu – systém klasického známkování. Jednalo se o splnění očekávání autorit a v konečně fázi i honba za výkonem.

Naučili jsme se modelu, že klient má fungovat podle našeho očekávání, my jsme pro něj autorita, ten kdo má patent na řešení jeho života.

Připusťme, že úspěch je naše snaha udělat vše pro to, aby si klient našel svou individuální cestu. O co vlastně přijdeme? Co vlastně získaneme? – viz úkol pro seminář.

Úspěch jako ztráta rolí, udělal jsem co bylo v mých silách, a výsledek je na někom jiném. Klient jako arbitr svých rozhodnutí.

„i prohra je jiný název pro úspěch.“



## **DEFINICE**

Sociální práce vychází ze společenské solidarity a z snahy o rozvoj a naplňování lidského potenciálu (viz. terapeutická paradigmat). Cílem práce sociálních pracovníků je pomáhat jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.

---



## **KONTROLNÍ OTÁZKA**

7. Popište základní terminologii – sociální práce, socius, lidumilství.
  8. Popište vývoj vztahu: sociální práce – stát – způsob pomoci
  9. Popište vzájemné ovlivňování mezi stát – sociální pracovník - uživatel
- 



## **K ZAPAMATOVÁNÍ**

Zvýraznění důležitých souvislostí. Prostor pro nejdůležitější pojmy a termíny z kapitoly.

---



## **DALŠÍ ZDROJE**

Odkaz na další zdroje. Prosím zvažte dostupnost zdrojů vzhledem k časoprostorovým omezením „kombinovaného“ či distančního studenta.

Lze použít v jednotlivých kapitolách na konci k výčtu nepovinné nebo rozšiřující literatury.

---

## **PŘÍPADOVÁ STUDIE**



Připusťme, že úspěch je naše snaha udělat vše pro to, aby si klient našel svou individuální cestu. O co vlastně přijdeme? Co vlastně získaneme? – viz úkol pro seminář.

---

## **PRO ZÁJEMCE**



Role v životě člověka - <https://psychologieprokazdeho.cz/jake-role-v-zivote-zastavame-aneb-divadlo-kazdodenniho-zivota/>

<https://mamci.cz/zivotni-role/>

---

## **SHRNUTÍ KAPITOLY**



Kapitola je věnovaná problematice sociální práce, vzájemné pomoci a její návaznosti na stát. zároveň je zde poukázána vzájemné ovlivňování státem, sociálními pracovníky i uživateli. Sociální práce je však i vědní disciplína, která by měla být schopna ne jen zajišťovat pomoc, ale vytvářet podmínky, který utváří takovou společnost, která je schopna analyzovat změny, přiměřeně na ně reagovat a posilovat funkční části společnosti.

## 6 DILEMATA V SOCIÁLNÍ PRÁCI



### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V této kapitole se student seznámí se sociální práci jako vědní disciplínou, jejími možnostmi a jejím vlivem na společnost. Sociální práce jako taková je obousměrná:

- Utváření přes zákony a vyhlášky dané státem a preferencemi ministerstva
- Utváření přes aktivní účast ve svém uskutečňování a podnětná pro výklad a praxi zákonů, paradigmat ministerstva, sociální politiky a případné ovlivňování zákonů změn.
- Sociální práce jako vědní disciplína



### CÍLE KAPITOLY

Po prostudování této kapitoly byste měli být schopni charakterizovat pojmy:

- pomoc nebo sociální kontrola,
- klient nebo uživatel,
- kvalita a kvantita života
- vedení, doprovázení, posilování, osamostatnění
- a orientovat se v problematice dilemat v sociální práci.



### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Sociální práce, lidská práva, rodina,

### 6.1 Dilemata

Na počátku této kapitoly je vhodné si opětovně objasnit terminologii dilemata a jejich problematiku.



Dilematem nazýváme situace, které nemají jednoznačné řešení ani jednoznačnou oporu v zákonu či standardu. Dilemata v sociální práci jsou situacemi, kdy při našem rozhodování není možné využití jednoznačných postupů a pravidel.

Toto dělení je závislé na historii sociální práce.

## 6.2 Pomoc a sociální kontrola

Toto dilema – pomáhat a kontrolovat - se vine jako červená nit všemi obory pomáhajících profesí. Jak bylo výše zmiňováno, již máme zkušenost se sociální práce, která byla postavena na kontrole – zkušenost socialismu.

Na výše uvedené téma navazuje Fook (2002), poukazuje dva pohledy na cíl sociální práce (z pohledu sociálního pracovníka a z pohledu politiků). Na jedné straně stojí samotní sociální pracovníci, kteří považují za hlavní úsilí pomoc klientovi, na straně druhé stojí politici s přesvědčením, že sociální práce je sociální kontrola.

Sociální práce jako jiná forma kontroly souvisí s krizí sociálního státu – neustálé prodražování sociálního státu a jeho ekonomická neefektivnost. Z těchto prvků pramení nedůvěra občanů.

Sociální práce je v roli obhájce sociálního státu. Sociální práce je následně více spjata s potřebným množstvím uživatelů. Hrozí zde riziko vzniku spotřebního způsobu práce.

### Profesionální způsoby kontroly

- *opatrování* (v případě, kdy klient není schopný se sám o sebe postarat, soc. pracovník na sebe bere odpovědnost, kterou není klient schopen zvládnout – chová se paternalisticky)
- *dozor* (soc. pracovník sleduje, jak klient dodržuje normy mu dané – jiná forma „policejní“ kontroly)
- *přesvědčování* (mimo rámec etických norem, ale je občas nevyhnutelné – NLP)
- *vyjasňování* (už dopředu přemýšlím, jaké má klient možnosti, co mu mohu nabídnout)

### Profesionální způsoby pomoci

- *doprovázení* (spjato s nasloucháním, doprovázení na smrt – hospic, slepci, dotyková komunikace)
- *vzdělávání* (klient si potřebuje doplnit mezery ve znalostech, na co má a nemá, jak se zachovat v různých situacích)
- *poradenství* (pomoc na základě přání klienta, rada, jak ven z problému)
- *terapie* (výchovný proces zbavení se nějakého trápení)

### **Lifeworld – Jürgen Habermas**

Habermas se zabýval problematikou pomoci a kontroly. Osobně prožil připojení k fašismu a byl zklamán ruským marxismem.

Ve své teorii klientova lifeworld-u vidí rizika v sociální pomoci, která je řízená jen státem. Stát v rámci sociální práce a jeho vlivu vnímá především jako kontrolní instituci. Státní struktury mají schopnost zničit přirozené prvky sociální pomoci, které stojí na sousedské pomoci, sociálních sítích jednotlivců a podobně. Lifeworld je v protikladu k oblasti kontrolované státem (statorganised).

Hledání vzájemného konsensu je postaveno na komunikační akci, která posiluje sociální integraci. K té dochází při těchto podmínkách (Gray, Webb, 2013, s. 13-24):

1. Dohoda vytvořená na argumentaci
2. Všichni účastníci jsou podporováni pro aktivní účast
3. Všechny návrhy jsou prodiskutované
4. Všichni mohou vyjádřit své postoje.

Pokud vítězí jen státem organizovaný systém, klient nechce pochopit poskytovatele služby, a chce jen „svou službu“. Dochází tak ideologizaci pomoci. Ve vyvažování obou sfér, naopak je klient i pomáhající veden skrze jazyk k hledání vhodné pomoci a především k osamostatňování klienta. K teorii jazyka v problému pomoci a kontroly se ještě vrátíme.

### **Pomoc není zboží – Gert van Der Laan**

Jako autor vychází k Habermase a zabývá se srovnáním – spíše praktickým – klientova světa ve světle sociální pomoci. V jedné ze svých kazuistik popisuje situaci, kdy sociální pracovník pomáhá, ale teprve ve chvíli objevení klientova světa zjišťuje, že klient je svou rodinou systematicky udržován v ngramotnosti a slouží jako zdroj příjmu ze sociálních dávek pro širší rodinu. Tento stav popisuje jako dilema postoje pracovníka – postoj zaměřený na pravidla a postoj zaměřený na zákazníka (Lann, 1998, s.54). Toto napětí je nutné a jeho nositelem je sociální pracovník, který jej přenáší na klienta.

- Vnější tlaky na efektivitu (stát, manažerismus) vs. strach ze zneužití moci vůči klientovi (hnutí).
- Emancipace klientů je možná pouze v rámci společnosti, proto nelze rezignovat na ukázkovství.
- Pomoc a kontrola jsou nedílnou součástí sociální práce.

Cílem sociální práce je rozvoj klienta v jeho vnitřním světě, aby potřeboval jen nutnou pomoc. Emancipace klienta je možná jen v rámci společnosti, která má na svém pozadí modely a systémy ukázkovství.

### **Umění pomáhat – Ivan Úlehla**

Pro Úlehlu je dilema sociální pomoci a kontroly, záležitostí dynamické změny, která je svým způsobem kontinuální. Toto dilema je ovlivňováno třemi okruhy:

- Klientovy způsoby
- Pracovníková odbornost
- Normy společnosti

Tyto tři prvky jsou v neustále dynamické interakci a vzájemně se ovlivňují. Jsou aktivními prvky, které ovlivňují vzájemný poměr mezi pomocí a kontrolou. Můžeme vyvozovat, že zde platí jistá úměra – nárůst kontroly, snižuje množství pomoci, která rozvíjí emancipaci klienta a naopak.

S řešením tohoto dilematu úzce souvisí i role sociálního pracovníka:

1. Role obhájce klienta
2. Role agenta společnosti
3. Role prostředníka

K těmto rolím nedílně patří i možná role – prodloužená ruka „policejního (kontrolního)“ aparátu státu. Tato role je úzce spjata s teorií moci, které se budeme ještě věnovat.

### **Sociální pomoc, sociální kontrola a rozvoj zdraví v partnerských vztazích – Kieran T. Sullivan**

Tento autor se svým týmem se zabýval sociální pomocí a sociální kontrolou u osob dlouhodobě nemocných v souvislosti s jejich partnerskými vztahy. Do těchto nemocí byly zařazeny i léčby závislostí a ty se ukázaly jako významnější prvek pro získávání výsledků. Celkově však tato studie je samotnými autory hodnocena jako interpretace „nahodilých“ vzorků a především nízkého počtu vzorků.

Jedním z center jejich zájmu byla vzájemná interakce klientů v procesu uzdravování a jejich životních partnerů.

V tomto kontextu zajímavě rozlišují pozitivní a negativní sociální kontrolu.

Negativní sociální kontrola je nám všem nějak jasná – kontrolujeme dodržování léčebného režimu a všech doporučení všemi dostupnými nástroji – laboratoř, magnetická rezonance – jen v souvislosti s pacientem jako jednotlivcem.

Pozitivní sociální kontrola – je využití partnera pro motivaci k léčbě. Již v této formulaci je zřejmý jistý vnitřní rozpor. Motivující a motivovaný partner pro léčbu je kontrolním mechanismem. Zapojení partnera do systému pomoci se nám jeví spíše jako podpora.

Tato podpora má několik ale:

- Je především kontrolní – tedy negativní, „víš co ti říkal doktor..“
- Nedělej to, víš žeti to nedělá dobře
- Pojď cvičit, říkali to v nemocnici

Nejedná se o zvnitřnělou pomoc, ale pomoc zvenčí, která ve svém důsledku je spíše kontrolní. Sullivan podotýká, že pacienti v první fázi vykazovali lepší výsledky při dodržování léčebného režimu, ale následně vykazovali více pokusů „o tajné porušení“ léčebného režimu. Jsou zde dva prvky:

- Posílení: více spánku, odpočinku
- Negativní: postupný nárůst nervozity, nesouhlasu, pocitu viny...

Sociální pomoc je podle těchto autorů v rámci partnerských vztahů spíše spojena s psychosociální podporou, která nevykazuje prvky kontroly. Autoři tento stav popisují jako vztah mezi „support a self-managementem“. Zapojení partnerů a blízkých příbuzných je možné přes psychosociální intervence – stimulace (Pavelová, 2017).

### ***Problém nebo řešení – Dalet***

Dalet je česká společnost zabývající se **koučováním, terapií, supervizi a vzděláváním**.

Záměrně zde nebudu uvádět autory, ale zaujal mne jejich přístup k teorii kontroly a pomoci.

Klientova situace z hlediska času	Zaměření na problém	Zaměření na řešení
Minulost	Minulá selhání	Minulé úspěchy
Současnost	Přítomné nedostatky	Přítomné zdroje
Budoucnost	Budoucí omezení	Budoucí možnosti

Zatloukal, Vitek, 2016,s.37

Z této jednoduché tabulky je patrná vazba mezi podporou a kontrolou, ale z osobního přístupu pracovníka. Pracovní zaměřený na nedostatky, bude orientovaný na pomoc a bude potřebovat vyšší míru kontroly. Pracovní orientovaný na budoucnost, spíše bude hledat klientovy zdroje pomoci, bude omezovat externí pomoc a bude potřebovat jen minimální míru kontroly.

Je zde zachycen zcela jiný přístup. Přístup odkloněný od formy pomoci zprostředkované státem. Zároveň je nutno podotknout, že tento přístup ohrožuje i samotného sociálního pracovníka. Osamostatněný klient nepotřebuje sociálního pracovníka. Existence sociálního pracovníka bez „bezmocných“ je zbytečná a sociální pracovník ztrácí práci. Toto dilema – osamostatnit klienta, nebo si jej vychovat jako stálého zákazníka je dalším z dilemat sociální práce, ale není předmětem této práce.

### 6.3 Klient nebo uživatel

Pojem *klient* se používá v situacích pasivního postoje osoby, která o pomoc žádá a je zcela závislá na pomoci. V dřívějších dobách se pojem klient používal v zařízení sociální péče, která byla nastavena na patriarchální systém pomoci/kontorly.

Uživatel – tento relativně nový pojem je postaven na filozofii, že uživatel si je vědom své potřeby, tu vybírá z nabídky služeb. Není zde v roli pasivního příjemce.

Klasickým pojetím klientských služeb je zdravotnictví. Pacient – klient se dostává do pozice, kdy je zcela odkázán na pomoc expertů, kteří vědí, co potřebuje pro změnu kvality a kvantity života.

V současné sociální práci je dělení nejasné (na rozdíl od systému poskytování sociálních služeb). Žadatel o pomoc je nazýván klientem i přesto, že je veden svou vlastní motivací, s touto motivací ke změně je neustále pracováno.

Zde je nutno i dále pracovat s pojmem zákazník. Zákazník je osoba, která přináší zisk, zpravidla finanční. Jakkoliv se tomu bráníme, je nutno si přiznat kdo přináší peníze do pokladny organizace, které poskytuje sociální služby – klient/uživatel. Tyto finance

jsou zdrojem příjmů všech pracovníků organizace. Tento princip – zákaznický – je u kořenů některých dalších dilemat, kterými se budeme zabývat, neboť platí, že naši klienti dávají smysl naší práci, stejně jako zločinci dávají smysl práci policie a soudů (Lorenz, osm smrtelných hříchů)

## **6.4 Kvalita vs. kvantita**

Kvalita je pojem, který je zaváděn v posledním staletí. Její chápání pochází z průmyslového světa a je úzce spjato s poválečným rozvojem.

V rámci sociální práce je vázaná na kvalitu služeb. Kvalita služeb je souhrnný ukazatel, který popisuje vztah mezi standardy kvality sociálních služeb, potřebami uživatele a schopností pružně reagovat na měnící se potřeby uživatele sociální služby. V některých případech je kvalita služby zaměňována za individuální pocit – spokojenosti uživatele.

V medicíně používáme tyto pojmy specificky:

- Kvantita života – návrat pacienta k aktivnímu životu. Jedná se o odstranění symptomů nemoci, které umožní pacientovi znova být aktivním – mít možnost mnohých možností. Jedná se zde množství prožitků.
- Kvalita života – tento pojem je spjat s Franklovým pohledem na životní hodnoty, které dávají našemu životu smysl.

Souhrnně toto dilema má několik rovin, které jsou provázané.

- Kvalita sociální práce a sociálních služeb – vedení klienta k osamostatnění. Toto osamostatnění – nebýt závislý na sociální pomoci – nás jako sociální pracovníky připraví o klienty, tedy přijdeme o dotaci na klienta a přiznejme si, klient dává smysl naší práci. Osamostatnění klienta může vést ke snížení jeho životního standardu, neboť život na dávkách bývá výhodnější než minimální mzda a práce na 8 hodin denně – čili snížíme jeho kvalitu nebo kvantitu života vzhledem k ovlivnění příjmové hladiny.
- Kvantita sociální práce a množství klientů – nemáme čas na individuální sociální práci, zpravidla nejsme schopni vést klienty k osamostatnění, ale máme dostatek klientů a tudíž i vyšší příjmy na množství vykázaných výkonů. Klienti zůstávají

v rámci sociálního systému v kategorii ohrožených obyvatel, nechávám volné diskuzi jak ovlivňujeme tímto přístupem další generace v otázce kvality/kvantity života.

### **1. Množství klientů vs. kvalita služby**

Organizace poskytující sociální službu jsou zpravidla financovány podle počtu „živých“ spisů a počtu výkonů.

Cílem sociální práce je osamostatnění klienta a jeho začlenění do společnosti.

Tyto dva principy jdou ve svém důsledku proti sobě. Pokud sociální pracovník dokáže své klienty dovést k samostatnosti, klesne mu počet živých spisů, s poklesem živých spisů může čerpat nižší finanční dotace na provoz organizace. Nižší finanční dotace s sebou přináší propouštění.

V opačném případě s narůstajícím počtem živých spisů organizace může čerpat vyšší dotace na svůj provoz, ale zároveň narůstá množství práce. Množství práce však s sebou automaticky nenese nárůst pracovních míst.

Přetíženost sociálních pracovníků přináší snížení kvality poskytované služby a toto snižování kvality sekundárně s sebou přináší častější kontroly a případně následné snížení dotace.

## **6.5 Formalizace a deformalizace**

Formalizací sociální práce se rozumí její institucionalizace a návaznost na státní správu. Tím dochází k poklesu rozsahu přirozených činností člověka, které se stávají předmětem formálně organizovaného a centralizovaného úsilí. V 19. století byla sociální práce převážně soukromou a církevní iniciativou, ale ve 20. století se stala formalizovanou, finančně a organizačně navázanou na státní správu. Stát tímto krokem přebírá funkci široké rodiny i jedince.

V průběhu vývoje ale nevzniklo přesvědčení, že formalizovaná sociální práce (patriarchální přístup) dokáže nejlépe řešit sociální problémy. Objevila se snaha o deformalizace – návrat sociální práce do rukou pracovníka, který ji vykonává, na základě licence v přirozeném prostředí klienta pomocí rodiny. Rovněž zde následně přichází pojem zmocňování klienta.

Další formou deformalizace je rozvoj neziskového sektoru, kdy je sociální práce vykonávána na profesionální bázi a na principu občanské solidarity. Rizikem zůstává nejasná hranice mezi právy a povinnostmi pomáhajících a těch, kterým je pomáháno – viz. dilemat kvality a kvantity.

## **6.6 Profesionalizace a deprofesionalizace**

Profesionalizace se vyznačuje charakteristickými procesy: kontrola, typizace a standardizace práce v okruhu kompetence profesionálního týmu. K profesionalizaci patří stanovení osob, které mohou vykonávat sociální práci. Jsme zde svědky lobby vysokých škol o patent na výchovu sociálních pracovníků. Z druhé strany je zde zákon č.10/2006Sb o sociálních službách, který v českém prostředí definuje požadavky na vzdělání. Tyto požadavky přináší pluralitu, která odporuje tomuto lobby, ale utváří sociální práci multioborovou a tím svým způsobem krásnou a košatou.

Řezníček hovoří o tzv. alternativní sociální práci, která prosazuje deprofesionalizaci – otevření přístupu laikům do sociální práce – služby poskytované známými nebo rodinou prý vedou k výraznějším výsledkům. Tímto směrem postupně směřuje ve svých cílech i MPSV, kdy podpora samostatnosti a pomoci široké rodiny a blízkého sociálního prostředí (tedy mimo sociální služby) je pro jedince přínosné v rámci kvality jeho života a zapojení do sociálního dění.

## **6.7 Normativnost a nenormativnost**

Sociální práce se ustanovila jako profese pomáhající lidem stojícím na hraně nebo mimo společnost, aby se přizpůsobili této společnosti, tím se přihlásila k normativnímu principu. Dnešní sociální práce se v mnoha parametrech odlišila od této podoby, ale zachovala si svou normativní funkci, která byla odvozena od náboženství a jeho středověkého pojetí. Přibližně od 60. let 20. století nastoupila kritika tohoto pojetí. Vyšla z řad marxisticky orientovaných myslitelů a zpochybnila dosavadní pojetí sociální práce jako povinnosti.

K marxistům se připojují kritici sociálních a zdravotních zařízení odmítající hierarchický odstup mezi klientem a personálem. Jedná se o přístup, kdy sociální pracovníci mají tendenci vnucovat klientovi společností uznávané standardy bez ohledu na jeho možnosti a specifické potřeby. Cílem je tedy neklást žádné normativní a hodnotové podmínky při spolupráci sociálního pracovníka a klienta, tento vztah má mít podobu partnerství.

Slabinou těchto přístupů je zneužívání pomoci. Ochranu státu před zneužitím se snaží řešit samospráva v rámci svých sociálních systémů. V praxi se setkáváme s úředně nastavovanými pravidly a hranicemi pomoci a kontroly.



## **6.8 Polyvalence a specializace**

Toto dilema je spjato s organizací sociálních služeb:

- Polyvalence: sociální pracovník poskytuje služby různého charakteru v rámci své územní kompetence (řeší mladistvé i dospělé, invalidy i seniory, pracuje s rodinou atd.) a to v celém obvodu, který má přidělený
- Specializace: sociální pracovník se v rámci svého působení zabývá pouze jedním speciálním problémem

## **6.9 Materiální vs. nemateriální pomoc.**

Materiální pomoc:

- finanční podpora
- sociálně právní pomoc
- pomoc při zpracování a vyplnění formulářů
- zastupování při jednáních i dalších subjektů, či přimluva za klienta

Nemateriální pomoc:

- psychosociální pomoc
- emocionální provázení
- podpora sociálního fungování

## **6.10 Neutralita vs. favoritismus**

V principu se jedná o rozlišování mezi klienty. K tomuto nerovnému zacházení dochází v situacích, kdy se po sociálních pracovních očekávají výrazné výkony, případně kdy sociální pracovník nemá zpracovány své osobní konflikty či předsudky (negativní zkušenosti) s určitou skupinou klientů.

Rozlišování mezi klienty může mít svá výrazná pozitiva pro práci sociálního pracovníka. Jedná se především o práci s motivovaným klientem ke změně, tato práce přinese rychlejší efektivnější výsledky sociální práce.

Rozlišování může přinést efektivnější využití zdrojů. K těmto tendencím nabádá „manažerismus“ (Fook 2002), který je postaven na ekonomických faktorech.

Rozlišování klientů pomáhá nést pracovní zátěž sociálních pracovníků, snížení pracovního napětí a podobně.



## DEFINICE

Sociální práce vychází ze společenské solidarity a z ze snahy o rozvoj a naplňování lidského potenciálu (viz. terapeutická paradigmata). Cílem práce sociálních pracovníků je pomáhat jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.

---



## KONTROLNÍ OTÁZKA

1. Blíže specifikujte vlastní chápání rozdílů mezi pojmy klient a uživatel.
  2. Který z předložených dilemat, je dle vašeho názoru nejrizikovější v českých podmínkách, své tvrzení zdůvodněte.
- 



## K ZAPAMATOVÁNÍ

Zvýraznění důležitých souvislostí. Prostor pro nejdůležitější pojmy a termíny z kapitoly.

---



## DALŠÍ ZDROJE

Odkaz na další zdroje. Prosím zvažte dostupnost zdrojů vzhledem k časoprostorovým omezením „kombinovaného“ či distančního studenta.

