

PODZIM 2016

# Listy sociální práce

Informační a odborný časopis (nejen) pro sociální pracovníky

49,50 Kč / 2 € ČÍSLO

7



Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky  
Partnerem časopisu je Ministerstvo práce a sociálních věcí

ROČNÍK IV.

[www.apsscr.cz](http://www.apsscr.cz)  
[www.listysp.cz](http://www.listysp.cz)



# Dopřejte pocit zdravé pokožky sobě i svým blízkým

Kosmetika **Menalind professional**  
pro zralou a citlivou pokožku

Chcete se zbavit nepříjemného pocitu pnutí a svědění? Kosmetika Menalind professional **pečuje o zralou a citlivou pokožku celého těla**. Obsahuje Nutriskin Komplex, který zajišťuje dlouhodobou a hloubkovou hydrataci kůže a zlepšuje její elasticitu. Vyvážené pH 5,5 pokožku nedráždí a udržuje ji zdravou. Při pravidelném používání kosmetiky Menalind professional se **budete opět cítit ve své kůži!**



 Inkontinence

Pro více informací volejte na bezplatnou linku  
**800 100 150** nebo navštivte **www.moliklub.cz**

**HARTMANN**  


**O krok dál  
pro zdraví**

## Listy sociální práce



Čtvrtletník vydávaný  
Asociací poskytovatelů  
sociálních služeb ČR

Vančurova 2904, 390 01 Tábor,  
tel./fax: +420 381 213 332,  
www.apsscr.cz, www.listysp.cz,  
IČO 604 458 31

• **Ročník:** IV.

• **Číslo:** 7 – PODZIM 2016

• **Cena:** 49,50, roční předplatné 199 Kč

• **Vychází:** V Táboře 30. září 2016  
(příští číslo vyjde v prosinci 2016)

• **Redakce:**

Mgr. Veronika Hotová  
e-mail: sefredaktor@apsscr.cz  
tel.: 607 056 221

• **Jazyková korektura:**

Mgr. Tamara Kajznerová a redakce

• **Redakční rada:**

PhDr. Radek Suda (předseda);  
Mgr. Veronika Hotová (šéfredaktorka);  
doc. PhDr. Lenka Haburajová Ilavská, Ph.D.;  
Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MBA;  
PhDr. Pavla Kodymová, Ph.D.;  
Mgr. Filip Novotný;  
Ing. Daniela Lusková, MPA;  
prof. JUDr. Igor Tomeš, CSc.;  
Bc. Michal Volák, DiS.;  
PhDr. Melanie Zajacová;  
Mgr. Petra Zdražilová;  
Mgr. Petra Zimmelová, Ph.D.

• **Grafické zpracování a tisk:**

RUDI, a. s.  
Komenského 1839  
390 02 Tábor

• **Distribuce a objednávky:**

SEND Předplatné, s. r. o.  
Ve Žlábku 1800/77, hala A3  
193 00 Praha 9 – Horní Počernice  
www.send.cz  
tel.: 225 985 225, 777 333 370  
e-mail: send@send.cz

• **Příspěvky a inzerce:** Příspěvky mohou být redakčně upravovány a kráceny. Za obsah inzerce odpovídá zadavatel. Přebírání krátkých úryvků článků je možné pouze s uvedením názvu časopisu a článku, jména autora, čísla ročníku, vydání a strany. Přebírání celých článků či jejich částí přesahujících jeden odstavec je možné pouze s písemným svolením redakce.

• **Registrace:** MK ČR E 21365, ISSN 2336-2332

## Z obsahu čísla:

- 4 Úvodníky  
(Veronika Hotová, Radek Suda)
- 5 Etický kodex sociálního pracovníka a asistenta sociální práce Slovenskej republiky (recenze)  
(Petr Vojtíšek)
- 6 Canisterapie v rukou sociálních pracovníků a na míru každému klientovi? Ano, jde to! 1. díl  
(Pavla Kodymová, Klára Palme, Andrea Tvrdá)
- 8 Zplnomocňování seniorů v nakládání s vlastními penězi  
(Hana Mudrová)
- 10 Kriminalita páchaná na seniorech  
(Petra Zimmelová)
- 11 Ekonomické násilí jako jedna z forem domácího násilí na seniorech  
(Petra Zimmelová)
- 12 Násilí ve vztazích – práce s násilnou osobou v SOS centru Diakonie ČCE – SKP v Praze  
(Helena Šašková, Anna Stodolová, Petra Králová)
- 14 Na cestě... Zkušenosti Slezské diakonie v oblasti integrace rodin přesídlených z Iráku  
(Romana Bělová)
- 16 Struktura výkonu sociální práce v agendě hmotné nouze na ÚP  
(Nikola Špůrová, Nikola Nováková, Jana Reinbergrová, Jan Hloušek; reakce na článek – Úřad práce a MPSV)
- 19 Školská sociální práce, 1. díl  
(Eva Hurychová)
- 21 Sociální pracovník a metodické vedení individuálního plánování v sociální službě  
(Petr Vojtíšek)
- 23 Ještě že tak šťastné jako v Sovětském svazu nebyly a tak dobře se neměly... Komunistická propaganda a realita, 1. díl  
(Pavla Kodymová)
- 25 Využitelnost koučinku v sociální práci  
(Elena Martinovičová)
- 25 Několik myšlenek o koncepci sociální práce v ČR  
(Zuzana Štádlarová)

Časopis Listy sociální práce se stal v tomto roce čtvrtletníkem, aby mohl lépe a rychleji reflektovat aktuální témata ze všech oblastí sociální práce. Časopis tedy nově vychází vždy v březnu, červnu, září a prosinci. Cena předplatného se úměrně zvýšila na 199 Kč/4 čísla. Jakékoliv dotazy ohledně předplatného směřujte na: [www.send.cz](http://www.send.cz), [send@send.cz](mailto:send@send.cz), tel. 777 333 370.

## Editorial



Milí čtenáři,

*v posledních dnech jsme bohužel mohli slyšet všude kolem nás zprávy o úmrtí dvou významných českých žen, a to Věry Čáslavské a Marie Vorlové. Obě tyto ženy, ač by se to na první pohled nemuselo zdát, mají něco společného.*

*Práci, kterou vykonávaly i nad rámec svých povinností, a kterou vykonávaly víc pro druhé než samy pro sebe. Takových lidí není mnoho, a proto je nesmírně důležité si jich vážit. I z toho důvodu jejich odchod zasáhl tolik lidí (v případě Marie Vorlové zejména sociální pracovníky). Jak poznamenal předseda redakční rady Radek Suda v naší korespondenci, dobří lidé odcházejí nějak často a náhle. Vzápětí dodal, že je to možná tím, že u nedobrych to není tak poznat. A má pravdu. Proto bychom se měli snažit dělat věci co nejlépe, s čistým svědomím a vědomím, aby po nás zůstalo, pokud možno, jen to pěkné. A nemusí to být zrovna hrdinský skutek. Stačí, když na nás lidé budou jednou vzpomínat jako na dobré. Tak budou vzpomínat lidé i na Marii Vorlovou, která se však ještě k tomu zasadila o rozvoj sociální práce.*

**Mgr. Veronika Hotová, šéfredaktorka**

## Úvodník



Léto se chýlí ke konci a ti z nás, kterým do života nějakým způsobem vstupuje organizace školního roku, vnímají září jako jeden z předělů, jakýsi konec a nový počátek. S velkými otazníky očekává obec sociálních pracovníků výsledek debat, které se vedou nad novelizovanými právními předpisy a novými právními předpisy v sociální oblasti – ať již sociálním bydlení nebo sociálních službách. Ačkoliv se může zdát, že profesní zákon již není na pořadu dne, dle informací z věcně příslušného odboru MPSV lze říci, že na základě stanovisek pracovních skupin legislativní rady vlády je materiál z hlediska hmotně-právního fakticky hotov a formálně se připravuje vládní návrh věcného záměru právní úpravy profese sociálního pracovníka. Novým však v české kotlině a rybníčku sociálním není starý dobrý zvyk (a nemusíte se mnou souhlasit), kdy budujeme nové a nové systémy, protože ty staré jsou ad hoc a situačně motivovanými zásahy či snahou o populistickou a lživou politiku natolik pozměněny, že již nejsou funkční, ale pouze tak nějak fungují. Když se zcela přirozeně díky vývoji společnosti objeví potřeba, kterou neformálně a přirozeně neumíme jako společnost uspokojit – tedy vznikne jev, který způsobuje třeba nerovnost, diskriminaci či systémově vytvářené sociální vyloučení – přistupujeme k nalezení uspokojivého řešení situačně, a nikoliv systémově. To potvrzují dílčí novely právních úprav a nepřehlednost jak v dávkové, tak nedávkové pomoci jen bují. Nejen fragmentací systému sociální pomoci dochází k významné specializaci potřebné pro pochopení fungování jeho subsystémů. Pro to, aby mohl být problém řešen v rovině mikro (individuální práci pro a s klientem), ale i v rovině makro (identifikovat původ a snažit se zhodnotit, jaká opatření sociální politiky jsou vhodná a možná), je potřeba mít znalosti a dovednosti. Proč se pro so-

