

MASARYKOVA UNIVERZITA

Pedagogická fakulta

# HABILITAČNÍ PRÁCE

2010

Mgr. Lenka Gulová, Ph.D

Masarykova univerzita  
Pedagogická fakulta

## **Sociální práce (nejen) pro pedagogy**

---

Lenka Gulová

Brno 2010

Výzkumná šetření byla realizována v rámci Výzkumného záměru Speciální potřeby žáků v kontextu Rámcového vzdělávacího plánu pro základní vzdělávání (MSM 0021622443) na Pedagogické fakultě MU v letech 2007 až 2012.

**Obsah**

Úvod.....	5
Sociální práce pro pedagogy.....	5
I. Vymezení sociální práce.....	7
I. 1 Vybraná témata sociální práce.....	7
I. 2 Sociální práce a sociální patologie.....	8
I. 3 Cílové skupiny sociální práce.....	10
I. 4 Sociální práce a multikulturní výchova.....	10
II. Sociální práce jako služba.....	17
II. 1 Sociální služby v kontextu sociálního zákona.....	17
II. 2 Okruhy činnosti sociálního pracovníka.....	20
II. 3 Jak pracuje sociální pracovník.....	21
III. Etický rozměr sociální práce.....	22
III. 1 Etický kodex sociálního pracovníka.....	23
III. 2 Syndrom vyhoření ničí sociálního pracovníka a devalvuje sociální práci.....	24
III. 3 Téma hodnot – prevence i intervence sociální práce.....	25
IV. Náčrt kontextu historie, náboženství a filozofie směrem k sociální práci.....	27
IV. 1 Principy katolického sociálního učení.....	28
V. (Velmi) Stručný náčrt metod a teorie sociální práce.....	32
V. 1 Případová práce.....	32
V. 2 Krizová intervence.....	34
V. 3 Práce se skupinou.....	34
V. 4 Terénní sociální práce.....	34
V. 5 Komunitní práce.....	35
V. 6 Práce s rodinou.....	36
V. 7 Mediace.....	36
V. 8 Skupinová práce.....	36
V. 9 Teorie sociální práce a jejich význam pro praktickou aplikaci.....	37
V. 10 Dobrovolnictví a jeho nezastupitelné místo v sociální práci.....	37
VI. Vztah mezi sociální prací a sociální pedagogikou, andragogikou a gerontagogikou.....	40
VI. 1 Sociální práce a sociální pedagogika (dvě rozdílné disciplíny).....	40
VI. 2 Sociální práce a gerontagogika – téma aktivizace seniorů.....	41
VI. 3 Kde se setkává andragogika a sociální práce?.....	43
VII. Sociální práce ve vzdělávání pedagogických pracovníků.....	44
Výzkumná šetření studentů v oblasti sociální práce.....	45
Doporučení směrem k tvorbě závěrečné práce.....	45
VIII. Trendy sociální práce – analýza výzkumného šetření.....	46
VIII. 1 Kvalitativní výzkumná strategie.....	46
VIII. 2 Cíl výzkumu.....	47
VIII. 3 Informanti.....	47
VIII. 4 Průběh analýzy.....	48
VIII. 5 Fáze výzkumu.....	48
VIII. 6 Kategorizace – otevřené kódování.....	49
ČINNOST A NÁPLŇ SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	50
STÁT Kategorie 1: „Stát má povinnost se o všechny tyto lidi postarat...“.....	50
STÁT Kategorie 1: „bez peněz ty sociální služby dnes nezabezpečíme...“.....	52
AZYLOVÉ DOMY Kategorie 2: Muži a ženy bez přístřeší“.....	52
AZYLOVÉ DOMY Kategorie 2: „bez přístřeší, jsou teď v ubytovnách a mají své zaměstnání“.....	53
AZYLOVÉ DOMY Kategorie 2: „Takže jsou to ti sociálně nejslabší, ti co jsou sociálně nejnižší“.....	53
KLIENT Kategorie 3: „Klient – záchrana nikoli pomoc...“.....	56
KLIENT Kategorie 3: „Klient – veškerá cílová skupina...“.....	57
KLIENT Kategorie 3: „Lidé z výkonu trestu, bezdomovci, alkoholici, závislí lidé“.....	57

RODINA Kategorie 4: „Sociálně aktivizační služba“ .....	58
RODINA Kategorie 4: „...dělal se pohovory a zjišťovala se příčina“ .....	59
POSTIŽENÝ Kategorie 5: „Šance vyjít do normálního života“ .....	60
SENIOR Kategorie 6: „Oblast pečovatelské služby“ .....	61
SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK Kategorie 7: „Profil sociálního pracovníka“ .....	62
SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK Kategorie 7: „Profil sociálního pracovníka“ .....	65
SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK Kategorie 7: „Profil sociálního pracovníka“ .....	69
SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK – kurátor Kategorie 8: „Vznik sociálního kurátora“ .....	72
SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK – ABSOLVENT Kategorie 8: „ten student byl schopen si, ať už na základě praxe nebo na základě teorie, vytvořit představu, co ta role to ho sociálního pracovníka všechno obnáší.“ .....	74
NEZISKOVÉ ORGANIZACE Kategorie 9: „domluvíme, zvednu telefon, zaregistrujete si služby“ .....	78
NEZISKOVÉ ORGANIZACE Kategorie 9: „Neziskovky jsou možná někdy efektivnější“ .....	79
SOCIÁLNÍ PRÁCE Kategorie 10: „Sociální práce – Romové“ .....	80
SOCIÁLNÍ PRÁCE Kategorie 11: „Sociální služba“ .....	81
SOCIÁLNÍ PRÁCE Kategorie 11: „Ale já si myslím, že sociální práce, je spíš sociální dovednost“ ..	83
RIZIKOVÉ OBLASTI .....	84
STÁT Kategorie 1: „Na sociální služby doplácí stát...“ .....	84
STÁT Kategorie 1: „ten sociální systém trochu přitvrzuje...“ .....	84
MÉDIA Kategorie 2: „Mediální obraz...“ .....	85
MÉDIA Kategorie 2: „Mediální obraz...“ .....	86
AZYLOVÉ DOMY Kategorie 3: „Pomoc lidem bez přístřeší...?“ .....	86
AZYLOVÉ DOMY Kategorie 3: „se dostali prakticky do terénu bez přístřeší“ .....	87
AZYLOVÉ DOMY Kategorie 3: „Já vnímám, že je velká nevráživost vůči tady těmto skupinám.“ ..	87
RODINA Kategorie 4: „Většina těch problémů už je v rodinách...“ .....	87
SENIOR Kategorie 5: „Důchodcům nestačí finance na platby...“ .....	89
SINGLES Kategorie 6: „Zdravý singles – může se mu kdykoliv cokoliv přihodit...“ .....	89
KLIENT Kategorie 7: „Klient je jednak sociálně potřebný a není v dobré finanční situaci...“ .....	90
ROM Kategorie 7: „někdo s těma lidma začal pracovat...“ .....	91
KLIENT Kategorie 7: „Tak myslím si, že je dobré to brát, že je za to člověk zodpovědný sám.“ .....	92
SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK Kategorie 8: „Čerstvý absolvent – sociálním pracovníkem“ .....	95
SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK Kategorie 8: „Čerstvý absolvent – sociálním pracovníkem“ .....	96
SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK – ABSOLVENT Kategorie 8: „Čili to riziko tam opravdu je, že ten člověk pak jako nebude ochotnej to dělat.“ .....	99
DROGY Kategorie 9: „zaznamenávali první výroby, kdy tam vařili, vyráběli drogy...“ .....	101
ŠKOLA A DROGY Kategorie 10: „Základních škol je spousta, že chtějí tutlat...“ .....	101
POTENCIÁL A TREND .....	102
KLIENT Kategorie 1: „... A způsobili si to sami.“ .....	102
KLIENT Kategorie 1: „...terapeutický vztah, tak potom i ta práce je pro mě příjemnější...“ .....	103
RODINA – Kategorie 2: „Rodiny na to budou zase doplácet“ .....	104
RODINA – Kategorie 2: „Terénní pracovník tam bude denně“ .....	105
SINGLES – Kategorie 3: „bude nutné sociálně ho nějak začlenit nebo se o něho postarat“ .....	106
SENIOR – Kategorie 4: „populace stárne“ .....	107
SOCIÁLNÍ POLITIKA 5. Kategorie: „No konečně, rozumný člověk, který dělá do sociálky, koho známe.“ .....	107
SOCIÁLNÍ POLITIKA 5. Kategorie: „prostě je věc spíš sociální politiky bez ohledu na to, jestli je levice nebo pravice.“ .....	108
SOCIÁLNÍ PRÁCE 6. Kategorie: „...co to děláme, dostali do podvědomí nejenom těch institucí, ale občanů celkově.“ .....	108
SOCIÁLNÍ PRÁCE 6. Kategorie: „...jestli to něco může pohnout dopředu, tak je komunitní plán.“ ..	110
SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK 7. Kategorie: „A ti klienti si stěžují, že s nimi někdy jedná někdo z řad úředníků arogantně.“ .....	112

PŘÍLEŽITOSTI, PREVENCE.....	114
STÁT – Kategorie 1: „Stát by měl rozhodnout...“.....	114
KLIENT – Kategorie 2: „dá se spouště situací nebo alespoň jejich důsledkům předejít.“.....	115
RODINA – Kategorie 3: „Jak pracovat s rodinou preventivně?“.....	115
RODINA 3. Kategorie: „vidím, a tam je to těžiště, sociálně slabé“.....	117
SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A ROMOVÉ – PŘÍLEŽITOST 4. Kategorie: „jé, ta se baví s Romy, dívej se. Teď ji asi zmlátí.“.....	118
SOCIÁLNÍ PRÁCE – POTENCIÁL – 5. Kategorie: „mě můžou kdykoliv dávat jakýkoliv podnět...“.....	119
ŠKOLA – PREVENCE – 6. Kategorie: „Takže ta příčina by se měla podchytit.“.....	119
Činnost (náplň, obsah).....	122
Rizika (nebezpečí, krize).....	123
Potenciál (potřeby, trendy).....	123
Příležitosti (prevence).....	123
Kategorie SPOLEČNOST: „kdyby lidé byli ochotní a chtěli, tak dávno mohou žít v pohodě všichni...“.....	125
Kategorie JEDINEC: „Nejsou prostě naučení jednat přirozeně, nejsou nějakým, způsobem k tomu otevření.“.....	126
Vysvětlivky.....	128
Resumé.....	129
Literatura.....	131
Věcný rejstřík.....	133

## Úvod

### Sociální práce pro pedagogy

Sociální práce zažívá obrovský rozvoj. Představa, že novodobá historie přinese blahobyť a nadbytek celým národům se ukazuje jako mylná. Čím je lidstvo informovanější, v duševním i materiálním smyslu bohatší a má přístup k novým technologiím, tak jakoby narůstaly nové sociální problémy, které jedinec a skupiny nejsou schopny řešit vlastními silami. Objevují se nové sociální patologie, které svírají rodiny a celá společenství. Sociální práce se stále více specializuje, ale i přes tuto snahu příjemci její pomoci neubývají. Pozitivním aspektem může být představa, že se lidstvo humanizuje, když se péče o potřebné tak výrazně profesionalizovala, na druhou stranu zažíváme určitou skepsi z mizejících rodinných a komunitních vazeb a sociálních sítí, které dokázaly přirozeně zachytit řadu lidí v nouzi, počínaje seniory, děti bez rodičů, nemocné, atd.