Lze použít v jednotlivých kapitolách na konci k výčtu nepovinné nebo rozšiřující literatury.

---

## PŘÍPADOVÁ STUDIE



1. Prostudujte tuto literaturu: <http://spolunazemi.cz/ondra-netik-hladova-nenazrana-bestie-jmenem-standard/>.
2. Zpracujte krátce a přehledně téma: V. E. Frankl – nedělní neuróza
3. Popište principy, které mohou souviset s následujícími situacemi:
  - *Vedení vs. doprovázení*
  - *Osamostatnění vs. spolu-závislost*
  - *Individuální přístup vs. standardizovaný přístup*
  - *Zachraňovat vs. ctít rozhodnutí klienta*
  - *Klienty hledávat vs. pasivní čekání*

## PRO ZÁJEMCE



Motivující prvek – lze využít pro zadání úkolů v LMS.

Přináší učivo a úkoly rozšiřující úroveň základního kurzu. Pasáže i úkoly jsou dobrovolné.

## SHRNUTÍ KAPITOLY



Kapitola je věnovaná problematice sociální práce, vzájemné pomoci a její návaznosti na stát. zároveň je zde poukázána vzájemné ovlivňování státem, sociálními pracovníky i uživateli. Sociální práce je však i vědní disciplína, která by měla být schopna ne jen zajišťovat pomoc, ale vytvářet podmínky, který utváří takovou společnost, která je schopna analyzovat změny, přiměřeně na ně reagovat a posilovat funkční části společnosti.

## 7 TEORIE SOCIÁLNÍ PRÁCE



### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V této kapitole se student seznámí se sociální prací jako vědní disciplínou, jejími možnostmi a jejím vlivem na společnost. Sociální práce jako taková je obousměrná:

- Utváření přes zákony a vyhlášky dané státem a preferencemi ministerstva
- Utváření přes aktivní účast ve svém uskutečňování a podnětná pro výklad a praxi zákonů, paradigmat ministerstva, sociální politiky a případné ovlivňování zákonů změn.
- Sociální práce jako vědní disciplína



### CÍLE KAPITOLY

Cílem kapitoly je seznámit studenta s těmito principy:

- Sociální práce jako nástroj rozvoje potenciálu klienta
- Sociální práce jako nástroj welfare state

Sociální práce jako teoretická i praktická vědní disciplína



### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Sociální práce, lidská práva, rodina,

Na počátku je potřeba ujasnění si jednotlivých fází sociální práce, které jsou shodné pro všechny metody sociální práce:

- a) Sběr informací – první rozhovor s klientem, vyšetření v rodině, spolupráce s rodinou nebo nejbližším sociálním prostředím klienta, hledání dalších zdrojů
- b) Třídění získaných informací, vytvoření závěrů. Třídění informací je již více poplatné konkrétní metodě, kterou používáme.
- c) Sociální diagnóza, výhled a vytvoření možností řešení.
- d) Provedení potřebných zásahů.

Každá z předložených teorií má své filozofické a myšlenkové principy, které ovlivňují pohled na člověka a jeho sociální situaci. Rovněž tyto předkládané školy nabízejí systém možností řešení situace člověka v tíživé situaci.

## 7.1 Psychodynamické metody sociální práce

Vychází z psychoanalýzy (Freud, Jung) a věnují pozornost nevědomým procesům v člověku, které jsou způsobeny především v rodině v dětství a v raných fázích vývoje. Mezi psychodynamické směry rovněž řadíme i individuální psychologii Adlera.

Psychoanalýza je založena na třech základních předpokladech:

1. Psychický determinismus znamená, že lidské jednání je ovlivňováno v zásadní míře intrapsychickými procesy.
2. Fyziologický determinismus – rozhodující síly v životě člověka jsou síly fyziologické, celý život je hledáním a udržením rovnováhy mezi nimi.
3. Existence nevědomí upozorňuje, že některé mentální procesy probíhají mimo naše vědomí.

Teorie lidského vývoje podle těchto předpokladů, včetně strukturálního modelu osobnosti – Id, Ego, Super ego – vytváří prostor pro obranné mechanismy.

### **Obranné mechanismy:**

Stresové situace motivují člověka k tomu, aby udělal něco pro zmírnění nebo odstranění negativních prožitků, které pociťuje.

#### Základní obranné mechanismy:

- **Vytěsnění** – základní a nejdůležitější obranný mechanismus. Ohrožující nebo bolestné prožitky či vzpomínky jsou vyloučeny z vědomí. Jedná se o situace, které vyvolávají pocity studu, viny a podobně.
- **Potlačení** – jedná se o proces úmyslného sebeovládání, kdy se potlačí potřeby nebo vzpomínky za účelem splnění nějakého úkolu.

- **Reaktivní výtvor** – snaha utajit nějakou pohnutku před sebou samým tím, že vyjádřím opačný motiv. Matka s výčitkami, že nechtěla své dítě, jej může v dětství rozmazlovat a přehnaně opečovávat. Tito jedinci mívají často problém s kontrolou své impulzivity.
- **Racionalizace** – slouží ke zdůvodňování svého jednání a ke zmírnění zklamání. Jedinec se snaží své jednání postavit do příznivějšího světla.
- **Projekce** – jedná se o nevědomý mechanismus, který člověka chrání před poznáním vlastních negativních stránek osobnosti tím, že je připisuje druhým lidem.
- **Popření** – popírání nepříjemné vnější reality. V těžké krizi tento mechanismus poskytuje čas pro postupné vyrovnávání se s těžkou situací.
- **Přesunutí** – částečně uspokojuje nenaplněnou potřebu.

### Základní cíle psychoanalýzy

- Nevědomé učinit vědomým
- Uzavřít dosud neuzavřená vývojová stádia
- Posílení schopnosti vyrovnat se požadavky společnosti

### Metody sociální práce vycházející z psychoanalýzy

**Psychosociální přístup** – soustředění se na sociální okolnosti klientových potíží. Tento přístup je opřen na pohledu a konceptech vysvětlujících jednotlivce, situace a interakce mezi nimi. Pohledu na situace a okolnosti, které jej do životně nepříznivé situace dostaly. Pracovník pracuje i s analýzou faktorů, které mohou ovlivňovat klientovu participaci na pomáhajícím vztahu. Základem je pochopení a poznání klientovy motivace.

**Funkční přístup** – důraz na jedince a jeho intrapsychické faktory. Tento přístup obsahuje behaviorální prvky práce a je koncipován spíše jako direktivní. Rozděluje klienty do skupin:

- a) Klient sociálně slabý, ten, který má nedostatek příležitostí k mediálnímu zabezpečení života.
- b) Klient sociálně vykořeněný, která má nedostatky i v psychické rovině.
- c) Klient utlačený, nedokáže vzdorovat náročným situacím (tlaku), např. nezaměstnanost, úmrtí v rodině a podobně.
- d) Klient neukázněný snažící se uniknout, reaguje v rozporu s požadavky společnosti – narkomané, alkoholici atp.

#### 4.2 Humanistické a existencionální teorie

Středobodem obou přístupů je člověk jako autonomní bytost. Tyto teorie jsou zaměřené především na vnitřní svět člověka než na aktivity mimo něj. (Navrátil, 2001)

Humanistická teorie vznikla v 60. letech jako alternativa k psychoanalytickému a behaviorálnímu přístupu. Překonává jejich jednostrannost v chápání člověka jako produktu neovladatelných sil a využívá pozitivního přínosu obou. Filozoficky vychází z existencionální filozofie Martina Heideggera. Je to tzv. „třetí síla Vídeňská škola“. Je reakcí na krizi behaviorismu, který omezením svého předmětu jen na chování vyloučil z psychologie řadu témat, která tvoří psychologii psychologů a stávají se v dnešní době znovu velmi naléhavými. Humanistická teorie má snahu pochopit vnitřní zážitky člověka. Vůdčí osobností byl Viktor Emmanuel Frankl a Abraham Maslow.

Východiska humanistických přístupů:

- člověk je jedinečná a svobodná bytost s tendencí k osobnímu růstu,
- člověka vnímají v rámci celostního přístupu (tři oblasti),
- důraz je kladen na přítomnost,
- základní otázky člověka se týkají hodnot, vlastní odpovědnosti, smysluplnosti života – vůle ke smyslu.

Mezi další osobnosti těchto směrů patří C. R. Rogers, E. Berne a další.

## 7.2 Transakční analýza

Transakční analýza se opírá o dílo Erica Berneho a její počátky jsou spojovány s psychoanalytickým pojetím osobnosti. Používá některé prvky její terminologie, přesto je považována za jednu z forem humanisticky orientované terapie. Zakládá se na předpokladu, že lidé jsou odpovědné autonomní jednotky, které mají potenciál řídit vlastní životy a řešit své problémy. Do běžné sociální práce se jí nepodařilo ve velkém měřítku integrovat. Zůstává především terapeutickým systémem, se kterým pracují jen školení a trénovaní specialisté. (Navrátil, 2001)

Transakční analýza, se zajímá o to, jak jednotlivé úrovně osobnosti daného člověka vstupují do interakce s úrovněmi osobnosti jiného člověka. Transakce jsou interakce, které se odehrávají mezi úrovněmi dvou či více osobností. Tyto interakce mohou být komplementární, nebo nekomplementární, zjevné, nebo skryté.

Poradce se v průběhu analýzy her zabývá tím, jak účastníci her naplňují své potřeby a z jaké životní pozice vycházejí.

Životní pozice jsou:

- Já jsem OK – Ty jsi OK
- Já jsem OK – Ty nejsi OK
- Já nejsem OK – Ty jsi OK
- Já nejsem OK – Ty nejsi OK

Další analýza vychází z toho, že naše osobnost disponuje třemi úrovněmi nazírání na svět – a to rodičovskou, dětskou a dospělou. Ty jsou v rámci žití daných rolí spojeny s typickými charakteristikami chování.

- Rodičovská úroveň – postoje vyjadřující příkazování a zakazování, jedná se o rodičovské postoje vůči dítěti.
- Dětská úroveň – pocity a postoje, které člověk zažívá v dětství (nekontrolovatelnost, sebestřednost, těkavost, také kreativita a spontánnost).
- Dospělá úroveň – řídí racionálně vztah mezi zmíněnými úrovněmi osobnosti a vnějším světem.

V rámci sociální práce vycházíme např. v některých případech ze situace, že klient upadá do „řízené bezmoci“, zůstává osobnostně na dětské úrovni, případně někdo výrazný v jeho okolí má rodičovské tendence. Úkolem sociálního pracovníka není provádět jasnou terapeutickou intervenci, ale pomoci klientovi hledat pomoc jinde. V některých případech máme, jako sociální pracovníci, tendenci zjednodušovat situace a hledat příčinu klientových potíží v jeho přístupu k životu.

Analýza scénáře se zabývá tím, jak transakce proběhlé v minulosti vedly k přítomné životní pozici a k interakčním hrám. Specifické scénáře se vytvářejí zejména systematickým (většinou nevědomým) úsilím rodičů v dětství.

### 7.3 Přístup orientovaný na klienta

Carl R. Rogers je další významný humanistický autor, který ovlivnil sociální práci. Jeho vliv je ovšem nepřímý a působí zejména tam, kde se součástí sociální práce stala poradenská činnost.

#### Podmínky pro úspěšnou práci s klientem:

Kongruence a opravdovost znamená, že pomáhající pracovník má jednat v souladu se svým prožíváním. Ve vztahu ke klientovi vystupuje jako skutečná osoba, nejde o



použití určité techniky, ale o sdílení vztahu. Bezpodmínečná zpětná vazba vyjadřuje úsilí pomáhajícího pracovníka o přijímání klientovy osobnosti bez hodnocení jeho postojů a chování. Empatie je snahou prožívat a chápat klientovu situaci jeho očima. Nedirektivní a nehodnotící jednání, aktivní naslouchání, autentické přátelství – Rogersovo pojetí pomáhajícího vztahu a jeho dimenze dnes patří k základním poznatkům, které se v sociální práci široce uplatňují. Protože Rogers předpokládá klientovu jedinečnost, odmítá diagnózu a klasifikaci podmínek.

### **Základní teze tohoto přístupu:**

- Osobnost člověka je chápána jako proces, je neustále ve vývoji a nikdy není zcela hotova.
- Člověk má právo na vlastní důstojnost a rozvoj, jeho podstata je přirozeně dobrá, lidskou osobnost je třeba respektovat.
- Člověk je schopen si uvědomovat své vlastní hodnoty a řídit se jimi. Být odpovědný k sobě i druhým.
- Člověk je schopen uspořádat a hodnotit své vlastní pocity, myšlenky a chování.
- Člověk je schopen se sám rozvíjet a utvářet své pozitivní vlastnosti.
- Člověk je schopen konstruktivní změny a osobnostního vývoje k plnému uspokojivému vlastnímu životu. (Navrátil, 2001)

*Vedle těchto vlastností přisuzoval Rogers lidskému bytí také:*

- Svobodu, tedy zážitek svobody má podle něj významný terapeutický efekt, zážitek a získání svobody je lákadlem všech nových duchovních směrů.
- Účelnost a racionalitu, organismus směřuje lidské chování k určitým cílům, kterých často kvůli našim vědomým zásahům či společenským konvencím nedosáhne.
- Sebeaktualizaci – podstatou této tendence je snaha uchovat a rozvíjet vlastní existenci. Uskutečňuje se naplňováním různých aktuálních potřeb a je podstatou lidské motivace.
- „JÁ“ a „organismus“ – organismus chápe jako psychofyzický podklad veškerého prožívání, jako prostor, který obsahuje subjektivní realitu a sebeaktualizační tendence osoby, JÁ vůči prožitkům a subjektivní realitě zaujímá postoj. JÁ ke skutečnosti prožívaného přistupuje s hodnocením. Jaký postoj k ní zaujme, je důležité pro duševní zdraví člověka. JÁ může prožitky v zásadě odmítnout nebo akceptovat.

Odmítání určitých prožitků se může dít nevědomě. Čím více je JÁ schopno všechny prožitky přijmout za své, tím lépe. Kongruence je soulad mezi realitou prožívání a postojem vůči ní. Jedině kongruentní osobnost je schopna vnímat své skutečné JÁ. Inkongruence je stav rozporu mezi subjektivním prožíváním a postojem JÁ vůči němu. Sebepojetí je ve velké míře ovlivněno rodičovskou výchovou. Pro utvoření pozitivního sebepojetí dítěte je nezbytná bezpodmínečná akceptace (Matějček 1997).

Základní principy sociální práce dle Rogerse vychází z předpokladu, že i malý úspěch rozvíjí sebedůvěru a sebeúctu klienta. V rámci samotné sociální práce je aktivní jednotkou klient a sociální pracovník mu poskytuje pouze podporu. Což tkví na domněnce, že lidé se více nasazují pro úkoly, které si sami zvolili, a také že nejlepší rozhodnutí o sobě může udělat jen člověk sám.

*Další principy sociální práce (Navrátil, 2001):*

- orientace na jednotlivce,
- důraz na hodnotu jednotlivce,
- účelnost a racionalita,
- svoboda,
- vnitřní aktivita klienta.

#### 7.5 Existencialismus v sociální práci

Existencialismus není považován za filosofický systém, ale za filosofické hnutí. Soustřeďuje se na existenci, ta je pro člověka jedinou realitou. Člověk existenci nevlastní, protože je svou vlastní existencí. Ačkoli existencialismus toleruje rozmanitost názorů, lze najít shodná východiska mezi jednotlivými existencionalními směry. Hlavní osobností, která se zabývala problematikou existencionalismu v sociální práci, byl Thompson, který provedl obsáhlé shrnutí existenciálního pojetí sociální práce. Svoji analýzu soustřeďuje na existenciální ontologii a rozebírá způsob, jakým existencialismus chápe člověka a jeho bytí.

Východiskem existencionalismu je pojetí, které zformuloval Martin Heidegger. Jeho pojem *Da-sein* je pojem pro bytí tady a teď. Bytí má svou obavu – *Sorge* – především o to, abychom byli sami sebou. Tato obava se neustále připomíná hlasem svědomí. Svědomí podle Heideggera není o tom, co je dobré a zlé, ale je to touha naplnění. Když se tento hlas svědomí v člověku ozývá, pro Heideggera a další existencionalisty dochází ke krizi situací.

Na dílo Heideggera navazuje Viktor Emanuel Frankl ve své logoterapii (logos – smysl).

Frankl formuloval východiska své existenciální analýzy a metodiky práce s klientem v koncentračním táboře. V současném světě lékaři, terapeuti i sociální pracovníci jsou v narůstající míře konfrontováni u svých klientů s pocitem bezsmyslnosti. Tento pocit označil jako existenciální vakuum.

Existenciální frustrace je trvající neschopnost nalézt odpovědi na otázky životního smyslu, která může vést ke vzniku noogenní neurózy nebo může vyvolávat jiné problémy, které vznikají jako důsledek neadekvátní snahy překonat existenciální vakuum – patologickým chováním (drogy, promiskuita, suicidium, agresivita, členství v sektách či fundamentalismus). Noogenní neuróza pramení v konfliktech mezi jednotlivými hodnotami a v morálních konfliktech (duchovních problémech) (Frankl, 1996).

Existenciální frustrace je podle Frankla příčinou či spíše podkladem řady „nemocí doby“. Patří k nim fatalistický postoj k životu, provizorní postoj k životu, kolektivistické myšlení a fanatismus.

Fatalistický přístup k životu znamená neomezené přesvědčení, že se vše děje takovým způsobem, který je neovlivnitelný. Provizorní postoj k životu postrádá jakoukoli snahu svůj život aktivně utvářet. Kolektivistické myšlení znamená, že se člověk vyhýbá osobní zodpovědnosti za svůj život a rozhodnutí, stává se součástí masy lidí. Dochází k potlačení individuální svobody a odpovědnosti.

#### 7.6 Existenciální analýza

Cílem existenciální analýzy je zjistit, co je podstatou existence. Mezi základní pojmy patří: svoboda – smysl života – hodnoty – čas – dimenzionální ontologie (Navrátil, 2006)

#### **Otázka svobody člověka**

Existenciální analýza jako výklad člověka a jeho existence je pokusem odpovědět na otázku po smyslu tohoto bytí. Svoboda a odpovědnost znamená být člověkem, být si vědom své odpovědnosti. Existenciální analýza si tedy klade za cíl odpovědnost člověka za své vlastní bytí, a je-li to možné, chce ho k ní také vést. Svoboda má dvojí aspekt. Existuje „svoboda od“ a „svoboda k“. „Svoboda od“ je vlastně emancipací a „svoboda k“ je odpovědností.

#### **Svoboda a osud**

Osud je všechno to, co člověk ve svém životě nemůže ovlivnit. Mohou to být jeho dispozice biologické, psychologické nebo třeba sociální poměry, ve kterých žije. Frankl chápe svobodu a osud jako dvě spojitě veličiny. Svoboda je podle něj dokonce bez osudu

nemožná. Svoboda může být totiž svobodou vždy pouze vůči nějakému osudu. Osud (tak jako smrt) patří k životu, protože osud dává životu smysl a jedinečnost. Frankl myšlenkově vychází z Heideggera, smrt je základním fenoménem nutným k tomu, aby Da-sein bylo samo sebou.

### **Otázka po smyslu života**

„Otázka po smyslu života“ je podle Frankla specificky lidskou (na rozdíl od Freuda, který otázku po smyslu považoval za známku neurózy). Tyto otázky jsou spíše odrazem lidského bytí jako takového. Jedině člověk (na rozdíl od zvířat) totiž může svou existenci prožívat jako problematickou. Každý člověk má svůj vlastní smysl života, neexistuje jeden pro všechny lidi. Otázky po smyslu života se ovšem otevírají např. v době dospívání, ale mohou se objevit v souvislosti s nějakou osudovou tragédií nebo zážitkem – hraniční situací. Nemáme smysl života, to život nám dává otázky a my odpovídáme. Člověk může přežít, pouze pokud žije pro něco (popis zkušenosti přežití v koncentračním táboře).

Dosahování štěstí (slasti) jako smyslu života – zde se Frankl rozchází s psychoanalýzou. Slast sama není vůdčí motivační silou, nýbrž je důsledkem naplnění smyslu. Vychází z filozofie Heideggera, kde naše bytí – Da-sein – je vnitřně puženo k tomu opravdu být.

### **Hodnoty**

Podle Frankla může mít každá situace v životě člověka jiný smysl, a tedy i hodnotu. Noodynamika je napětí mezi hodnotami a jejich naplňováním.

#### *Základní druhy hodnot:*

- a) Hodnoty tvůrčí – něco, co člověk vytvoří, tj. práce, díla, čin (umění, věda, pečování, ale i zvládnutí svého života); důležité je, aby ten, kdo vytváří tuto hodnotu, se angažoval.
- b) Hodnoty zážitkové – něco, co je samo o sobě krásné, a to nás obohacuje (četba, poslech hudby, setkání s druhým člověkem), přináší zážitek a obohacuje, angažovanost není až tak potřebná.
- c) Hodnoty postojové – vyjadřují to, jak člověk dovede zacházet s utrpením, a to, jak se k tomu postaví (Frankl, 1996).

## **Logoterapie**

Logoterapie je přístupem zaměřeným na duchovní stránku lidské existence. Ta se projevuje především svobodou v osobních volbách, odpovědností za ně a prožíváním jejich smysluplnosti vzhledem k rozpoznávaným životním hodnotám.

Logoterapie je cestou, která vede trpícího člověka k nalezení smyslu, který je ukryt v jeho situaci a v něm samém. Zabývá se otázkou smyslu (smysluplnosti). Dívá se ven mimo člověka, co je venku za možnosti, co mu daná situace nabízí (hledání, nacházení smyslu). Jelikož nedochází k naplnění smyslu, dochází k existencionální frustraci, která vzniká, když člověk pochybuje o smyslu své existence. Jestliže se mu smysl bytí stal sporným, dosavadní smysl ztratil své odůvodnění a člověk neví, jak dál, nebo když člověk vůbec pochybuje o smyslu života, může situace přerůst až v patologii, tedy k neuróze, depresi, sebevraždě. Je výsledkem konzumního způsobu života.

Logoterapeut se vždy zabývá otázkami významu konkrétní situace nebo události. Logoterapeut však není tím, který smysl událostí poznává a předává klientovi. Život se ptá, člověk odpovídá, dává situacím smysl. Logoterapeut mu takové nahlédnutí umožňuje a usnadňuje. Zvláštní a pomáhající charisma logoterapeuta spočívá v jeho východisku, že každá situace v životě každého člověka má nějaký smysl. To je pozice, kterou logoterapeut nemůže nikdy opustit. Cílem této terapie je hledání cesty z této situace, cesta se hledá prostřednictvím hodnot – jejich uskutečňováním. (Navrátil, 2001)

## **Metody a techniky logoterapie**

Metody logoterapie je možné rozdělit na obecnou logoterapii a specifické logoterapeutické techniky (např. paradoxní intence a dereflexe). Technikou obecné logoterapie je rozhovor. Jeho cílem je pomoci klientovi objasnit, co je osud, co je svoboda, co je odpovědnost, a probuzení motivace klienta přijmout svobodu a převzít zodpovědnost za sebe. (Lukasová 1998)

### **Paradoxní intence**

Technika vychází z předpokladu, že člověku nejde o moc nebo slast, ale o uskutečnění smyslu. Podstatou lidské existence je schopnost sebetranscendence, která ale vyžaduje schopnost sebedistance. Principem paradoxní intence je, že se člověk od symptomu distancuje tím, že se mu vysměje – vítá jej, očekává. Humor umožňuje nový náhled, napětí je uvolněno originálním způsobem, následuje osvobozující smích v napjaté situaci. Po tomto uvolnění je možno použít vtipnou myšlenku v těžké situaci, po čemž následuje překonání problému se smíchem v uvolnění. Pro terapeutický efekt je důležité, aby si terapeut s klientem společně přežili zacházení s paradoxní intencí.