ciální práci vžila představa, že je lze získat intuitivně, „přivzděláním se“ v sociálním zabezpečení a při studiu trochy té psychologie a sociologie (jsem-li ekonom, právník, biolog, pedagog nebo zdravotník), již nechci na tomto omezeném prostoru řešit. Víím ale, a chci zdůraznit, že dokud nebudou mít sociální pracovníci prostor svou profesi vykonávat odborně správně (bude jim odpírána supervize – v tom pravém smyslu slova – nebo pro výměnu zkušeností a získání nových dovedností budou muset čerpat dovolenou), nebudou moci plnit svůj úkol, který od nich očekává odborná společnost a který od nich potřebuje i ta laická. A to ani nechci zmiňovat, že výkon profese samé by měli či mohli zajišťovat i jiní než v oboru vzdělávání kvalifikovaní sociální pracovníci. Jak snadné je říci, že systém pomoci v hmotné nouzi nefunguje nebo že sociální služby nejsou efektivní. Když se však řekne A, pojďme zkusit říci B. Ano, možná již jsou nefunkční nebo se jejich smysl a cíl postupně deformuje – změnami právní úpravy nebo prostě latentně špatnou praxí – ale není to tak trochu proto, že systémy byly vystavěny na premise, že aktéry změny budou kvalifikovaní, kompetentní a dovednostmi vybavení sociální pracovníci? Ale kdo to je, víme to?

Když jsem v roce 2012 hledal sparing partnera pro otevření diskuze vedoucí k formulaci potřebné regulace (právní úpravy, která by garantovala občanům kvalitu sociálních pracovníků a sociálním pracovníkům by zase garantovala, že jim jejich management nebo politická reprezentace zadavatelů nebude vstupovat do odborné práce a oni budou moci pracovat – vypůjčím si to slovo ze zdravotnictví – „lege artis“), byla mou partnerkou za Radu pro rozvoj sociální práce, tedy za instituci, která se výzvy v podobě práce na tezi zákona o sociálních pracovnících aktivně chopila, PaedDr. Marie Vorlová. Velmi se angažovala v pražské praxi sociální

práce (např. akce Noc venku, koncepty a obhajoba funkčních a smysluplných věcí, které jen nezapadají do škatulek právních předpisů, byty jako forma azylového domu pro oběti domácího násilí, práce na úřadě jedné z městských částí apod.), ale kromě toho (jak mi v prvním zářijovém týdnu došlo) byla i osobně statečná a měla odvahu, což mohu potvrdit, právě v případě profesního zákona také veřejně a s „podpisem“ (nikoliv anonymně prostřednictvím sociálních médií či institucí) prezentovat své přesvědčení o věci, které věřila. Její angažovanost v sociální práci, její snaha o pozdvižení profese sociální práce a odbornost sociálních pracovníků (sama byla v čele katedry sociální práce a působila jako vyučující na JABOKu), a ačkoliv to bude znít pateticky i její starost a zájem o osud sociálních pracovníků, bude české odborné sociální práci chybět. Dne 5. září totiž po náhlé a krátké nemoci prohrála svůj boj o život. Pro mě však vyhrála na plné čáře v boji o podporu a rozvoj sociální práce, ve starosti o osud sociálních pracovníků. Tak co kdybychom sami sobě konečně přiznali, že starost o osud sociálních pracovníků je starostí o osud klientů a že žádný další zákon o (čemkoliv) nezajistí nikomu z klientů sociální práce plnění nároků ani řešení jejich situace, aniž by nebylo jasné, kdo je sociální pracovník a zda má či nemá právo při výkonu své činnosti toto profesní označení používat. Mimo jiné i to vnímám jako sdělení v odkaze, který tu pro sociální práci zanechala. Dovolte tak vyjádřit čest její památce.

Jak se podaří odkazu využít, bude opět začátkem něčeho nového. Nenechme se překvapit, buďme u toho a ovlivňujme jako sociální pracovníci podobu nástrojů sociální politiky pro klienty a jejich životy a regulaci své profese a svých pracovních podmínek.

Hezké babí léto!

**PhDr. Radek Suda**  
předseda redakční rady



# Etický kodex sociálního pracovníka a asistenta sociální práce Slovenské republiky – recenze

*Etický kodex (dále Kodex) je pro slovenské kolegy v profesi sociální práce na jedné straně průlomový, kdy v postkomunistických zemích představuje první relativně závazný dokument upravující oblast etiky sociální práce. Na druhé straně se svou koncepcí a obsahem výrazně nevykymá podobným kodexům v západních zemích. Navazuje na zásady etiky sociální práce definované Mezinárodní federací sociální práce (IFSW). Pojetí slovenského Kodexu koresponduje i s pojetím Etického kodexu Společnosti sociálních pracovníků ČR (SSP ČR) z roku 2006.*

*Text: PhDr. Petr Vojtíšek, Ph.D.,  
lektor, konzultant a metodik v sociálních  
službách, člen katedry sociální práce  
Filozofické fakulty UK v Praze,  
www.vojtisekpetr.cz*

Kodex je členěn do následujících šesti oddílů, u nichž uvedeme stručné charakteristiky:

## PREAMBULE

Preambule se obecně hlásí k zásadám evropského modelu lidských práv, dále apeluje na morálku sociálního pracovníka a asistenta sociální práce a vyzdvihuje význam etiky pro výkon sociální práce i rozhodování orgánů komory. Preambule se dotýká i charakteristiky profesní komory.

## 1. HODNOTY SOCIÁLNÍ PRÁCE

Tato část obsahuje 3 oddíly. V prvním se odvolává na nešťastný pojem sociální spravedlnosti, který vnímá spíše jako rovnost. Druhým oddílem se odkazuje na základní mezinárodně uznávaný princip důstojnosti. Třetí část vyzdvihuje význam vztahů jak vůči klientovi, tak uvnitř týmu – zdůrazňuje týmovost v přístupu k řešením klientovy situace.

## 2. ETICKÁ ODPOVĚDNOST

Tato zásadní část obsahově úzce koresponduje s českým etickým kodexem, který známe díky SSP ČR. Je členěna téměř stejným způsobem na 6 oblastí – odpovědnost vůči klientovi, sobě (ta je ve slovenském navíc), kolegům, zaměstnavateli, profesi a společnosti. Za zdůraznění stojí uplatnění pojmu „profese“, který sociální práci povyšuje ze souboru činností sociálního pracovníka do svébytné polohy mezi ostatními profesemi (v českém kodexu jsou užívány pojmy odbornost a povolání).

Celkové vyznění této části je více návodné a je také podrobnější, než známe z české praxe. Slovenský Kodex popisuje základní premisy pro výkon profese (např. prvořadá odpovědnost vůči klientům, účast a respekt k osobě klienta, zmocňování klienta, zaměření na klientovy silné stránky atd.).

## 3. ETICKÉ PROBLÉMY A DILEMATA

V otázkách etických dilemat a problémů spíše definuje, co je těmito pojmy míněno, než že by nabízel sociálním pracovníkům pomoc při jejich řešení. Jako nástroj pomoci pro jejich řešení nabízí konzultaci s orgánem tomu příslušným – etickou komisí profesní komory (3.4–3.5). Ta se týká jen členů komory.

## 4. ZÁVAZNOST

Etický kodex je závazným dokumentem, jeho naplňování či porušení může být sankcionováno disciplinární komisí podle disciplinárního řádu. Pro nečleny profesní komory závazný není, a tak se Kodex zmůže na relativně bezzubý apel k jeho respektování i nečleny komory a studenty sociální práce (4.2–4.4).