V naší kultuře, můžeme klidně říct, že v českém prostředí praská řada ústavních zařízení ve švech, kde žijí lidé, kteří mají svoje rodiny, svoje sítě, ale ty jsou tak slabé a neochotné se angažovat a musí zde nastoupit stát a další státní i nestátní struktury. Alvin Tofler ve svých publikacích varuje lidstvo, že jestli se nezačne zaměřovat na humanitní disciplíny, jako je pedagogika, filozofie, etika, psychologie, tak jako se v minulém století soustředilo na rozvoj ekonomických věd, tak lidstvo nemá příliš mnoho šancí. K zamyšlení zůstává, jestli tuto tezi vnímáme jako výzvu k perfekcionalizaci těchto disciplín, mezi které patří i sociální práce, nebo se spíše jedná o kultivaci hodnot a mezilidských vztahů, na kterých vše leží a stojí. Výzkumné šetření, které je součástí této práce se přes různá témata znovu vrací právě k těmto vztahům v rodině, ve škole a ve společnosti vůbec.

Tato publikace si rozhodně neklade za cíl obsáhnout velmi rozsáhlou teorii sociální práce. Ta je i v našich podmínkách popsána v různých odborných publikacích, periodikách, metodikách, ve vědeckých pracích studentů i akademiků a v dalších zdrojích. Spíše nabízí základní orientaci v této oblasti, kterou však rozšiřuje prostřednictvím kvalitativního výzkumného šetření mezi odborníky i laiky, kteří se zajímají o sociální práci.

Cílem výzkumu bylo získat stanoviska a názory vybrané skupiny informantů k tématu sociální práce v kontextu současnosti. Analýza výzkumu otevřela témata, která stojí v pozornosti sociální práce. Jako výzkumná metoda byl zvolen rozhovor a ohnisková skupina. Získaná data byla kódována prostřednictvím otevřeného, axiálního a selektivního kódování.

Publikace je určena spíše pedagogickým pracovníkům, kterým nabízí základní orientaci v problematice, metod a teorií si všímá spíše okrajově, ale snaží se poukázat na oblasti, trendy, cílové skupiny a potenciál, který lze využít v rámci pedagogických činností. Například učitelé a další pedagogičtí pracovníci se setkávají v prostředí školy i volného času se sociálními problémy žáků a studentů, které nejsou schopni zvládat v rámci své pedagogické práce. Například je složité rozeznat, jestli se jedná o občasné záškoláctví dítěte, které lze řešit dohodou nebo jestli dítě utíká před závažným problémem odehrávajícím se uvnitř jeho rodiny.

Mnohé děti se bojí do školy kvůli šikaně a agresivitě spolužáků a mnozí učitelé jsou sami bezradní vůči agresivním projevům dětí. Řada sociálních patologií vstupuje do prostředí školní výchovy i pedagogiky volného času, pedagogové cítí bezradnost v řadě situací, což je zřetelné z mnohých případů týrání dětí, kdy dítě zcela prokazatelně doma trpí, přichází do školy s jasnými

symptomy zanedbávání a týrání a učitel se pak v průběhu šetření dozvídá až jako poslední, s čím musel žít jeho žák a z jakých důvodů vlastně neprospívá ve škole.

Příčiny školní neúspěšnosti často souvisí s rodinnou situací dítěte, případně s konflikty s vrstevníky nebo dalšími subjekty z okolí dítěte. Právě nepodnětné rodinné prostředí se významně podílí na školních výsledcích dětí a dospívajících. Učitelé mohou být ti nejpřirozenější autority, které dokážou rozpoznat, v jaké situaci se žák nebo student nachází. Tento předpoklad souvisí jednak se schopností hluboké empatie do pocitů dítěte i dospívajícího, ale současně také se základní diagnostikou konkrétních situací. Včasné rozpoznání problému dítěte, může přispět k efektivnější nápravě. Pokud chce tedy pedagog efektivně pracovat s dítětem, musí ho vnímat v kontextu jeho prostředí, v kontextu vztahů a možných sociálních znevýhodnění.

Výzkumné šetření přineslo i poznatky ze školního prostředí. Ve výzkumném šetření autorky z roku 2010 se po analýze rozhovorů objevily požadavky pedagogů na bezpečnou a otevřenou školu. Pedagogičtí pracovníci hovořili o slovní agresi mezi žáky, o krizích v rodinách, které děti umí pojmenovat. Překvapivé bylo, že řešení krize mnohé děti viděly v ukončení života. Zřejmě se na tomto faktu podílí média, zejména sledování filmů, seriálů a prožívání počítačových her.<sup>1</sup> Učitelé uváděli, že mají velký prostor pro pedagogickou práci s dětmi, zejména s těmi, které to mají doma složité.

Sociální práce se dotýká každého z nás a bývá nejefektivnější, když se na řešení problému podílí více subjektů společně. Příkladem může být tvrzení odborníků, sociálních pracovníků, kteří se vyjadřují v tom slova smyslu, že pokud v jednotlivých případech angažují vedle rodičů, výchovných pracovníků (soudců, policistů, vedoucích kroužků, atd.) také učitelé, pak je úspěšnost intervence ve prospěch dětských klientů daleko větší. Ještě dnes je mezi učiteli velmi malé povědomí o oblasti sociální práce, zejména v souvislosti se sociálními patologiemi, které zasahují čím dál intenzivněji nejrůznější skupiny mladých lidí, ať hovoříme o zvyšující se agresivitě, šikaně mezi vrstevníky nebo o týrání dětí v rodinném prostředí. Učitel může jako první upozorovat, že s dítětem není něco v pořádku, že jeho rodinná situace je tíživá a že žije v nějakém tlaku, kterému se nemůže bránit. Základní informace o tom, jaké metody používá sociální práce, jak lze postupovat a koho v takových případech oslovit by měly být nedílnou součástí vzdělávání učitelů.

<sup>1</sup> RODINNÁ VÝCHOVA – KRIZOVÉ SITUACE V RODINĚ

„Ale ano, děti dokáží pojmenovat krizové situace, vidí v tom právě násilí v rodině, rozvod a takové problémy.“ (RODIN/Len/98)

„Udělala jsem předtím takovou, že děti měly vymyslet nějakou svoji krizovou situaci nebo krizovou situaci navodit, jaká by to mohla být. Většinou se tam objevila nevěra a jeden závěr byl, že byl nevěrný nevěrné a druhý závěr byl, že se stal teda homosexuálem.“ (RODIN/Len/99)

„Spoustu těch krizových situací, které jsme otevřeli, dořešili buď tedy sebevraždou, zabitím a takhle, takže šli prostě úplně natvrdo, nato že skončili s tím životem ti aktéři.“ (RODIN/Len/103)

„Já jsem se nad tím pozastavila říkám a bylo tohle řešení hned skončit s tím životem...teprve to budeme řešit. (RODIN/Len/104)

PRIMÁRNÍ VÝCHOVA – RODINA

„Jo určitě, právě třeba jako slyšíte nebo se říká, že škola by neměla plnit vlastně tu funkci výchovnou nebo takhle,, ta primární složka je na rodině.“ (PRIMÁ/Len/89)

„Nemůžete těm dětem vzít z té rodiny, to, jak ta máma to tam s tátou nastavili, ale nějakým způsobem určitě tvořit můžete.“ (PRIMÁ/Len/90)

„Jako myslím si, že jako kantor máte obrovskou sílu a moc jako ovlivnit to, ty děti, můžete je ovlivnit, určitě, obzvlášť jestliže to nemají v té rodině dobré, tam právě můžete působit hrozně moc.“ (PRIMÁ/Len/91)

Publikace je rozdělena do několika částí. Stěžejní část tvoří výzkumné šetření, které reaguje na současnou situaci v sociální práci, podtrhuje její mechanismus a strategie a přináší názory a stanoviska odborníků.

## I. Vymezení sociální práce

„Sociální práce je to, co dělají sociální pracovníci,...(nebo to, co prostě jiní – zdravotníci, učitelé, politici, rodiče...nedělají)“ Tato starší definice sociální práce nás všechny usvědčuje z našeho podílu na stavu společnosti a nutnosti vytvářet stále více mechanismů, které budou vstupovat do životů jednotlivců a skupin, poněvadž se přirozené vztahy a vazby stále více rozbíjejí. Každý z nás je nositelem řady společenských rolí, ke kterým z různých důvodů přistupujeme nedostatečně. Fatální důsledky pro dítě a jeho vývoj může být nepodnětné až závadné rodinné prostředí a málo bezpečné prostředí školy, na kterém se podílí malá připravenost pedagogických pracovníků. Důsledky se pak promítají do stavu celé společnosti.

Sociální práce vychází z altruismu, její podstatou bylo pomáhat a angažovat se pro potřebné. Měla různé podoby a její vývoj probíhal v různých částech světa celá staletí. Jednotlivci, skupiny i celé komunity ji udržovali a prohlubovali v řadě oblastí až k současnosti, kdy se svým významem a obsahem vyrovná řadě dalších disciplín, s kterými je již dávno sžítá a z kterých čerpá teorii i praxi.

Sociální práce je z pohledu teorie uznávána jako vědecky fundovaná odborná disciplína, která prostřednictvím metod sociální práce zajišťuje na profesionální úrovni péči o potřebné. Její praktická aplikace vstupuje do života všech potřebných sociálně znevýhodněných skupiny v nejrůznějším slova smyslu, buď v podobě služby nebo aktivity, která by měla **pomoci klientovi tak, aby si dokázal pomoci sám**. Cílem sociální práce je především reflexe, zmírňování a následně řešení sociálních problémů společnosti. Profesionálně se zabývá lidskými vztahy v kontextu sociálních rolí. (Matoušek, 2002)

Důležitou součástí je podpora fungování klienta v situacích, které není schopen řešit sám. Sociální práce by měla pomáhat jednotlivcům a sociálním systémům zlepšovat jejich fungování a chránit potřebné a slabé. Sociální práce spoléhá a opírá se o společenskou solidaritu, výrazně se do ní promítá dobrovolnictví. Sociální práce usiluje o naplnění lidského potenciálu, lidství v právním slova smyslu, kdy se angažujeme pro potřebné zcela přirozeně a to nejen v duchu vzájemného soužití, ale i ve vysoce odborném rámci sociální práce, kdy se stát svými zákony opírá o solidaritu a empatii členů společnosti.

Definování sociální práce jednoznačně uvádí, jak je zásadní pro její aplikaci spolupráce s dalšími disciplínami. Především s psychologií a sociologií, které vstupují do řady metod sociální práce, ale také se sociální pedagogikou, andragogikou a gerontagogikou, které mohou vhodně doplňovat sociální práce v oblasti teorie a praxe.

### I.1 Vybraná témata sociální práce

Sociální práce je vymezena řadou témat, která souvisí se změnami a vývojem společnosti. Aktuálním tématem je migrace, soužití menšin a většinová společnost a v této souvislosti i deprivacními vlivy velkých měst. Celosvětovým problémem je chudoba a bída, téma ženských práv a genderu, téma nezaměstnanosti a diskriminace. Aktuálním tématem je oblast dětských práv,



děti patří k nejohroženějším skupinám, mnohé z nich jsou zanedbávány a týrány svými příbuznými, stávají se oběťmi násilí a dětské prostituce, jsou využívány jako levná pracovní síla. Současně se zde prosazují diskuse o sociálních právech občanů, diskuse o tom, na co mají nárok, včetně nároku na vzdělání, práci, svobodnou volbu. Zaznívá výrazná snaha o dosažení rovnosti příležitostí a rovnosti přístupu k výsledkům práce. O svá práva se hlásí lidé s odlišnou sexuální orientací. Objevují se témata spojená se stářím, neboť v populaci západní civilizace přibývá seniorských skupin. Další témata pak vymezují lidi s různými psychickými a fyzickými handicapami. Témata tvoří základní rámec, do kterého vstupuje sociální práce se svými metodami, službami a teoriemi, které sociální práce zefektivňují.

Abychom mohli vytvořit vhodné strategie, měli bychom se orientovat v problémech společnosti, dokázat je pojmenovat a hledat příčiny, které je vytvářejí. Sociální práce je úzce provázaná se sociálními patologiemi.