### **Dereflexe**

Tato technika pracuje na principu „za štěstím nelze jít, štěstí přichází samo jako přidaná hodnota“. Čím více se člověk zaměřuje na cíl, tím více mu cíl uniká. Přehnané usilování plus nadměrné sebezpozorování rovná se nadměrné vnitřní rozebírání problému, což vede k duševní bloádě. Člověk se zablokuje tím, že se snaží přimět k tomu, aby v něm probíhaly takové děje, které se v něm od přírody nejlépe a vlastně bezporuchově odehrávají jen tehdy, když probíhají spontánně, samy od sebe. Frankl hovoří o sexuální-erotickém vzorci, protože tento chybný postoj je nejzřetelněji patrný právě u sexuálních poruch (lze ale vztáhnout i na jiné typy neuróz). (Navrátil, 2001)

### **Přínos pro sociální práci**

Logoterapie přináší zpět pohled na člověka a jeho lidství, které je usazeno mimo konzumní společnost a konzumní způsob života. Její pohled na lidské utrpení a důstojnost lidského života je v přímém protipólu mediálních zpráv, které jsou zaměřeny na finanční náročnost sociální péče a slouží spíše k zdůvodnění finančních úspor v sociální oblasti a znevažují sociální práci jako takovou.

Techniky dereflexe a paradoxní intence slouží jako zajímavý nástroj při práci s lidmi, jejichž sociální situace již někdy přináší neurotické komplikace a paralyzuje jejich motivaci ke změně.

## **7.4 Kritická sociální práce**

Kritická sociální práce klade důraz na kritickou analýzu, která umožňuje jiné pohledy na stávající praxi, umožňuje přeformulování, hledání alternativ, uznání síly klientů a identifikaci nedostatků. Jednotícím prvkem kritických teorií je liberální humanita – základní vrstvy společnosti – zaměření na jedince, komunitu, více než na změny v systému ekonomie, politiky.

Kritická neznámá, že se kritizuje, ale zpochybňuje a snaží se najít jiná řešení. Pro každou kritickou analýzu musíme mít na paměti jinou teorii, která mi umožňuje tyto procesy. Úkolem kritické sociální práce je vidět možnosti budoucnosti. Kritická sociální práce slučuje neslučitelné teoretické zdroje.

Podle Fook (2002) je důležitá dekonstrukce celé situace nebo procesu. Dekonstrukce musí probíhat na úrovni mikro, mezo i makro systému. Závěrečným bodem je rekonstrukce, která vychází z principu, že nemohu posilovat jednu skupinu na úkor té druhé. Posilování má být vždy na všech úrovních. Kritická sociální práce vnímá sociální stát jako nástroj k ovládnutí mas.

### **Význam kritické sociální práce**

Poskytuje teoretické základy pro formulování složitostí, které znají sociální pracovníci z praxe, a to v situacích, kdy chtějí dosáhnout změny.

### **Proces kritické práce podle J. Fook**

*Kritický proces dekonstrukce:*

- Kritická dekonstrukce (analýza a identifikace sil v konstrukci – být připraven vnímat různé perspektivy, interpretace)
- Odpor – dotazování na dominantní jevy (osobní přesvědčení vypravěče, sledovat síly, kdo jsou účastníci, jaké jsou moje zájmy, pozadí setkání – kde, jaký čas, různé varianty procesu)
- Výzvy – označení dominantní i chybějící výzvy
- Kritická rekonstrukce – příležitosti existující konstrukce a nalézání nových cest a praktických vztahů

*Kritický popis situace a příběhu:*

- Jaké je hlavní téma – témata? (Stručný popis sociálního, organizačního a personálního kontextu – v základu příběhu, jak jsou vidět a jsou relevantní)
- Kdo jsou hlavní účastníci? – jednotlivec, skupina, komunita
- Z jaké pohledu prezentují, co chybí?
- Rozdílnost pohledu jednotlivých účastníků.
- Jaké mají znalosti a zkušenosti? (teorie, systémy, paradigmaty, kultura, pohlaví, mocenské hry)
- Jaký používají jazyk, rozumění pojmům?
- Mezery, předsudky v popisu, co se očekává, že získají.
- Odpor je postoj a ochota, vidět i přehlížené, systémové mezery, předpoklady, které nemusí odpovídat realitě.
- Pojmenovat neměnné situace.

*Výzvy:*

- Jak může jinak pojmenovat výzvy, aby byly zajímavější?
- Jaký nový způsob myšlení můžeme použít nebo vytvořit? Pro koho?

- Jaký nový tip klimatu, kultury, systému, struktury zmocnění (posílení) pro účastníky?

*Rekonstrukce:*

- Pojmenování skrytých a nových částí, nám umožňuje novou konstrukci.
- Využit nových pojmenování, frází.
- Tvorba nových kategorií.
- Nové praktické modely.
- Vytváření nové struktury nebo procesů, kultury nebo klimatu diskurzu rozvoje a akceptace

*Posouzení a konstrukce příběhu v spolupráci s uživateli služby:*

- Není nutné najít jednu příčinu.
- Proces budování profesionálního příběhu je opakující se a integrující proces.
- Pracovník je aktivní a reflexující prvek ve tvorbě příběhu.
- Popisy a kategorie se musí měnit tak, aby vystihovaly problém uživatelů.
- Hodnocení narativního příběhu, který pracuje ve prospěch uživatelů.
- Tvorba více otevřených závěrů pro uživatele služby v poznání výzev a kontextů.
- Prohlubování znalostí o komunitách uživatelů služby.
- Etnografické metody.

*Reflexivní metoda:*

- Pracovník – pozorující vědec – nikdy není ve stejné situaci jako člověk nacházející se a žijící v komunitě.
- Můžeme však nastavit toto poznání, omezenost našeho vnímání. Ideální je participace na jejich životě, která následně snižuje předsudky o celé situaci a případně i komunitě.
- Být reflexivní = vědomí svých vlastních omezení.
- Účastníci příběhu nejsou jediným zdrojem poznání.

*Posun v příběhu klienta:*



- Z příčiny na efekt
- Z viny na odpovědnost
- Z viny na péči
- Z pasivního na aktivní
- Ze selhání na úspěch
- Z negativního na pozitivní
- Ze slabosti na sílu

*Kontext a kulturní kompetence:*

- Reflexe našich dovedností práce v kontextu.
- Dovednost zvládat diskurz interpersonální a interpsychický vyplývající z pomáhání, utvářet práci mezi lidmi v kontextu.
- Rozumět kulturnímu klimatu organizace.
- Čistit kulturní klima kontextu a efektivně pracovat s tímto klimatem i v něm.

*Kritická práce v nejistotě:*

- Nové situace jsou nepředvídatelné a nejisté.
- Kritická reflexe – umožňuje relevantním způsobem předělávat mocenské vztahy.
- Transcendentní vize a realistický pohled na sebe – i malé kroky mají rozsáhlý význam, „nepovedené“ nemusí být prohra, jen jiná část cesty – v kontextu.
- Práce v kontextovém poli – přeformulovat naši praxi, pracovat s prostředím (než pracovat navzdory prostředí), vidět sebe jako součást kontextu.

*Kritická reflexe – může být vnímána jako hrozba pro organizaci – diskurz kolem funkce organizace:*

- Zvýšená odpovědnost a tvořivost.
- Schopnost přeformulovat debaty a pracovat i s manažery.
- Zvýšená otevřenost různých perspektiv.
- Lepší morálka zaměstnanců.
- Zvýšení závazku klientů

Otázky na závěr kritické analýzy:

- Co se rozumí pojmem sociální spravedlnost?
- Co je sociální spravedlnost v této situaci?
- Co znamená, že jsme součástí jedné sociální struktury?
- Co znamená předefinování „nerovnosti“ na „jinakost“?
- Sociální pracovník svou prací definuje onu „jinakost“, polévka pro bezdomovce (jinakost – bezdomovec – sociální skupina, polévka – forma pomoci? Jak je to z jeho perspektivy?)
- Příklad rasismu ve třídě: možnost konfrontačních skupin a možnost reflexivních skupin – jako výzva.
- Reflexivní klima mění struktury, názory, předsudky. Konfrontační klima je posiluje.

## 7.5 Komunikační modely

### Sociálně psychologické a komunikační modely

- Jsou postaveny na výsledcích zkoumání lidské komunikace.
- Na sociální práci má zásadní vliv teorie rolí, etiketizační teorie a celá oblast psychologického výzkumu lidských interakcí.
- Role označují „očekávané jednání“. (Od žáků se očekává příprava na výuku, od sociálního pracovníka pomoc podle představ klienta.)
- „Komplementarita“ existuje, když role, chování a očekávání nositelů rolí odpovídají očekávání ostatních lidí.
- „Konflikt“ nastává, jestliže mezi nimi není soulad.
- „Konflikt mezi rolemi“ (inter-role konflikt) nastává, když jedinec vykonává více rolí, které jsou nekompatibilní.

Ke komunikačním modelům patří teorie komunikace v sociální práci (Satirová, Watzlawick) a strategická terapie. Systém můžeme popsat na několika hrách, které hrají jedinci a mohou se odehrávat i ve vztahu sociální pracovník – klient.

### Strategická terapie

K hlavním představitelům strategické koncepce patří Jay Haley a Paul Watzlawick.

Ústřední otázka strategické terapie je: Jaká strategie řešení problému nabízí rodině a všem jejím členům nové možnosti pro řešení jejich situace?

### **Varianty her bez konce**

#### *Řešení jako opak*

Snažíme se vyřešit problematické chování tím, že jednáme protikladně. Výsledek je krátkodobý, problém se vrací, často ve zvýšené intenzitě.

- Alkoholik provede jednorázové rozhodnutí, že přestane pít. Pokud svůj slib nedodrží a něco vypije, dostaví se pocit viny, který samozřejmě opět zapije. Viz pijan z Malého prince.
- Rodiče chtějí, aby jejich pubertální dítě chodilo včas domů. Přejde pozdě a rodiče uloží jako trest domácí vězení. Čím více mu rodiče berou svobodu, tím více narůstá jeho touha po ní.
- Domácí násilí: oběť přijde za sociálním pracovníkem. Sama situaci hodnotí dvojnásobně. Bytí je sice dost zlé, ale ona ho má ráda. Sociální pracovník jí navrhně, aby ho opustila. Čím více sociální pracovník naléhá, tím více je žena rozhodnuta zůstat s mužem.

#### *Popírání*

Popírání představuje snahu řešit problém jeho nevnímáním. Obrazným vyjádřením této strategie řešení problému je příslovečná „pštrosí politika – útek před problémem“. Důsledkem této strategie je obvykle narůstání problému.

- Osoba závislá na návykových látkách tvrdí sobě i jiným, že má situaci pod kontrolou.
- Popírání problému dítěte ve škole a svalování viny na učitele a spolužáky.

#### *Paradoxní situace*

Paradoxní situace jsou například ty, v nichž jeden z partnerů očekává, že druhý je povinován k němu přistupovat se spontánností (různého druhu).

- Žena si stěžuje, že jí muž zanedbává. Manžel vyjde manželce vstříc a začne dělat to, co po něm manželka vyžaduje. Žena je ovšem opět nespokojena, nyní proto, že to není ze spontánní náklonnosti, ale z donucení.

### *Utopický syndrom*

Utopický syndrom se používá jako označení problémové situace, která je obvykle poznamenána fatálním zklamáním člověka, který si vytvořil nedosažitelnou iluzi o sobě nebo druhých.

- Perfekcionisté žijící v iluzi, že jsou (někdo jiný je – nebo by měl být) bez chyb.
- Po letech manželství z něj vyprchá zamilovanost a žena říká, že si to tak nepředstavovala, tolik problémů, tolik hádek. Nevnímá kontext života a případné převzaté komunikační styly primární rodiny.
- Proč nejsou mé děti tak hodné jako děti sousedů? U sousedů je vždy tráva zelenější a jablka sladší.
- Přesvědčení ideologů, že určité věci musí být z principu určitým způsobem – krajní myšlenkové proudy (komunismus, fašismus, islamismus atd.).

Watzlawick uvádí pro porozumění abstraktní příklad, kde popisuje nekonečnou hru mezi dvěma lidmi. Základem je dohoda na pravidlech hry, která spočívá v tom, že ve vzájemné komunikaci zamění souhlas za nesouhlas. Jedná se o jednoduchou dohodu, jakých existuje bezpočet mezi lidmi, kteří mluví stejnou řečí. Tato dohoda má jedinou výjimku – je čistě soukromá. V danou chvíli ovšem není jasné, jak těžké bude pro účastníky vrátit se k původním komunikačním způsobům. Totiž v duchu hry znamená výzva „Přestaňme hrát!“ pravý opak, tedy „Hrajme dál!“ I kdyby jeden z hráčů vyzval „Hrajme dál!“ a druhý to pochopil jako „Přestaňme hrát!“, stál by druhý z hráčů přesto před – alespoň logicky vzato – nerozhodnutelným sdělením. Východiskem z této situace je podle Watzlawicka metakomunikace.

Metakomunikace je komunikace o komunikaci. Znamenalo by to, že tito dva lidé vystoupí z pravidel komunikace, která si stanovili, a budou hovořit o komunikaci. Je ovšem problém v tom, jak se dokáže, že už se nejedná o komunikaci v rámci hry, ale o metakomunikaci. Watzlawick nabízí 3 možnosti pro vyhnutí se tomuto dilematu:

1. Pokud by hráči předvíдали, že budou muset po zahájení hry hovořit o hře, mohli by se dohodnout, že hru budou hrát v rodném jazyce a metakomunikace bude probíhat v jiném jazyce. Pak je zcela jasné, kdy se jedná o metakomunikaci. Toto pravidlo

se dá uplatnit při hře dvou lidí, ale vzhledem k tomu, že neexistuje žádný přirozený metajazyk, bylo by to těžko obecně použitelné.

2. Hráči by si mohli před začátkem stanovit metaprávidlo, a to určitou dobu, po kterou budou hrát. Po uplynutí doby se vrátí k původním způsobům. Ani toto pravidlo není použitelné v reálné lidské komunikaci.
3. Třetí možnost lze použít všeobecně, a dokonce i po začátku hry. Hráči by do problému mohli zasvětit třetí osobu, s níž by komunikovali normálně, a tato osoba by mohla prohlásit hru za ukončenou.

Tento prostředník (mediátor) má terapeutický význam. Jeho úloha je ochrana před revolucí, jiným způsobem tento způsob komunikace nelze ukončit.

Podle Watzlawicka představuje tato varianta působení zvenčí, model psychoterapeutické intervence, vhodný k řešení nekonečných her. Prostředník je důležitý v tom, že může změnit pravidla celé hry. Tyto způsoby komunikace mohou zažívat i sociální pracovníci v kontaktu se svými klienty. Klienti zřídka chtějí něco změnit, spíše očekávají kouzlo.

#### 7.9 Kognitivně-behaviorální teorie

Jedná se o teorii, která se zabývá způsobem, jak klient zpracovává informace a jak se podle tohoto zpracování chová. Model KBT vzniká na teoretických základech I. P. Pavlova, Becka a podobně. Je založena na principu fungování mozku.

V systému KBT se osoba učí rozumět svým reakcím a učí se chápat své chování a jejich příčiny. Tato psychoterapeutická metoda je využitelná v sociální práci a je plně kompatibilní s ekologickými teoriemi a je základem pro teorii učení.

KBT umožňuje klientovi rozumět světu a svému chování.

#### **Princip KBT**

Člověk má každý den možnost vnímání nekonečného množství dat. Díky svým smyslům je schopen selektivně pojmout jen určité množství. Zpracování informací je selektivní a je dáno vědomými prioritami. Tyto lze vědomě měnit. Změnou priorit získáváme novou množinu dat na úkor jiných. Změna pozornosti je nosným prvkem změny informací, které dojdou do vědomí.

Lidský mozek není receptor sensorických informací, ale spíše aktivní filtr pro vědomí. Následně vznikají emoce jako reakce na přijaté informace a jejich výklad na úrovni vědomí (Gray, Webb 2013).

Schémata systému zpracování je utvářeno od raného dětství a rovněž jsou ovlivněny sebepojetím. Depresivní jedinci si pamatují negativní informace více než pozitivní. Úzkostní jedinci mají strach ze setkání s ohrožujícími objekty.

Naše pozornost je rovněž spojena se stresem, a to hlavně u osob závislých.

Zpracování myšlenek je ovlivněno kognitivním myšlením, případně kognitivními chybami. Automatické myšlení – zpravidla nejvíce stresující – běží pod povrchem vědomé mysli a je způsobeno kognitivními chybami. Např. děvče vyrůstalo v rodině, kde všichni museli odhadovat přání rodičů. Rodiče jako osoby dospělé měli vždy pravdu. Samo chce, aby toto nedělala. Když se však dostane do pozice dospělé osoby a rodiče, tyto zažité mechanismy se samy spustí. Když narazí na odpor svého okolí, nechápe, co je špatně. Významně však prožívá zklamání z toho, že její manžel a děti se nesnaží naplnit její očekávání bez toho, aby je formulovala. Zklamání tento program spouští častěji a posiluje jej. Posílení může spouštět depresi nebo neurózu, případně agresi – jedná se o maladaptivní myšlenky.

#### Mechanismus:

Výsledné chování je interakce mezi jednotlivcem a okolním světem (životním prostředím). Člověk a životní prostředí se tvarují recipročně. Člověk mění svět, ale musí se přizpůsobit světu, který vytváří.

Behaviorismus a enviromentalismus odmítá myšlenku, že organismus pasivně reaguje na životní prostředí, ale tyto vztahy jsou na sobě závislé a reciproční. Organismus mění prostředí a změněné prostředí mění organismus – nutí jej ke přizpůsobení se nové situaci.

#### Přínos pro praxi:

KBT je strukturovaný postup. Pracovník zapojuje klienta do procesu a spoluutváří cíle i činnosti k dosažení cílů. Je to vztah spolupráce, průběh KBT trvá 2–20 sezení. Kritickou složkou jsou domácí úkoly. KBT identifikuje negativní myšlenky a maladaptivní schémata, prochází i historií. Cíle musí být měřitelné a konkrétní. Jakékoliv dosažení, byť malého cíle, je zásadním motivačním prvkem pro další změny.

#### *Příklad:*

**Klient:** Nikdo mě nikdy neměl rád.

**Pracovník:** Kdyby to byla pravda, co by to znamenalo?

*Kognitivní restrukturalizace:*

1. Hledání důkazů proti automatickým myšlenkám.
2. Při použití logiky nalézt chyby. Pozor na základní logické chyby ve výrociích. Normativní výrok – Každé dítě má vyrůstat v rodině. Pozitivní výrok – Dítě má vyrůstat ve funkční rodině. Normativní výrok slouží k manipulaci, pozitivní výroky k dialogu.
3. Generování nových, adaptivních myšlenek.

**ABC model:**

A – aktivace: Něco se stane a spustí reakci – co se stalo?

B – behavior: Minulost ovlivňuje dnešek, co změnit, aby dnešek změnil budoucnost?

C – cognitiv – Spojuje prvky klienta, pracovníka a sociálního učení.

*Otázky pro kognitivní restrukturalní proces:*

1. Co je důkaz, co podporuje tuto myšlenku?
2. Existuje alternativní vysvětlení? Jak lze jinak vidět tuto situaci?
3. Jaký je účinek automatických myšlenek?
4. Jaké jsou pozitivní věci situace?

## 7.6 Úkolově orientovaná teorie

Navazuje na předchozí KBT model. Je založena na pomoci při zvládnání konkrétních cílů. Zde především platí, že všechny cíle musí být definovány na vysoce erudované anamnéze klienta, včetně jeho sociálního prostředí a dosavadní historie. Cíle musí být podle metody SMART:

- S – Specific (specifický) – cíl musí být definován přesně. Čím přesněji je definován, tím snadněji se bude plnit, a hlavně se předejde možným nedorozuměním. Co je zřejmé pro jednoho, nemusí být zřejmé pro druhého. Pro stejné obsahy používáme

různé pojmy. Jakékoliv, byť jen dílčí splnění, je motivačním faktorem pro hledání řešení.

- **M – Measurable (měřitelný)** – splnění cíle musí být možné změřit. Měřením se rozumí posouzení, do jaké míry bylo cíle dosaženo. Parametry měření by mělo být možné změřit exaktně (rozměry, váha, množství, vlastnosti apod.). V sociální práci je měřitelnost spíše subjektivní, ale je možná na úrovni pocitů. (Jak se cítíte, když jste zvládl toto?)
- **A – Accepted (akceptovaný)** – cíl musí být akceptovaný odpovědnou osobou. Jedinou odpovědnou osobou je klient. Sociální pracovník nenese odpovědnost za klientův přístup ke svým cílům.
- **R – Realistic (reálný)** – cíl musí být reálný. Musí být možné ho splnit v reálném čase, musí být k dispozici příslušné nástroje a znalosti apod. Nástroje musí zhodnotit sociální pracovník s klientem, případně je nutné tyto nástroje klientovi zprostředkovat.
- **T – Timed (časově ohraničený)** – cíl musí mít daný termín. Pokud není stanoven termín, splnění se bude odkládat „až bude čas“, což nebude nikdy. Něco, někdo, někdy – taková země se nehýbe z místa. (Zelený 2011).

Dle Matouška (2013) se ukazuje především v této formě pomoci komplexnost nároků na práci sociálního pracovníka. Legitimní požadavek klienta – klient vnímá nějaký nedostatek a dojde k dohodě o pomoci, sociální pracovník klienta doprovází (stanovení cílů, vedení), dále jej motivuje (podpůrná funkce) a následně jej kontroluje (kontrolní funkce).

Celá tato teorie vychází z empirických výzkumů a ze zkušeností z praxe. Nemá tedy sama o sobě významnější teoretický základ. Sama tato forma pomoci se řadí mezi krátkodobé formy s jasnějším časovým horizontem.

*Průběh:*

1. **Příprava:** Předchází samotné intervenci (žádost klienta, legitimizace role soc. pracovníka...)
2. **Explorace problému:** Vyjasňování zájmů klienta, definice zájmů/problémů, seřazení v pořadí dle významnosti.
3. **Dohoda o cílech:** Shoda na směru změny, klasifikace problému dle kategorií (viz dříve).



4. **Formulace a plnění úkolů:** Dohodnutí se na frekvenci kontaktů, délce kontraktu, jednotlivých schůzek a na konkrétních úkolech. Je možné vytvořit i písemnou smlouvu. Vytvořené cíle mají být realistické, pokud možno menší, a v reálných možnostech klienta.
5. **Ukončení pomáhajícího vztahu:** Probíhá dlouho, klient musí od začátku vědět, kdy ukončení nastane a musí být na něj připravován.
6. **Testování, kontrola:** Testování toho, jak bylo pracovníkovo úsilí úspěšné. (Špiláčková, Nedomová, 2014)

Navrátil (2001) následně poukazuje na nutnost klasifikace váhy problému – tedy co je pro klienta důležitým krokem a co může počkat. V současných teoriích sociální práce je tento prvek velmi důležitý. Pokud chceme opustit paternalistický přístup, musíme akceptovat volbu klienta bez ohledu na naši zkušenost a „názor“ o efektivnosti priorit cílů. Navrátil navrhuje tyto otázky: *Které problémy klienta nejvíce zatěžují, které problémy v případě neřešení by měly nejtěžší dopad na život klienta? A podobně.*

Je potřeba si být vědom toho, že úkolově orientovaný přístup se nezabývá zdrojem problémů. Nepatří zde tedy hledání důvodů chování klienta. Spíše je vhodnější držet se teorie nedostatku dovedností klienta. Pro rozvoj dovedností je naopak úkolově orientovaný přístup vhodnou teorií a nástrojem.