## 5. ZÁVĚR

Závěrem jsou vysvětleny používané pojmy. Kodex je postaven pouze do pozice minimálního etického standardu, proto je v posledním odstavci zdůrazněn význam morálky každého sociálního pracovníka a asistenta sociální práce.

Slovenský Kodex je vítaným počinem na poli profesionalizace sociální práce v postkomunistických zemích, a to i přesto, že je svou povahou spíše deklaratorní než normotvorný. Na druhé straně jasně ukazuje na slabiny dobrovolnosti v profesním sdružování. ■

## Nekrolog



*Dne 5. 9. 2016 zemřela po krátké nemoci PaedDr. Marie Vorlová. Zpráva o úmrtí zasáhla i Ministerstvo práce a sociálních věcí. Doktorka Vorlová byla neodmyslitelně spjata se sociální prací, aktivně a neúnavně se nejen v rámci spolupráce s ministerstvem věnovala koncepci a rozvoji sociální práce a také odborné přípravě nových sociálních pracovníků.*

*Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb, sociální práce a sociálního bydlení, s doktorkou Vorlovou v posledních letech spolupracovalo zejména při přípravě věcného záměru zákona o sociálních pracovnících (jako zástupkyně Rady pro rozvoj sociální práce iniciovala mnohá jednání a také se účastnila řady pracovních skupin zřízených ministerstvem) a v rámci projektu Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce zaměřeného na zvyšování odborných kompetencí sociálních pracovníků a rozvoji sociální práce jako s expertkou v sociální práci.*

*Její odborné názory a energie, se kterou se profesi sociální práce věnovala, nám budou vždy inspirací. Zemřela náhle uprostřed realizace záměru znovu obnovit diskuzi sociálních pracovníků o jejich profesi v rámci Rady pro rozvoj sociální práce, jež zahajovala v roce 2011. Budíž její elán a nasazení inspirací pro všechny sociální pracovníky.*

*S upřímnou vzpomínkou a poděkováním za spolupráci. ■*

# Canisterapie v rukou sociálních pracovníků a na míru každému klientovi? Ano, jde to!

1. díl

**Zvířata zaujímají důležitou roli v životě mnoha lidí. Vedle nám velmi dobře známých vodících psů pro nevidomé a asistenčních psů pro vozíčkáře známe i asistenční psy, kteří mohou být trénováni např. k detekci záchvatů. Zvířata mohou pomáhat v terapiích (např. v psychoterapii<sup>1</sup>, sociální terapii nebo rehabilitaci) jako co-terapeuti; tato součinnost zvířat a odborníků si vyžádala vlastní obor – zooterapii. Kromě těchto určených terapeutických rolí jsou zvířata oceňována také v roli společníků, kdy mají vliv na kvalitu našeho života.**

Text: PhDr. Pavla Kodymová, Ph.D.,  
katedra sociální práce Filozofické fakulty  
Univerzity Karlovy v Praze;

Mgr. Klára Palme, sociální pracovnice,  
manažerka inovace pes-asistent;  
Bc. Andrea Tvrdá, sociální pracovnice,  
zooterapeutka, trenérka zvířat, autorka  
inovace pes-asistent

Pes má krásu bez ješitnosti,  
sílu bez krutosti a lidské ctnosti  
bez lidských nectností.

Lord Byron

Některé výzkumné studie uvádějí, že lidé, kteří mají domácího mazlíčka<sup>2</sup>, mají zdravější srdce<sup>3</sup>, jsou méně často nemocní, jsou výkonnější a méně depresivní.

Domácí zvířata mohou mít i významný vliv na sociální podporu a interakci s ostatními lidmi. Výzkum ukazuje, že pokud dítě nemá žádné sourozence, pomáhají mu domácí zvířata s vyvinutím větší

empatie, s větším sebevědomím a s vyšší účastí na společenských a fyzických aktivitách.

Zajímavá je studie u starších lidí, kteří měli psa nebo kočku. Kromě zaznamenané vyšší sociální pohody byli tito lidé schopni lépe provádět některé pohybové činnosti považované za „běžné denní aktivity“, jako je například: schopnost sám stoupat po schodech, ohýbat se, klečet nebo se shrbit, brát léky, připravovat si jídlo, koupat se a oblékat se.

Výzkum byl zaměřen i na zvířata poskytnutá dočasně k doprovázení dětí se zdravotními či psychickými problémy nebo starších lidí, kteří neměli energii a zdroje pro to mít vlastního domácího mazlíčka. I když tyto studie neměly vždy konzistentní výsledky, došlo k pozitivním nálezům: (a) interakce mezi léčbou a přítomností psa (snížení úrovně bolesti a úzkosti u hospitalizovaných dětí i dospělých, stejně jako zvýšená pozornost), (b) interakce mezi dětmi s autismem a dalšími vývojovými poruchami a (c) v domovech důchodců, kde interakce s docházejícími psy vedly k větší míře sociálního chová-

ní, větší interakci mezi obyvateli, a tím i ke snížení osamělosti.

Sociální pracovníci, kteří pomáhají jednotlivcům, obcím a organizacím při plánování, realizaci a řízení celé řady služeb orientovaných na zlepšení kvality života různých skupin lidí žijících v rozličných typech prostředí, se mnohdy specializují na konkrétní oblast intervencí. Jednou ze stále se rozšiřujících nabídek je specializace využití zooterapie v zázemí sociální práce a lidských služeb, zejména pak v intervenčních plánech služeb sociálních. Zde jsou od sociálního pracovníka očekávány kompetence vedoucí k úspěšnému začlenění zvířat do různých typů sociálních programů a jejich intervencí, a to především ve vzdělávacích institucích, základních a středních školách, v pečovatelských zařízeních, nemocnicích i klinikách a mnohých dalších rehabilitačních či léčebných ústavech. Přítomnost zvířat v těchto zařízeních či rodinách je přínosem jak pro profesionály, tak i pacienty nebo klienty. A i když tento typ pomoci může mít mnoho podob, tak: (a) cílem všech je zlepšení sociálních, emocionálních nebo kognitivních funkcí u klientů a (b) přínos tkví v tendenci zvyšovat efektivitu intervence, motivovat klienta ke spolupráci a napomáhat budování vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Zvířata takto používaná k terapii zahrnují nejen domestikovaná a hospodářská zvířata, ale i mořské savce (například delfíny).

Naprostou novinkou v oblasti české praxe sociální práce je zavedení inovace

v místnosti, dopouštěli se menšího počtu chyb ve výpočtech. Podobná studie zjistila, že když je majitel psa ve stresu, tak přítomnost jeho psa v místnosti snižuje krevní tlak efektivněji než léky (inhibitory ACE). Jiné výzkumy ukázaly, že prostý akt hlazení mazlíčka může pomoci snížit krevní tlak i cholesterol. Jedna ze studií měřila krevní tlak, srdeční frekvenci a úzkostné chování u zdravých dětí ve věku 3 až 6 let u dvou různých návštěv u lékaře v době rutinního vyšetření. Na jedné návštěvě byl v místnosti přítomen pes (nesouvisející s dítětem) a na druhé návštěvě pes přítomen nebyl. Když byl přítomen pes, děti měly nižší krevní tlak, nižší srdeční frekvence a méně projevovaly úzkost.

<sup>1</sup> První použití bylo dokumentováno v roce 1792 v York Retreat v Anglii, kdy skupina Quakerů využila hospodářská zvířata s cílem učít psychiatrické pacienty – pomocí pozitivního posilování vazeb se slabšími a potřebnými zvířaty – sebekontrolu. Sigmund Freud po zkušenostech se svým oblíbeným psem (čau-čau Jo-Fi), který se účastnil všech jeho terapeutických sezení, věřil, že psi mají „zvláštní smysl“, který jim umožňuje přesně posoudit povahu člověka. Integrace léčby – za pomoci asistenčních zvířat – do klinické psychologie byla připsána až dětskému psychologovi Borisi Levinsonovi s jeho publikovaným článkem z duševní hygieny z roku 1962 s názvem „The dog as a co-therapist“ (Pes jako ko-terapeut).

<sup>2</sup> Otázkou je, jak je termín „domácí mazlíček“ definován. Většina studií byla totiž zaměřena na lidi, kteří měli psa nebo kočku, takže je obtížné dospět k závěrům o zdravotních přínosech ptáků, ještěrek, ryb nebo jiných domácích zvířat.