## I. 2 Sociální práce a sociální patologie

Souhrnný název sociální patologie se užívá pro označení nenormálních, „nemocných“, všeobecně nežádoucích společenských jevů, které se ve stále hojnější míře objevují nejen ve společnosti, ve všech jejích sférách, ale také v prostředí rodin, ve škole i v mimoškolních zařízeních. Pedagog je často prvním člověkem, který je odhaluje a musí je řešit – nejprve na úrovni rodiny a školy, v závažnějších případech ve spolupráci s poradenskými institucemi. Mezi tyto jevy řadíme např. záškoláctví, agresii a šikanu, delikvenci mladistvých, drogovou závislost, ale zejména chudobu a nezaměstnanost nebo rozvodovost rodičů, které bývají právě těmi impulsy pro spouštění všech ostatních patologií. Právě prostředí, které můžeme označit jako znevýhodněné, je živnou půdou pro spouštění problémů, které souvisí s konzumním způsobem života. (Ondrejko, 2001, str. 15)

Je velmi obtížné přesně vymezit co je patologické, protože neumíme přesně definovat co je normální. Obrovské množství vědomí a informací zpochybňuje jedince i společnosti v nejrůznějších konáních, pokud tedy chceme porozumět tomu, co bývá označované jako patologické, musíme si „určit hranice normality“. Mnohé patologie se pohybují na hraně, neboť například rozvodovost jsme začali vnímat jako něco zcela přirozeného, patřícího k našemu životu.

Všeobecně můžeme konstatovat, že za normální je pokládat sociální jevy a procesy, které jsou výsledkem konsensu a nepotřebují vždy znovu a znovu novou argumentaci pro vlastní zdůvodňování. Normalita má proto svoji subjektivní, statistickou, antropologickou a socio-kulturní dimenzi a samozřejmě i dimenzi etickou. Normalita je opak stavu společnosti, ve kterém jedinci, skupiny a instituce přijímají a respektují ustálené, celospolečenské hodnoty a normy. (Ondrejko, 2001, str. 11)

Na přelomu 20. století byly považovány za sociálně patologické jevy – sebevražda, alkoholismus, homosexualita, prostituce, rozvodovost, nezaměstnanost a válka, později narkomanie, drogové závislosti, násilí a agresivita. V našich podmínkách se začíná zabydlovat přesvědčení, že jsou nevyhnutelné, že se stanou součástí naší kultury a v procesu socializace si mladí lidé v podobě různých vzorců a norem chování začnou násilí a například konzumaci drog osvojovat od útlého dětství. Pro charakteristiku sociální deviace je nevyhnutelné vystihnout určitý specifický stav

společnosti, ve které přestávají platit sociální normy a zákony; tomuto stavu se říká – anomie a znamená bezzákonost. Jevy označované jako nenormální po čase vnímáme jako normální.<sup>2</sup>

Sociální práce a její mechanismus je schopný řešit konkrétní problémy jednotlivce, skupin i celých komunit.

Pokud chceme vytvořit efektivní mechanismy sociální práce, musíme se důkladně zaobírat sociálními patologiemi, jejich příčinami a důsledky, které prostupují celou společností. Mezi nejzávažnější patologie patří chudoba a bída, které stále výrazněji drtí jednotlivce, rodiny a společenství a v kontextu světadílů i celé země, zejména státy, které patří do zemí tzv. třetího světa. Chudoba zde má tak nepředstavitelnou podobu a v málokteré zemi je nastaven funkční systém sociální práce. Chudoba představuje nejen neuvěřitelné životní a bytové podmínky, ale také nemoci, analfabetismus, s chudobou souvisí nárůst kriminality, prostituce, agresivit, rozpad rodin a uvolnění společenských pout (Mareš, 1999).

Lidé a celé skupiny ztrácejí v chudobě a bídě životní perspektivu, často je jedná o velmi nebezpečné životní podmínky, v kterých vyrůstá nová generace. Nedostatečné vzdělání snižuje profesní perspektivy a způsobuje neproduktivnost celých systémů. Jedna z nejzávažnějších sociálních patologií je chudoba. Absolutní chudobou, kdy člověk nemá zabezpečený ani minimální standard, trpí na světě víc než miliarda lidí. Absolutní chudoba bere člověku jeho lidství a ohrožuje podstatu jeho existence. O to strašnější je, že chudoba vzniká uprostřed blahobytu. Na jedné straně žije poměrně malá skupina obyvatelstva v obrovském luxusu a na druhé straně umírá velmi početná skupina hlady, včetně dětí. V našich podmínkách jsme ještě schopni různým způsobem kompenzovat sociální problémy určitých skupin i jednotlivců, ale v rámci světa ji vnímáme jako téměř neřešitelnou.

Aglomerace chudoby lze nalézt i v rozvinutých zemích. Chudoba uprostřed bohatství je nevyhnutelným důsledkem koncentrace politické a ekonomické moci a ideologie akcentující zisk a ekonomický růst, před uspokojováním potřeb. Pro tržní společnost je chudoba součástí procesu vytváření bohatství. (Mareš, 1999) Tento proces dopadá na řadu sociálních kategorií, mezi něž patří nekvalifikovaní pracovníci, ale i ženy, migrující cizinci, menšiny, senioři, současně však také rodiny, zejména mladé rodiny a vícečetné.

Společnost si pokládá otázky typu, kdo jsou chudí a proč, jaké k nim má společnost povinnosti? Zabývá se teorií rovnosti, cílovými skupinami sociální práce a přijetím chudoby, jako přirozené součásti lidského vývoje. Aktuálním tématem je téma rovnosti příležitostí, které nabízí narovnání určitých životních podmínek sociálně znevýhodněným skupinám a vstupuje do různých úrovní společnosti. Rovnost příležitostí se výrazně promítá do sociální práce, ale i do pedagogických disciplín, v rámci vzdělávání a oblasti volného času. Současná společnost se jeví jako velmi problematická, jen rozvojem poznání, akceptováním plurality hodnot, změn v klasické nukleární rodině druhé vlny a přisouzení adekvátního významu sociálním službám (sociální práci) a sociální pedagogice jako významné oblasti prevence, je možné hledat a nacházet řešení problémů spojených se sociálními patologiemi.

<sup>2</sup> Příkladem může být sociální patologie jako je rozvodovost, na manželské páry, které spolu žijí řadu let je pak pohlíženo jako na něco vyjimečného, unikátního až „nenormálního“. Stejně tak si zvykáme na projevy agresivity jako něco přirozeného, co patří do našeho života a spíše nás překvapí, pokud se k nám někdo chová vstřícně a laskavě.

Další významnou disciplínou, která má úzkou provázanost se sociální prací a se sociálními patologiemi je sociální politika. Vazba sociální práce na sociální politiku je evidentní. Sociální politika vytváří rámec pro naplňování sociální práce. Sociální politika je uvědomělá a záměrná činnost státu v sociální sféře. (Svobodová, 2001) Sociální politiku lze definovat mnoha způsoby, v podstatě se jedná o určitá pravidla, která jsou nastavena v dané společnosti a jejím cílem je řešení a zmírňování sociálních „problémů“ společnosti. Snahou je nastavit mechanismy společnosti co nejlépe, vytvořit program sociální spravedlnosti a její hodnotový systém vychází ze solidarity a sociálního citění.

### I. 3 Cílové skupiny sociální práce

Cílové skupiny vymezuje především nový zákon o sociální práci, který vytváří základní rámec pro působnost sociální práce. V sociální práci se jedná zejména o osoby v nepříznivé sociální situaci, o **snížení soběstačnosti v základních životních dovednostech** z důvodu věku, zdravotního postižení úraz, přechodný špatný psychický stav apod. Dále pak o **bezdomovectví** – neexistence přístřeší, nebo velmi špatné bytové podmínky ohrožující zdraví nebo život – osoby bez přístřeší. Početná klientela se ohrožena **životní způsoby vedoucí ke konfliktu se společností** – zneužívání návykových látek, konflikt se zákonem apod. Další cílovou skupinou jsou děti, zejména jedná-li se o **ohrožení vývoje dítěte**, zejména o snížené dovednosti rodičů při péči o dítě (rodiče závislí na návykových látkách, zdravotně postižení, nízký věk, ..), dále pak o dítě se zdravotním postižením, zanedbávané a zneužívané děti, atp. Další klienty pak vytváří **naléhavé krize v osobním životě**, kdy není klient schopen v **důsledku** snížení schopností vlastními silami zvládnout svoji životní situaci.

V průběhu doby tedy dochází k rozšiřování obsahu sociální práce. Kromě sociální práce s problémovými jedinci a skupinami, se sociální práce rozvíjí i v oblasti péče o zdravotně a společensky nedeficitní populaci formou sociální prevence a depistáže (stárnoucí a stará populace, nejrozličnější skupiny dětí a mládeže, atd.) Vznikají rovněž nové skupiny sociálních klientů se specifickou problematikou zdravotní (např. drogově závislí, nemoc AIDS, atd.) nebo způsobenou společenskými a politickými změnami (nezaměstnanost, migrace, péče o uprchlíky, mezinárodní pomoc při ekologických katastrofách, válečných konfliktech, humanitních aktivitách, atd.)

**Sociální zákon č.108/2006 Sb. O sociálních službách** (dále jen sociální zákon nebo zákon) určuje správná pojmenování pro tyto cílové skupiny, neboť pojmenování důchodci, mentálně postižení, nesvéprávní, atd. tyto skupiny výrazně stigmatizují. Tedy zde hovoříme o seniorech, o osobách s mentálním postižením, o lidech zbavených způsobilosti k právním úkonům, o osobách bez přístřeší, atp. Stejně tak je daleko vhodnější používat označení Romové; dřívější označení Cikáni opět tuto skupinu deklasuje, i když řada z nich, zejména těch, kteří se necítí být znevýhodňování problém s dřívějším oslovením nemají.

S nástupem humanizace metod sociální práce se mění postoj sociálního pracovníka vůči klientům, skupinám a komunitám. Původní autoritativní přístup, kdy druh, způsob a prostředky pomoci byly klientovi nepřímo vnuceny, se postupně mění v samostatné rozhodování klienta pod vedením sociálního pracovníka na základě rovnocenného partnerského vztahu.

### I. 4 Sociální práce a multikulturní výchova

Vztah mezi sociální prací a multikulturní výchovou vychází z cílových skupin. Multikulturní výchova nemá v našich podmínkách prozatím charakter disciplíny, jakou je například sociální

politika nebo jsou sociální patologie. Multikulturní výchova však zahrnuje oblast vědecké teorie, která se utváří napříč vědami a v našem prostředí si vytváří základy pro nově vznikající teorii. Můžeme říci, že jsme ve fázi hledání, přičemž ovšem tento vývoj probíhá velmi intenzivně a v různých částech společnosti i různorodě. Podle struktury obyvatelstva a dalších faktorů si multikulturní výchova vytváří zázemí adekvátní podmínkám jejího vzniku (například regiony s vysokým zastoupením romského obyvatelstva věnují pozornost tématům integrace, velká města se potýkají s migrací, atd.) Oblastí výzkumu je multikulturní realita, spatřujeme v ní velkou užitečnost pro teorii i praxi.

Multikulturní výchova a sociální práce se potkávají především tedy v souvislosti s cílovými skupinami, ale současně pracují s pojmy jako jsou předsudky, xenofobie, rasismus, agresivita, násilí a dále pak migrace, integrace a soužití kultur. Alarmujícím problémem, spojujícím sociální pedagogiku a sociální práci je extremismus<sup>3</sup>, který se začíná projevovat také ve školním prostředí.