Úkolově orientovaný přístup je vhodné použít při řešení obtíží se školou, udržení vlastního domova vzhledem k dovednostem nebo věku, problémy soužití s menšinami a podobně.

## 7.7 Feministické, antiopresivní teorie

Sdíleným cílem různých teorií feministické sociální práce je rozšíření znalostí o postavení žen ve společnosti a zlepšení těchto rámců. Feministické teorie prošly vývojem, který odráží vývoj teorií sociální práce. Feminismus neposkytuje ucelený způsob analýz a konceptualizace. Pro sociální pracovníky, kteří hledají ucelený návod na jednání, představují tyto teorie problém. Jednotlivé dělení teorií se liší podle autorů. Je tedy i složité se orientovat v dělení feministické sociální práce, spíše je možno nacházet jednotlivé prvky nacházet konstruktivní teorie.

### *Radikální feminismus*

Základní filozofická doktrína – negace všeho, neboť všechno je maskulinní (filozofie, ekonomie atd.). Heterosexualita jako forma útlatku žen. Dle Matouška (2008) radikální feminismus zdůrazňuje nadřazenost žen, ženy jsou novodobým proletariátem. V rámci sociální práce tyto myšlenkové proudy vnímají snahy udržení komplexnosti rodiny i přes domácí násilí za jinou sofistikovanější formu násilí na ženách (Matoušek 2013).

### ***Post (moderní) feminismus***

Radikální feminismus požadoval novou teorii politiky, postmoderní feminismus zpochybnil projekt teoretizování. Jednalo se o rušení kořenů patriarchy, ale rovněž i samotného feminismu. Podobně černé ženy zpochybnily feminismus bílých žen.

Současné směry feminismu působí často bez konceptu, ale rozvíjí genderovou spolupráci.

#### *Základní oblasti feministické sociální práce:*

1. Synergie mezi feminismem a sociální prací je založena na společných hodnotách.
2. Předpisy pro práci s muži a ženami.
3. Využití feministických perspektiv k pochopení genderové spolupráce.

Synergie mezi feminismem a sociální prací je založena na socialistickém feminismu, který chápe dělení na mužské a ženské role jako formu třídního boje. Feminismus nemá měnit jen společenské struktury a kategorie, ale i individuální a subjektivní kategorie. Cílem je sjednotit ženy, aby se podílely na vymýcení nerovnosti pohlaví.

Rovnost mezi muži a ženami – šíře feministické teorie – vedla k restrukturalizaci zásad, podniků, rozumění identity, individualizaci péče. Feminismus zahrnuje všechny oblasti života – veřejné i soukromé, dekonstrukci tradičních teorií o rodině, společnosti, násilí a podobně.

### **Teorie moci dle Foucaulta**

Vnímá sílu moci jako represivní i produktivní. Osobní se stává politickým. Síla neznamená jen nadvládu. Hodně sociálních a zdravotních pravidel je postaveno na koncepci ženskosti – pečování a podobně. Z pohledu makro-rámce, který je brán jako maskulinní, to znamená definování hranic, nástrojů, prostředků k poskytování služby. Tato struktura neodpovídá feministické struktuře (mikro úroveň) a potřebuje dekonstrukci.

*Příklad dekonstrukce:*

Maskulinní vnímání hranic, struktury

Feminní – na základě vztahu a propojení.

**Identita** – zpochybnění kategorie identifikace. Lidé se identifikují s různými skupinami a ty mezi sebou. Kategorie člověk je důležitější než kategorie muž/žena.

Vývoj sociálních služeb se zaměřuje na individualitu mimo skupinu. Feminismus vrací „osobní je politické“.

Empatie – vaše nároky jsou platné pro vás, moje pro mě. Umožňuje to pracovat se skupinami na okraji společnosti – bezdomovci a podobně.

### **Anti-opresivní přístup**

Jedná se o reakci na společenské nepokoje 80–90 let XX. století, které byly vzhledem k multikulturnímu prostředí západních zemí především etnického charakteru. Byla vystavěna na problematice života různých menšinových skupin jednotlivců.

AOP navazuje na tradici radikálních přístupů v sociální práci. Výchozím konceptem AOP je teorie oprese. Tento termín slouží k popisu strukturálního znevýhodnění určitých společenských skupin. Jedná se o skupiny, kterým jsou systematicky upírána některá práva a možnosti, které jsou běžně dostupné většinové části společnosti.

Sociální rozdíly vznikají v důsledku toho, že různé skupiny ve společnosti disponují rozdílnou mírou moci (Matoušek 2013). Nejpodstatnější členění společnosti je podle pohlaví, rasy, věku, společenské třídy, sexuální orientace, zdravotního postižení a podobně. Toto členění má vliv u konkrétního jednotlivce na různých úrovních. Na samotné důchodce má vliv sociální politika státu, postoj společnosti k důchodcům, lokalita, vztahové vazby seniora, jeho sebepojetí. Všechny tyto faktory je nutno brát v úvahu při hledání konkrétní pomoci a prosazovat změnu s aktivní účastí všech zúčastněných. AOP tedy není zaměřen jen na konkrétní pomoc, ale tuto pomoc vidí v širším kontextu a dožaduje se zároveň i systémových změn.

Thomson (in Gray, Webb 2013) vymezuje rysy oprese:

- Diskriminace – je základní rys klientovy situace. Je zde nebezpečí, že sociální pracovník bude necitlivý na diskriminaci a opresi.
- Opresi lze odstranit či posílit.
- 3 imperativy:
  - Spravedlnost
  - Rovnost – včetně specifických potřeb
  - Spoluúčast (participace)
- Zmocňování (empowerment) klientů – zabránění vzniku závislosti na vztahu klient – pracovník.
- Strukturální povaha řešení situace – brát ohled na maximální šíři makro i mikro rámce.
- Jedinečnost pomoci i klienta.
- Diskriminace je jedna, ale může mít mnoho podob.

*Thompson zavádí P-C-S analýzu (Matoušek 2013):*

- P – personal – osobní a psychologická rovina
- C – cultural – kulturní rovina sdílených způsobů jednání, myšlení a vnímání
- S – struktural – síť sociálních vztahů, které umožnily institucionalizaci oprese a diskriminace.

*AOP v perspektivách:*

- Asimilace – rozvíjet dovednosti v novém prostředí.
- Liberální pluralismus – rovné příležitosti, stejné zacházení.
- Kulturní pluralismus – přijetí kulturní různorodosti.
- Strukturalismus – společnost má různé třídy s odlišným postavením a mocí. Posilovat schopnost ovlivňovat společenské podmínky.
- Menšinové přístupy – do tvorby služeb zahrnout perspektiv menšin.

Centrálním tématem AOP je moc a její distribuce ve společnosti včetně moci pomáhajícího pracovníka. AOP je ve svém ideové podstatě tvořen různorodými směry od společenské evoluce po společenskou revoluci.

## 7.8 Ekologické teorie - environmentální

Historicky se sociální práce snaží odlišit od ostatních pomáhajících profesí. Weie (in Gray, Webb 2013) píše o ideologické houpačce. Systémy USA a Kanady vždy vnímaly, že na společné palubě je člověk a příroda.

Severoamerická sociální práce se vždy vracela k individuální odpovědnosti a sociální odpovědnosti. Sociální profese se zde vždy točila kolem situační pomoci a sociální změny v kontextu.

Byly dilemata:

- že za svou situaci si může každý jako jednotlivec
- úsilí o překlenutí třídních rozdílů.

Životní prostředí bylo pro osadníky těžištěm změny, soužití v širším kontextu je tedy pro severoamerické státy přirozeným jevem od první poloviny XIX. století.

Životní prostředí je dynamické, obsahuje mnoho druhů systémů, úrovní organizace, prostorových a časových možností.

### Základy ekologické teorie

Charakteristikou ekologické teorie je soužití mezi osobou a přírodou. Základy těchto teorií a idejí jsou datovány mezi léty 1950–1960. Mnoho současných moderních metod se odvíjí od prací amerického sociologa Persona, který spolupracoval s rakouským ideologem von Bertallafysem.

Základem je přesvědčení, že člověka nemůžeme redukovat na jednoduchý produkt psychologických, biologických a ekonomických procesů.

Von Barta rozvíjí na základech biologie kolem roku 1920 general systems theory (GST). Věřil, že příroda je otevřený systém. Kritizoval konvenční redukční model založený na uzavřeném atomizovaném modelu.

Obecné systémy mají jen obecnou platnost, ale mohou se na různých územích rozvíjet jinak. Problémy uzavřených systému popisuje rovněž Konrád Lorenz (1990), je toho názoru, že komunita zvířat, která se oddělí od hejna, po určité době není schopna se s tímto hejnem sjednotit, ale žije již jako samostatná kultura. Toto funguje i ve světě lidí. Dítě, pokud žije v náhradní péči, není již schopno začlenit se znova do kultury původní rodiny. Komunity, které žijí určitou dobu izolovaně, nejsou schopny se zpětně začlenit. Jejich jazyk, zvyky, kultura se vyvíjejí izolovaně a často jiným směrem než okolí.

Otevřené systémy tedy lépe popisují mechanismy na nižších úrovních.

### **Teorie ekologického (enviromentálního) přístupu**

Sociální pracovníci vnímali nedostatek praktických aplikací pro svou práci a někteří teoretici začali zavádět nápady z ekologie do teorií sociální práce (Mayer, Germain). Tou dobou byly již populární ekologické teorie v sociologii, psychologii, antropologii.

Zde vzniká rozdíl mezi ekologií a ekologickým modelem sociální práce. Ekologická teorie sociální práce je inspirována model ekologie – tedy, že existence jednotlivce je ovlivňována jeho okolím a naopak. Princip ekologické teorie sociální práce je postaven na sledování souvztažnosti na jednotlivých úrovních, které si probereme následovně. Jedná se o to, že pomáhat jedinci můžeme přes ovlivňování jeho okolí (případně jej „usadit“ v jiném sociálním prostředí), nebo můžeme sociální skupinu měnit přes změny jednotlivců. Jednotlivec je v přímé souvztažnosti s jeho okolím a vzájemně se ovlivňují.

Ekologický model vývoje je psychologická teorie rusko-amerického psychologa Urie Bronfenbrennera (1917 – 2005), který předpokládá 5 do sebe zapojených systémů, které jsou v neustálé interakci.

- *Mikrosystém* – vliv různých aspektů vnitřního prostředí daného jedince, jeho **intelligence**, osobnost apod.
- *Mezosystém* – zahrnuje vliv nejbližšího okolí jedince, malé sociální skupiny, jichž je členem – rodinu, nejbližší přátelé a další.
- *Makrosystém* – obsahuje již celou společnost a je tvořen různými kulturními zvyky, tradicemi, jazykem či politickou koncepcí.
- *Exosystém* – zahrnuje vztahy jednotlivých mezosystémů a jde o širší okolí jedince, které je zprvu zprostředkováno aktivitou matky, později vlastní interakcí jedince s cizími mezosystémy, se kterými člověk přijde do přímého styku.
- *Chronosystém* – určuje časovou složku. Ani makro systém není stabilní a v čase se mění, a to dokonce i v průběhu lidského vývoje. Proto je nutné zohlednit časové období, v němž dotyčný žije – velké světové události dané doby, historická specifika.

Dnes s těmito systémy pracuje většina teoretických modelů humanitních věd.

Dále tuto myšlenku rozvíjí Rogers, lidé jsou podle něj aktivními účastníky v rozvoji a způsob, jakým vnímají své prostředí, je stejně důležitý jako způsob, jakým žijí.

Germain aplikoval enviromentální model explicitně na sociální práci, život prochází

mnohými interakcemi, dobro mezi lidmi je důležité pro možnost na sebe vzájemně reagovat a přizpůsobit se jeden druhému.

Ekologické modely popisují lidský život především v propojení holistického a jazykového systému – hledání rámce pro vysvětlení složitého lidského chování.

Jazykové teorie ekologického modelu vypadají často složitě a nepochopitelně.

### *Klíčové myšlenky*

Systémové teorie se soustředí na role, jaké jednotlivé složky hrají v udržení systému. Ekologické myšlení má širší perspektivu a má tendenci sledovat jedinečnost nastavení vzhledem k prostředí.

1. Klíčovou myšlenkou pro ekologické systémy je konstatování, že nelze pochopit složitost lidského jednání v lineárních, atomizovaných a mechanických podmínkách. Široký pohled nabízí komplexnější rámec. Díly jsou celky, celky jsou složeny z dílů a ty jsou mezi sebou propojeny a ovlivňovány.
2. Systém má svou energii na udržení rovnováhy – vlastní systémy sebezáchovy. Z ekologického pohledu jsou všechny systémy považovány za koherentní se snahou udržet soudržnost celého systému.
3. Adaptivita systému – systémy mají mechanismy k zachování integrity, umožňují jim zvládnout a přizpůsobit se měnícím se okolnostem.
4. Životní prostředí je vnímáno jako relativně statické k sociálnímu prostředí. Osoby nežijí mimo své prostředí a zázemí ani jejich pohledy nejsou odtrženy od jejich osobnosti.

### *Metody ekologické soc. práce:*

- Každý člověk v každém čase zaujímá nějakou roli. Může dojít ke konfliktu těchto rolí, např. více generační soužití, kde je role rodiče a dítěte v jednom malém prostředí.
- Problém prostředí – fyzické, ekonomické sociální.
- Problém duševního zdraví.
- Problém tělesného zdraví.

*Dovednosti v ekologické perspektivě*

Umožňují lidem vytvářet své prostředí. Ale taky vnímat, že jsme prostředím formováni. Cílem takové sociální práce je podpora růstu, adaptivních kapacit a mechanismů, zlepšovat prostředí a jeho schopnosti.



## DEFINICE

Sociální práce vychází ze společenské solidarity a z snahy o rozvoj a naplňování lidského potenciálu (viz. terapeutická paradigmat). Cílem práce sociálních pracovníků je pomáhat jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.



## KONTROLNÍ OTÁZKA

10. Popište základní terminologii – sociální práce, socius, lidumilství.
11. Popište vývoj vztahu: sociální práce – stát – způsob pomoci
12. Popište vzájemné ovlivňování mezi stát – sociální pracovník - uživatel



## K ZAPAMATOVÁNÍ

Zvýraznění důležitých souvislostí. Prostor pro nejdůležitější pojmy a termíny z kapitoly.



## DALŠÍ ZDROJE

Odkaz na další zdroje. Prosím zvažte dostupnost zdrojů vzhledem k časoprostorovým omezením „kombinovaného“ či distančního studenta.

Lze použít v jednotlivých kapitolách na konci k výčtu nepovinné nebo rozšiřující literatury.



## PŘÍPADOVÁ STUDIE



V rámci semináře ved'te diskurz na téma:

- podmínky výkonu sociální práce pro rozvoj potenciálu klienta
- podmínky výkonu sociální práce pro rozvoj stagnace klienta – spoléhání se na sociální stát.

Využijte k tomu sociální pomoc v rámci sociálních událostí:

- podpora v nezaměstnanosti
- rodičovský příspěvek, finanční podpora rodiny s dětmi
- dávky v hmotné nouzi
- dávky na bydlení

.

---

## PRO ZÁJEMCE



Motivující prvek – lze využít pro zadání úkolů v LMS.

Přináší učivo a úkoly rozšiřující úroveň základního kurzu. Pasáže i úkoly jsou dobrovolné.

---

## SHRNUTÍ KAPITOLY



Kapitola je věnovaná problematice sociální práce, vzájemné pomoci a její návaznosti na stát. zároveň je zde poukázána vzájemné ovlivňování státem, sociálními pracovníky i uživateli. Sociální práce je však i vědní disciplína, která by měla být schopna ne jen zajišťovat pomoc, ale vytvářet podmínky, který utváří takovou společnost, která je schopna analyzovat změny, přiměřeně na ně reagovat a posilovat funkční části společnosti.

## 8. TEORIE MULTIKULTURALISMU



### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V této kapitole se student seznámí se sociální prací jako vědní disciplínou, jejími možnostmi a jejím vlivem na společnost. Sociální práce jako taková je obousměrná:

- Utváření přes zákony a vyhlášky dané státem a preferencemi ministerstva
  - Utváření přes aktivní účast ve svém uskutečňování a podnětná pro výklad a praxi zákonů, paradigmat ministerstva, sociální politiky a případné ovlivňování zákonů změn.
  - Sociální práce jako vědní disciplína
- 



### CÍLE KAPITOLY

Cílem kapitoly je seznámit studenta s těmito principy:

- Sociální práce jako nástroj rozvoje potenciálu klienta
- Sociální práce jako nástroj welfare state

Sociální práce jako teoretická i praktická vědní disciplína

---



### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Sociální práce, lidská práva, rodina,

---

Základem teorie multikulturalismu stojí na politické úrovni konkrétní země:

- Uklidnění občanů – naše kultura to zvládne, jsme silní
- Ochota ke kulturnímu růstu. Přijetí cizinců je modelem rodiny. Dítě se narodí, rodina se napřed přizpůsobuje jemu, ale následně rostou spolu, na úrovni nových hodnot.
- Neustále zvažování mezi kulturním fundamentalismem a přílišným liberalismem

Rozvoj technologií, globalizovaná ekonomika, významné rozdíly v životní úrovni na různých kontinentech a vymírání některých částí světa – především těch ekonomicky bohatších, vede k stěhování lidí mezi kontinenty, národy, kulturami. Tento jev zde byl vždy, ale v posledních desetiletích nabývá na významu.

Význam termínu - multikulturalismus je složen ze dvou částí. Předpona multi označuje mnohost a kultura (z latinského colere, pěstovat) je soubor hmotných i nehmotných statků, které člověk stvořil nebo v něž přetvořil přírodu. Přípona -ismus udává označení hnutí nebo směru myšlení. Obecně tedy můžeme říci, že slovo multikulturalismus označuje myšlenkový směr, který se zabývá mnohostí kultur. Multikulturalismus předpokládá, že mnohost kultur v rámci jedné společnosti je obohacující a pokud se objevují konflikty, je to dano špatným přístupem společnosti k menšinám. Multikulturalismus tedy obhajuje ideální a na první pohled rovnocennou multikulturní společnost. Menšiny mají stejná práva projevu jako většina. Nemusejí se tedy vzdávat své kulturní či náboženské identity.

Význam termínu - Pluralismus (z latinského pluralis, množny, vicery) je filozofickým směrem, který uznává existenci více podstat. Svět je velmi složitý a není možné jej obsáhnout jednou teorií či absolutní pravdou. Pluralismus se dále větví na pluralismus kulturní, náboženský, filozofický atd. Kulturní pluralismus se zabývá řešením soužití více kultur v rámci jednoho státu. Zkoumá pozitivní i negativní dopady, které se zde vyskytují, hledá jejich východiska a hranice soužití.

Monokulturalismus (Gray, Webb 2013) – vytváření jednolitě monolitické kultury. Tyto směry jsou nám známé ze zkušenosti s totalitními režimy (v dnešním světě Čína, Rusko, Severní Korea, některé politické strany, které šíří strach z jiných kultur).

Asilimilitismus (James in Gray, web 2013) – skupina majoritní společnosti definují a sledují vše co si musí nově příchozí osvojit a dodržovat (některé asijské země s právem šaría a podobně).

Všechny zmiňované pojmy a jejich směry se v praktickém sociálním životě vzájemně prolínají a spojují na různých úrovních – od politické moci po jednotlivé občany.

### **13.1 Multikulturalismus v sociální práci**

Multikulturalismus je ideologií, zabývající se vztahy mezi etnickou, kulturní a náboženskou rozmanitostí a ovlivňuje identitu a chování lidí (Gray, Webb, 2013). V rámci sociální práce je důležitá sebereflexe sociálního pracovníka jak on sám rozumí multikulturní společnosti, sociálním záležitostem z ní plynoucími sociálními předsudky sociálního pracovníka (Taylor in Gray, Webb, 2013). Multikulturalismus představuje výzvy pro nové společnosti, které se setkávají s jinými kulturami a musí se zabývat těmito změnami. Jen v ČR žije trvale téměř milion cizinců (ČSÚ 2017).

Multikulturalismus z hora – na úrovni institucí a oficiálních postojů. Politické výzvy na základních principech – občanské povinnosti, kulturní respekt, sociální spravedlnost, rovnost (Sundar ib Gray, Webb, 2013).

Multikulturalismus z dola – USA a Velká Británie – důraz na individuální příležitosti a občanskou asimilaci. Zde rovněž patří pozitivní diskriminace a nový fenomén – férové vyrovnávání šancí (rukojmí.cz, 2019).

Kritický multikulturalismus – je především orientován na porozumění a poznání historie vzniku skupin, jak se mění jejich postavení v určitém historicko-společenském kontextu. Zde rovněž patří i kulturní kompetence (paradigma vzdělávací) – znalosti vlastní kultury, cizích kultur a schopnost vést dialog na základě práv a povinností spojených s fungování společnosti.

V praxi jsme svědky multikulturalismu postaveném především na právech. V rámci akcentace práv dochází k ničení zajímavých projektů spojených s rozvojem jiných kultur – především projekty spojené se základním vzděláváním zvláště s romskou minoritou. Tyto postoje jsou jen odrazem celkového stavu společnosti, která nepřátelská proti všemu cizímu a stávající politická kultura tento stav posiluje.

## **I. VÝCHODISKA**

Mísení kultur není novým fenoménem, který přišel po utečenecké krizi. Utečenecká krize jen otevřela a zvýraznila problémy, jež jsme dlouhodobě neřešily na celospolečenské úrovni. V rámci sociální práce jsou nutné kulturní kompetence:

- znalost vlastní kultury, jejich hodnot a historie,
- uvědomění si práv a povinností jednotlivců i skupin a jejich vzájemných vazeb,
- umění zpracovat dilemata spojená s multikulturální problematikou – asimilace/vlastní kulturní identita, práva/povinnosti menšin i majority,
- hledání rozdílností/hledání podobností.

### **Předpoklady (asumpce)**

- Péče je univerzální fenomén, ale její pojetí, proces, formy a modely jsou kulturně podmíněné.
- Péče má biofyzikální, kulturní, psychologickou, sociální a ekologickou dimenzi a kulturní koncepce umožňují pochopení ošetrovatelství v širších souvislostech.
- Typy, modely a procesy péče se liší mezi jednotlivými kulturami a

subkulturami.

- Každá kultura má tradiční (lidovou) péči a formální (profesionální) ošetrovatelskou praxi.
- Hodnoty a přesvědčení v oblasti péče vycházejí u každé kultury z náboženských, rodinných, společenských, kulturních, ekonomických a politických souvislostí.
- Každá kultura popisuje sebepéči, ošetrovatelské praktiky a ošetrovatelský systém specificky.
- Terapeutická ošetrovatelská péče může nastat jedině tehdy, když jsou známé a při poskytování péče respektované kulturní hodnoty, výrazy a praktiky.
- Kulturně shodné a všestranné způsoby péče jsou nezbytné pro zdraví a blaho jedinců, a to se promítá do úsilí sester na celém světě.

## **b. Teoretická východiska**

Kulturní a sociální antropologie jako vědní obor zkoumá vývoj, strukturu a fungování různých kultur v prostoru a čase. Jako teoretická východiska sloužily Leiningerové (kromě holistické filozofie) následující kategorie z kulturní a sociální antropologie: kultura, dominantní kultura, subkultura.

- Multikulturní péče v ošetrovatelství vychází z doporučení mezinárodních dokumentů: Mezinárodní kodex ICN (novelizace 2000) uvádí: Zdravotní péči je potřeba poskytovat bez ohledu na národnost, rasu, víru, barvu kůže, věk, pohlaví, politické přesvědčení a sociální postavení.“
- Amsterodamská deklarace (1994), která se týká práv pacientů, uvádí: Každý má právo, aby byly respektovány jeho morální zásady a kulturní hodnoty, náboženské a filozofické přesvědčení.<sup>1</sup>

V konkrétní zdravotní a sociální péči je třeba brát v úvahu také psychosomatické projevy, jejichž příčinou je kulturní šok, což v našem kulturním prostředí není dosud dostatečně vnímáno.