<sup>3</sup> Ve studii z roku 2002 vědci měřili změny v srdeční frekvenci a krevní tlak lidí, kteří měli psa nebo kočku, a u lidí žijících bez zvířat. Účastníci obou skupin byli vystaveni tlaku (vyhotovit náročný matematický úkol s minimem času). Lidé se psem nebo kočkou měli nižší klidové srdeční frekvence a krevní tlak na začátku experimentu, nižší míru zvýšení v jeho průběhu a rychlejší návrat k normálu než srovnávací skupina. Zajímavé bylo i zjištění, že pokud měli majitelé své zvíře

do přípravy asistenčních psů pro výkon sociální rehabilitace<sup>4</sup>. Cílem bylo vyvinutí a aplikace nového způsobu přípravy psa pro poskytování služby osobám se zdravotním postižením, a to formou vytvoření alternativy ke stávajícímu kynologickému systému, který je vhodný pouze pro úzkou skupinu klientů (zejména pro nevidomé). Nový systém je sociální, tzn., že respektuje specifické potřeby cílové skupiny, je aktivizující, velmi hospodárný, pracuje se specifickými potřebami klientů a individuální zakázkou. Tedy reflektuje potřebu práce s klientem a jeho okolím (rodina, bydlení, práce), jde o tzv. systematický přístup.

Inovace uskutečněná organizací ELVA HELP, o. s., zaměřená na změnu procesu přípravy psa pro poskytování odborné sociální služby tak v sociálním systému vytvořila zcela novou terénní sociální službu, která jde za klientem do jeho přirozeného

### Jednou ze stále se rozšiřujících nabídek je specializace využití zooterapie v zázemí sociální práce a lidských služeb, zejména pak v intervenčních plánech služeb sociálních.

prostředí. Trénink psa-asistenta realizuje klient, případně pečující osoba. Tuto dovednost ho učí odborní sociální pracovníci se vzděláním a specifickou praxí spočívající zejména v dovednostech tréninku zvířat, jejichž cílem je poskytování pomoci osobám se zdravotním znevýhodněním. Hlavní důraz změny byl kladen na zvýšení kvality života klientů, partnerství, poskytování efektivní odborné služby, která je hospodárná (ušetří až 2/3 nákladů stávajícího systému) a respektuje moderní trendy sociální práce.

Stručně řečeno: Cíl, kterým je pes poskytující psychosociální rehabilitaci cí-

lové skupině, zůstává, ale inovace mění od základu způsob práce s klientem a psem jako nástrojem poskytování potřebné a specifické služby a tuto předává do rukou profesionálních sociálních pracovníků se schopnostmi rozpoznat konkrétní potřeby klientů. Dalším z dosažených cílů byla úspora veřejných zdrojů. Dosavadní úspora finančních prostředků z veřejných zdrojů činí ve srovnání s tradičním modelem (240 000 Kč na 1 psa) až 160 000 Kč za 24 měsíců poskytování služby. Úspora je dána zejména:

- Způsobem realizace* – jedná se o sociální službu (odborné sociální poradenství a rehabilitace dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách), do které je klient aktivně zapojen od prvního kontaktu po celý život psa. To znamená, že některé náklady (například zajištění welfare psa) hradí od počátku do konce sám klient a současně aktivizace klienta vede ke snížení frekvence poskytování např. poradenství nebo osobních konzultací face-to-face, které v případě terénní služby znamenají cestovní náklady aj. a mohou být nahrazeny formou e-mailovou, telefonickou či komunikací přes Skype nebo Facebook, které jsou levnější.
- Převažující možností pracovat se stávajícím zvířetem v rodině*, což znamená výraznou finanční úsporu (cca 20 000 za 1 psa).
- Zkrácením doby čekání na psa* z 24 měsíců v průměru na 3 měsíce.
- Absencí nákladů typických pro tradiční systém* (mzda kynologa, ubikace a jejich ošetřování, krmivo a doplňky, konzultace mezi kynology, náklady spojené s nemovitostmi a prostory pro psy).
- Aktivizací klienta a posílením jeho zodpovědnosti za psa* – klient si musí zajistit podmínky pro welfare psa (krmivo, veterinární péče atp.), převezme náklady služby.
- Předání dovedností, znalostí a kompetencí klientovi, nikoli „pouze“ předání psa*; taktó zmocněný klient využívá levnější typ služeb (konzultace, poradenství apod., nemusí nikam dojíždět, není třeba tolik osobních návštěv, které by znamenaly vyšší náklady).

Mezi klienty aktuálně poptávajícími službu patří nejen lidé s postižením, případně jejich rodinní příslušníci, ale také profesionálové spolupracující s lidmi se znevýhodněním, pracovníci školských či zdravotnických zařízení nebo zařízení poskytujících pobytové sociální služby.

Následující výňatek textu evaluace projektu stručně ilustruje některé ze změn v prožívání běžných dní klientů, které v souvislosti s přítomností psa-asistenta

### Nový systém je sociální, tzn., že respektuje specifické potřeby cílové skupiny, je aktivizující, velmi hospodárný, pracuje se specifickými potřebami klientů a individuální zakázkou.

nastaly. Cestování městskou hromadnou dopravou či vlakem, autobusem: *...akceptace cesty městskou hromadnou dopravou (což v jednom z případů před psem nepřicházelo vůbec do úvahy). Pocit aktivity, pohody a energie v běžných denních činnostech: ... je tu veseleji; vše je obohacené dalším členem rodiny, určitý režim, který je nutné dodržovat, pocit sdílení s někým; vím, že pan Láďa není sám, má důvod k pohybu a kontaktu s okolím, větší pocit bezpečí v domě; pomáhá už jen svou přítomností, přebírá na sebe pozornost hendikepovaného; psychika. Aktivita v silničním provozu a na ulici (vycházky, přecházení ulice, pocit bezpečí a další): ... pocit bezpečí, větší komfort při pohybu venku, větší sociální pohoda v kontaktu s veřejností; přecházení ulice je bezpečné, doprovod na cestách. Pociť bezpečí mimo prostor domova: ... syn již neutíká před námi, neztrácí se v davech lidí, ale jde s námi a povídáme si; díky označení „asistenční pes“ se pan Láďa méně bojí pohybu v lese, pejsek udává potřebu pro oba prospěšného pohybu – nyní ve větší pohodě; hlavně pocit bezpečí, návštěva kina, kavárny, nákup, nemocnice, úřadu. Komunikace s okolím (lidmi i institucemi): ... lidem je již od pohledu na nás vše jasné a odpadají nepřijemné situace, nedorozumění, nepochopení; společné cvičení posílilo vazby, komunikaci, časovou orientaci; navazovat kontakt. Pociť vlastní jistoty a bezpečí v kontaktu se psem a současně s dítětem (jste-li pečující osoba): ... vše je přirozenější; pejsek se zklidnil v kontaktu s lidmi, hlídá dům; hendikepovaný je se psem rád a to je pro mě jako pro pečující osobu důležité; jistota a pohyb postiženou rukou. V oblasti péče a rehabilitace člověka s postižením: ... rozvoj sociálních dovedností; mírné zklidnění při kontaktu s jinými pejskaři, velká motivace ke komunikaci uvnitř i vně instituce; při denní rehabilitaci pomáhá pes svou přítomností. Pomáhá vám pes-asistent ještě jinak? Jako každý pes, je to člen rodiny, kamarád pro sourozence postiženého; jsme tým a to je moc příjemné; nutí hendikepovaného vymýšlet další cviky a zábavu ... posouvá ho opravdu dopředu; uklidňuje a snižuje stav úzkosti...* ■

<sup>4</sup> V ČR dosud existovala nabídka pouze tradičního způsobu výcviku asistenčních psů. V zahraničí (např. Rakousko, Velká Británie) existují další přístupy, které obecně využívají specifických technik práce se zvířaty pro sociální a zdravotnické služby. Nejedná se vždy jen o trénink psa-asistenta, ale o přenositelnost obecných principů tréninku zvířat (např. slepice, morčata, kočky atd.). ELVA HELP, o. s., nemá k dispozici informace o podobném modelu tréninku psů-asistentů v evropských zemích. Na druhou stranu v USA podobný model tréninku psů pro asistenci lidem s postižením existuje.