Odborníci se shodují, že příčiny extremismu mohou vyplývat jednak z přílivu migrantů, kteří se zde mají zájem usadit, bohužel jsou mnozí z nich vzhledem ke své složité situaci klienty sociální práce a tedy patří k sociálně znevýhodněným skupinám, na které pohlíží většinová společnost s určitým despektem. Dále pak z přetrvávajícího vlivu určitého mravního marasmu z období totalitního systému, který přispíval k určité devalvaci mravních norem jedince i společnosti a přirozeně se zabydlel v prostředí škol a vzdělávání. Další příčinou je inklinace společnosti ke konzumnímu způsobu života a ke konformitě představované spíše touhou mít se dobře než se angažovat ve prospěch ideálů a pozitivních společenských změn. Mezi další příčiny patří tlak globalizované společnosti na úspěšnost jedince, zejména v oblasti postavení a financí, což vede k tomu, že početná skupina dospělých tráví většinu času v práci a nemá prostor (posléze ani kompetence) pro výchovu dětí, kterou mnohdy suplují média, zejména počítačové hry a další činnosti spojené s tímto fenoménem.

V rámci Výzkumného záměru Speciální potřeby žáků v kontextu Rámcového vzdělávacího programu pro základní vzdělávání řešeného na PdF MU<sup>4</sup> se realizovalo výzkumné šetření, které přináší stanoviska migrujících cizinců k tématu soužití menšiny s většinovou společností. Informanty byli příslušníci různých národů, kteří žijí delší dobu v České republice. Jednalo se o Angolanku a Angolana, kteří zde žijí více než 15 let, jednoho občana Běloruska, který zde studuje téměř 6 let a jednoho občana Mongolska, který zde žije více než 10 let. Tři z nich přijeli do České republiky na základě studijního stipendia, jeden informant žije v ČR s rodinou, kterou sem přivedl otec pracující v obuvnickém průmyslu. Výzkum je doplněn o výsledky analýzy ohniskové skupiny studentů oboru sociální pedagogika. Studenti se vyjadřovali k tématu migrace v prostředí ČR.

Vzhledem k tématu a cíli výzkumu byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie, jako metoda byla vybrána ohnisková skupina. Získaná data byla analyzována prostřednictvím otevřeného kódování (základní výzkumné šetření). Stručný výčet kategorií, které vzešly z výzkumu poukazují na náročnou situaci cizinců a na naše předsudky vůči nim. Je poněkud alarmující, že předsudky se

3 <http://www.msmt.cz/socialni-programy/strategie-boje-proti-extremismu>

4 Výzkumného záměru Speciální potřeby žáků v kontextu Rámcového vzdělávacího plánu pro základní vzdělávání (MSM 0021622443) realizované na Pedagogické fakultě MU v letech 2007 až 2012.

objevují u studentů oboru sociální pedagogika, u nichž se předpokládá profesní činnost směřovaná k sociálně znevýhodněným skupinám.<sup>5</sup>

Řešení těchto problémů se snaží hledat nejen oblast sociální práce, ale také oblasti vzdělávání a výchovy. „Prázdnota dětí“ vychází „z prázdnoty dospělých“, proto řada odborníků volá po etice ve školách. *Smyslem etické výchovy má být systematicky a metodicky rozvíjet sociální dovednosti u žákyň a žáků, a to především na základě zážitkových metod. Má jít o čistě praktický pedagogicko-psychologický nástroj, jak u dětí vytvářet pozitivní sociální návyky. Dnes a denně se přesvědčujeme, že naše společnost něco takového naléhavě potřebuje* (Tichá, 2010).<sup>6</sup> Sociální práce by měla být vnímána nejen v kontextu intervence do situace sociálně potřebných, ale také v oblasti prevence, která je její přirozenou součástí.

#### I. 4. 1 Romské obyvatelstvo v spektru sociální práce

Dalším tématem, které spojuje sociální práci a multikulturní výchovu je jednak soužití romské populace a většinové společnosti a současně nezanedbatelná část z řad romského obyvatelstva, které patří v dlouhodobějším horizontu k cílovým skupinám sociální práce. Situace romského obyvatelstva je značně komplikovaná a neutěšená nejen v kontextu ČR, ale také v rámci celé Evropy. Vzhledem k počtům obyvatelstva Evropy není toto číslo nijak závratné, přesto se mnohé státy nedokáží zasadit o komplexní a rozsáhlejší změnu přístupu k této národnostní skupině

5 Kvalitativní výzkumné šetření na PdF MU, rok 2009/2010

##### **Kategorie č. 1 Kde je můj domov aneb tady jsem stále cizák, cizinec...**

Informanti se vyjadřovali zejména k vlastní situaci, k zážitkům a pocitům, které jsou součástí jejich soužití s většinovou společností. Snaží se vyjádřit, kde se cítí doma a v podstatě vyjadřují pocity určité dvojakosti, jakoby dvoji identity, se kterou se musí neustále vyrovnávat.

##### **Kategorie č. 2 Soužití menšiny a většiny aneb nová česká rodina, ale také co se mi stalo, bylo spíše nepříjemné**

Informanti poukazují na dobré a špatné zkušenosti. Mají zde přátele, ale na ulicích nebo v různých institucích se setkávají s předsudky. Osobní setkání, vzájemné poznávání mezi kulturami přispívá k větší toleranci a pochopení.

##### **Kategorie č. 3 Projevy rasismu nejvíc bolí, když se týkají dětí aneb když se blíží Mikuláš, tak jí říkájí čert**

Informanti nejhůře vnímají projevy rasismu vůči vlastním dětem. S negativními projevy vůči sobě se naučili žít (i když je to velmi těžké a ponižující) a mají své vlastní mechanismy, jak se jim bránit, ale velmi se jich dotýká, když předsudky dohání jejich vlastní děti. Uvádějí příklady z běžného života, z ulice, ze setkání u lékaře, který odmítne ošetřit krvácející dítě tmavé pleti, protože se obává AIDS. Alarmující výroky jsou spojeny se zkušeností dítěte ze školy, zejména ze setkání s vrstevníky, kteří velmi často interpretují názory svých příbuzných a známých.

##### **Kategorie vyjadřující stanoviska českých studentů k migrujícím cizincům**

Výzkumné šetření zahrnovalo ohniskovou skupinu v počtu 8 studentů PdF MU, studenti se vyjadřovali k tématu migrace a k aspektům vzájemného soužití většinové a menšinové společnosti.

##### **Kategorie č. 1 Minorita někdy zneužívá svoje postavení aneb „bacha na trendy multikulturalismu“**

Informanti projevovali určité obavy z toho, že menšiny zneužívají trendu multikulturalismu, zaznívaly zde názory na problematiku soužití Slováků a Maďarů, neboť někteří ze studentů pochází ze Slovenska.

##### **Kategorie č. 2 Pozitivní diskriminace není řešení aneb pomáhat se má, ale pozor, aby si nezvykli...**

Informanti se vyjadřovali k angažovanosti různých subjektů, které pracují pro menšiny. Zaznívá zde názor týkající se určité nedůvěry v mechanismy, které se snaží narovnávat šance menšinových skupin.

##### **Kategorie č. 3 Máme strach z menšin**

Informanti se domnívají, že česká společnost má z menšin strach. Nejčastěji uvádějí Araby, muslimy, Rusy, Vietnamce...

##### **Kategorie č. 4 Práva menšin aneb neustupovat do nekonečna**

Společnost se bude zřejmě ještě dlouho potýkat s předsudky, xenofobními postoji a extremismem. Ale i přes určitou skepsi, která zaznívá z výsledků výzkumu lze pocítovat určitý optimismus vzhledem k iniciativám odborníků i laiků, kteří hledají řešení a strategie směřující k tolerantní společnosti a k návratu k jejím etickým principům. Výzkumné šetření realizované v letech 2009 až 2010 na Katedře sociální pedagogiky PdF MU předkládá stanoviska českých studentů a příslušníků různých národnostních menšin k soužití menšinového a většinového obyvatelstva v prostředí ČR. Odborníci z oblasti školství upozorňují na projevy extremismu ve školním prostředí a v této souvislosti iniciují zavedení etické výchovy do škol. Výsledky výzkumu dokládají, jak jsou tyto snahy významné a proč je nutné se těmito tématy znovu a znovu zabírat.

6 Konference MŠTM „Význam doplňujícího vzdělávacího oboru Etická výchova pro výuku ve školách“, rok 2009

a přijmout taková opatření, která by jejich životní perspektivy narovнала. Romové, kterých žije v Evropě téměř dvanáct milionů, patří k národnostní skupině, která je nejvíce diskriminována a segregována ze strany většinové společnosti.

Ve vztahu k Romům, ať v oblasti školství nebo v sociální práci, se stále objevuje tendence segregovat tuto skupinu obyvatelstva. Přestože se jedná o nelegální přístup k menšině, stále hovoříme v tomto slova smyslu, jakoby segregace existovala nebo mohla existovat. Tato praxe je absurdní, nemá nikde základ a měla by být na všech úrovních společnosti, tedy i v oblasti vzdělávání zastavena. Když shrneme všechny dosavadní zkušenosti s procesem integrace, tak vše co potřebujeme, je kvalitní politický systém, který by měl garantovat přístup ke vzdělávání bez překážek všem jedincům, tedy i Romům. Další důvod souvisí s předsudky a rasismem, který jakoby prožíval v našich zemích svoji obrodu; v běžné populaci převládá přesvědčení, že většinové obyvatelstvo nechce být s Romem ve třídě, v zaměstnání, v tramvaji, nechce jej za souseda, atd.

Stále živá klišé o nepřizpůsobivých spoluobčanech přispívají k atmosféře netolerance a xenofobie. Stačí velmi jednoduchá zkouška; každý kdo otvírá diskusní téma k romskému obyvatelstvu v prostředí svých rodin, přátel, kolegů v zaměstnání, v seminárních skupinách studentů<sup>7</sup> nebo ve skupině náhodně vybraných lidí čelí xenofobním postojům mnohých jedinců, kteří často velmi demagogicky obhajují svoje předsudky, mnohdy vytvářené bez vlastních zkušeností a bez schopnosti nahlížet na situaci Romů v širším kontextu.

Určitý vliv na tyto jevy ve společnosti mají média, která dokreslují obraz Romů zejména prostřednictvím kauz spojených se sociálními problémy společnosti. Není to ovšem jen vina médií, museli bychom jít hodně do hlubin lidské bytosti, která hltá stránky bulváru a od zpráv očekává senzaci a špínu.

Každá země má k dispozici řadu mechanismů vedoucích k úspěšné integraci, jsou doporučeny akční plány, hovoříme o mediátorech, o podpoře, o asistenci ve školách, o komunitním plánování a řadě dalších strategií. Jedno z nejdůležitějších doporučení se týká opatření, které by měly přijmout všechny vlády evropských zemí a tím doporučením je, že romské děti musí docházet hned a okamžitě do běžných základních škol (velká skupina romských dětí v českých podmínkách navštěvuje speciální školy, bývalé zvláštní školy), vzdělávat se v hlavním vzdělávacím proudu. Romským dětem musí být narovnána šance na stejné vzdělání, které se dostává dětem ve většinové společnosti.

Politika a vláda má povinnosti k menšinovému, sociokulturně odlišnému obyvatelstvu a nemůže se podřizovat vůli veřejnosti. Spíše se hovoří o lokálních problémech, přitom by se situace měla řešit na globální úrovni. Negativní příklady lze pozorovat v řadě států Evropy, všudypřítomný rasismus ztěžuje proces integrace. Je zapotřebí změnit přístup k Romům, situace Romů v Evropě je děsivá, nastal čas řešit ostudu, hanbu spojenou s mnohaletou diskriminací, která leží na tomto kontinentě i v období, které se snaží o prosazování lidských práv na všech úrovních života společnosti.

---

7 V rámci předmětu Základy axiologie na PdF MU (tento předmět je určen pro studenty oboru sociální pedagogika), který garantuje autorka tohoto textu, se mnozí studenti vyjadřují negativně k romskému obyvatelstvu, zaznívají zde silné xenofobní postoje a je s podivem, že tato skupina studentů, která si zvolila oblast sociální pedagogiky, není schopna většího nadhledu a empatie.