### c. Koncepce teorie

Teorie transkulturní péče a její koncepce jsou graficky znázorněné, popsané a vysvětlené prostřednictvím modelu vycházejícího slunce, který má čtyři úrovně seřazené od nejabstraktnějších (první) po nejméně abstraktní (čtvrtou) úroveň:

<b>První úroveň</b>	Zahrnuje filozofický názor a úroveň sociálního systému, které se řadí nad kulturu.
<b>Druhá úroveň</b>	Obsahuje poznatky o jedincích, rodinách, skupinách a situacích v odlišných zdravotnických systémech a určuje kulturně specifické a významné vztahy k péči o zdraví.
<b>Třetí úroveň</b>	Poskytuje charakteristiky každého systému a specifické rysy každé péče.
<b>Čtvrtá úroveň</b>	Zahrnuje rozhodování a poskytování ošetrovatelské péče v oblastech zachování nebo udržování kulturní péče, přizpůsobování nebo vyjednávání kulturní péče, tvorbu nových nebo restrukturalizaci existujících kulturních vzorců. Na čtvrté úrovni se rozvíjí transkulturní ošetrovatelství tak, že je poskytovaná péče shodná s hodnotami té kultury, které pacienta /klient patří.

Zdroj: PAVLÍKOVÁ, S. Modely ošetrovatelství v kostce. 2006, s .69

### i. DŮLEŽITÉ POJMY A JEJICH DEFINICE KULTURA

Kulturu definujeme jako soubor naučených, osvojených a sdílených přesvědčení, postojů, hodnot a životních zvyklostí, typických pro určitou skupinu lidí a mezigeneračně předávaný; kultura ovlivňuje vzorce chování a myšlení, je to složitá struktura formující poznávání světa a života v něm. Jedná se o propracované, sdílené a předávané chápání hodnot, životního stylu a přesvědčení určité skupiny osob. Toto chápání přechází z generace na generaci a ovlivňuje myšlení, rozhodování a jednání člověka.

## **ii. SUBKULTURA**

Dílčí skupina osob v rámci dominantní kultury, která se zřetelněji odlišuje svými normami a způsobem života. Předpona „sub“ naznačuje svébytnost a odlišnost od dominantní společnosti. Subkulturu tedy tvoří skupiny lidí, kteří sdílejí zvláštní hodnoty a normy, v nichž se rozcházejí s dominantní kulturou, a které nabízejí mapy významů, díky nimž je svět pro členy subkultury srozumitelný. Subkultury se pokoušejí řešit kolektivně zažívané problémy a vytvářet kolektivní a individuální identity. Konkrétní subkulturní předměty tak odrážejí strukturu, styl, typické starosti, postoje a pocity skupiny. Kreativita a kulturní odezva subkultur nesjou náhodné, ale vyjadřují společenské rozpory.

Subkultury se neformují k opozici ke kultuře hlavního proudu, nejsou však jednotné a vyznačující se vnitřními rozpory.<sup>7</sup>

## **iii. KULTURNÍ HODNOTY**

Jsou to silné vnitřní a vnější orientující síly, které formují a uspořádávají myšlení, rozhodování a jednání jednotlivce nebo skupiny.

Pro pracovníky ve zdravotnictví i v sociálních službách představují vlastní i klientovy kulturní hodnoty vodítka v ošetrovatelské činnosti. Pořadí priorit může být jiné u osob pocházejících ze západních a z východních kultur. S tím by měli být všichni, kdo poskytují multikulturní péči srozuměni.

## **iv. KULTURNÍ VZOREC**

Sociologická definice kulturního vzorce specifikuje, že kulturní vzor je systémem forem chování, hodnot a norem charakteristických pro danou společnost, který je obecně přijímán a napodobován, vstupuje do procesu socializace jedinců, reprodukuje se v kulturních výtvorech a stabilizuje se ve zvycích a obyčejích.

## **v. ETICKÝ PŘÍSTUP K ČLOVĚKU ODLIŠNÉ KULTURY**

Kultuře nelze upřít i jistou hodnotu prediktivní, tzn., že pomáhá předem odhadnout, jak kdo bude v dané situaci reagovat. Patří k ní rovněž řada obřadních tradičních zvyklostí a kodex etického rozhodování. Všechny dnešní společnosti

jsou kulturně heterogenní, liší se však mírou své heterogenosti.

Tolerance a multikulturalismus jsou významnými elementy sociální soudržnosti. Tolerance je jedním z nejzákladnějších ideálů multikulturalismu.

#### **d. Kulturně zaměřená etika péče**

Zdravotníci a také sociální pracovníci by měly pozorně naslouchat a všimnout si projevů v chování, které jim pomohou orientovat se v životních postojích a etice klienta/pacienta. Kultury a subkultury mají svá vlastní etická vodítka, která jejich příslušníky usměřňují v různých situacích, a která si předávají obvykle z generace na generaci. Jednotlivé kultury si předávají své kodexy, přesvědčení, zásady, regulativy – jedná se rovněž o základní postoj jejich socializace. Pokud se subkultura cítí ohrožena, přechází k fundamentalistickému způsobu myšlení.

Každý profesionál musí obezřetně zacházet zvláště s citlivými otázkami. Měl by mít na paměti, že i v rámci jedné kultury mohou být odlišnosti mezi jednotlivými sociálními třídami, či mezi muži a ženami. Měl by se zamýšlet, jak kulturní stereotypy mohou narušit kvalitu poskytované pomoci.

#### **i. KULTURNÍ ŠOK PSYCHOSOMATICKÉ ONEMOCNĚNÍ**

Termín „kulturní šok“ užívají antropologové k popsání pocitů dezorientace a stresu, jež zakoušejí lidé vstupující do neznámého kulturního prostředí. Je zejména způsoben nečekanými nebo překvapujícími zjištěními, která jsou vyvolána kontaktem s cizí, neznámou kulturou. Každá kultura má svoje projevy kulturního šoku, který má svoje psychosomatické dopady. Ačkoli kulturní šok působí mnohým značné obtíže, je také příležitostí k vytvoření nových životních cílů, nové hierarchie hodnot.

Poprvé termín „kulturní šok“ použil antropolog Cora Du Boise a to v roce 1951, který vycházel ze své vlastní zkušenosti. Dalším antropologem, který se věnoval tomuto jevu, byl Kalervo Oberg, ten popsal kulturní šok jako pocit úzkosti, vznikající při přestěhování jedince do cizího prostředí, kdy dochází ke ztrátě kontaktu jedince s lidmi, zvyky, hodnotami a normami, které jsou součástí jeho každodenního života.



**Obergova studie** kulturního šoku z roku 1954 uvádí čtyři odlišné fáze emocionálních reakcí spojených s pobytem v jiné kulturní společnosti:

- 1) Fáze „medových týdnů“ (honeymoon) nebo také „turistická fáze“. Důraz je položen na počáteční reakce euforické, okouzlení, fascinace, nadšení.
- 2) Fáze krize (crisis), náhlý obrat charakterizovaný pocity nepřiměřenosti, frustrace, úzkosti a hněvu.
- 3) Fáze zotavení (recovery), zahrnující náhlou krizi odhodlanosti a kulturního učení.
- 4) Fáze přizpůsobení (adjustment), odráží potěšení z fungujících schopností v nových životních podmínkách.

## **ii. NEGATIVNÍ CHARAKTERISTIKY KULTURNÍHO ŠOKU**

**Kalervo Oberg** uvedl šest negativních charakteristik kulturního šoku:

- 1) Napětí a stres v souvislosti s psychologickou adaptací.
- 2) Pocity, ztráty nebo deprivace vyplývající z odloučení od přátel, ztráty společenského postavení, role a osobního majetku.
- 3) Obavy z odmítnutí nebo pocity odmítnutí novou kulturou.
- 4) Zmatek v definování rolí, očekávaných pocitech a identitě.
- 5) Neočekávaná úzkost, zklamání, nechuť nebo rozhořčení týkající se kulturních odlišností.
- 6) Pocity bezmocnosti a bezradnosti, frustrace a deprese.

**Carmen Guanipa**, která působila jako psycholog-konzultant pro otázky multikultury v Montrealu (Kanada) a pochází z Venezuely, uvádí, že symptomy kulturního šoku mohou být odlišné v průběhu času. Uvádí tyto symptomy:

- Smutek a melancholie.
- Pocity osamělosti a izolace.
- Pocity odlišnosti od ostatních.
- Rozmanité fyzické obtíže: bolesti hlavy, nevolnost, nechutenství, alergie.
- Nespavost, potíže s usínáním nebo naopak nadměrný spánek a únava.

- Změny temperamentu.
- Pocity zranitelnosti a bezmocnosti.
- Deprese.
- Zlost, podrážděnost, rozmrzelost.
- Neochota spolupracovat s jinými lidmi.
- Identifikace s předchozí kulturou a idealizace předchozí kultury a země původu.
- Ztráta identity.
- Snaha intenzivně absorbovat všechno v nové zemi a její kultuře.
- Neschopnost řešit běžné problémy.
- Nedostatek důvěry a odvahy.
- Pocity nepřiměřenosti a nejistoty.
- Rozvoj stereotypů v nové kultuře.
- Touha a stesk po rodině.
- Pocity být ztracen, přehlížen, vykořisťován a zneužíván.<sup>13</sup>

### **iii. ZVLÁDÁNÍ KULTURNÍHO ŠOKU**

Carmen Guanipa uvádí několik způsobů jak bojovat s kulturním šokem:

- věnujte se koníčkům,
- nezapomínejte na to dobré, co už máte,
- buďte trpěliví,
- buďte konstruktivní,
- vyhýbejte se nepříznivému prostředí,
- fyzické aktivity (např. plavání, aerobic),
- relaxace a meditace,
- udržujte kontakt se svojí etnickou skupinou,
- udržujte kontakt s novou kulturou,
- učte se nový jazyk,

- staňte se dobrovolníkem v nějaké společnosti,
- nebuďte nešťastní kvůli lidem, které jste zanechali doma ve své původní zemi,
- akceptujte novou zemi a zaměřte svou sílu na cestu vpřed,
- udržujte pozornost i na vztahy s rodinou a kolegy z práce,
- vytvořte si jednoduché cíle, u kterých budete moct vyhodnocovat postup,
- naučte se žít i s věcmi, které vám stoprocentně nevyhovují,
- neztrácejte sebedůvěru,
- jděte za svými ambicemi a pokračujte ve vašich plánech do budoucna,
- pokud máte pocit, že potřebujete vyhledat pomoc, vždy se najde někdo, nebo nějaké služby, které Vám budou k dispozici.

#### **iv. REEMIGRACE**

Totéž, co platí o kulturním šoku, platí o reemigrantech, když se vracejí do své původní kultury. Ti prožívají tzv. re-entry šok. Přizpůsobení se původní kultuře je proces mnohem obtížnější, než přizpůsobení kultuře nové. Nelze se reálně připravit na problémy, které se mohou po návratu do země původu vyskytnout. Sociální práce s rodinou v kontextech zdravotně sociální práce.

#### **e. MIGRACE**

Již mnohá století lidé opouštějí své domovy z různých příčin. V minulosti lidé utíkali ze svých zemí kvůli válce, z politických či ekonomických důvodů. I v dnešním světě jsou lidé často nedobrovolně nuceni opustit své domovy kvůli konfliktům ve světě a začít život v novém neznámém prostředí. Nárůst migračních vln představuje pro svět vážný socioekonomický problém.

## **i. MIGRAČNÍ POLITIKA V ČESKÉ REPUBLICCE**

Vlna přistěhovalců mířících do Evropy není novým fenoménem. Evropa již v minulosti byla zavalena migračními či emigračními vlnami (masová emigrace Evropanů do Ameriky v 18. a 19. století, Říjnová revoluce z roku 1917 v Rusku, výrazné posuny obyvatelstva během a po druhé světové válce atd.). Přistěhovalci mají v Evropě na celosvětové populaci podíl cca 32 %, v ČR 8%.

Migrace je jev, který má dopad na společnost v mnoha ohledech. Lidé migrují z mnoha příčin. Nejčastěji z ekonomických či politických důvodů. Proto státy vytváří tzv. migrační politiky. Migrační politika České republiky je zakotvena v rámci Evropské unie a mezi její specificky regulované oblasti migrace patří: mezinárodní ochrana, ochrana vnější hranice Evropské unie a oblast návratů migrantů. (Migrační a azylová politika České republiky: Strategie migrační politiky České republiky [online], dostupné z: <http://www.mvcr.cz>)

Migrační politika usiluje o úspěšnou integraci cizinců do společnosti. Mezi cíle migrační politiky patří: udržení a rozvoj integrační politiky, podpora začleňování cizinců s ohledem na jejich práva, prevence sociálního vyloučení a informování cizinců i veřejnosti o problematice migrace. (Migrační a azylová politika České republiky: Strategie migrační politiky České republiky [online], dostupné z: <http://www.mvcr.cz>)

## **f. menšiny**

Z migrantů, kteří se usadí na území České republiky, se následně stávají tzv. menšiny. Jsou to tedy skupiny osob, které se odlišují určitými charakteristikami od většinové společnosti. Příslušníci menšin jsou vystaveni neustálému tlaku většinové společnosti za cílem jejich začlenění do společnosti.

## **i. POJEM MENŠINA**

Menšinami se v sociální práci myslí národnostní, etnické či rasové podskupiny. Pojem menšina se také týká „ne-etnických“ a „ne-rasových“ minorit, kterými jsou např. lidi s postižením, příslušníci tzv. „underclass“, lidé bez domova, konzumenti nelegálních drog nebo členové extremistických hnutí. Menšina je tedy jakási minorita, která má vůči jiné tzv. většinové skupině specifické vztahy. (Navrátil, 2003, s. 16)

Ve vymezení definice menšiny je klíčovým faktorem **mocenský vztah**. Tento faktor zaměřuje pozornost spíše na otázky rysu vztahů mezi skupinami. Ti také upozorňují, že pojem menšina není jednoznačný. Menšina je podle definice moci určena, poměrem moci koordinovat vlastní život.

Moc má dynamický charakter, a to vzhledem k tomu, že vztah mezi minoritami a majoritami je neustále proměnlivý. Tedy, vztahy mezi skupinami jsou výsledkem historických okolností, které jsou vystaveny proměnlivému časovému rámci. Soydan a Williamsová mají představu, že společnost je schopna vnímat a zlepšovat mocenské vztahy mezi většinou a menšinami v ní. Bohužel moc nedokáže odstranit či zmírnit předsudky většiny vůči příslušníkům menšiny. (Týž, 2003, s. 17)

Předsudky vedou k znevýhodňování skupiny, proto lze předpokládat, že i po změně mocenských vztahů mezi většinou a menšinou, by stále kulturní odstup většiny uváděl menšinu do nevýhody. Vedle předsudků musíme počítat i s výskytem tělesných nebo kulturních rozdílů příslušníků menšiny (tj. národnostních, náboženských, ideologických atd.). (Navrátil, 2003, s. 17-18)

### **g. Menšiny v České republice**

Zdejší majoritní společnost v České republice se, ve srovnání s jinými státy, nesetkávala s viditelnými projevy kulturní odlišnosti z hlediska dějin migrace. V Československé socialistické republice, se otázkám postavení a integrace menšin věnoval zákon o postavení národností č. 144/1968 Sb., ústavní zákon o postavení národností v Československé socialistické republice. Platnost tohoto zákona byla zrušena dne 8. 2. 1991. Poté se do popředí veřejného zájmu dostala ochrana romské etnické skupiny, a proto v letech 1991 a 1992 byly přijaty zásady týkající se integrace romského obyvatelstva. (Sheu, 2011, s. 193)

Novějším zákonem upravujícím práva příslušníků národnostních menšin je zákon č. 273/2001 Sb. o právech příslušníků národnostních menšin a o změně některých zákonů, který příslušníkům menšin zaručuje výkon jejich práv. (Zákon č. 273/2001 Sb.: Zákon o právech příslušníků národnostních menšin a o změně některých zákonů [online], dostupné z: [www.zakonyprolidi.cz](http://www.zakonyprolidi.cz))

### **i. NÁZOROVÉ SMĚRY MULTIKULTURALISMU**

Multikulturalismus má několik názorových směrů, které představují formy odlišující minority od majoritní společnosti. Tyto ideologické koncepty se začaly formovat ve druhé polovině 20. století v západní světové kultuře, a to jako důsledek migrační krize. Jednotlivé multikulturní ideologické proudy si vybírají své kulturní hodnoty a zaměření.

### **ii. KONZERVATIVNÍ MULTIKULTURALISMUS**

Konzervativní multikulturalismus neboli monokulturalismus věří v nadřazenost západní patriarchální kultury (víra v tradici bělošské a mužské nadřazenosti). Příznivci konzervativního multikulturalismu vidí multikulturalismus jako nepřitele západního pokroku. Konzervativní multikulturalismus vnímá chudé děti a etnikum jako kulturně deprivované.

Hlavním rysem konzervativního multikulturalismu je asimilace každého do bělošské západní kultury, středních či středně-vyšších standardů třídy. Toto úsilí se ale může zdát jako velmi agresivní vůči kulturám etnických skupin a jejich politických pravomocí v rámci skupiny. Rovněž je potřeba si uvědomit, že je finančně náročné – odpovídat standardům střední třídy. V tomto modelu nelze vidět jasné problémy zapříčiněné sociální diverzitou<sup>4</sup>, jelikož konzervativní multikulturalismus všechny řadí do západní společnosti, kde nejsou potřeba žádné reformy – úkolem je přizpůsobení se. Jedinou cestou jak předejít diferenciaci je skrze konsenzus. V rámci toho se vyzdvihá pojem „společné kultury“, jakožto způsob ochrany před kulturní izolací.

### **iii. LIBERÁLNÍ MULTIKULTURALISMUS**

Hlavním znakem liberálního multikulturalismu – již podle názvu vychází z liberálních teorií ekonomiky - je individualistické a všestranné ospravedlnění kulturních skupin. Ideálem multikulturní spravedlivosti, je rovnost příležitostí pro všechny, aniž by někteří trpěli diskriminací a neuznáním. Proto by se sociální integrace měla odehrávat na dvou odlišných rovinách: na eticko-kulturní integraci a eticko-politické integraci.

Důvod nerovnoprávného postavení tkví v nedostatku sociálních a výchovných příležitostech vedených k rovnosti v ekonomické sféře. Liberální multikulturalismus je založený na neutrálním a univerzálním procesu, který se snaží odstranit rasové, třídní či rodové rozdíly. I tento model se stále řídí bělošskou západní kulturou, která se snaží vnímat všechny stejně rovné. Také liberální multikulturalismus se staví k multikulturalismu jako k problému, který se musí vyřešit.

#### **iv. PLURALISTICKÝ MULTIKULTURALISMUS**

Pluralistický multikulturalismus se podle některých, jako jediný přibližuje ke standardům multikulturalismu jako takového. Oproti liberálnímu pojetí stejnosti, se pluralistický multikulturalismus snaží naopak o diferenci. Pro pluralistické pojetí multikulturalismu je typické úsilí o zachování kulturní rozdílnosti v rámci rasové, rodové, jazykové a kulturní příslušnosti, dále i v otázkách handicapu a sexuální orientace.

Pluralistický multikulturalismus svým vyzdvižením diferencí přehlíží nejdůležitější problémy těch, kteří nespádají do bělošské západní kultury, a jsou odtrženi od moci, zahlceni chudobou a násilím. Tyto nedokonalosti pluralistického multikulturalismu překrucují diferenci na spolehlivější diverzitu, která bere evropské způsoby vidění za univerzální metody ukazující realitu.

#### **v. KRITICKÝ MULTIKULTURALISMUS**

Kritický multikulturalismus vychází z kritické teorie teoretiků Frankfurtské školy. Kritická teorie zkoumá formování reality každodenního života. Současná kritická teorie se v některých přístupech blíží environmentálním teoriím, ale především se jedná o specifický způsob přemýšlení nad popisem reality. Vychází z předpokladu, že náš popis reality odpovídá našemu vnímání, a to je potřeba neustále rozvíjet tak, abychom měli co nejpravdivější popis.

Samotný kritický multikulturalismus, je směřován k docílení rovnoprávnosti, naplnění principu demokracie a posílení i ekonomické sféry společnosti. Toto pojetí multikulturalismu se snaží o přesvědčení dominantní kultury o existenci rozdílných kulturních skupin. Jedná se tedy o emancipační hnutí v rámci společnosti.

## **h. PŘÍSTUPY SOCIÁLNÍ PRÁCE K MENŠINÁM**

Antiopresivní přístupy se snaží o zlepšení začlenění menšin do společnosti a předejít tak jejich sociálnímu vyloučení. Sociální pracovník usiluje o zrovnoprávnění menšin s většinovou společností.

Při práci s menšinami je zapotřebí, aby sociální pracovník uměl vhodně uplatňovat metody sociální práce v praxi. Sociální pracovník by měl příslušníky menšin brát jako komunitu, ale zároveň vnímat individuální potřeby každého jejího člena zvlášť.



### **DEFINICE**

Sociální práce vychází ze společenské solidarity a z ze snahy o rozvoj a naplňování lidského potenciálu (viz. terapeutická paradigmat). Cílem práce sociálních pracovníků je pomáhat jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.



### **KONTROLNÍ OTÁZKA**

7. Popište základní terminologii – sociální práce, socius, lidumilství.
8. Popište vývoj vztahu: sociální práce – stát – způsob pomoci
9. Popište vzájemné ovlivňování mezi stát – sociální pracovník - uživatel



### **K ZAPAMATOVÁNÍ**

Zvýraznění důležitých souvislostí. Prostor pro nejdůležitější pojmy a termíny z kapitoly.



### **DALŠÍ ZDROJE**

Odkaz na další zdroje. Prosím zvažte dostupnost zdrojů vzhledem k časoprostorovým omezením „kombinovaného“ či distančního studenta.



Lze použít v jednotlivých kapitolách na konci k výčtu nepovinné nebo rozšiřující literatury.

---

### **PŘÍPADOVÁ STUDIE**



V rámci semináře ved'te diskurz na téma:

- podmínky výkonu sociální práce pro rozvoj potenciálu klienta
- podmínky výkonu sociální práce pro rozvoj stagnace klienta – spoléhání se na sociální stát.

Využijte k tomu sociální pomoc v rámci sociálních událostí:

- podpora v nezaměstnanosti
  - rodičovský příspěvek, finanční podpora rodiny s dětmi
  - dávky v hmotné nouzi
  - dávky na bydlení
- .

---

### **PRO ZÁJEMCE**



Motivující prvek – lze využít pro zadání úkolů v LMS.

Přináší učivo a úkoly rozšiřující úroveň základního kurzu. Pasáže i úkoly jsou dobrovolné.

---

### **SHRNUTÍ KAPITOLY**



Kapitola je věnovaná problematice sociální práce, vzájemné pomoci a její návaznosti na stát. zároveň je zde poukázána vzájemné ovlivňování státem, sociálními pracovníky i

uživateli. Sociální práce je však i vědní disciplína, která by měla být schopna ne jen zajišťovat pomoc, ale vytvářet podmínky, který utváří takovou společnost, která je schopna analyzovat změny, přiměřeně na ně reagovat a posilovat funkční části společnosti.