# Zplnomocňování seniorů v nakládání s vlastními penězi

***Jak vznikají problémy starších lidí s financemi? Dnes víme, že se na skupinu lidí s pravidelným příjmem – důchodem již od devadesátých let zaměřil trh s nabídkami z mnoha oborů. Také se vyvinuly praktiky, „díky“ kterým lze lidi „odírat“ a připravovat o majetek. Od nákupních zájezdů s dárčky až po podvodníky, kteří vytipují důvěřivého seniora a vylákají z něj peníze pro vnuka, pro člověka v okamžité nouzi, případně se dokážou vetřít do bytu, kde seberou hotovost. Známe příběh klientky, která nedokázala čelit svým známým. Vyhlíželi jí na jejích pravidelných cestách k bankomatu a vybrané peníze z ní okamžitě vytáhli. A není to ojedinělý případ. Zejména u lidí s počínající demencí, kteří žijí osaměle, se podobné rozdávání může opakovat. Vznikají dluhy a závazky, s nimiž si senioři nevědí rady. Dalším okruhem lidí, kteří mají potíže s užíváním svých peněz, jsou jedinci dosud málo viditelní. Kteří?***

*Text: Bc. Hana Mudrová, sociální pracovnice Úřadu práce ČR, kromě běžné sociální práce se seniory má zkušenosti s metodickým vedením aktivizačních činností, podporou hospodaření či hledáním forem práce se seniory. Věnuje se také přednáškové činnosti v sociální oblasti a je autorkou několika populárně naučných knih.*

Mezi námi, v některých zařízeních i v rodinách žijí senioři, kteří nemají k okamžité dispozici ani část vlastního důchodu. Nemívají peněženku s drobnými, zdánlivě by jim totiž byla k ničemu. Proč? Ve zdravotnických zařízeních nebývají uzamykatelné stolky, peníze se ztratí nebo se vůbec nedoporučuje u sebe nějaké mít. Starší lidé se smíří s danou nutností a podrobí se řádu tím spíše, že byli životem nuceni k ústupkům, k omezování vlastních přání. V rodinách může být senior od peněz oddělen, aby něco „neprovedl“, protože mu „peníze na nic nejsou, všechno dostane a může si říct, co by chtěl koupit“. Zvláště se to děje v případech, kdy už prý „senior neví, co dělá“.

Další oblastí je nedostatek peněz po zaplacení nákladů na ubytování a stravu. Zaměřila jsem se na život v pobytových službách, v terénu jde totiž o problematiku odlišnou. Výše úhrady za pobyt a stravu v pobytových službách, poplatky za některé služby, zvyšující se potřeby a ceny léků způsobují mnohým uživatelům pobytových zařízení finanční problémy, a tím i obavy o budoucnost a o schopnost hradit veškeré náklady. Jsou známy případy krádeže drobných hotovostí, přemrštěné ceny za úsluhy mezi klienty (sehnání nákupu, ubalení ci-

garet, uvaření kávy), vzájemné výpůjčky bez návratu (kuřiva a peněz). V „našem“ domově jsme problémy s hospodařením klientů odhalili již v r. 2007, a obrátili jsme proto pozornost na ochranu oslabených osob. Vedle dalších opatření (opravy zámek, výměna nábytku s možností uzamykání) bylo klientům nabídnuto finanční poradenství. Díky podpoře výboru obyvatel se mohla prohlubovat pomoc klientům obtěžovaným „vypůjčovatelí“. Členové sdělovali poznatky z vlastního pozorování a věnovali se přátelskému poradenství novým klientům během jejich adaptace.

**Výše úhrady za pobyt a stravu v pobytových službách, poplatky za některé služby, zvyšující se potřeby a ceny léků způsobují mnohým uživatelům pobytových zařízení finanční problémy, a tím i obavy o budoucnost a o schopnost hradit veškeré náklady.**

Když byly zavedeny poplatky ve zdravotnictví, využili téměř všichni klienti možnosti pozvolného spojení pro nenadálou událost. Šlo o úschovu peněz v trezoru u sociální pracovnice (s možností výběrů podle potřeby). Často mají senio-

ři rozpočítané, kolik potřebují na týden, mohou si ale vybrat i celý zůstatek, jejich přání je hlavní. Na „složném listě“, což je vlastně list pokladní knihy klienta v plastické kapse se jménem a hotovostí, si ponechávají a střežují částky na léky a výjimečná vydání.

Od prvních měsíců jsme pozorovali, že i malé přebytky udělají klientovi radost. Trebaže trvá dlouho, než dorostou výše, která si „zaslouží“ být uložena na vkladní knížku (například 500 korun), znamená úspora hodně. Na počátku podpůrného programu se ukázalo, že odložit slast, jestliže klienti mají v ruce peníze, které lze hned utratit, bývá obtížné, a to především pro toho, kdo měl zkušenost s bezdomovectvím. Trvalo šest měsíců i déle, než někteří dosáhli korunového přebytku. Naopak romské klientky, které neuměly přesně počítat, již po třech měsících systému dobře rozuměly a velmi pozorně probíraly své účetnictví, dokonce nechávaly úspory na složném listě „pro horší časy“.

## **JIŽ ZADLUŽENÍ KLIENTI**

Prvním krokem při práci s již zadluženými klienty je (v souladu s vnitřním materiálem našeho Domova) získávání informací a nabídka spolupráce. Pokud si klienti nejsou svými dluhy jisti nebo splácejí z účtu, spolupracujeme (s jejich vědomím a souhlasem) s rodinou, která někdy přehled má. Nabídneme možnost preposílání důchodu na společnou výplatní listinu, což zároveň u menších důchodů znamená omezení splátek. Seniorům musí po zaplacení pobytu ze zákona zbývat 15 % z důchodu. Klientům vše vysvětlíme, s jejich informovaným souhlasem oznámíme ČSSZ vyšší měsíčních úhrad. Když exekutor zjistí, že srážky z důchodu skončily, začne vyjednávání o splátkách, které klient unese. Tato fáze přichází v době, kdy již dokážeme s klientem odhadnout jeho potřeby. Obecně platí, že sledování příjmů a výdajů alespoň po tři měsíce napoví, jak situace vypadá.

Pokud má klient důchod dostatečný, může se splátkami pokračovat, splácet osobně nebo pověřit další osobu, případně požádat sociálního pracovníka (dále SP) o pomoc. Často byly splátky v bance vyšší, než klient zvládal, takže mu vypomáhala rodina nebo omezoval



jídlo a další potřeby. Pokud má klient obavy z jednání s věřiteli nebo exekutorem, přizve SP, třeba i jen k telefonu. Někteří lidé dobře neslyší, momentální úzkost omezuje schopnost soustředit se a chápat požadavky. Žádáme proto o písemný kontakt, případně sestavíme pro SP plnou moc. Každý krok se s klientem probírá, dopisy sestavujeme společně, konzultujeme nejasnosti se soudem. Dokonce i zástupce exekutora již poskytl cenná doporučení. Jako SP jsem již zastupovala nemohoucího klienta i u odvolacího soudu.

*V tomto, ani v dalších případech, nebyly pro dosažení cíle nutné žádné další náklady mimo pouhé rozšíření nástrojů a přístupů, které používáme při práci každý den.*

V zařízeních se běžně používají zmíněné složné listy, práce s nimi je pouze rozšířena podle přání a potřeb klienta. Náročnější je informovanost o možnostech pomoci a podpory, ale ta se dnes již ukazuje jako potřebná obecně, nejen u sociálních pracovníků. Důležitá je také kultura prosazovaná v samotné organizaci. Mnohde může sociální pracovník přinést a zkoušet nové způsoby práce, jinde mohou být pro okolí, které pracovníka nutí podřídit se zajetým kolejím, nepřijatelné. Zde možnosti jakékoliv změny získávají také etický rozměr.

Sami klienti v dotazníku spokojenosti hodnotili, že mohou nakládat s penězi podle své vůle, třebaže zároveň uvádějí nějakou formu podpory, které využívají. Potvrzují má pozorování. Slýcháme je mezi sebou hovořit, svěřují se klíčovým pracovníkům, kteří se podílejí na jejich podpoře vyslechnutím, uznáním i pochvalou. Program klientům připadá jako výhoda, kterou doporučují dalším. To všechno považují za důkaz dobré praxe, která je založena na našem partnerství a dobrovolnosti.