Zpráva OECD z posledního období, která se týká včasné péče<sup>8</sup>, vytvořila směrem k české republice závěry, kterým je potřeba věnovat zvýšenou pozornost. V této zprávě se uvádí, že jsou u nás iniciovány nejrůznější aktivity směřující k romským dětem, rovněž je dobře hodnocena spolupráce s romskou komunitou; programy spolupráce tedy fungují dobře a do procesu integrace se zapojuje stát i nezisková sféra. Kde však OECD spatřuje problém, je v oblasti včasné péče. Romské děti mají nedostatečný a pozdní přístup do mateřských škol, zpráva uvádí, že není dostačující síť přípravných tříd. Rovněž se zde objevuje překvapení z existence většího množství speciálních škol (bývalých zvláštních škol), kde je velký počet romských dětí. Negativně hodnoceny jsou zvláštní metody zařazování romských dětí do těchto typů škol, někteří odborníci ze zahraničí se podivují, jak velký význam se v našich podmínkách přikládá testování dětí<sup>9</sup>. Určité znepokojení lze pociťovat z nízkého počtu romských pedagogů.

Odborníci doporučují výrazně investovat více prostředků do služeb pro děti a to pro všechny věkové kategorie. Chybí zde služby pro nejmenší děti, zejména alternativy k dřívějším tzv. jeslím, které byly určeny pro věkovou skupinu do tří let. V ČR se k dětem dostávají spíše peníze (nebo přesněji k jejich rodičům, kteří je velmi často nedokáží efektivně zúročit)<sup>10</sup>. U nás je pouze 90% pětiletých dětí v mateřské škole a zde si můžeme položit otázku, kde je těch zbylých 10 % dětí? V demokratické společnosti by měl přístup k dětem v rámci včasné péče zahrnovat oblast zdraví (otázka zdravých dětí se neřeší tak pečlivě, téma je potřeba řešit z různých hledisek, je chyba, že chudí vykazují větší úmrtnost dětí), dále zajistit kognitivní vývoj, trpělivost, určitý blahobyt a hlavně se učit být společně, bez ohledu na kulturní odlišnosti. Současně však zde musí fungovat sociální systém, který zachytí problémy sociálně znevýhodněných rodin v jejich začátku.

Metody sociální práce směrem k těmto skupinám zahrnují zejména komunitní sociální práci a terénní sociální práci, kdy strategie a mechanismy přicházejí přímo do prostředí rodin a komunit. Pokud chceme změnit situaci jedince, je nutné pracovat s celou rodinnou a s prostředím, v kterém se dítě nalézá. Mimo jiné to znamená, že sociální pracovník by měl být seznámen s kulturou, do které přichází, v tomto případě lze doporučit základy romologie a romského jazyka, který odborníkovi přiblíží situaci rodiny co nejméně výrazněji.

Výzkumné šetření k tématu segregace romského obyvatelstva z pohledu pedagogických a sociálních pracovníků (Gulová, 2009)<sup>11</sup>

### **Postřehy od pedagogických pracovníků směrem k vzdělávání romských dětí**

V roce 2008 se v rámci Výzkumného záměru PdF MU s názvem Speciální potřeby žáků v kontextu Rámcového vzdělávacího programu pro základní vzdělávání, uskutečnil odborný

8 Zpráva OECD se týká hodnocení ve 21 zemích Evropy

9 *Vzdělávání bez bariér, romské děti v České republice*. Mezinárodní konference organizovaná Evropským centrem pro práva Romů, Romských vzdělávacím fondem a Nadací Open Society Fund, Praha. (12.-13. 11. 2008)

10 Terénní sociální pracovníci hovoří o neschopnosti mnohých rodin efektivně nakládat s finančními přídatky na děti, velká část rodin utratí finance už v prvním týdnu po obdržení dávek a rodině se nedostávají peníze na kvalitní jídlo (svačiny do školy) a ostatní potřeby

11 Němec, J., Vojtová, V. et al. *Vzdělávání žáků se sociálním znevýhodněním*. Brno, MUNIPRESS, 2009. ISBN 978-80-210-503-4.

seminář<sup>12</sup>, který přinesl dílčí pohledy na situaci Romů v ČR. Pokud bychom měli prvotně shrnout závěry odborného semináře, tak jeho účastníci se shodují, že **jedním z výrazných mechanismů narovnávání šancí je náročná profese asistenta pedagoga, na jehož bedra jsou položeny úkoly, které mnohdy nezvládají odborníci a často je neúspěšně řeší celý systém vzdělávání i sociální práce.** Samozřejmě, že se mnohé věci daří, ale pokud se pohybujete v praxi, tak vidíte, jak velké množství dětí neprospívá, poněvadž žije v podmínkách, které ho nepodněcují ke vzdělávání a nemá tedy ani možnosti a sílu svoji situaci překonávat. **Asistent pedagoga má velké úkoly, ale bohužel stále ještě nedostatečné vzdělání, které by mu umožnilo, stát se rovnocenným partnerem učitele a získat další cenné kompetence pro náročnou profesi.** Asistenti pedagoga se potýkají s řadou problémů, chybí přesnější vymezení jejich kompetencí. Musí propojit rodinu, školu a romské dítě. Mnozí z nich jsou pro svoje školy téměř nenahraditelní.

Mnozí asistenti pedagoga, kteří se účastnili semináře, se kriticky vyjadřovali k přípravě učitelů. Hovořili o jejich nedostatečném vzdělávání v tématu romského národa a časté neschopnosti přijímat odlišnosti. Za tímto problémem stojí nedostatečná připravenost pedagogů pro práci s romskými dětmi. Dalším prvkem je také to, že mnozí učitelé neumí spolupracovat s asistentem pedagoga, nemají zkušenosti, chybí jim v této oblasti kompetence a dovednosti. Nabízí se tedy otázka, jestli by nebylo vhodné zařadit do vzdělávání učitelů metody a prostředky spolupráce asistenta a učitele a nabídnout učitelům z praxe kurzy, které by je učily mechanismům efektivní spolupráce.

Další poznatky hovoří o začarovaném kruhu **vzdělávání romských dětí, které brzdí sociální handicapy, často nepodnětné rodinné prostředí, stále živé předsudky většinové společnosti a poněkud nekoncepční vzdělávací systém, do kterého jen zvolna pronikají nové trendy.** Složitá situace v mnohých rodinách, kam asistenti docházejí, se promítá na prospívání dítěte. Mnozí asistenti se vyjadřují k tomu, jak je těžké pracovat s dítětem v rodinném prostředí, kde dítě postrádá dostatek soukromí pro přípravu do školy.

K pojmu emoce se v našich výstupech vázaly spíše **obavy, nejistota a zklamání, například „z pracovních skupin na různých ministerstvech“<sup>13</sup>, které mají řešit různá témata integrace romského obyvatelstva nebo i ze strany řídicích orgánů, které by mohly na podněty a návrhy reagovat pružněji a vytvořit systém, který by pracoval funkčně a efektivně.** Velkým tématem oblasti školství, ale i například sociální práce a sociologie je pojem sociálně znevýhodněné dítě nebo sociálně znevýhodněný jedinec či skupina. Různí odborníci se pokouší definovat, kdo je sociálně znevýhodněný jedinec, lze konstatovat, že neexistují přesná kritéria pro posouzení této skupiny a problémy s vymezením jsou i jinde v Evropě<sup>14</sup>. Momentálně se tedy nacházíme v určitém stádiu očekávání, jak dopadne další jednání odborníků, kteří se k této problematice vyjadřují a výsledkem by měla být definice, která bude sociálně znevýhodněného jedince charakterizovat v souladu s jeho potřebami v oblasti výchovy a vzdělávání. Při ministerstvu školství vznikly skupiny odborníků, které by měly rozhodnout, jak budeme v budoucnu pohlížet na sociálně znevýhodněného jedince a vzhledem k tomu volit vhodné přístupy a metody k narovnávání jeho šancí ve společnosti.

12 Seminář s názvem Asistent pedagoga a jeho úloha ve vzdělávání sociálně znevýhodněných skupin otevřel řadu problémů, jejichž řešení by mohlo vést k upevnění efektivnější koncepce integrace, než s jakou se setkáváme v současnosti. Seminář probíhal na Pedagogické fakultě MU dne 10. 4. 2008. Zúčastnilo se ho téměř třicet asistentů pedagoga, odborníků na problematiku integrace, aktivistů z řad majority i romského obyvatelstva. V závěrečném bloku semináře byla realizována panelová diskuse a ohnisková skupina. Byl pořízen její doslovný záznam, který byl následně analyzován.

13 Například při Ministerstvu školství existovali v roce 2008 dvě pracovní skupiny, které řešily legislativu týkající se vzdělávání dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí

14 <http://www.msmt.cz>; odbor základního školství, prezentace Dr. Jiřina Tichá



Prozatím jsme se naučili tento pojem používat v představě, že se jedná o někoho, kdo nemá dostatečně silné socioekonomické zázemí a v této souvislosti se musí nutně vybavit prostředím mnohých rodin, mezi které patří rodiny migrujících cizinců, neúplné rodiny, občas i rodiny s více dětmi a také romské rodiny<sup>15</sup>, které právě jejich složitá životní i společenská situace staví do pozic segregované skupiny, která potřebuje výraznou podporu všech mechanismů spadajících do oblasti sociální politiky, sociální práce a vzdělávání. A právě oblast školství a vzdělávání se jeví jako nejefektivnější investice zejména do mladé generace, která potřebuje zvýšit svoji profesní perspektivu a tím i šanci změnit postavení Romů ve společnosti.

**Romské školy, romská ghetta aneb segregace v českých podmínkách**, účastníci semináře se vyjadřovali k podobám segregace v našich podmínkách, k situaci v lokalitách, kde žije početné romské obyvatelstvo v začarovaném kruhu nedostatečného vzdělání, nezaměstnanosti a dalších sociálních patologií. Objevuje se zde i pojem **dobrovolná segregace** jako důsledek předsudků a xenofobie, ale i nedostatečného vzdělání mnohých romských rodičů, kteří svoje děti umísťují do „romských škol“, jednak z obav o jejich bezpečí nebo volí jednodušší řešení a dítě navštěvuje speciální školu nebo speciální třídu v běžné škole, neboť se jedná o rodinou „tradicí“<sup>16</sup>. Mnohé děti nemají za sebou dostatečnou přípravu v předškolním vzdělávání a jeví se tedy jako děti se speciálními vzdělávacími potřebami, které je nutné vzdělávat podle vzdělávacích plánů speciální školy.

Romové mají svoji kulturu a její nepochopení vede k segregovaným romským školám, k sociálním a jiným problémům, s jejichž důsledky se potýkají jak sami Romové, tak většinová společnost. Tyto skutečnosti zaznívaly v jednotlivých interpretacích velmi výrazně. Zazníval zde i názor, že **Romové sami mají malé povědomí o své kultuře, jazyku, historii, atd. A jako řešení se zde opět nabízí rozšiřování romologie a romštiny do různých oblastí a přirozeně do oblastí školství a sociální práce**. Současně by mělo vstoupit do povědomí odborníků, pedagogů i aktivistů, kteří se věnují romské populaci, že děti přicházející do vzdělávacího procesu, jsou oproti dětem z většinové populace znevýhodněny svým kulturním prostředím, kde se často hovoří směsicí romského a českého jazyka, přičemž v českých školách výuka probíhá v češtině, většinou bez ohledu na mateřský, v tomto případě romský jazyk. Učitelé často nemají povědomí o specifikách romštiny, jejíž některé aspekty pronikají do českého jazyka, který si dítě v plném rozsahu osvojuje až při vstupu do školy. Učitelé a další pedagogové neví o romském etnolektu češtiny<sup>17</sup> a pokud dítě neprospívá, neuvažují o tom, že možná příčina školního neúspěchu souvisí s kulturními odlišnostmi dítěte, do kterých spadá i mateřský jazyk, romština.