## 9. SOCIÁLNÍ PRÁCE S JEDNOTLIVCEM

### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



V této kapitole se student seznámí se sociální práci jako vědní disciplínou, jejími možnostmi a jejím vlivem na společnost. Sociální práce jako taková je obousměrná:

- Utvářená přes zákony a vyhlášky dané státem a preferencemi ministerstva
- Utvářená přes aktivní účast ve svém uskutečňování a podnětná pro výklad a praxi zákonů, paradigmat ministerstva, sociální politiky a případné ovlivňování zákonů změn.
- Sociální práce jako vědní disciplína

### CÍLE KAPITOLY



Cílem kapitoly je seznámit studenta s těmito principy:

- Sociální práce jako nástroj rozvoje potenciálu klienta
- Sociální práce jako nástroj welfare state

Sociální práce jako teoretická i praktická vědní disciplína

### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY



Sociální práce, lidská práva, rodina,

Tato kapitola se zabývá teorií sociální práce s jednotlivcem, která je založena na vztahu mezi pomáhajícím a potřebným. V rámci metody je zde nabídnut model pro posouzení situace klienta a plánování a vedení intervence.

#### 5.1 Metody sociální práce s jednotlivcem

Metody sociální práce s jednotlivcem se vyvíjí od 20. let 20. století. Jejich vývoj prošel několika etapami.

1. Sociologické pojetí, ve kterém se příčiny problémů klienta hledaly jen v užších společenských podmínkách.
2. Psychosociální pojetí, ve kterém se sociální práce obracela na vnitřní faktory osobnosti. Tento způsob je patrný v některých teoriích, které hledají důvod jednání v dětství a snižují míru svobodného rozhodnutí či snahu o růst osobnosti klienta.
3. Ekonomické pojetí, které převládalo v období velkých hospodářských krizí. V současnosti platí teorie v ČR v systému sociálně právní ochrany, kde rodičovství přestalo být osobnostní dovedností, ale je závislé na ekonomické situaci rodiny.
4. Komplexní psychologicko-výchovné pojetí vidělo příčiny sociálních problémů ve společenských vlivech s důrazem na poznání psychických vlastností klienta. Za hlavní příčinu životních problémů se pokládalo neuspokojení základních lidských potřeb ve všech životních obdobích klienta.

Hollisová (in Navrátil, 2001) za základní východisko práce s jednotlivcem považuje pohled na člověka jako na „člověka v situaci“. Zaměřuje se na jednotlivce, situaci a interakci mezi nimi. Cílem sociální práce pak je souběžné řešení problémů klienta v prostředí

a posilování (empowerment) klientovy vnitřní rovnováhy intrapsychických sil. Za hlavní procesy intervence identifikovala modifikaci prostředí, psychologickou podporu, posilování schopnosti klienta vnímat jasně externí realitu a posilování klienta vnímat jasně intrapersonální realitu.

Základem sociální práce s jednotlivcem je dobrý vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem. Vznik dobrého vztahu je podporován, pokud sociální pracovník akceptuje klienta (chápe ho a jedná s ním jako s takovým, jakým ve skutečnosti je, a dodržuje smysl pro klientovu vnitřní hodnotu a osobní cenu), vytváří podmínky pro vyjadřování klientových pocitů, přiměřeně a vhodným způsobem na ně reaguje, zachovává důvěrnost vztahu, respektuje klientovo právo na sebeurčení, nehodnotí ho, respektuje klientovu jedinečnost. (Navrátil, 2001)

V rámci metod sociální práce s jednotlivcem si uvedeme jeden z možných způsobů práce.

### **Posouzení životní situace**

Posouzením životní situace se zabývá Navrátil (2007). Za fáze procesu posouzení životní situace považuje přípravu na setkání s klientem, setkání s klientem s cílem vytvořit vztah a získat informace nutné k pomoci a sestavení zakázky, reflexe a analýza získaných informací k určení vhodné intervence a vlastní provedení činnosti.

### 1. Příprava na setkání s klientem

V úvahách o *cíli* intervence sociální pracovník definuje, co má být posouzením odkryto nebo určeno. Vhodné je, když sociální pracovník má na počátku své práce standardizovaný soubor otázek, který používá daná organizace, a tento soubor systematicky rozšiřuje podle potřeb klientely. (Navrátil, 2007).

Sociální pracovník v rámci přípravy také *zvažuje zdroje informací*. Podstatné jsou záznamy z dřívějších kontaktů, informace od příbuzných, známých, sousedů, informace od jiných profesionálů. V případě potřeby může informace získat i z odborné literatury nebo z veřejných zdrojů (internet apod.) Dobré je, když sociální pracovník informace sbírá z různých prostředků a v různých časech (pozor na kvalitu informací). Nakonec sociální pracovník *zvažuje vhodné techniky posouzení*. Při posuzování životní situace klienta sociální pracovník může použít *rozhovor, dotazník, analýzu dokumentů a pozorování*. (Navrátil, 2007).

### 2. Setkání s klientem

V této fázi dochází k realizaci plánu, který byl v předešlé fázi promyšlen. Sociální pracovník na základě připravených otázek a témat směřuje k cíli posouzení, získává od klienta informace a používá k tomu vhodné techniky. Usiluje přitom také o vytvoření vztahu podporujícího spolupráci. Sociální pracovník ke klientovi přistupuje jako k rovnocennému partnerovi, je k němu otevřený, zajímá se o jeho zkušenosti, názory, postoje a emoce, dává klientovi prostor vyjádřit se. (Navrátil, 2007)

První setkání rovněž slouží k seznámení klienta s posláním organizace a analýze, zda tato organizace je vhodným zdrojem pomoci, nebo zda nejsou vhodnější možnosti pro konkrétního klienta.

### 3. Reflexe a analýza získaných informací k určení vhodné intervence

Získané informace musí sociální pracovník pečlivě analyzovat a zkoumat, zda s klientem používají stejné pojmy se shodným obsahem. Reflexe by měla vést k nalezení definice problému, který má být řešen. (Musil, Navrátil, 2007)

Problém by měl být definován jazykem klienta, nikoliv sociálního pracovníka. Vždy se musíme přesvědčit, že pod stejnými pojmy máme shodné obsahy.

#### 4. *Vlastní provedení intervence*

Intervence není součástí procesu posouzení. Provádí se v ní činnosti, které se o posouzení opírají. Pracovník musí zvážit prvky intervence, které je schopen zvládnout sám a které musí delegovat.

### **a. Proces**

#### **i. SESTAVENÍ CÍLE SPOLUPRÁCE**

Sociální pracovník společně s klientem domlouvá na základě předchozího posouzení, čeho má být v rámci spolupráce dosaženo. Dojednávají společně cíl. Cíl se odvíjí od klientových přání a potřeb, ale také reagují na možnosti a služby. Cíle a metody mají směřovat k obnovení v maximální míře samostatného sociálního fungování klienta. Cíl musí být formulován pro klienta srozumitelně, nejlépe jeho jazykem (problém interkulturní sociální práce). Cíl má být konkrétní, měřitelný a má být časově ohraničený (SMART). Formulace a postupné naplňování cílů motivují klienta ke změnám.

#### **ii. PLÁN INTERVENCE**

Intervence zpravidla obsahuje několik samostatných nebo kombinovaných účelů, k nimž například patří: problematika a úprava vztahů, osvojení si nových návyků a způsobů jednání, zprostředkování potřebných zdrojů, zvládnutí krize, získání nebo zorganizování účinné podpory. Průběh intervence spočívá v rozhovorech, v uklidňování hladiny emocí, ve vztahu, který je zásadním léčebným prostředkem. (Matoušek, 2003)

Druh intervence volí a dojednává sociální pracovník s klientem. Je nutné zvážit reálné možnosti klienta a možnosti organizace. Výsledkem vzájemné dohody je potom plán intervence, který obsahuje, kdo udělá co, za jakých podmínek a do kdy (SMART cíle). Matoušek (2003) doplňuje, že by plán měl vycházet z určení klientových potřeb, napojovat klienta na adekvátní zdroje a měl by být zhodnocen.

Účastníci realizace plánu vychází z *analýzy komunitních a sociálních zdrojů* (viz. práce s komunitou).

Při sestavování plánu pomáhá sociální pracovník klientovi orientovat se v situaci, pomáhá mu při nacházení a formulování jeho potřeb, požadavků a cílů, pomáhá rozeznávat rizikové faktory a překážky, navrhuje možná řešení, pomáhá klientovi rozeznat a vy-

jádrít jeho přednosti, schopnosti a silné stránky, vede klienta k porozumění důsledků různých rozhodnutí, podporuje účast klienta na rozhodování. (Matoušek, 2003) Jedná se zvýšenou komunikační zátěž pro všechny zúčastněné strany a nalezení „společného“ jazyka.

### iii. REALIZACE PLÁNU

Realizace často vyžaduje týmovou spolupráci a osobu, která ji koordinuje – koordinátora. Za pracovní tým v zařízení sociálních služeb jsou těmito osobami pracovníci (case manager), kteří úzce spolupracují, mají společné uživatele a jsou schopni se vzájemně zastoupit. Aby pracovní tým mohl efektivně spolupracovat, je důležité vzájemné předávání informací – intervize.

### iv. HODNOCENÍ VÝSLEDKŮ INTERVENCE

Po realizaci přichází hodnocení intervence, které by mělo probíhat společně s klientem. Zjišťuje se, čeho bylo dosaženo, časový limit, spokojenost klienta s výsledkem, efektivita zvolených služeb (zvážení jiných služeb jako vhodnějších), případně se vypracuje nový plán. Pracovník také zhodnotí klientovu spolupráci, ocení a podpoří klienta, vydvihne jeho klady. (Matoušek, 2003)

### v. UKONČOVÁNÍ PRÁCE S KLIENTEM

Ukončování práce s klientem je stejně důležitý proces jako všechny předchozí. Na jedné straně posiluje klienta a důvěru v jeho možnosti, na druhé straně buduje jméno organizace ve společnosti. Zároveň zde získáváme podstatné informace pro osobní rozvoj i pro rozvoj organizace. Pokud klient odchází do ambulantních služeb, je vhodné mít mechanismus, který nám umožní sledovat další vývoj – sledování dlouhodobé efektivity výsledků naší práce.

## SHRNUTÍ

V této kapitole jsme se zabývali způsobem práce s jednotlivcem – posouzení, plánování, vedení a ukončení spolupráce.

## DEFINICE



Sociální práce vychází ze společenské solidarity a z snahy o rozvoj a naplňování lidského potenciálu (viz. terapeutická paradigmat). Cílem práce sociálních pracovníků je pomáhat jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.

---



### KONTROLNÍ OTÁZKA

1. Definujte východiska Individuální (případové) sociální práce.
  2. Popište proces individuální práce: pojetí, cíle, počáteční kontakt s klientem, klíčové informace, sociální vyšetření (diagnóza), cíl sociální intervence, postupy, prostředky ukončování spolupráce.
- 



### K ZAPAMATOVÁNÍ

Zvýraznění důležitých souvislostí. Prostor pro nejdůležitější pojmy a termíny z kapitoly.

---



### DALŠÍ ZDROJE

Odkaz na další zdroje. Prosím zvažte dostupnost zdrojů vzhledem k časoprostorovým omezením „kombinovaného“ či distančního studenta.

Lze použít v jednotlivých kapitolách na konci k výčtu nepovinné nebo rozšiřující literatury.

---



### PŘÍPADOVÁ STUDIE

1. Na dvou příkladech ilustруйте zdroje informací při individuální práci s klientem.
  2. Popište rozdíl mezi validací dat vs. nemístná zvědavost.
  3. Definujte principy a cíle spolupráce, které odpovídají vašemu osobnímu přístupu.
- 



### PRO ZÁJEMCE

Motivující prvek – lze využít pro zadání úkolů v LMS.



Přináší učivo a úkoly rozšiřující úroveň základního kurzu. Pasáže i úkoly jsou dobrovolné.

---

### **SHRNUTÍ KAPITOLY**



Kapitola je věnovaná problematice sociální práce, vzájemné pomoci a její návaznosti na stát. zároveň je zde poukázána vzájemné ovlivňování státem, sociálními pracovníky i uživateli. Sociální práce je však i vědní disciplína, která by měla být schopna ne jen zajišťovat pomoc, ale vytvářet podmínky, který utváří takovou společnost, která je schopna analyzovat změny, přiměřeně na ně reagovat a posilovat funkční části společnosti.

## 10. PRÁCE SE SKUPINOU



### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V této kapitole se student seznámí se sociální prací jako vědní disciplínou, jejími možnostmi a jejím vlivem na společnost. Sociální práce jako taková je obousměrná:

- Utváření přes zákony a vyhlášky dané státem a preferencemi ministerstva
- Utváření přes aktivní účast ve svém uskutečňování a podnětná pro výklad a praxi zákonů, paradigmat ministerstva, sociální politiky a případné ovlivňování zákonů změn.
- Sociální práce jako vědní disciplína



### CÍLE KAPITOLY

Po prostudování této kapitoly byste měli být schopni vysvětlit a charakterizovat:

- sociální práci se skupinou, cíl a smysl skupinové práce,
- skupinovou dynamiku,
- průběh práce se skupinou,
- svépomocné skupiny.



### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Sociální práce, lidská práva, rodina,

#### a. Skupina

Jako lidé fungujeme především v rámci skupin a rovněž patříme do několika skupin současně. V průběhu života procházíme mnoha různými skupinami, které jsou uzavřené, otevřené a vzájemně se prolínající. (Matoušek 2003)

Skupinou rozumíme sumu lidí, kteří jsou navzájem spojeni relativně trvalými vztahy

a uvědomují si tuto sounáležitost. Věci a situace, které je spojují, mohou být různého charakteru.

Základní dělení skupin:

- Dyáda – skupina o dvou členech
- Malá sociální skupina – zhruba do 40 členů
- Velká sociální skupina – zhruba nad 40 členů (obyvatelé jednoho města, národnostní skupina...)

Pro sociální práci je důležitá skupinová dynamika, která má své nezastupitelné místo. Skupinová dynamika aktivizuje energii, tvořivost a odvahu ke změně. Je nejen motivačním prvkem, ale rovněž i udržujícím prvkem změny.

Příklady skupin:

- hospitalizovaní pacienti
- matky na mateřské dovolené
- rodiče dětí s podobnou diagnózou
- komunitní centra seniorů

Role, které může sociální pracovník zastávat ve skupinách:

- facilitační
- terapeutická
- konzultant
- zdroj skupinových aktivit (Matoušek 2003)

## **i. VÝZNAM SKUPINY:**

Základním a zásadním významem skupiny je její vnitřní dynamika, která je často zásadní silou ke změnám či silou pro zvládnutí úkolu. Slouží jako významná míra podpory (svépomocné skupiny rodičů dětí s podobnou diagnózou). Je místem pro otevřenost ke sdílení problémů, které ostatní „normální“ lidé nemusí chápat.

Skupiny vytváří prostor pro výměnu názorů a myšlenek a vytváří nový tvůrčí prostor ke změnám těchto pohledů, někdy vytváří i nové kategorie, které mohou být přínosné pro změnu cílů sociální práce (Fook 2013).

### Sociální práce ve skupině

Sociální pracovník má vnímat skupinu jako sociální systém, který utváří určitou část makrosystému s přesahem na mikrosystém členů skupiny. Její důležitost může být zásadní pro tvorbu komunitních plánů, ale rovněž i pro tvorbu nových služeb či zánik již „přežitých“ služeb.

V sociální práci se skupinou je potřeba, aby sociální pracovník si byl vědom teorie, kterou rád používá pro svou práci. Zastánce behaviorální teorie bude vytvářet prostor pro změnu uvnitř skupiny, zastánce ekologických perspektiv bude mít tendenci spíše vnímat kontext než jedince.

## **ii. DĚLENÍ SKUPIN**

Dělení skupin a jejich rozlišování je mnoho. Jsou závislá na specializaci osob. Jiné dělení bude mít sociolog, jiné psychoterapeut a jiné sociální pracovník. Níže je uvedeno dělení, které nabízí Matoušek (2003):

1. Skupiny homogenní – skupina týraných, anonymních alkoholiků atd.
2. Skupiny úkolově zaměřené – zaměření na konkrétní úkol
3. Psychoterapeutické skupiny
4. Svépomocné skupiny
5. Skupiny zaměřené na dosažení sociálních cílů – práce s mládeží, s komunitou

Pro práci se skupinou potřebuje sociální pracovník minimálně základní zkušenost se skupinovou terapií a potřebuje znát její principy. Skupina má vždy nějaké prvky terapie a sociální pracovník zde musí respektovat její přesah.

## **iii. PRAVIDLA ČLENSTVÍ VE SKUPINĚ**

Pravidla a jejich dodržování vytváří prostor bezpečí. Všeobecná pravidla jsou popisována v těchto 5 bodech:

1. **Mlčenlivost a důvěrnost** – informace ze skupiny (především důvěrné) se nesmí dostat ven. Zpravidla bereme všechny informace ve skupině jako důvěrné, tedy i ty, které se jeví neutrálně. Jediný, kdo smí s informací dál volně zacházet je autor zprávy. Vzhledem k tomu je potřeba apelovat na odpovědnost členů skupiny, aby zásadu důvěrnosti vždy dodržovali, ale rovněž aby si byli vědomi, že může dojít k situaci s únikem informací.
2. **Otevřenost a upřímnost** – bez těchto dvou pravidel nemá skupinová práce smysl, ale musí být v hranici, která nechává klientovi pocit bezpečí. Míra upřímnosti je parametr bezpečí a důvěry ve skupině. Rovněž je parametrem pro klienta, zda má odvalu na osobnostní posun a spoléhání na pomoc skupiny. Podstatné je nemást členy skupiny svou výpovědí, vyjadřovat své pocity (tak jak jim sdělující rozumí), nikoliv předhodit skupině šokující informaci.
3. **Právo říci „STOP“** – možnost klienta zastavit práci na úrovni jeho hranic důvěry či aktuálních možností pro zvládnutí situace. Respekt skupiny je výrazem posílení bezpečnosti všech členů skupiny. Úcta a respekt posiluje skupinou soudržnost a rovněž významně ovlivňuje motivaci člena skupiny k další práci.
4. **Odpovědnost k sobě i druhým** – skupina se musí řídit základními pravidly společenského soužití. Nejedná se jen o respektování soukromí, intimity a autonomie, ale rovněž i běžné zásady slušného a společenského chování (využití mobilů apod.).
5. **Dodržování organizačních pravidel** – dodržování dohodnutých úkolů (psaní deníků, příprav na sezení apod.), pravidelná a včasná docházka jsou součástí úcty k ostatním členům a jejich času.

## **b. Svépomocné a podpůrné skupiny**

Tato hnutí se rozvíjí od 70. let 20. století a jejich činnost je často založena na mezioborové spolupráci. Sociální pracovníci zde často plní funkci facilitátorů nebo školitelů.

Svépomocné skupiny jsou založeny na přirozených vazbách, neboť je klienti či pacienti zakládají často spontánně z vlastní potřeby sdílení. Jedná se o skupiny Anonymních alkoholiků, dětí alkoholiků, týraných osob, týrajících osob a podobně.

Zároveň se zde projevuje důsledek překotných změn, kdy mezilidská komunikace probíhá přes moderní technologie a sítě. Lidé mají potřebu někam patřit. Možná je

vhodné přemýšlet v intenci, zda tyto skupiny nenahrazují tradiční sousedské setkávání a dřívější komunitní uspořádání.

Matoušek cituje Vymětala v tom smyslu, že „svépomocné skupiny představují pozitivní sociální fenomén poukazující k emancipaci člověka i k proměně chápání vztahu odborník-laik.“ (Vymětal in Matoušek 2003)

Svépomocná skupina může zároveň nahrazovat funkci široké rodiny, sdílení podobné životní filozofie, sdílení zpětné vazby, která může pomoci jedinci zorientovat se ve své složité životní situaci.

### **Technické prostředky – sociální práce a komunikační sítě**

Tato problematika a velké téma se objevují až v souvislosti s rozvojem sociálních sítí. Sociální sítě snižují množství překážek k navázání „vztahu“ a sdílení životních osudů. Každý z uživatelů zde může mít několik identit, může zveličovat své problémy nebo je naopak čistě přiznat, což by v reálném životě nemusel nikdy udělat.

Podle Wellmana (Wellman in Gray, Webb 2013) poukazuje na to, že strukturované sociální vztahy mohou být silnější než osobní vztahy členů skupin. Svět se více přerovnává do systému sítí a opouští skupinovou dynamiku.

Osoby s duševním onemocněním v domácí péči – deinstitutionalizace péče – mohou čerpat podporu ze sociálních sítí a tato podpora může být pro ně přínosnější než podpory v případném pobytu v psychiatrické nemocnici.

Sociální sítě snižují sociální kontrolu a zvyšují potřebu jiného způsobu komunikace a práce s klienty. Jsou to nové požadavky na způsoby pomoci, nové vědomosti, dovednosti i osobnost sociálního pracovníka. Sociální pracovník už nemůže používat PC jen jako psací stroj.

Karin Erich (in Gray, Webb 2013) uvádí podpůrné sociální sítě pro bezdomovce. My známe sítě žen na mateřské, které mají různý obsah, ale jsou výrazně podpůrné. Takové sítě mají větší význam než podpora široké rodiny, protože dávají členům výběr i potřebné bezpečí.

Je čas na odbornou diskuzi o vytváření sítí sociálními pracovníky, které mohou mít vyšší efekt pomoci, ale za ztrátu sociální kontroly.

### **Dotazník vzájemných vazeb a rolí ve skupině**

- Všechny otázky musí být kladné!
- Musí respektovat zaměření skupiny.

- Výsledkem je znalost rolí a skutečných funkcí skupiny a jejich členů.

Takto jednoduchý dotazník nám sděluje vnitřní rozložení rolí a osobních vazeb. Ve výsledku víme, kdo je neformálním vůdcem skupiny (může být shodný s oficiálním), ke komu má jedinec důvěru, s kým je kamarád. Vylučující metodou zjistíme, kdo stojí mimo skupinu a může se vnímat odstrčený.

Výsledky se sdělují velmi obezřetně nebo vůbec.

## SHRNUTÍ

V této kapitole jsme se věnovali skupinové dynamice, dělení skupin a sociální práci ve skupině. Velmi důležitá je znalost pravidel vnitřní dynamiky ve skupině, tak aby skupina byla bezpečným místem pro klienta.

## OTÁZKY

1. Definujte typy skupin a charakterizujte je
2. Definujte vlastními slovy pravidla pro práci ve skupině:
  - a) ze strany sociálního pracovníka
  - b) ze strany člena skupiny

### DEFINICE



Sociální práce vychází ze společenské solidarity a z snahy o rozvoj a naplňování lidského potenciálu (viz. terapeutická paradigmat). Cílem práce sociálních pracovníků je pomáhat jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.

### KONTROLNÍ OTÁZKA



11. Popište základní terminologii – sociální práce, socius, lidumilství.
12. Popište vývoj vztahu: sociální práce – stát – způsob pomoci
13. Popište vzájemné ovlivňování mezi stát – sociální pracovník - uživatel



## K ZAPAMATOVÁNÍ

Zvýraznění důležitých souvislostí. Prostor pro nejdůležitější pojmy a termíny z kapitoly.

---



## DALŠÍ ZDROJE

Odkaz na další zdroje. Prosím zvažte dostupnost zdrojů vzhledem k časoprostorovým omezením „kombinovaného“ či distančního studenta.

Lze použít v jednotlivých kapitolách na konci k výčtu nepovinné nebo rozšiřující literatury.

---



## PŘÍPADOVÁ STUDIE

V rámci semináře ved'te diskurz na téma:

- podmínky výkonu sociální práce pro rozvoj potenciálu klienta
- podmínky výkonu sociální práce pro rozvoj stagnace klienta – spoléhání se na sociální stát.

Využijte k tomu sociální pomoc v rámci sociálních událostí:

- podpora v nezaměstnanosti
  - rodičovský příspěvek, finanční podpora rodiny s dětmi
  - dávky v hmotné nouzi
  - dávky na bydlení
- .
- 



## PRO ZÁJEMCE

Motivující prvek – lze využít pro zadání úkolů v LMS.

Přináší učivo a úkoly rozšiřující úroveň základního kurzu. Pasáže i úkoly jsou dobrovolné.