### JAKÝ JE TEDY KONKRÉTNÍ PŘÍNOS PODPORY KLIENTŮM?

Během několika let individuální práce s klienty se ukázalo, kolika oblastí se nakládání s penězi dotýká. Základní získanou hodnotou je zklidnění klienta, jeho rostoucí sebehodnocení a také pocit návratu mezi „normální“ lidi. Takového zlepšení bylo dosaženo ve všech sledovaných případech. Klient netrpěl nejistotou, neboť měl dostatek všeho, co potřeboval. Někdy měl tento stav kratší trvání nebo výkyvy, ale zároveň mohl klienta motivovat pro další spolupráci. Jak jsem uvedla, spolupráce je dobrovolná, může být kdykoliv přerušena, ukončena – a opět zahájena. Mnozí klienti si

## Když byly zavedeny poplatky ve zdravotnictví, využili téměř všichni klienti možnosti pozvolného spoření pro nenadálou událost.

potřebují novou situaci osahat, ověřit si ji a zároveň uvěřit tomu, že je jim věnována pozornost a čas.

Spolupráce s klientem přináší také jeho další zapojení do života komunity. Cítí se lépe, zajímá se o fungování dalších oblastí života v domově. Je rovnocenný s ostatními, ať už si před příchodem připadal jakkoliv slabý a neschopný. Zároveň jsme několikrát dostali zpětnou vazbu, kdy se příklad seniora stal varováním a inspirací i pro jeho rodinu, takže potomci začali k vlastním financím přistupovat s větší rozvahou. Rodinní příslušníci zmiňovali tuto podporu a děkovali za ni také v rámci setkání nejsmutnějšího, při zařizování pohřbu. Vyjasněná finanční situace zasahuje i do rodiny. Jakmile je jasné, že se dluhy dostávají do pořádku, vztahy se obnovují.

Spolupráce ve finanční oblasti zmírnila obavy z budoucnosti všech klientů. Všichni, kdo byli dříve nějak odděleni od svých peněz, mají v našem pobytovém zařízení alespoň malou hotovost. Lidé nám často sami říkali, že peníze mít nemohou nebo že je nepotřebují. Učí se opaku. Pracovnice v přímé péči doprovázejí klienty k místu, kde si mohou objednat nákup, kávu, limonádu a další drobnosti. Znovu jim připomínají dovednost vybírat si, rozhodovat se a platit podle vlastního uvážení. Mít k dispozici alespoň drobné znamená velký krok směrem k pocitu samostatnosti a vyššímu sebevědomí. Riziko ztráty několika desetikorun v porovnání s dopady na spokojenost klienta vnímají jako banální i rodinní příslušníci. Pozornost věnovaná hospodaření klientů zlepšila jejich kvalitu života ve všech případech. Pokud lidem dokážeme vrátit alespoň na čas pocit, že ovládají své vlastní prostředky, pokud se cítí být zplnomocněni, vrácení do stavu, kdy o sobě rozhodovali v mnoha rovinách, dokážeme je posílit natolik, že se jejich pohoda stane viditelnou.

### PROGNÓZA

Za předpokladu, že si osvojujeme nové nároky na administrativní práci i na pří-

mou péči o klienty, je pravděpodobné, že se v rámci celkové péče a individuálního plánování podaří pomáhat a podporovat klienty i při rostoucích dluzích nově přijatých obyvatel. Objevují se další možnosti – např. spolupráce s poradnami, abychom nesuplovali jiné služby. Při navracení kompetencí klientům, kteří si odvykli používat peníze, je do budoucna nutné prohlubovat profesionální nadhled týmu, využívat případových supervizí a intervize.

Překážkou pro rozšíření tohoto typu práce může být vytíženost SP, pocit „zbytečné“ práce navíc a nevíra v úspěch. Mnohdy tu rozhoduje čas, kterého je pro viditelné výsledky potřeba, protože řadoví členové týmu by často rádi viděli „zázraky na počkání“. Někdy nedokážou vidět a rozumět změnám, které hodnotíme jako příznivé. Nutná je ochota týmu vzájemně spolupracovat a dodržovat pravidla. Může docházet k soucitnému obdarovávání, čímž se zmaří i několika-týdenní práce. Klient objeví taktiku, jak dosáhnout svého bez omezování, a bývá mu jedno, že je to na něčí úkor. Použije taktiku, která se mu osvědčila v minulosti nebo která se osvědčila někomu jinému, například se odmítá vykoupat, dokud nedostane voňavý gel. Schopnost odolat nátlaku posílí jen úzká spolupráce týmu.

V domově pro seniory lidé stárnou, ztrácejí schopnosti a přicházejí problémy s pamětí. Přesto spolupráce s pracovníky domova nastolí přetrvávající pocit důvěry. Například romská paní, těžce zkoušená životem, chtěla mít všechny závazky (pobyt v LDN, a tím pádem neplacení) v pořádku. Pokaždé soustředěně naslouchala, co jsem vyřídila na tom kterém úřadě. Zopakovaly jsme si výsledky, přepočítaly peníze. Později opakovaně ožila, když viděla, jak peníze přibývají. Lidé s demencí jsou spokojeni, jakmile vidí, že věříme jejich schopnosti věci posoudit. I když po chvíli opravdu nemusí vědět, co přesně jsme probrali, přetrvává tušení, že je vše v pořádku. Velmi zásadně klienty ovlivní pocit vlastní důstojnosti, jehož součástí je právě vláda nad vlastními prostředky.

Základní, samozřejmá a nutná je pro tyto programy podpora vedení organizace, potvrzování autority SP, informovanost všech zúčastněných o významu podpory a pomoci, což platí i pro personál zajišťující provoz kuchyně a údržbu, ale také pro rodiny klientů. Se souhlasem klienta, který je v procesu nejdůležitějším činitelem, můžeme na základě zájmu o jednotlivého člověka malými krůčky dosáhnout důležitých změn. ■

# Kriminalita páchaná na seniorech

**Otázky násilí na seniorech jsou středem pozornosti mnoha vyspělých zemí. Staří lidé patří mezi jedny z nejrizikovějších populačních skupin. Je tomu proto, že obyvatelstvo obecně stárne.**

*Text: Mgr. Petra Zimmelová, Ph.D.,  
Zdravotně sociální fakulta Jihočeské  
univerzity v Českých Budějovicích*

Staří lidé jsou oproti mladším spoluobčanům v mnoha ohledech znevýhodnění a více ohrožení. Takovou významnou oblastí je osobní bezpečnost. Senioři jsou ohroženi jak neúmyslnými nehodami a úrazy (např. v dopravě či při pádech), tak úmyslnou násilnou a jinou trestnou činností (Bouřa, 2003).

Staří lidé, zvláště ti ve špatném zdravotním a funkčním stavu, jsou relativně snadnou obětí trestné činnosti, a to úměrně své osamělosti a společenské nevšímavosti.

Motivem může být majetkový prospěch (vzbuzovaný např. pověstmi o bohatých starcích shromažďujících majetek v domácích skryšcích) či pouhá agresivita anomálních či deviantních pachatelů. V posledních letech se ukazuje, že senioři jsou také častou obětí podvodníků, kteří počítají s malou schopností seniorů bránit se manipulativnímu chování (Čírtková, 2000).

Z hlediska dlouhodobějšího vývoje počtu obětí trestných činů se podařilo vyhledat příslušné údaje od roku 2000 až do roku 2015 (viz tabulka č. 1).

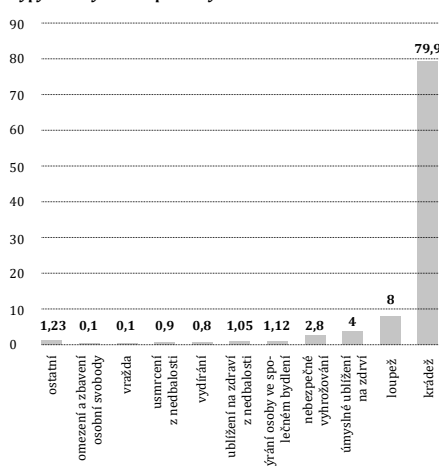
V rámci tohoto patnáctiletého období nelze pozorovat nějakou pravidelnou tendenci ve vývoji počtu obětí, neboť poměrně kolísá. Celkový počet obětí se však průměrně pohybuje okolo 41 300 osob, počet obětí – seniorů činí v průměru asi 5 300. Ačkoliv celkový počet seniorů ve společnosti rok od roku narůstá, od roku 2009 počet trestných činů páchaných na seniorech má mírně klesající tendenci, přičemž jednou z příčin tohoto poklesu může být skutečnost, že k 1. 1. 2010 nabytí účinnosti zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „trestní zákoník“). Přesto však musíme brát stále v úvahu možnou latentci a nepomenout, že oficiální statistiky nikdy nebudou zcela odpovídat realitě (základní nástin stavu kriminality nám však poskytnout mohou).