Analýza odborného semináře potvrdila, že **je ze strany různých subjektů zájem o řešení romské otázky, do procesu integrace se zapojují jednotlivci i instituce, ať se jedná o Romy nebo většinové obyvatelstvo**. Angažuje se neziskový a nevládní sektor, stejně jako vládní a státní instituce. Neziskové organizace (vnímáme jejich nepopíratelný význam i v našich podmínkách<sup>18</sup>) velmi často přebírají úkoly vlády a „hasí za ní“ nejohroženější problémy. Bohužel vazby mezi neziskovým sektorem, nevládními organizacemi a státní sférou nejsou dostatečně hluboké, chybí výraznější podpora a spolupráce. Problémem jsou také projekty, které jsou často skvělé, ale

15 Viz Gabalova výzkumná studie zaměřená na situaci Romů v ČR

16 S touto „tradicí“ souvisí vysoké počty romských dětí ve speciálních, dříve zvláštních školách, kam je umísťovali jejich rodiče, často s doporučením odborníků

17 Do češtiny pronikající specifika romského jazyka

18 Příkladem v Brně může být DROM, IQ ROMA SERVICE, Dětský dům v Zábrdovicích, Ratolest, Společenství Romů na Moravě a v Čechách, aj.

málokdy dostatečně udržitelné, aby přinesly dlouhodobější výsledky. O dlouhodobější horizont se snaží dotační programy na integraci Romů, sociálně znevýhodněných dětí, žáků a studentů, dále projekty zahrnující jazykové vzdělávání a multikulturní výchovu, včasnou péči, podporu škol a školských zařízení a také dotace určené na asistenty pedagoga a romským studentům. Tyto projekty každoročně vypisuje a garantuje Ministerstvo školství ČR. Velká očekávání jsou také vkládána do strukturálních fondů Evropské unie, operačního programu Vzdělávání pro konkurenceschopnost. Projekty řešené v letech 2007 až 2013 mohou přinést směrem k integraci romského obyvatelstva v ČR výrazné změny.

Přes všechny pozitivní trendy a tendence postupuje proces integrace zvolna. Je tedy důležité, ke každému programu integrace připojit téma multikulturní výchovy, která pracuje s většinovým obyvatelstvem, otvírá otázky tolerance a vystupuje proti nesnášenlivosti, která prohlubuje předsudky a xenofobii a přizívuje rasistické tendence, jak extremistů, tak mlčící většiny.

## II. Sociální práce jako služba

Sociální práce se realizuje především v sociálních službách, který vymezil a zpřesnil nový sociální zákon, který je zde průběžně zmiňován a který výrazným způsobem upevnil sociální práci v našich podmínkách. Prostřednictvím sociálních služeb jsou profesionální sociální pracovníci zaměstnáváni sociálními subjekty, aby realizovali jejich sociální cíle a programy. Dobře připravení sociální pracovníci, odborníci v oboru profesionalizují tyto sociální služby. Součástí je kvalifikovaná i nekvalifikovaná práce, která je důležitá pro všechny oblasti sociální práce.

Sociální práce se odehrává v různých úrovních. Od práce s jedním klientem, až po změny v oblasti sociální politiky a zákonodárství. Mikroúroveň zahrnuje především podporu klienta, nejčastěji se užívá metody případové práce, poradenství, koordinace a mediace. Střední úroveň předpokládá práci s rodinou nebo se skupinou, jedná se tedy o práci, která působí na jedince v kontextu jeho rodiny a skupiny, do které přináleží. Makroúroveň je pak nejširším komplexem sociální práce, kdy se jedná zejména o práci s komunitou, vytvářejí se koncepce a strategie směřující k potřebným, jedná se o práci se společenstvím, ve smyslu řízení, supervize a konzultace.

Cíle sociální práce zejména předpokládají podpořit schopnost klienta řešit situaci, v které se nachází, přijmout a pracovat s problémy, které ho obklopují a v daném problému se vyvíjet a pracovat na zlepšení současného stavu. Dalším cílem je zprostředkovat klientovi kontakt na subjekty, které mu pomohou, poskytnou mu zdroje, služby a příležitosti. Sociální pracovník je schopen diagnostikovat situaci jednotlivce, skupiny a komunity a doporučit odborníky, kteří do situace klienta vstupují. Sociální pracovník se řídí etickým kodexem a měl by rozvíjet a zlepšovat sociální politiku. (Jankovský, 2003)

### II. 1 Sociální služby v kontextu sociálního zákona

**Velké změny v sociální práci přinesl dlouho očekávaný Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách**

Hlavní cíle sociálního zákona:

Podporovat proces **sociálního začleňování** uživatelů sociálních služeb

Vytvoření podmínek pro **uspokojování oprávněných potřeb lidí**, kteří jsou oslabeni v jejich prosazování

Zabezpečení základního rámce k **zajištění potřební podpory a pomoci**. Podporou a pomocí se myslí ty činnosti, které jsou nezbytné pro sociální začleňování osob a důstojné podmínky života odpovídající úrovni rozvoje společnosti

**Obecný cíl sociálních služeb** = podpora začlenění lidí v nepříznivé sociální situaci a předcházení vyloučení ze společnosti.

Podle zákona bude poskytována podpora a pomoc:

**Dostupná** (územní, informační a finanční dostupnost)

**Efektivní** (vyhovuje potřebám člověka a ne potřebám „systému“)

**Kvalitní** (způsob a rozsah odpovídá poznání a možnostem společnosti)

**Bezpečná** (neomezují práva a zájmy lidí)

**Hospodárná** (veřejné i osobní výdaje v maximální míře pokrývají rozsah služeb)

Paragraf 2 zákona o sociálních službách upravuje základní zásady, které mají své opodstatnění v Listině základních práv a svobod<sup>19</sup>

Sociální služby jsou poskytovány lidem sociálně znevýhodněným, jejich cílem je zlepšit kvalitu života, chránit před riziky, která na lidi v těchto situacích doléhají a napomoci jim k začleňování do společnosti. Služby spadají do mnoha rezortů státní správy a souvisí s nimi široká oblast právních norem.

Lze je rozdělit několika způsoby, například na sociální služby preventivní, terapeutické a rehabilitační nebo intervenční a pečovatelské. Dále na služby, které se poskytují v domově, v domě, bytě potřebných, dále pak v ústavním zařízení, v centrech, kde probíhá denní nebo týdenní provoz. Další dělení souvisí s jednotlivými úkony, které poskytuje daná služba, například služby služba poskytnutím informace nebo potřebných věcí, zastupování před úřadem, dovoz jídla, úklid, atd.

Zřizovatelem i poskytovatelem jsou obce, kraje, MPSV, nestátní neziskové organizace, občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, církevní právnické osoby a nadace. Zřizovatel je odpovědný za práci poskytovatele a klient neboli uživatel a zákazník je ten, kdo využívá sociálních služeb. Služby sociální péče jsou dále děleny na služby sociální péče<sup>20</sup>, služby sociální prevence<sup>21</sup>,

19 Z listiny základních lidských práv a svobod

Čl. 3 Uživatelé soc. sl. by neměli být znevýhodněni z důvodu svého pohlaví, rasy, pleti, náboženství, politického či sociálního původu

Čl. 5 Právo na důstojný život – nikdo nesmí být vystaven nelidskému nebo ponižujícímu zacházení

Čl. 7,8 a 12 Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí – klepání, pozdrav, účel návštěvy – komunikace

Čl. 10 Právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti – služební mlčenlivost, stigmatizace

Čl. 11 Právo vlastnit majetek

Čl. 13 Listovní tajemství – osobní korespondence

Čl. 15 a 16 Svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání

Čl. 17, 20 a 21 Svoboda projevu, právo na informace, právo vyjadřovat své názory, právo sdružovat se, právo na soukromí při návštěvách

Čl. 30 a 31 Právo na přiměřené hmotné zabezpečení ve stáří a právo na ochranu zdraví, na zdravotní péči, ale i na zdravotní pomůcky

20 Osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské, odlehčovací, podpora samostatného bydlení, centra denních služeb, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, poskytované ve zdravot. zařízeních ústavní péče

21 Raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, azylové domy, domy na půl cesty, kontaktní centra, krizová pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, služby následné péče, noclehárny, sociálně aktivizační služby, sociální terapeutické dílny, terénní programy, sociální rehabilitace

na sociální poradenství, na sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče a sociální rehabilitaci.

Nový zákon č.108/2006 Sb. O sociálních službách (dále jen nový sociální zákon nebo zákon) zcela jinak pohlíží na klienta sociální služby. Jeho hlavní cíle určují podporu procesu začleňování uživatelů sociálních služeb. Jedná se o vytvoření podmínek pro uspokojování oprávněných potřeb lidí, kteří jsou oslabeni v jejich prosazování. Zákon vytváří zabezpečení základního rámce k zajištění potřební podpory a pomoci. Podporou a pomocí se myslí ty činnosti, které jsou nezbytné pro sociální začleňování osob a důstojné podmínky života odpovídající úrovni rozvoje společnosti. Obecný cíl sociálních služeb zcela jednoznačně hovoří o podpoře začlenění lidí v nepříznivé sociální situaci a předcházení vyloučení ze společnosti.

Zákon určuje význam primárních relevantní informací osobám v nepříznivých situacích. Nástup individualizovaných sociálních služeb umožňuje efektivnější práci s klientem, řeší se jeho konkrétní situace, vypracovává se individuální plán každého klienta a klient vstupuje do všech fází rozhodovacího procesu. Významné jsou aktivační služby, podporující samostatnost klienta.

Pojem aktivizace patří v sociální práci, ale například i v sociální pedagogice k nejužívanějším. Psychologický slovník (Hartl, 2004, s.9) definuje aktivizaci jako „nespecifické označení úrovně aktivity, vybuzení, založené na smyslové, žlázoové, hormonální a svalové připravenosti k činnosti“ tento pojem souvisí i s aktivační úrovní jako stupněm „pohotovosti, připravenosti organismu k činnosti.“ Blízkým pojmem je i aktivace ve smyslu uvedení v činnost, většího zapojení centrálního nervového systému v důsledku patřičného stimulu. Pojem aktivizace se promítá do práce se seniory, ale i s dětmi a dospělými pocházejícími ze sociálně znevýhodněného prostředí.

Prospěšnost nového sociálního zákona je jednoznačná, i když mnozí odborníci poukazují na určité nedostatky, které mohou být odstraňovány v novelizacích. Jeho přínos je vnímána v **pozitivních koncepčních změnách, kdy je kvalita poskytované péče vázána na dodržování lidských práv a základních svobod. Zákon upravuje příspěvek** na péči a vytváří novou kategorizaci sociálních služeb (sociální poradenství, sociální péče a sociální prevence). Smluvní princip mezi poskytovatelem a příjemcem umožňuje subjektům zpřesnit, co se od různých stran očekává.

Sociální služby musí být poskytovány v určité kvalitě, která je hodnocena prostřednictvím standardů kvality v sociálních službách. Kvalitu kontrolují pravidelné inspekce, které vykonávají speciálně připravovaní inspektoři kvality sociálních služeb a služby musí být registrovány u krajských úřadů. Vypovídající je také rozdělení typologie služeb<sup>22</sup> podle cílových skupin, která opět zpřesňuje, komu je služba určena.

Garance kvality sociálních služeb je tedy zajišťována standardy, které zahrnují procedurální standardy (cíle, postupy, poslání, služby), personální a provozní standardy. Stále více se zvyšují požadavky na vzdělávání sociálních pracovníků. Asociace vzdělavatelů v sociální práci vytvořila v letech 1993 až 1999 minimální standard vzdělávání v sociální práci. Tento standard předpokládá vzdělávání pracovníka v těchto oblastech.

22 Služby pro staré lidi, služby pro etnické menšiny, služby pro uprchlíky, služby pro lidi s postižením, služby reagující na krize a služby pro lidi trpící duševními chorobami, služby pro nemocné, služby pro lidi se závislostmi, služby související s výkonem spravedlnosti, služby pro občany

- Filozofie a etika
- Teorie a metody sociální práce
- Sociální politika
- Praxe v terénu
- Úvod do sociologické teorie
- Úvod do psychologické teorie
- Metody a techniky sociálního výzkumu
- Úvod do právní teorie a praxe
- Sociální patologie
- Problémy etnických a menšinových skupin
- Zdraví a nemoc

U sociálního pracovníka se předpokládají znalosti z různých oborů, diagnostikování problému a řešení situace klienta, sociální pracovník odkazuje klienta na příslušné odborníky.