### **SHRNUTÍ KAPITOLY**



Kapitola je věnovaná problematice sociální práce, vzájemné pomoci a její návaznosti na stát. zároveň je zde poukázána vzájemné ovlivňování státem, sociálními pracovníky i uživateli. Sociální práce je však i vědní disciplína, která by měla být schopna ne jen zajišťovat pomoc, ale vytvářet podmínky, který utváří takovou společnost, která je schopna analyzovat změny, přiměřeně na ně reagovat a posilovat funkční části společnosti.

## 11. SOCIÁLNÍ PRÁCE S KOMUNITOU



### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V této kapitole se student seznámí se sociální prací jako vědní disciplínou, jejími možnostmi a jejím vlivem na společnost. Sociální práce jako taková je obousměrná:

- Utváření přes zákony a vyhlášky dané státem a preferencemi ministerstva
- Utváření přes aktivní účast ve svém uskutečňování a podnětná pro výklad a praxi zákonů, paradigmat ministerstva, sociální politiky a případné ovlivňování zákonů změn.
- Sociální práce jako vědní disciplína



### CÍLE KAPITOLY

Cílem kapitoly je seznámit studenta s těmito principy:

- Sociální práce jako nástroj rozvoje potenciálu klienta
- Sociální práce jako nástroj welfare state

Sociální práce jako teoretická i praktická vědní disciplína



### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Sociální práce, lidská práva, rodina,

#### a. Pojem komunita

Jen několik pojmů, co je to komunita. Někteří autoři preferují komplexní pohled a říkají, že v komunitě jsou lidé, kteří žijí v geograficky definované oblasti a mezi nimiž jsou vzájemné sociální vazby, tyto lidé jsou citově vázáni k sobě i k místu, kde žijí. Můžeme také říci, že komunita je místo, kde člověk získává emoční podporu, ocenění a praktickou pomoc v každodenním životě. Setkáváme se také s názorem, že komunita je vymezena hranicemi, které mohou být geografické, ale i politické a ekonomické, je postavena na pilířích jako jsou společné kulturní dědictví, společné problémy a jiné. Musí mít

také svou strukturu. Komunita není statická, mění se výsledkem zkušeností nebo cíleným úsilím.

### **Základní charakteristika komunity:**

- je různorodou jednotou.
- má společný základ sdílených hodnot,
- vyznačuje se vzájemnou péčí, důvěrou a týmovou prací,
- má rozvinutou efektivní vnitřní komunikaci,
- usnadňuje lidem účast na veřejných věcech,
- utváří si vlastní identitu,
- je otevřená do budoucnosti.

### **Typy komunit**

- Rozeznáváme *komunitu občanskou* – jedná se o společenství osob, které vykonávají každodenní aktivity ve společném prostoru.
- *Komunita výchovná* – jedná se o společenství osob, které se zaměřují na sebepoznávání, nácvik dovedností.
- *Komunita terapeutická* – specifická forma organizace léčebné instituce, která umožňuje otevřenou komunikaci všech členů dané instituce.
- *Spirituální komunita* – společenství lidí, kteří se snaží o spirituální rozvoj.

#### 11.2 Historie a vývoj komunitní sociální práce

Průkopníkem myšlenek komunitní práce byl **Samuel Augustu Barnett – vikář anglikánské církve**. V roce 1873 se svou ženou začal organizovat vzájemnou praktickou pomoc farníků ve své farnosti. Zkoumal příčiny chudoby a spolupracoval s univerzitami. V roce 1884 založil univerzitu Toynbee Hall, kde mohli studovat společně vedle bohatých studentů i chudí. Za první organizaci pracující formou komunitní práce je označována The Charity Organization Societies v roce 1877.

Ve XX. století dochází k rozvoji komunit a komunitních center. Pracovníci přestávají pracovat jen na úřadech a pracují především v terénu. Šedesátá léta jsou označována za období krize demokracie. Byla provázena studentskými bouřemi, hnutím hippie, užívání drog a jiné. Komunitní práce se rozvíjela a snažila se o reformu společnosti, a to jak ve Spojených státech, tak v Anglii. Musela se řešit celá řada problémů jako nezaměstnanost, nedostatečné vzdělání, duševní zaostalost, kriminalita a další.

Velký problém byl i s vojáky vracějícími se z války. Vojenští psychiatři ukázali, že včasnou léčbou a spoluprací s psychology a sestrami je možné vrátit nemocné zpět do činné služby. Tím se změnil pohled na duševní choroby. Zabývali se také následnou péčí o propuštěné pacienty. V této době byla komunitní práce intelektuálně spojena se sociální prací. V sedmdesátých letech dochází k vývoji koncepce komunitní práce, velký význam mělo vytvoření koncepce pozitivního duševního zdraví.

V osmdesátých letech nacházejí komunitní pracovníci své místo mezi ulicí a státem. Řeší se otázky nerovnosti třídy, rasové otázky, sexuální orientace a další. Do popředí se dostává i komunitní aktivista, tj. člověk uvnitř komunity, který na sebe přebírá určité aktivní role. V devadesátých letech je komunitní práce chápána jako součást sociálních služeb, jejímž cílem je buď nedostatku předcházet, nebo je usměrňovat.

U nás můžeme o historii komunitní práce těžko hovořit. Od roku 1948 se všechny zájmové aktivity vedly pod Národní frontou a ty byly poplatné komunistické ideologii – ideologizace sociální práce (toto riziko existuje i v současnosti).

V současné době dochází k rozvoji komunitní práce, ale stále je vidět malá připravenost lidí pospolu řešit společné problémy, dále převládá názor, že na řešení problémů v komunitě jsou určeni jiní lidé než oni (přetrvává nedůvěra v komunitu). I úřady ještě raději lidi řídí, než by je podporovali na participaci řešení problémů. Také chybí finanční a legislativní podmínky. Duch totality a paternalismu neustále zůstává v povědomí.

### 11.3 Komunitní práce (cíle, znaky komunitní práce, motivace členů komunity, publicita)

*Cílem komunitní práce* je usilování o sociální změnu, kterou uskutečníme prostřednictvím analýzy sociální situace a utvářením vztahů sociálního pracovníka a komunity a vzájemných vztahů mezi skupinami uvnitř komunity. Cílem je nastolení či hledání cest k *Welbeing* – blahobytu.

Komunitní práce je metoda řešení sociálních problémů prostřednictvím podpory společenství – komunit – **v místech, kde lidé žijí a kde problémy vznikají**. Komunitní práce je tedy metoda směřující k vyvolání a podporování změny v rámci místního společenství a využívá lidských zdrojů v komunitě – jedná se o komunitu občanskou.

V současné době je komunitní práce pojímána jako proces, jak aktivovat lidi, aby svůj problém řešili sami, zároveň je to také způsob, jak určitý problém vyřešit. Ústup od paternalistického pojetí sociální pomoci a tendence měnit sociální politiku zespoda (Fook2002).

## **i. ZNAKY KOMUNITNÍ PRÁCE**

Komunitní práce:

- se používá pro řešení problémů a pro navození změny v komunitě,
- vztahuje problémy jedinců a skupin ke zdrojům a možnostem místní komunity,
- vede k přerozdělení a sdílení zdrojů, odpovědnosti a kompetencí,
- zapojuje do řešení problémů a do rozhodování a života komunity její občany stejně tak jako místní organizace,
- rozšiřuje možnosti lidí ovlivnit to, co se s nimi děje.

Komunitní práce je metoda univerzální, můžeme s ní řešit místní problémy v oblasti sociálních služeb a zdravotní péče, etnického napětí, životního prostředí a další. Každá situace, která vznikne, si vyžaduje odlišné řešení, a proto zde má velkou úlohu komunitní pracovník.

Předpokladem úspěšné komunitní práce je solidní znalost příslušné obce nebo společenství a jejich institucí (počet obyvatel, mobilita, věkové složení, přítomnost menšin, tradice, kultura obcí, zaměstnanost, nezaměstnanost, aktivita odborů, bydlení, chudoba, dopravní podniky...).

## **ii. MOTIVACE ČLENŮ KOMUNITY**

Úloha musí vycházet z vlastních potřeb a zájmů lidí, musí zde být nějaký vztah mezi osobou, kterou žádáme, aby něco udělala, a tím, pro koho to dělá. Počáteční motivace je tedy přednostně pragmatická.

Vzhledem k provázanosti komunity na organizace je možno posílit finanční zdroje pro financování komunitních aktivit. Finanční prostředky můžeme získat také dotacemi, sponzorstvím, použít fund-raising (je to proces, v jehož rámci organizace získává dárce, kteří finančně či materiálně podporují její činnost). V případech získání organizací pro dlouhodobou spolupráci na změně komunity mluvíme o tom, že ze strany organizací došlo k tzv. Goodwill – organizace vnímají odpovědnost za sociální prostředí, ve kterém podnikají, a propojují svou firemní politiku se sociálními prvky komunity.

### iii. PUBLICITA

Publicita může přivést lidi, kteří do té doby nic o aktivitách komunity nevěděli. Je dobré na svá setkání zvát širokou veřejnost, dělat víkendová setkání, spolupracovat s místními podnikateli, kteří se budou chtít podílet na nějakém projektu. Vydáváním lokálního listu zajistíme informovanost o plánech a výsledcích akcí.

Smyslem komunitní práce je zvyšovat toleranci, dobré sousedství a sociální odpovědnost a snižovat intoleranci.

### b. Komunitní přístup

Klinický přístup se zabývá především vnitřním životem jedince a jeho vztahy v rodině, **komunitní přístup** rozšiřuje klinický přístup o životní podmínky svých klientů v rámci komunity.

**Komunitní přístup** vytváří participativní demokracii na lokální úrovni. Důležité je umět naslouchat jeden druhému, vytvářet příležitost ke společné diskusi, sdílet názory a spolupráci při společném učení a objevování řešení.

### c. Proces komunitní práce

Proces komunitní práce se skládá ze čtyř fází:

- 1. Zjišťování a analýza potřeb.** Sociální potřeba je v každé komunitě jiná, ale metody pro zjišťování potřeb komunity, a často i jedince, jsou velmi podobné. Ke zjišťování nejen sociálních potřeb se používá metoda SWOT analýza (soustřeďuje se na silné stránky, slabé stránky, na přednosti a na hrozby v komunitě, případně na širší vazby a souvislosti). Je vhodné udělat komparaci několika analytických metod.
- 2. Plánování.** V procesu plánování vycházíme z cíle, dále v závislosti na cíli volíme prostředky vedoucí ke změně, odhad časové náročnosti, finanční, personální náročnost a vhodnou metodu implementace (realizace) – cíle SMART.
- 3. Realizace plánu.** Zde jde o komunikaci jak uvnitř týmu, tak i navenek, o krátkodobé i střednědobé plánování aktivit a o průběh vyhodnocování aktivit.

4. **Evaluace** (vyhodnocení). Jedná se o proces shrnující hodnocení různých zájmových skupin v rámci komunity. Často se na vyhodnocení zapomíná, ale bez dobrého vyhodnocení lze těžko pokračovat dále. Při hodnocení můžeme využít metody dotazníků, revize záznamů organizace, návštěvy na místě a pozorování.

## d. Strategie komunitní práce

### i. VYJEDNÁVÁNÍ

Vyjednávání je již počátkem řešení problému. Problém může vzniknout mezi dvěma či více lidmi nebo skupinami. Příčina spočívá v rozdílnosti nebo neslučitelnosti zájmů účastníků procesu. Principem vyjednávání je dosažení shody na cíli.

*Rozlišujeme čtyři typy vyjednávání:*

- *Interpersonální vyjednávání* – při vyjednávání ustoupím tam, kde je to pro mne méně důležité, ale chceme dosáhnout toho, co je pro nás důležitější.
- *Vyjednávání uvnitř skupin* – hájí zájem skupiny, ale zároveň si chce zvýšit vlastní status.
- *Meziskupinové vyjednávání* – nejdříve proběhne vyjednávání uvnitř skupin a pak delegáti skupin se podílí na vyjednávání meziskupinovém.
- *Vyjednávání s pomocí třetí strany, arbitra* – Arbitra požádáme, když vyjednávání uvázne na mrtvém bodě.

Existují dvě hlavní možnosti strategie vyjednávání: kooperativní (jde o dosažení vzájemné shody) a konkurenční (jedna strana chce dosáhnout zisku na úkor strany druhé).

#### **Mezi základní principy vyjednávání patří:**

Prvním je odloučení osobní vazby od problému, druhým odhalování zájmů, třetím hledání výhod pro obě strany a čtvrtým nalezení objektivních měřítek.

Důležitá je příprava na vyjednávání. Mezi nejdůležitější patří tzv. scénář vyjednávání, obsahuje informace o druhé straně a vytýčení cíle.

#### 16.5.1.1 Jednání

Jednání není reakce na konflikt, ale je to motivované a záměrné chování, které směřuje ke změně současného stavu. Každé jednání má svůj postup. Na začátku je vytvoření plánu jednání, dále na sebe navazuje argumentace, signál, návrh, nová formulace návrhu, vyjednávání, uzavření a dohoda.

#### 16.5.1.2 Komunikace

Komunikací lze dosáhnout mnohé, ale má své meze. Při komunikaci musíme jasně formulovat své požadavky, nesnažme se za každou cenu obhájit neobhajitelné, nepředkládejme nepřiměřené požadavky, dobré je na začátku odhalit své priority, neoslabit přesvědčivý argument, někdy musíme chtít jasné rozhodnutí (buď-anebo), někdy je užitečné přerušit jednání, nechtít udělat hned velký krok (raději postupovat po malých krůčcích), pozor na okamžitý souhlas.

Účinná komunikace – umění naslouchat, tvůrčí konflikt, zprostředkování komunikace, vyjednávání, představa budoucnosti, veřejná rozprava o problémech komunity, veřejné shromáždění, uznání toho, čeho jsme dosáhli, zhodnocení a přenos (příklad slouží jako stimul).

Pro účinnou komunikaci často stačí jen změnit prostor a vnější podmínky, které mohou být vázány na konflikt. Změna prostředí pomáhá změně myšlení a způsobům komunikace.



## KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ

Komunitní plánování je metoda, která umožňuje zpracovat materiály rozvoje pro různé oblasti života na úrovni obce i kraje a která výrazně posiluje principy zastupitelské demokracie. Základem komunitního plánování a vyjednávání o budoucí podobě služeb je spolupráce *zadavatelů* (obcí) *s uživateli* (klienti) a *poskytovateli* (jednotlivé organizace) sociálních služeb.

Cílem komunitního plánování sociálních služeb je zajistit dostupnost kvalitních sociálních služeb, které vycházejí ze zjištěných potřeb uživatelů a specifík místní komunity, posilovat sociální soudržnost komunity, podporovat sociální začleňování jednotlivců i skupin.

### Mezi principy komunitního plánování patří:

- partnerství mezi všemi účastníky,
- zapojování místního společenství,
- hledání nových lidských a finančních zdrojů,
- práce s informacemi,
- průběh zpracování komunitního plánu,
- zohlednění již vytvořené a osvědčené spolupráce,
- kompromis přání a možností.

### Komunitní plán

*Popisujeme tři fáze procesu tvorby komunitního plánu:*

- fáze popisná – Zahrnuje popis charakteristiky lokality a současný způsob poskytování sociálních služeb, které jsou aktuálně k dispozici v dané lokalitě.
- fáze analytická – Jde o analýzu získaných dat.
- fáze – Příprava akčního plánu k dosažení rozvoje místních služeb.

Zahrnuje hodnocení, jaké současné služby úspěšně uspokojují potřeby, a hodnocení stupně, v němž jsou nezbytné změny. Hodnotí se také, jaké zdroje jsou k dispozici. Určuje se pořadí priorit.

Výsledkem komunitního plánování je zejména systém sociálních služeb na místní úrovni, který odpovídá zjištěným potřebám, reaguje na lokální odlišnosti a zajišťuje, že finanční prostředky na služby vynakládané jsou efektivně využívány.

### *Komunitní plán:*

- je to prostředek, kterým místní komunity ovlivňují regionální, státní politiku a priority,
- je ovlivněn státní a regionální politikou a prioritami,
- může napomoci identifikovat, kde je třeba nové politiky a priority,
- může přispívat k rozvoji regionálních plánů sociálního a hospodářského rozvoje,
- může být využit na podporu žádostí o příspěvky ze strukturálních fondů,
- může napomoci přehledně mapovat toky finančních zdrojů a efektivně je využívat.

Potřeby a směry rozvoje sociálních služeb musí stanovit lidé, kteří v obci žijí. Zkvalitnění sociálních služeb musí být považováno za žádoucí a důležitou součástí místní politiky – v ideálním případě se jedná o politickou shodu, která není závislá na vítězích voleb. Priority a směry rozvoje sociálních služeb vychází z přesvědčení o hodnotě, vrozené důstojnosti a právu na sebeurčení každého uživatele sociálních služeb.

Komunitní plán by měl obsahovat popis a analýzu existujících zdrojů, statistické, sociologické, demografické údaje. Součástí komunitních plánů by měl být popis a analýza existujících přání a potřeb obyvatel, představa budoucnosti sociálních služeb (ve formátu pro možnou politickou shodu), časový plán postupu prací a zásady. Musí tam být i způsob jakým budou jednotliví účastníci na místní úrovni zapojeni do vytváření a naplňování komunitního plánu a poslední, jakým způsobem bude komunitní plán sledován, vyhodnocován a případně měněn.

Komunitní plán je výsledkem vyjednávání mezi všemi účastníky procesu, je naplňován v rámci širokého partnerství v komunitě, odpovídá místním podmínkám a potřebám, stanoví si cíle a priority rozvoje sociálních služeb, sleduje všechny aktivity, které směřují k naplnění cílů, a má systém sledování a hodnocení postupu a průběžně podává zprávy veřejnosti.

## **ii. AUDIT FAMILYFRIENDLYCOMMUNITY**

Jedná se o novinku v rámci sociální práce v ČR. Základem je licence rakouského modelu, který si mohou jednotlivé kraje zakoupit a následně s nimi pracovat.

## Historie

Na základě iniciativy a z pověření bývalého Spolkového ministerstva pro sociální zabezpečení, generační politiku a ochranu spotřebitele byl v roce 2002 v Rakousku vyvíjen **auditfamilienfreundlichegemeinde** (*audit obec přátelská rodině*), který byl v následujících letech vědecky rozpracován a ověřen v praxi. V roce 2006 byla realizace auditu přenesena na společnost Familie & Beruf Management GmbH, která je odpovědná za jednotný průběh auditu, jejím prostřednictvím se uskutečňuje strategické zaměření a organizační postup auditu *familienfreundlichegemeinde*.

## Proces realizace

Základem celého procesu je zapojení obyvatel do tvorby koncepce a jejich ochota participovat na změně své komunity. Základem je využití metod pro kvalitativní výzkumy - fokusové skupiny, strukturované dotazníky, osobní rozhovory a podobně.

Následně se z těchto výsledků vytváří analýza potřeb pro rodinu. Tyto potřeby se implementují do lánu rozvoje obce, ale zásadním cílem je změny myšlení - myslet a vytvářet všechny strategie rozvoje z ohledem na potřeby obce a rodiny na všech úrovních.

## Cíl

Cílem auditu familyfriendlycommunity je podpořit pro-rodinné klima v obci. Vytvoření podmínek, které jsou přátelské rodině, podporující budování vztahů v rodinách a mezigenerační dialog. Cílem je také zvýšit atraktivitu obce jako místa vhodného pro rodiny, děti, seniory a zaměstnavatele.

Slovo audit vychází z latinského *audire* – slyšet, naslouchat, konzultace. Hlavní výhodou licence je možnost používat odzkoušené a zavedené know-how v Rakousku. Významnou výhodou auditu je pomoc v realizaci pouze těch opatření, která si obec na základě systematicky provedené analýzy sama zvolí a se souhlasem rady nebo zastupitelstva obce po dobu tří let realizuje a naplňuje.

## Přínosy auditu pro obec:

- zpracování přehledu existujících opatření zaměřených na děti, rodiny a starší generaci,
- aktivizace veřejnosti a systematický rozvoj existujících opatření na základě osvědčeného know-how,

- zapojení všech subjektů a občanů, jež mají zájem o budování pro-rodinného klimatu v obci,
- zaváděná opatření budou odpovídat poptávce a budou v souladu s udržitelným rozvojem obce,
- zájem mladých rodin o život v obci jako prevence vymírání a stárnutí obce,
- zvýšení atraktivity obce.

(materiály Jihomoravského kraje)

### **iii. KOMUNITNÍ PRACOVNÍK**

Posláním komunitního pracovníka je odhalení sociálních priorit a potřeb dané komunity a povzbuzování obyvatel k tomu, aby poznali své problémy a pokusili se je zvládnout s pomocí dostupných prostředků. Informování různých skupin obyvatel o možnostech řešení, povzbuzování k diskusím o problémech a k pořádání akcí zaměřených na odstranění problému.

Dle Matouška (2003) by měl:

- být schopen pracovat s konflikty,
- mít dovednost naslouchat potřebám jednotlivých skupin v komunitě,
- usnadňovat jednání jednotlivých skupin, včetně podpory jejich samostatnosti v rámci sociálních systémů,
- připravit a realizovat projekt,
- osamostatnit klienty.

Komunitní pracovník může mít *dominantní postavení* – vystupuje jako expert, předkládá komunitě hotové návody, má paternalistický přístup k sociální práci.

Nebo má *partnerské postavení* – vychází z toho, co je v komunitě k dispozici, dává návrhy, ale podporuje v tom i ostatní. Je schopen vést komunitu k osamostatnění a sociálnímu začlenění.

#### IV. SOCIÁLNÍ PREVENCE A PREVENCE SOCIÁLNĚ PATOLOGICKÝCH JEVŮ NA MÍSTNÍ ÚROVNI

Prevence sociálně patologických jevů představuje interdisciplinární oblast, která se skládá ze dvou základních kategorií – a to prevence jako specifického procesu a jako konkrétního jevu. Pracovník státní správy je vtažen do rozhodovací situace, která od něho vyžaduje jasné zadání. Zadání je předpokladem analýzy. Klíčovým momentem při realizaci preventivních aktivit je definice problému, popřípadě zadání, které je svým způsobem začátkem koordinace. Přejde zde do „minimalistického“ modelu komunitního plánování.

Prevence znamená předcházení negativního vývoje sociální situace v určité lokalitě či celé obci.

1. Primární prevence – aby problém vůbec nevznikl.
2. Sekundární prevence – v situaci existujících signálů negativního vývoje předcházet působení podmínek, které tento vývoj podporují, ale ještě se nejedná o reálné projevy kriminality.
3. Terciální prevence – sociálně patologické jevy reálně existují. Je nutné předcházet prohlubování jevu.

#### 16.9 STREETWORKER

Jedná se o specifický způsob sociální práce v terénu. Charakter této metody sociální práce je dán jejím názvem. Streetwork – v přeneseném překladu „práce na ulici“. Cílovou skupinou jsou děti, mladiství a mladí dospělí, kteří nechtějí spolupracovat s institucemi.

Jedná se o vyhledávání, mapování situace, lokality, vytipování jednotlivců či skupin a navázání kontaktu – vždy na ulici. Dále pak vyhledávání místa setkávání s bezbariérovým přístupem. Je to přesně vymezená metoda sociální práce, kterou vykonávají specificky orientovaní pracovníci.

Streetwork je specifická vyhledávací, mobilní terénní sociální práce.

Přímá práce zahrnuje všechny typy činnosti v kontaktu s klienty (nebo skupinami). Součástí je sociální intervence, poradenství, harm-reduction, práce vycházející ze zážitkové pedagogiky.

**Úkoly streetworkru:**

- Vytvářet kontakty mezi jednotlivci, skupinami a oficiálními institucemi.
- Poskytnout pomoc a poradenství při vyřizování sociálních a osobních záležitostí.
- Nabídnout dlouhodobou podporu a následně ji i zajistit v příslušné sociální službě.
- Ulehčit životní podmínky a pomoci při přežití na ulici.
- Přispívat k prevenci násilí.