Pokud statistická data doplníme o výsledky ankety u 167 seniorů ve věku nad

65 let, kterou autorka realizovala v roce 2015, zjistíme, že 54 % těchto dotazovaných respondentů se setkalo ve svém okolí se starým člověkem, na kterém byl spáchán trestný čin. Ve většině případů se jednalo o krádež, jak vyplývá i z odpovědí respondentů na otázku, jaký je podle nich nejčastější trestný čin páchaný na seniorech. 73 % respondentů odpovědělo, že je to krádež. Také z výsledků sekundární analýzy dat vyplývá, že krádež je nejčastějším trestným činem páchaným na seniorech (Gjuričová, 2000). I v televizním vysílání se v poslední době velmi často objevují případy okradených a jinak přepadených seniorů. Senioři jsou tak informováni o opatřeních, která snižují možnost stát se obětí trestného činu. Ti poučení byli totiž ve většině případů informováni prostřednictvím médií (televize, noviny, rádio) a ostatní svými dětmi. Všichni se shodují na tom, že informace, které dostali, byly velmi obecné a týkaly se pouze zamykání bytu, nevpouštění cizích lidí do bytu a nenošení při sobě většího objemu peněz. Přestože Policie ČR v posledních letech pravidelně pořádá přednášky a besedy a v období, kdy krádeže hrozí ve vyšší míře, upozorňuje seniory v terénu, je informovanost nízká (Marewa, 2002). Při získávání dat nás znepokojilo zjištění, že většina seniorů nebyla schopna uvést dostatek základních prostředků k ochraně sebe a svého majetku. Dalším závažným faktem je, že spousta z nich vůbec netuší, jak ověřit kontrolora plynu nebo to, kdo jim vlastně může přinést důchod. Alarmující byla odpověď 15 % dotazovaných, kteří by do svého bytu vpustili ženu, která by prosila o vodu nebo návštěvu toalety, pokud by na ně působila věrohodně.

Senior je v současné době zařazován do kategorie zvláště zranitelné oběti. Přestože se informovanost během posledních

Typy trestných činů páchaných na seniorech dle % četnosti



5 let výrazně zlepšila a i mediálně jsou senioři vyzýváni k opatrnosti, je informovanost o prevenci stále velmi nízká.

## ZÁVĚR

Pro pochopení všech otázek této problematiky je třeba znát i další souvislosti v podobě specifických otázek spojených se stářím, jako jsou změny v oblasti psychické, fyzické a sociální. Tato specifika se promítají i do dalších oblastí života starého člověka, které představují určitou míru rizika jak pro starého člověka samotného, tak i pro jeho okolí.

Kriminalita páchaná na seniorech je tématem, které je v posledních letech akcentováno. Jak vyplývá ze statistik, senioři jsou ohroženi celým spektrem trestných činů, přitom to, co selhává, jsou preventivní opatření. Přestože jsou senioři v obecné rovině informováni, chybí jim schopnost informace prakticky použít. Právě to je možným úkolem pro sociální pracovníky, kteří se se seniory setkávají v terénu, a to jak přímo v domácnostech seniorů, tak nepřímo v rámci různých jednání na úřadech apod. Pokud bude sociální pracovník pozorný, může seniora upozornit na rizika, která vnímá (např. špatně zabezpečený byt, volně uložené finance apod.). Dalším úkolem pro sociální pracovníky je možnost vytvářet bezpečné kontakty v okolí seniora, pomáhat se seznamováním se seniory v okolí a pomáhat předávat informace o opatřeních v rámci bezpečnosti (vyhlášky o zákazu podomního prodeje, informace o kontrolách plynu apod.). Sociální pracovník se tak může stát určitou pojistkou bezpečnosti seniora. ■

## Použitá literatura

1. Bouřa, V. *Vybrané kapitoly z kriminologie*. 1. vyd. Ostrava: Pedagogická fakulta, 2003. 108 s. ISBN 80-7042-259-9.
2. Čírtková, L. *Policejní psychologie*. 3. vyd. Praha: Portál, 2000. 254 s. ISBN 80-7178-475-3.
3. Gjuričová, Š. et al. *Podoby násilí*. Praha: Vyšehrad spol. s r. o., 2000. 101 s. ISBN 80-7021-416-3.
4. Marewa, A. *Nenechte si ubližovat*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 263 s. ISBN 80-7178-510-5.
5. Zimmelová P., Novotná E. *Kriminalita páchaná na seniorech*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta, Kontakt supplement, X:1-107, 2008. s. 55–61 ISSN 1212-4117



# Ekonomické násilí jako jedna z forem domácího násilí na seniorech

**Ekonomické násilí na seniorech dnes řadíme do podskupiny domácího násilí. Nezahrnujeme do něj činy, které jsou na seniorech páčány agresory „zvenku“, kde se senior stává obětí „tradičních“ trestných činů, jako je krádež nebo loupež. V tomto případě jde o specifický útlak, jehož pachatelem je osoba seniorovi blízká.**

*Text: Mgr. Petra Zimmelová, Ph.D.,  
Zdravotně sociální fakulta Jihočeské  
univerzity v Českých Budějovicích*

V rámci ekonomického násilí je nutné striktně odlišit cílenou pomoc seniora svým blízkým, kterou poskytuje zcela samostatně a ze své vůle, a pak finanční částky vymáhané od seniora osobou blízkou, často pod různými pohrůzkami. A dnes již nejde jen o prostředky finanční. Setkáváme se s vymáháním majetku, ručením úvěrů nebo dokonce nucením do uzavření úvěrových smluv, kdy peníze z úvěru získává rodinný příslušník a splácení už zůstává na seniorovi. I to je důvod, proč každoročně přibývá seniorů, kteří mají exekovaný starobní důchod nebo kdy se do exekuce dostává jejich majetek.

Poměrně vysoký výskyt domácího násilí, a zejména pak násilí ekonomického, lze dát do souvislosti se sociálním prostředím obětí i agresorů. Sociální prostředí tak, jak jej chápeme v souvislosti s komunitou, velikostí této komunity a její strukturou, se jeví jako důležitý faktor v případech domácího násilí na seniorech. Zejména anonymita velkých měst, ztráta osobních vztahů a převaha ekonomických zájmů je v tuto chvíli jakousi živnou půdou pro vznik situací, které vedou ke vzniku domácího násilí na seniorech.

Dalším zdrojem agresivity mohou být: špatné rodinné vztahy (na agresi se podílí agresor i oběť), nemoc agresora (drobná mozková poškození, epileptické změny), trvalé osobnostní založení (vliv dědičnosti a výchovy) (Kalvach, 1998). V souvislosti s posledním zdrojem agresivity se hovoří o agresivní psychopatii. Pro tento typ agresivity je typické, že se projevuje i v jiných vztazích, agresorovi chybí jakýkoli náhled vlastní viny, hrubá reakce je nepřiměřená podnětům, agrese je často spojována se zastrasováním oběti a pasivní postoj oběti agresorovo jednání často posiluje (Shaw, 1994).

V současné době, kdy je ekonomická

situace některých lidí velmi složitá, je vidina rychlého získání prostředků od seniora v rodině jednoduchým řešením. Poté se často z milujícího vnuka nebo syna stává agresor. Oběť, v tomto případě senior, nemusí na počátku poznat, že členové rodiny, se kterými sdílí domácnost, mají sklony k násilí. Teprve v zátěžových životních situacích (vznik závislosti na pomoci druhých, ztráta určitých schopností – zejména podílení se na chodu domácnosti, počínající psychické problémy oběti) se někteří členové rodiny mohou začít chovat agresivně. V době, kdy se násilnictví projeví, je oběť (senior) natolik překvapena jednáním okolí, že ve většině případů není vůbec schopna reagovat relevantně (Tošnerová, 1999). Jsou zaznamenány případy živořících seniorů, kdy rodina, která se má starat, konzumuje veškeré seniorovy příjmy a neposkytuje mu ani základní péči v oblasti hygieny a stravy. To je klasická ukázka, kdy se jednotlivé druhy domácího násilí propojí a v jejich středu je oběť, senior, který je na péči rodiny závislý.