Nový sociální zákon rovněž vymezuje požadavky na kvalifikaci sociálního pracovníka

- Vyšší odborné vzdělání – sociální práce
- Vysokoškolské vzdělání (Bc., Mgr.) v oboru sociální práce, sociální politika, sociální pedagogika, sociální péče, speciální pedagogika
- Absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů (minimálně 200 hodin, minimálně 5 let praxe) za podmínky ukončeného VŠ studia v jiné oblasti
- Sociální pracovník má povinnost dalšího vzdělávání (specializační vzdělávání VŠ, VOŠ; akreditované kurzy, odborné stáže, školicí akce)

## II. 2 Okruhy činnosti sociálního pracovníka

Sociální pracovník se pohybuje v širokém spektru sociální práce, které zahrnuje konkrétní působení pracovníka v rámci sociálně-správní činnosti až po vysoce specializované oblasti spojené s terapií a trénink, supervizí, výzkumem a vytvářením teoretického základu, až po přípravu a vzdělávání sociálních pracovníků.

- Sociálně-správní činnosti
- Sociálně-právní poradenství
- Sociální diagnostika
- Sociální prevence a ochrana
- Sociální intervence (provázení, poradenství, terapie, organizování, vyjednávání, trénink)
- Sociální koncepce
- Supervize
- Sociální management
- Výzkum v sociální práci
- Vědecká činnost – rozvoj teorie a metodologie
- Vzdělávání a další vzdělávání sociálních pracovníků

Sociální pracovník se často setkává s lidmi sociálně vyloučenými, kteří nejsou motivováni ke změně ve své náročné situaci. Mnozí z nich se nacházejí v neuvěřitelně složitých životních problémech. Odborník, který jim nabízí pomoc by měl ovládat širokou škálu dovedností a měl by mít předpoklady pro práci s klientem. Důležitá je empatie a profesionalita, která se získává dlouholetou praxí, vedoucí k osamostatnění klienta. Přirozeně je důležité vzdělávání, ale spíše

v úrovni tvořivosti a kultivace. Čím jsou problémy společnosti komplikovanější, tím je kladen vyšší nárok na kvalitu odborné přípravy. Sociální pracovník by měl být důvěryhodný, měl by být schopen zúčastněného naslouchání a hluboké empatie. Klient musí cítit vřelost a zaujetí případem. Mezi dalšími vlastnostmi uvádějí odborníci cílevědomost, iniciativa, samostatnost, smysl pro poznávání souvislostí, samostatné rozhodování, abstrakce a předvídavost, nápaditost, sebekritičnost, smysl pro humor, vysoká motivace, odolnost k neúspěchu, schopnost nést riziko, schopnost projevit nedůvěru vůči autoritám, odmítání stereotypu, zájem o informace, odmítání rychlých závěrů, potřeba participace na řízení, potřeba komunikace se spolupracovníky a zájem o další odbornost.

## II. 3 Jak pracuje sociální pracovník

V postupech sociálního pracovníka lze vnímat pět základních etap sociální práce. V první řadě se jedná o etapu sociální evidence a první kontakt s klientem, kdy v rámci metody nebo služby sociální pracovník klienta vyhledá nebo klient přichází se svou situací za ním. Předpokládají se tři druhy sociální evidence a to reálná – přesvědčení vlastními smysly, svědecká a podle okolností. Dále sociální pracovník shromažďuje údaje o klientovi a studuje jeho situaci. Zpracuje a navrhne plán akcí, jak pomoci a přichází dynamická interakce s klientem. Sociální pracovník hodnotí výsledky své činnosti z pohledu klienta a z pohledu společnosti.

Další etapou je etapa diagnostická, kdy pracovník vytváří komplexní pojetí sociální diagnózy prostřednictvím rozhovoru, pozorování, posudků a zpráv odborníků. Pak následuje etapa zpracování plánu a sociální terapie. Sociální pracovník v závěru ověřuje výsledky sociální práce.

Důležité jsou rovněž principy vztahu sociálního pracovníka klienta. Stále aktuální jsou upravené principy **Felixe Biesteka, které hovoří o individualizaci**, kdy sociální pracovník vnímá klienta v jedinečnosti jeho situace. Klient má rovněž nárok na **vyjadřování svých pocitů**. Sociální pracovník musí umožnit klientovi vyjádřit se k vlastní situaci, zaujmout stanoviska a případně navrhnout řešení vlastní situace. Sociální pracovník klientovi umožní náhled na jeho případ, vytvoří mu prostor k reflexi a k nadhledu. Počátkem i koncem sociální práce je **empatie** a s ní související vřelost a vstřícnost ke klientovi. Hluboká empatie umožní pochopit pocity klienta a umožní sociálnímu pracovníkovi působit efektivně a profesionálně. Povrchní zkoumání případů nemusí řešit situaci klienta a rovněž nemusí přinášet profesní uspokojení pracovníkovi. Řada klientů v důsledku svého života a předpokladů působí velmi problémově, mnozí z nich jsou agresory, lidmi postiženými sociálním až extrémně sociálním vyloučením, klienty jsou lidé dlouhodobě nezaměstnaní, konfliktní a snaží se vytěžit z dané situace.

Sociální pracovník by měl být schopen **akceptace bez předsudků**, což k uvedeným skupinám není určitě jednoduché. S akceptací souvisí **nemoralizování**, je velmi jednoduché vyhodnotit klienta a označit ho za neschopného, nemožného a beznadějného. Mnozí klienti se dostali do své složité situace díky řadě problémů, které se mohli vrstvit už před tím, než se narodili. Svoji roli zde hrají genetické dispozice, rodinné prostředí, charakterové vlastnosti a další okolnosti, které často nelze ovlivnit a změnit ve své podstatě. **Sebeurčení klienta** se přibližuje k vyjadřování jeho pocitů, klient se může rozhodnout sám, jakou intervenci přijme, jak se k jeho případu bude přistupovat, atd. Přirozenou součástí je **diskrétnost**, sociální pracovník musí zachovat mlčení k situaci klienta, nelze ventilovat jednotlivé případy v soukromí a na veřejnosti, propírat situaci klienta a nálepkovat ho před okolím. Novějším prvkem je **nucená intervence v rámci zákona**.

Ta je vyžadována v případech, kdy je ohrožen klient, jeho okolí, rodina a případ nelze bez nucené intervence řešit.

Z uvedeného výčtu vyplývá, jak je náročná práce sociálního pracovníka a jak je zde důležitá oblast etiky a hodnot. Sociální pracovník musí být jakoby „svázan“ etikou, aby mohl pomáhat.

### III. Etický rozměr sociální práce

Etika sociální práce je souhrnem kladných hodnot a norem, které se vršily napříč stoletími a rozšiřovaly se podle toho, v které epoše se sociální práce vyvíjela. Sociální pracovník vystupuje jako prostředník mezi sociálním klientem a společností. V této roli stojí především na straně společnosti, tedy toho mocného, poněvadž je vázán povinností dodržovat normy a zákonná ustanovení. Takové pojetí do jisté míry ztěžuje jeho vztah ke klientům neboť mnohé případy se pohybují jakoby na hraně práva.

Sociální pracovník

- je zástupcem státu
- je představitelem většiny a většinové kultury
- je reprezentantem kritérií normality
- je arbitrem z hlediska občanských práv klienta (Matoušek)

Z tohoto pohledu je zcela zřetelné, jak významná je etika jednání sociálního pracovníka, aby neutrpěl vztah mezi pracovníkem a klientem a jak **obrovský význam mají osobnostní rysy sociálního pracovníka**, neboť musí řešit situace, které se jakoby pohybují na hraně tohoto konfliktu. Příkladem je celé spektrum případů týkajících se například migrujících cizinců, ohrožených dětí, problémů spojených s násilím, diskriminací, atd.

Vytváření disciplíny jakou je sociální práce je výrazně prohloubenou s tématem hodnot a s etikou. Otázky dobra a zla si pokládá lidstvo celé věky. V západní tradici to byla první antika, která hledala odpověď na tyto otázky, stejně tak jako později středověk, renesance až do současnosti. Filozofické otázky sociální práce začaly být formulovány až po druhé světové válce a i dnes je otázka intervence, kterou si člověk z hlediska společnosti hendikepovaný nebo asociální neobjednal stále problematická. (Matoušek, 2001). Sociální práce je výjimečná disciplína, její konání může výrazně ovlivnit život člověka i celé společnosti, protož musí být sociální pracovník svázan etickým kodexem, který mu zabraňuje ubližovat klientovi například v přemíře péče nebo v radikálním vstupu do klientovy situace.

**Sociální péče potřebuje etiku, aby byla skutečnou pomocí bližnímu v nouzi. Aby pomoc nebyla urážlivá, degradující, ale naopak partnerská, aby pomáhala budovat lidskou důstojnost v situaci, kde dochází vlastní síly** (Mgr. Miroslav Erdinger – ředitel Domova odpočinku ve stáří, Krabčice).

Etický kodex sociálních pracovníků v ČR přepokládá etické zásady, etické chování ke klientovi, k zaměstnavateli, ke kolegům, k povolání, k odbornosti, ke společnosti. Etika je především věda o mravnosti, o původu a podstatě morálního vědomí a jednání. (Slovník sociální práce) Etické soudy vznikají, oceňujeme-li své nebo cizí jednání po stránce mravní. Etika zkoumá podstatu a funkci morálky a rozhodování člověka z hlediska determinismu a svobody.

Etika výrazným způsobem reguluje chování lidí ve všech sférách života člověka. Upravuje vzájemné vztahy mezi lidmi, reflektuje vztahy k rodině, k přátelům, k sobě samému i svému okolí a společnosti. Etické problémy nás zajímají také ve vztahu ke změnám společnosti, v pozornosti stojí profesionální etika v nejrůznějších oblastech lidského konání. Je to druh morálky společnosti obsažené v normách, předpisech a v pravidlech chování, v hodnocení morálních kvalit důležitých zvláště pro příslušníky těch profesí, kteří pracují s lidmi, ať s jednotlivci či skupinami, jako jsou lékaři, pedagogové, sociální pracovníci. (Jankovský, 2003)

Jestliže je hlavním úkolem profesionální etiky sloužit co nejúspěšnějšímu plnění profesionálních úkolů, pak je nutné, aby se v pracovnících vypěstovala schopnost samostatné etické orientace v chování, při volbě prostředků i neefektivnějších metod k dosažení cíle. Etika sociální práce bezpochyby zahrnuje všechny kladné, humanistické hodnoty, které se vyvíjely během staletí lidského soužití. Je souborem norem, požadavků a pravidel chování tak, jak se postupně vytvářely od vzniku povolání sociálního pracovníka a jak se měnil postoj celé společnosti k člověku. Etika společnosti, ve které sociální pracovník žije, je obvykle totožná s etikou majoritní společnosti. Sociální pracovník musí však znát rozdíly v etických postojích skupin obyvatel a jejich příčiny. Pokud se nesrovnávají s morálními a právními normami většinové společnosti, vedou ke konfliktům. Sociální pracovníci vycházejí z obecně uznávaných pravidel a norem té které společnosti. Eticky posuzují skutečné či zamýšlené činy a jednání svých klientů a zvažují jejich důsledky. Přitom musí respektovat etické principy, které jsou vlastní tomuto povolání. (Jankovský, 2003)

### III. 1 Etický kodex sociálního pracovníka

Vznik Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW) – Mnichov, 1956

Etický kodex přijatý IFSW – rok 1976

Deklarace etických zásad – rok 1994

Společnost sociálních pracovníků v ČR – rok 1990

Etický kodex – rok 1995 (Jankovský, 2003)

Vznik etického kodexu provázela složitá cesta hledání, neboť do tohoto tématu se promítá složitost vztahu mezi osobností pracovníka a klienta a specifikum každého individuálního případu. Etický kodex je tedy pro každou profesionální práci zjednodušující, i když velmi užitečný. Snahy vypracovat kodex zasahují do třicátých let dvacátého století, teprve v roce 1976 byl vypracovaný etický kodex a v roce 1988 přepracován Mezinárodní federací sociálních pracovníků. V roce 1990 jiná skupina ustanovila Deklaraci etických principů sociální práce, v roce 1992 ve Washingtonu byly oba tyto návrhy sjednoceny. Výsledný dokument je určen členským organizacím Mezinárodní federace sociálních pracovníků a obsahuje devět zásad sociální práce. Tyto zásady rámuje sociální práce a vytváří její obsah.