## **DEFINICE**

Sociální práce vychází ze společenské solidarity a z ze snahy o rozvoj a naplňování lidského potenciálu (viz. terapeutická paradigmat). Cílem práce sociálních pracovníků je pomáhat jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.

---



## **KONTROLNÍ OTÁZKA**

10. Popište základní terminologii – sociální práce, socius, lidumilství.
  11. Popište vývoj vztahu: sociální práce – stát – způsob pomoci
  12. Popište vzájemné ovlivňování mezi stát – sociální pracovník - uživatel
- 



## **K ZAPAMATOVÁNÍ**

Zvýraznění důležitých souvislostí. Prostor pro nejdůležitější pojmy a termíny z kapitoly.

---



## **DALŠÍ ZDROJE**

Odkaz na další zdroje. Prosím zvažte dostupnost zdrojů vzhledem k časoprostorovým omezením „kombinovaného“ či distančního studenta.

Lze použít v jednotlivých kapitolách na konci k výčtu nepovinné nebo rozšiřující literatury.

---

## PŘÍPADOVÁ STUDIE



V rámci semináře ved'te diskurz na téma:

- podmínky výkonu sociální práce pro rozvoj potenciálu klienta
- podmínky výkonu sociální práce pro rozvoj stagnace klienta – spoléhání se na sociální stát.

Využijte k tomu sociální pomoc v rámci sociálních událostí:

- podpora v nezaměstnanosti
- rodičovský příspěvek, finanční podpora rodiny s dětmi
- dávky v hmotné nouzi
- dávky na bydlení

.

---

## PRO ZÁJEMCE



Motivující prvek – lze využít pro zadání úkolů v LMS.

Přináší učivo a úkoly rozšiřující úroveň základního kurzu. Pasáže i úkoly jsou dobrovolné.

---

## SHRNUTÍ KAPITOLY



Kapitola je věnovaná problematice sociální práce, vzájemné pomoci a její návaznosti na stát. zároveň je zde poukázána vzájemné ovlivňování státem, sociálními pracovníky i uživateli. Sociální práce je však i vědní disciplína, která by měla být schopna ne jen zajišťovat pomoc, ale vytvářet podmínky, který utváří takovou společnost, která je schopna analyzovat změny, přiměřeně na ně reagovat a posilovat funkční části společnosti.

## 12.SUPERVIZE



### RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V této kapitole se student seznámí se sociální práci jako vědní disciplínou, jejími možnostmi a jejím vlivem na společnost. Sociální práce jako taková je obousměrná:

- Utváření přes zákony a vyhlášky dané státem a preferencemi ministerstva
- Utváření přes aktivní účast ve svém uskutečňování a podnětná pro výklad a praxi zákonů, paradigmat ministerstva, sociální politiky a případné ovlivňování zákonů změn.
- Sociální práce jako vědní disciplína



### CÍLE KAPITOLY

Cílem kapitoly je seznámit studenta s těmito principy:

- Sociální práce jako nástroj rozvoje potenciálu klienta
- Sociální práce jako nástroj welfare state

Sociální práce jako teoretická i praktická vědní disciplína



### KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Supervize, intervize, Bálintovská skupina

### 12.1 Supervize

Termín supervize, včetně jeho obsahu, prodělal za poslední dvě dekády výrazného rozvoje. Dnes je účast na supervizích povinností, která je definována standardy sociálních služeb. Supervize představuje důležitou součást profesního růstu a prevenci syndromu vyhoření.

Původně byla supervize součástí poradenství, psychoterapie a sociální práce. V posledních letech je stále více žádána a oceňována i v dalších oblastech – pomáhajících



profesích (medicína, školství), ale rovněž i v komerční sféře (managementu, pracovních týmech atd.).

Především supervize není kontrolou, byť pojem supervize může evokovat tento proces. Rovněž supervize není prodlouženou rukou ani nástrojem pro řízení organizace.

Supervizor má být doprovázející osobou, která pomáhá supervidovanému jedinci, týmu, skupině či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci. Cíle supervize se odvíjejí od dohodnuté zakázky ze strany týmu či jedince. Supervize může být zaměřena na prohloubení prožívání, lepší porozumění dané situaci, uvolnění tvořivého myšlení a rozvoj nových perspektiv profesního chování. Současně může být supervize také modelem učení.

Cílem supervize tak je vyšší uspokojení z práce, zvýšení její kvality a efektivity, prevence profesního vyhoření. Je prokázáno, že prostřednictvím „dominového efektu“ může být dobrá supervize prospěšná nejen supervidovanému, ale především jeho klientům, žákům, zaměstnancům atd.

## I. PROCES SUPERVIZE

Základem supervize je dobrá smlouva (používá se označení kontrakt) – tedy dohoda o supervizi. Kontrakt má obvykle dvě části – technickou a obsahovou.

1. Technický kontrakt se sjednává před zahájením supervize. Měl by obsahovat typ domluvené supervize (individuální, případová, výcviková, týmová...), místo, četnost setkávání, ujednání o ceně. Dobré je také předem vyjednat, co se stane, když jedna či druhá strana bude muset supervizi odvolat. Součástí kontraktu (nejlépe psaného) bývá také doba, na níž se supervize sjednává (určitá, neurčitá), otázka mlčenlivosti a případných písemných výstupů ze supervize.
2. Obsahový kontrakt neboli zakázka. V úvodu každého setkání by se měl supervidovaný (příp. supervidování) pokusit definovat svou „zakázku“, tedy specifikovat, co od dnešní supervize očekává, v čem potřebuje pomoci, jaké téma, otázky na supervizi přináší. (Někdy může být vyjasňování zakázky součástí vlastního supervizního procesu). Úkolem supervizora je držet se domluvené zakázky. Supervizor může nabídnout rekontraktování – např. když se ukáže, že původní zakázka byla stanovena příliš úzce. Vždy by však měl obsah supervize odpovídat vzájemné dohodě. Dodržování kontraktů přispívá k oboustranné důvěře a k bezpečí supervizního prostoru.

## ii. NEJDŮLEŽITĚJŠÍ TEZE SUPERVIZE

1. Prvotním účelem supervize je zvyšování hodnoty práce pro klienty, profesionalizace procesů péče a stanovených standardů.
2. Podpora profesionálního růstu supervidovaných profesionálů a jejich kompetencí.
3. Když je ohroženo klientovo blaho, jdou ostatní úkoly a funkce stranou.
4. Supervize je založena na zvýšení vlastních možností a schopností supervidovaných.
5. Supervize je zaměřena na supervidované, supervizor poskytuje základní podmínky: vřelost, respekt, opravdovost, vcítění a pochopení.
6. Supervizorství potřebuje vlastní supervizi, stejně jako profesionál potřebuje supervizora.

*Co je dále důležité vědět a zapamatovat si:*

- Nevědomé složky mysli existují a ovlivňují proces supervize.
- Nemusíme vždy rozumět všemu, co se při supervizi děje, a pokud přijmeme možnost „já nevím“, stane se cennou součástí procesu.
- Aby byla supervize cenná, musí být objevná. Není vždy nezbytné okamžitě konat a řešit.
- Pouhý fakt, že supervizor a supervidovaný profesionál spolu reflektují svoje snažení a práci, má výživný význam pro kvalitu procesu především do budoucna.
- Někdy se můžeme setkat s důležitým druhotným efektem společné reflexe procesu supervize, že v klientově případě dojde ke změně.
- Supervize obecně může pomáhat v celém spektru péče o klienty.
- Supervize pomáhá řešit základní otázky profesionální práce – Co je naším cílem a co vlastně děláme? Co funguje a proč to funguje?

## iii. OČEKÁVÁNÍ OD SUPERVIZE

Očekávání mají v supervizi tři základní subjekty – supervizor, organizace a supervidovaní pracovníci. Trochu v pozadí této dynamiky, ale vlastně nejdůležitější je očekávání klienta, který by z tohoto procesu měl mít největší prospěch. Očekávání se týkají cílů, funkce a účelu supervize v souladu s rolí, které kdo v supervizi zastává. Úspěch supervize je závislý na tom, jaká péče je věnována smlouvě a shodě na tomto důležitém tématu smlouvy. Určitý základní rámec poskytne následující shrnutí.

#### IV. ODPOVĚDNOST SUPERVIZORA:

- Zajišťuje, aby se proces zabýval potřebami klientů v rámci standardů dobré praxe a etického kodexu.
- Zajišťuje správné časové a obsahové rozvržení sezení v zájmu a podle potřeb supervidovaných, resp. klientů.
- Zajišťuje dodržování a respektování hranic jak v procesu péče supervidovaných o své klienty, tak mezi supervidovanými a supervizorem.
- Zajišťuje rovnováhu používaných metod, cílené zaměření na určitá témata.
- Informuje supervidované profesionály, jaké metody a styl používají.
- Zajišťuje, že supervize je zaměřená na potřeby supervidovaných a respektuje jejich styl učení.
- Poskytuje kvalitní zpětnou vazbu a zajišťuje vytvoření příležitosti pro společnou „revizi“ průběhu supervize

#### Odpovědnost supervidovaných:

- Připravit se na setkání a mít jasno ohledně cíle setkání.
- Být otevřen zpětné vazbě a vyžádat si ji, pokud ze strany supervizora nepřichází.
- Rozvíjet postoje – zbavené obranných mechanismů, které dovolí otevřeně objevovat různá témata při pohledu na svoji práci
- Být čestný v případě, že je třeba vyslovit pochybnosti, obtíže a obavy ve vztahu ke své práci s klientem.
- Otevřít rozhovor se supervizorem, když se objeví problémy ve vzájemném vztahu nebo ve způsobu, jakým je supervize vedena (pakliže problém nezačal řešit sám supervizor).

#### V. VZTAHY

Vztah supervizora a supervidovaných by měl směřovat k vytvoření kvalitní lidské vzájemnosti, respektování, empatii a shodě. Založení a budování takové kvality vztahu je

předpokladem bezpečného pracovního prostředí, ve kterém supervidovaný může objevovat obtížná a někdy i bolestivá témata a zákoutí své práce. Tento proces vytváření vztahu je dlouhodobý a oboustranný. Od první chvíle se snažíme budovat mezi sebou schopnost mluvit přímo a upřímně, což během vývoje vzájemných vztahů v supervizi velmi pomáhá.

## **b. Pomocné nástroje supervize**

### **i. INTERVIZE**

Jedná se o svépomocnou techniku, která vychází z tzv. velkých vizit ze zdravotnických zařízení. Jejím smyslem je týmové seznámení se s aktuálními případy. Cílem je pomoc při řešení a umožnění zastupitelnosti. Zpravidla se jedná o krátké shrnutí, které probíhá na odděleních jednou týdně.

### **ii. BÁLINTOVSKÁ SKUPINA**

Bálintovská skupina je metoda řešení problému, která se hojně užívá v psychoterapii a medicíně. Své místo už nachází i v sociální práci. Dá se s úspěchem použít ve zjednodušené formě pro řešení problému v pracovní skupině

#### **První krok:**

Moderátor – facilitátor, vyzve účastníky, aby představili svůj problém, se kterým přišli na skupinu. Facilitátor heslovitě sepisuje témata problému.

Skupina vybírá problém, kterému se bude věnovat jako prvnímu. Účastník, jenž přinesl problém, jej následně představí do větší hloubky a šířky. Facilitátor zapisuje heslovitě na flip části problematiky, ostatní mlčí. Potom účastníci přestavují, jak oni to vidí ze svého pohledu, libovolně se střídají a všichni začínají tím, že řeknou: „Mám takovou fantazii, že (napadá mě, že)“ a k tomu dodají svou představu o situaci:

- co bych udělal/a já,
- hovoří účastníci, kteří dávají návrhy (autor mlčí – není to diskusní klub),
- musí to být o tom, co bych udělal já,

- moderátoři se toho celého účastní,
- co udělám sám
- hovoří autor problému
- pel – mel, každý už říká, co chce

Facilitátor musí hlídat diskusi, aby autor nebyl ohrožen (vztahové věci). Pokora k tomu, kdo problém přinesl. Musí odejít v pohodě. Mělo by mu to přinést trochu rad, trochu rozkrytí problému, uvědomění si problému. Na konci poděkovat autorovi za odvalu.

Může následovat další problém dle nabídky a časového harmonogramu skupiny.

### DEFINICE



Sociální práce vychází ze společenské solidarity a z ze snahy o rozvoj a naplňování lidského potenciálu (viz. terapeutická paradigmat). Cílem práce sociálních pracovníků je pomáhat jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout způsobilosti k sociálnímu uplatnění nebo ji získat zpět. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.

### KONTROLNÍ OTÁZKA



13. Popište základní terminologii – sociální práce, socius, lidumilství.
14. Popište vývoj vztahu: sociální práce – stát – způsob pomoci
15. Popište vzájemné ovlivňování mezi stát – sociální pracovník - uživatel

### K ZAPAMATOVÁNÍ



Zvýraznění důležitých souvislostí. Prostor pro nejdůležitější pojmy a termíny z kapitoly.

### DALŠÍ ZDROJE



Odkaz na další zdroje. Prosím zvažte dostupnost zdrojů vzhledem k časoprostorovým omezením „kombinovaného“ či distančního studenta.

Lze použít v jednotlivých kapitolách na konci k výčtu nepovinné nebo rozšiřující literatury.



### **PŘÍPADOVÁ STUDIE**

Na dvou příkladech ilustруйте rozdílnost průběhu v případech použití pro danou kazuistiku Supervizi, intervizi, Bálintovskou skupinu.

- Práce s ohroženou rodinou
  - Práce s osobou bez přístřeší
- 



### **PRO ZÁJEMCE**

Motivující prvek – lze využít pro zadání úkolů v LMS.

Přináší učivo a úkoly rozšiřující úroveň základního kurzu. Pasáže i úkoly jsou dobrovolné.

---



### **SHRNUTÍ KAPITOLY**

Kapitola je věnovaná problematice sociální práce, vzájemné pomoci a její návaznosti na stát. zároveň je zde poukázána vzájemné ovlivňování státem, sociálními pracovníky i uživateli. Sociální práce je však i vědní disciplína, která by měla být schopna ne jen zajišťovat pomoc, ale vytvářet podmínky, který utváří takovou společnost, která je schopna analyzovat změny, přiměřeně na ně reagovat a posilovat funkční části společnosti.



## LITERATURA

- ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*. Praha: Slon, 1997
- HARTL, P. *Komunita občanská, komunita terapeutická*. Praha: Slon, 1997
- HARTL, P. *Umění rozhovoru*. Katedra sociální práce FF UK Praha
- NOVOTNÁ, V, SCHIMMERLINGOVÁ, V. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha: UK, 1992
- KOPŘIVA, K., *Lidský vztah jako součást profese*. Portál, Praha, 2000.
- ŘEZNÍČEK, I., *Metody sociální práce*. Slon, Praha, 1994.
- BEDNÁŘ, M. *Kvalita v sociálních službách*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2012, 153 s. ISBN 978-80-244-3069-0.
- BECHYŇOVÁ, V. *Případové konference: praktický průvodce pro práci s ohroženou rodinou*. 1. vyd. Praha: Portál, 2012, 158 s. ISBN 978-80-262-0181-6.
- BECHYŇOVÁ, V. – KONVIČKOVÁ, M. *Sanace rodiny: [sociální práce s dysfunkčními rodinami]*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008, 151 s. ISBN 978-80-7367-392-5.
- BERGER, P. L. – LUCKMANN, T. *Sociální konstrukce reality: pojednání o sociologii věděni*. 1. vyd. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 1999, 214 s. ISBN 80-85959-46-1.
- CÍLEK, V. – PARTON, N. – SKIVENES, M. *Prohlédni si tu zemi: i když vidíme jen obyčejné věci, stejně toho vidíme hodně*. 1. vyd. Praha: Dokořán, 2012, 261 s. International policyexchangeseries. ISBN 978-807-3634-193.
- ČÁMSKÝ, P. – SEMBDNER, J. – KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011, 263 s. ISBN 978-80-262-0027-7.
- DUDOVÁ I. *Európske sociálne systémy*. Bratislava: Vydavateľstvo Ekonóm, 2011. ISBN 978-80-225-3188-7.
- DUNOVSKÝ, J. – DYTRYCH, Z. – MATĚJČEK, Z., a kolektiv. *Týrané, zneužívané a zanedbávané dítě*. Praha: Grada Publishing, 1995. ISBN 8085121999.
- FOOK, J. *Social work: critical theory and practice*. Thousand Oaks, Calif.: SAGE, 2002. vii, 179 p. ISBN 07-619-7251-X.
- FRANKL, V. E. *Lékařská péče o duši: základy logoterapie a existenciální analýzy*. Brno: Cesta, 1996, 237 s. ISBN 80-85319-50-0.



- GIDDENS, A. *Sociologie*. 1. vyd. Praha: Argo, 1999, 595 s. ISBN 80-7203-124-4.
- GILBERT, N. – PARTON, N. – SKIVENES, M. *Child protection systems: international trends and orientations*. New York, NY: Oxford University Press, c2011, ix, 273 p. International policy Exchange series. ISBN 01-997-9335-2.
- GRAY, M.; WEBB, S. A., *Social Work: Theories and Methods*. 2nd Edition. ISBN 9781446208601.
- LORENZ, K. *Osm smrtelných hříchů*. Praha: Academia, 2000. ISBN 9788020008428.
- LUKASOVÁ, E. *I tvoje utrpení má smysl: logoterapeutická útěcha v krizi*. Brno: Cesta, 1998. ISBN 9788085319798.
- MATĚJČEK, Z. *Co děti nejvíc potřebují: Eseje z dětské psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 1994, 108 s. Rádcí pro rodiče a vychovatele. ISBN 80-7178-006-5.
- MATOUŠEK, O. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. 1. vyd. Praha, 1993, 124 p. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 3. ISBN 80-901-4247-8.
- MATOUŠEK, O, KŘIŠŤAN, A, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785482.
- MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.
- MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. Vyd. 3. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0211-0.
- MESSINA, R. *Dějiny charitativní činnosti*. Překlad Terezie Brichtová. Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2005, 148 s. ISBN 80-719-2859-3.
- NAVRÁTIL, P. *Posouzení životní situace: úvod do problematiky*. Sociální práce/ Sociální práce, Brno: ASVSP, 2007, roč. 2007, č. 1, s. 72–86. ISSN 1213-6204.
- NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0.
- PÖTHE, P. *Dítě v ohrožení*. 2., rozš. vyd. Praha: G plus G, 1999, 186 s. Zde a nyní (G plus G). ISBN 80-861-0321-8.
- SOBOTKOVÁ, I. *Psychologie rodiny*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001, 173 s. ISBN 80-717-8559-8.
- SOBOTKOVÁ, I. OČENÁŠKOVÁ, V. *Pěstounská péče očima dospělých, kteří v ní vyrůstali: trendy vs. zkušenosti*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2013, 197 s. ISBN 978-80-244-3821-4.

ŠKOVIERA, A. *Desať dilem náhradnej výchovy*. Bratislava: Nová Práca, 2006, 96 s. ISBN 8088929814.

ŠPILÁČKOVÁ, M. NEDOMOVÁ, E. *Úkolově orientovaný přístup v sociální práci*. Praha: Portál 2014. ISBN 978-80-262-0726-9

TOMEŠ, Igor. *Obory sociální politiky*. Praha: Portál, 2011. ISBN 9788073678685.

TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010. ISBN 9788073676803.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-86429-36-6.

WATZLAWICK, Paul, Janet Beavin BAVELAS a Don D. JACKSON. *Pragmatika lidské komunikace: interakční vzorce, patologie a paradoxy*. 2., rev. vyd., 1. v Newton Books. Přeložil Barbora JANEČKOVÁ, přeložil Zbyněk VYBÍRAL. Brno: Newton Books, 2011. Gaia. ISBN 9788087325001.

ZELENÝ, M. *Hledání vlastní cesty: listy a reporty o moderním managementu : executive summary*. Brno: Computer Press, 2011. ISBN 9788025116111.

### Internetové zdroje:

ČERVINKOVÁ-RIEGROVÁ, M. *Ochrana chudé a opuštěné mládeže: rozhledy po lidumilství v Evropě*. [online]. [cit. 2017.08.22]. Praha 1887, Dostupné na: <http://kramerius.nkp.cz/kramerius/handle/ABA001/10014603>.

JANEBOVÁ, R. *Kritická sociální práce* [online]. [cit. 2017.08.20]. Univerzita Hradec Králové <https://www.uhk.cz/cs-CZ/Download?DocumentId=18817>.

HORST, H.; JOANKNECHT, L., PAQEE, R. *Průručka pro koordinátory rodinné skupiny nové konference*. 2010. [online]. [cit. 2015.12.12]. Dostupné na: [http://www.pravonadestvi.cz/files/files/Rodinne-konference\\_prirucka-pro-koordinatory.pdf](http://www.pravonadestvi.cz/files/files/Rodinne-konference_prirucka-pro-koordinatory.pdf).

POLÁK, M., LESAY, I. *Jan Keller, sociolog* [online]. [cit. 2015.06.23] dostupné na: <http://www.blisty.cz/art/34879.html>.

SEN, R., BRODHURST, K., *Contact between children in out-of-home placements and their family and friends: a research review*, [online]. [cit. 2017.01.15]. Dostupné na: <https://www.researchgate.net/publication/23315165>.

<https://www.czso.cz/documents/10180/32853427/13011816a.pdf/e7dad6a0-67af-40eb-bcf1-a47b36167dbe?version=1.0>

<http://www.romea.cz/cz/zpravodajstvi/sasa-uhlova-romska-strategie-je-dobry-dokument-ale-podpora-romske-intelligence-by-mel-byt-jeste-vetsi>

pozitvní diskriminace:

ESPENSHADE, Thomas J., Alexandria Walton RADFORD a Chang Young CHUNG. *No longer separate, not yet equal: race and class in elite college admission and campus life*. Princeton: Princeton University Press, c2009. ISBN 978-0691141602.

## **SHRNUTÍ STUDIJNÍ OPORY**

Stručné shrnutí či rekapitulace celého studijního textu, včetně doporučení studentům ke studiu, literatuře ... Závěrečné slovo autora.

Hry bez konce se sociálním pracovníkem – vždy najde důvod proč to nejde, záleží jak sociální pracovník reaguje.























Nechtější změnu, chtějí důvod proč věci neměnit.

Rodina a sociální práce – služby, externí a interní rámec mikro rámce. Odpojení rodiče od svého já, děti jako zdroj obživy.

Standardy služeb jako podkapitola – problém evaluace

Osoby bez přístřeší – způsob života jako odpor – squatteři.

## PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON

	Čas potřebný ke studiu		Cíle kapitoly
	Klíčová slova		Nezapomeňte na odpočinek
	Průvodce studiem		Průvodce textem
	Rychlý náhled		Shrnutí
	Tutoriály		Definice
	K zapamatování		Případová studie
	Řešená úloha		Věta
	Kontrolní otázka		Korespondenční úkol
	Odpovědi		Otázky
	Samostatný úkol		Další zdroje
	Pro zájemce		Úkol k zamyšlení

Pozn. Tuto část dokumentu nedoporučujeme upravovat, aby byla zachována správná funkčnost vložených maker. Tento poslední oddíl může být zamknut v MS Word 2010 prostřednictvím menu Revize/Omezit úpravy.

Takto je rovněž omezena možnost měnit například styly v dokumentu. Pro jejich úpravu nebo přidávání či odebrání je opět nutné omezení úprav zrušit. Zámek není chráněn heslem.

Název: **Teorie a metody** sociální práce

Autor: **Jména autorů každé na nový řádek včetně titulů**

Vydavatel: Slezská univerzita v Opavě  
Fakulta veřejných politik v Opavě

Určeno: studentům SU FVP Opava

Počet stran: 150

Tato publikace neprošla jazykovou úpravou.