#### Devět zásad sociální práce obsažené v etickém kodexu sociálního pracovníka

- **Nezávislost**
- **Osvobození od represe a podřadných životních podmínek**
- **Protidiskriminační přístup**
- **Demokracie a lidská práva**
- **Spoluúčast klientů**
- **Ochrana integrity klientů**



- Sebeurčení
- Odpor proti násilí
- Osobní zodpovědnost

Zásady jdou krok za krokem směrem od sociálního pracovníka ke klientovi. Umožňují pracovat s klientem v kontextu lidských práv a kladou vysoké nároky na profil sociálního pracovníka. Tak jako u principů vztahu sociálního pracovníka a klienta se zde objevují požadavky na spoluúčast klienta při řešení jeho případu, na jeho sebeurčení a protidiskriminační přístup. Největší nároky na sociálního pracovníka klade zásada osobní zodpovědnosti, kdy musí odborník vyhodnotit situaci klienta a sáhnout například k velmi zásadním opatřením, která mohou mít podobu radikálního řešení v rámci rodiny, školy nebo komunity. Příkladem mohou být nejrůznější oblasti, například týrané a zanedbávané děti; kdy se jedná o přechodný problém způsobený současnou rodinnou situací (nezaměstnanost, závislosti, sociální vyloučení,...) nebo o závažnou situaci, kdy je nutné děti z rodiny „zachránit“. Velkým rizikem je, když situaci nedokáže sociální pracovník zhodnotit, poněvadž nemá odvalu podat návrh na předběžné opatření, vzhledem k tomu, že si není vědom ani právních, ani morálních imperativů situace a neumí určit svou pozici vzhledem k rodině, dítěti a společnosti. Stejně příklady můžeme hledat v oblastech práce se seniory, s migrujícími cizinci a v dalších sférách působení sociální práce.

### III. 2 Syndrom vyhoření ničí sociálního pracovníka a devalvuje sociální práci

Sociální pracovníci bývají často postiženi syndromem vyhoření, příčinou často bývá přepracovanost z řady případů, kde nejsou zřetelné změny k lepšímu. Mezi další příčiny patří nekvalitní vedení na pracovišti, kde chybí supervize. Pracovníci by měli mít plány osobního rozvoje a prostor pro tvořivou práci. Problém může být rivalita a soupeřivost spolupracovníků, stejně jako silná byrokratická kontrola a nedostatečné ohodnocení a ocenění práce. Důležitá je také možnost poradit se s někým kompetentním. (Kopřiva, 1997)

Syndrom vyhoření se projevuje nezájmem o případ, neangažovaným vztah k situaci klienta a až odporem ke klientovi. Pracovník ztrácí schopnost tvořivě pracovat, ztrácí citlivost k případům a lpí na postupech. V profesi se pohybuje bez energie, minimalizuje kontakt s klientem a preferuje administrativu. Jeho jednání doprovází skepse a důraz na pracovní postup, na pozici, na mzdu... Dochází ke ztrátě komunikace na pracovišti, častá je pracovní neschopnost, konflikty, vyčerpání, až zneužívání klientů

Náprava a zejména prevence pak spočívá v kvalitní a dlouhodobé přípravě na profesi a zejména na dlouhé praxi s klientelou. Uznávání sociální pracovníci hovoří o tom, že až pět let v praxi a v řešení případů se začnete v profesi orientovat. Důležitý je také výcvik v potřebných sociálních dovednostech, nový sociální zákon určil povinnost nejrůznějších kurzů v minimálním rozsahu 26 hodin za rok. Je možné si doplnit odbornost v kurzech krizové intervence, komunikaci, v poradenství, atd. Jako prevence syndromu vyhoření napomůže jasná definice poslání organizace a metod práce, důležité je určení náplně práce, atd. Nezanedbatelný je rovněž zácvik nových pracovníků, průběžná supervize, případové konference, omezení počtu případů a organizování programů pro klienty – změny prostředí. Úlevu přináší omezení administrativy a pracovního úvazku a také kombinace přímé práce s klientem s jinými činnostmi.

### III. 3 Téma hodnot – prevence i intervence sociální práce

Svět se mění, velmi rychlým tempem probíhají obrovské kulturní změny, lidé jsou často bezradní ve své hodnotové orientaci, ve svém směřování a usilování. Jedním z vyústění těchto pocitů nejistoty byla touha po výchově k hodnotám, k určitému vzorci „existování“ v dnešním světě. Otázkou zůstává, zda lze vytvořit nějaký konkrétnější model žebříčku hodnot s přihlédnutím k „barevnosti“ světa a nabídnout jej jako návod k hodnotové výchově. Na tento problém v orientaci hodnot upozornil Alvin Toffler ve své knize z roku 1970, kterou bychom mohli volně přeložit jako „Šok ze současnosti“, kde velmi sugestivně popisuje velké problémy současného světa, hovoří o „době prázdnoty a sobectví“, o nejistotě a bezradnosti v základních otázkách lidského života, které se týkají hodnot, smyslu života a cílů životního směřování. Ve sféře vlivů stresujícího a náročného prostředí se objevují i velké sociální konflikty – v rodinách, v partnerských vztazích, v pochybnostech o sobě samém.

Tlak na rozhodovací schopnosti je stále větší, stejně jako je vysoká svoboda volby; na každého jedince působí velké množství informací a je pronásledován obrovským množstvím vjemů, které dráždí jeho smysly. Věci, které měli pevný základ se bortí, narušují se tzv. tradiční hodnoty a mnozí lidé si připadají v dnešním světě málo bezpeční, Toffler hovoří o „smrti trvalosti“; lidé mohou mít pocit, že vše co vnímali jako stálé a neměnné se bortí vlivem rychlých kulturních změn, kdy určitý řád světa je ohrožen, jistoty člověka zpochybněny.

Lidé zaskočeni v určitém úhlu demokracií a pocitem vlastní svobody se pod tlakem konzumní společnosti přiklánějí k hédonistickému pojetí vlastního života, čemuž výrazně napomáhají takové fenomény společnosti, jakým jsou například média. Rozpor mezi tím co „hlásá škola a výchova v rodinách“ a předestírá současná doba je tak markantní, že zpochybňuje hodnoty nejen dospívajícím, ale i dospělým, kteří pak pochybují o sobě samých a nejsou schopni reagovat na současný svět a stát se tedy opravdovými „vychovateli“ mladé generace. Nestojíme tedy i my před vytvořením programu výchovy k hodnotám, který by mimo jiné oslovil generaci dětí i dospělých a označil zřetelněji kategorie dobra a zla? Jakým způsobem lze tento program vytvořit, aby nevznikl dojem něčeho umělého a příliš účelového?

Kdo však je odpovědný za předávání hodnot? Mnozí lidé se domnívají, že je to úkol zejména pro společnost, tedy pro stát a školu, ale v základech jsou to rodiče, rodinní příslušníci, kteří by měli sami dospět nebo lépe „zmoudřet“ k vlastnímu žebříčku hodnot a v souladu se svým svědomím pak předávat tyto hodnoty mladé generaci. Dospělí pak musí apelovat na stát, na společnost a požadovat podnětné prostředí pro výchovu mladé generace; to však mimo jiné znamená, že se musí ve jménu hodnot zříci určitých „zvýhodnění a výdobytků“ civilizace, kterých užívá na úkor přírodního i kulturního prostředí. Samozřejmě, že demokracie, tak jak ji chápeme v naší kultuře, musí zajišťovat svým členům svobodu rozhodování, ale i ta musí přihlížet k hodnotovým aspektům života a společnost si musí vytvořit zákony, kde jsou vytýčeny práva a povinnosti jedince orientované na humanitu a altruismus. V souvislosti se všemi výchovnými mechanismy hovoříme o hodnotách.

Hodnota je slovo mnoha významů, vnímáme jeho veskrze pozitivní zvuk a důležitost pro náš život. Hodnoty jsou v obecném slova smyslu požadovány za nutné pro orientaci člověka, obzvlášť v kontextu dnešního komplikovaného světa, ve kterém se velmi složitě pohybují mnozí dospělí lidé, natož pak dospívající mládež a děti. V podstatě lze říci, že mnozí z nás neustále tápeme a hledáme smysl života a právě téma hodnot, vlastního hodnotového vidění světa v konfrontaci s hodnotami

lidí kolem nás, nám může pomoci v poznání toho, co je pro nás důležité, co nás motivuje a podle čeho bychom se eventuálně mohli (a měli) orientovat.

Hodnoty lze klasifikovat mnoha způsoby; Stanislava Kučerová hodnoty klasifikuje podle dimenzí, v nichž člověk prožívá sebe i okolní svět, tedy na přírodní, civilizační a duchovní.

### **Přírodní hodnoty**

Rozlišujeme jako hodnoty vitální, životní (zdraví, tělesné blaho, zdatnost, svěžest...). Jsou výrazem tendence udržet a prosadit, uchovat a rozvinout život organismu, jedince a druhu. Člověk je součástí přírody, život je základní podmínkou a předpokladem realizace všech hodnot.

### **Hodnoty sociální**

Předpokládají vztah k lidem, k sobě samému; člověk má potřebu někam patřit, milovat a být milován, mezilidské vztahy a city.

### **Civilizační hodnoty**

Civilizačními hodnotami rozumíme společnou organizaci od rodiny po stát, patří sem komunikace, různé stupně techniky a ekonomie společnosti a společenské poznání (věda a zkušenost).

### **Duševní (duchovní) hodnoty**

Sféra duševních hodnot, kterou vnímáme jako kulturu v užším slova smyslu, patří sem lidská osobnost, hledání podstaty a smyslu života, sebeřízení (morálka a mravnost), sebevýraz (formování podle zákonů krásy a umění), sebereflexe (svět a životní názor, náboženství, filozofie), sebeuvědomění, sebevyjádření, práce, intelekt, aj...

Klasifikace hodnot souvisí s potřebami člověka, které se během lidského života mění, vyvíjejí, vznikají a zanikají (známé je rozdělení podle Maslowa, zahrnující potřeby fyziologické, ale i potřeby uznání, potřeby bezpečí a seberealizace, ale také pochopení a vztah k estetickým hodnotám.)

V této době plné rozporů a kompromisů je velmi důležité hledání a poznávání dobra, aby člověk dokázal v té neskutečné nabídce „možností“ rozlišit pravé a pomíjivé hodnoty a zorientoval se v různých životních situacích. Přes mnohé nepříznivé stránky současného světa stále existuje mnoho moudrých zdrojů a příkladů nekonečného lidství, z nichž lze čerpat inspiraci pro vlastní hodnotovou orientaci.

Téma hodnot je úzce konfrontováno snad ve všech sférách sociální práce. Souvisí nejen s oblastmi preventivního působení, ale zejména s tématem vztahu klienta a sociálního pracovníka a přirozeně také s tématem etického kodexu, kdy sociální pracovník reflektuje svoje vlastní hodnoty. Sociální pracovník pracuje s tématem hodnot při práci s klientem, hodnoty klienta mu mohou pomáhat rozklíčovat životní situaci a problémy, které z něho dělají příjemce sociální pomoci.

















































































































































































































