V každé společnosti přetrvávají o domácím násilí značné mýty, které jsou největší překážkou pro poznání a přijetí tohoto jevu jako závažného společenského problému. Především je rozšířeně přesvědčení, že násilí v rodině je záležitostí soukromou, že si o něj oběť koleduje, v případě seniorů je vžitý také mýtus o zlobivosti (jako u dětí). V duchu hesla „škoda každé rány, která padne vedle“ je rozšířený veřejný názor, že pohlavek je občas lepší než sebedůkladnější vysvětlování. V tomto směru se každá nová iniciativa směřovaná proti násilí v rodině musela nejprve orientovat na zvýšení citlivosti veřejnosti vůči tomuto jevu (Tošnerová, 2002).

Jde o případy, kdy se agresor snaží ovládnout oběť a často jedná z pozice moci. Máme před sebou problém, který je více než alarmující. Domácí násilí se rozmáhá „rychlostí blesku“. Na druhou stranu existují překážky znemožňující se k obětem přiblížit a poskytnout jim tak náležitou podporu a pomoc. Oběti mají tendence svůj problém nenahlásit příslušné organizaci včas, což je naprosto pochopitelné. Převládá strach z potrestání, stud, pocity bezradnosti či izolace, ale i zdánlivě neuvěřitelný fakt, že u oběti převažuje obava ze ztráty být agresivně se chovající, ale blízké osoby, ke které má i přes páchané násilí citový vztah a nechce tedy

o její přízeň přijít. Existují případy, kdy oběť dokonce zapírá a snaží se zakrývat skutečnost, která nebývá příliš přívětivá. Pocity zahanbení, „jak jsem si vlastně své vlastní děti vychoval, když se mohou chovat agresivně vůči vlastnímu rodiči“, jsou projevem naprostého životního debaklu. Přítomen je kromě pocitu emocionálního také pocit ekonomické závislosti na druhých. To vše jsou důvody k mlčenlivosti, zatajování příznaků a následků ubližování (Holmerová, 2002).

Druhým důvodem je, že se odborní pracovníci neradi ptají na věci zcela soukromého až intimního rázu, u seniorské populace obzvláště. Zde převládá názor, že dospělý člověk zná mechanismy, které umí použít tak, aby k nežádoucím jevům nedocházelo. Také nelze vždy jednoznačně rozpoznat projevy domácího násilí, vždyť např. pády a následná poranění nejsou ve stáří ničím výjimečným (Tošnerová, 2000).

Nejčastějším ohlašovatelem násilného chování je pečovatel, zdravotní sestra nebo lékař. Pracovníci těchto profesí často do rodin vstupují pravidelně a daří se jim odhalit patologie ve vztazích. Ze zkušenosti z případů, které jsou k dispozici, dokáží tomuto jednání zamezit, a to nejčastěji tak, že seniora přesvědčí o nutnosti změnit prostředí. Podaří se to ale výjimečně. Častěji se setkáváme s tím, že senior útisk nebo násilí přizná, ale rozhodně odmítá jakékoli řešení, natož řešení v podobě oznámení Policii ČR.

V současné době lze jako prevenci doporučit vyšší míru vnímavosti, a to i u sociálních pracovníků. Čas na klienta, znalost prostředí a individuální přístup mohou pomoci odhalit problematické chování rodinných příslušníků již v zárodku. Sociální pracovníci by měli najít citlivý přístup ke klientovi a opatrně ho přesvědčovat o tom, že není nezbytné vyhovět rodině na úkor vlastního života vždy a za každých okolností. V případě, že sociální pracovník zjistí, že již k jednání dochází, je dobré hledat cestu, jak minimalizovat nežádoucí projevy (psychické násilí, fyzické útoky) a pokusit se seniora z tohoto prostředí vymanit. Pokud se nedaří seniora přesvědčit, je někdy účinnější informovat širší rodinu anebo dát jakýmkoliv způsobem najevo pachateli, že je o situaci detailně obeznámen. I tento fakt může pachatele v jeho jednání přibrzdit nebo zastavit, ale v takovém přípa-

dě je nutné vše velmi citlivě vyhodnotit, aby nedošlo k opačné situaci, kdy bude senior ještě pod intenzivnějším tlakem. Bohužel je nutné počítat s tím, že senior bude nadále toto jednání a chování trpět. V takovém případě doporučuji najít způsoby, jak zajistit podmínky, které nebudou ohrožovat seniora na životě a zdraví, což nemusí být úplně ojedinělý případ. Možné je spojit se s dalšími odborníky (lékař) a hledat společná řešení (např. krátkodobá hospitalizace a následný přesun např. do zařízení sociálních služeb). Ekonomické násilí je charakterizované vysokou mírou latence, která způsobuje, že tento problém je velmi obtížně řešitelný.

Ekonomické násilí je jen jednou z mnoha forem domácího násilí, které se u seniorů vyskytují. V žádném případě nelze tvrdit, že se vyskytuje samostatně. Automaticky k němu „nasedá“ problematika psychického a fyzického násilí i zanedbávání. Lze však směle tvrdit, že u tohoto druhu násilí je řešení v celospolečenském

přístupu k výchově v rodinách. Pokud rodiče nezačnou nutit děti k samostatnému životu po všech stránkách včas, děti budou svou ekonomickou závislost prodlužovat až do svého seniorského věku. Více by se měla též využívat legislativní vyživovací povinnost dětí k rodičům, pokud jsou tito ekonomicky slabší. Velmi potřebné je rovněž postavit tuto problematiku na stejnou úroveň jako násilí na dětech a ženách. Pokud bude vyvolána celospolečenská diskuze a tento fenomén bude v popředí zájmu všech kompetentních osob, bude vyvolána i celospolečenská potřeba na tyto případy upozorňovat a posílit sebevědomí seniorů. Zároveň je nutné v rámci již existující legislativy ČR ekonomické násilí v rodinách postihovat. V případě pochybení profesionálních pečovatelských služeb nutné do postupů těchto služeb zakomponovat mechanismy, které by odborníkům pomohly nacházet řešení při odhalování násilného chování na seniorech v rodině. ■

#### Použitá literatura

1. Holmerová, I. *Syndrom špatného zacházení se starými lidmi*, [www.gerontocentrum.cz](http://www.gerontocentrum.cz). 2002. [online]
2. Kalvach, Z. *Zanedbávání a týrání seniorů*, *Sestra*, 1998, roč. 8, č. 5, s. 10–11.
3. Shaw, A. B. *In defence of ageism*, *Journal of medical ethic*, 20, str. 188–191, 194, 1994
4. Tošnerová, T. *Týrání a zneužívání starého člověka*, *Sestra*, 1999, roč. 9, č. 8 s. 3–4.
5. Tošnerová, T. *Špatné zacházení se seniory a násilí v rodině*, *Ambulance pro poruchy paměti*, Praha, 2000.
6. Tošnerová, T. *Ageismus. Průvodce stereotypy a mýty o stáří*, *Ambulance pro poruchy paměti*, Praha, 2002
7. Zimmelová, P. *Ekonomické násilí na seniorech*, *Sociální práce/Sociální práce*, roč. 2006, roč. 2006 č. 2., s. 83–88. ISSN 1213-6204.

## Násilí ve vztazích – práce s násilnou osobou v SOS centru Diakonie ČCE – SKP v Praze

***V současné době se hodně mluví o tom, jak ve společnosti přibývá agrese. Přikláníme se spíše k tomu, že agresi a násilí vnímáme jinak než dřív, než že by agrese přibývalo. Více se mluví o rovnoprávnosti mužů a žen a o právech dětí, a více se uvažuje o tom, čím jsou tato práva porušována. Rozpoznáváme i jiné formy agrese a násilí, než je násilí fyzické, psychické, ekonomické, sociální či sexuální, které jsou většinou navzájem provázané. Uvědomujeme si, že neexistuje agrese pouze zjevná, ale také agrese skrytá. Projevy agrese se objevují i v těch nejbližších vztazích, v rodinách. Tam, kde jsme si nejbližší, si také dokážeme nejlépe ublížit.***

*Text: Mgr. Helena Šašková, vedoucí služby SOS centrum, sociální pracovníce a terapeutka; PhDr. Anna Stodolová, vedoucí programu Stop násilí ve vztazích, psychologka a terapeutka; Mgr. Petra Králová, sociální pracovníce a terapeutka*

Když začal platit zákon o domácím násilí, začaly se na naše krizové centrum častěji obracet oběti domácího násilí (dále jen DN) – ženy. Při práci s nimi jsme začali narážet na dva zásadní limity: tyto ženy se ve značném procentu případů vracely do původních nezměněných vztahů a neexistovala nabídka služeb, které by pracovaly s pachatelem DN. Práce s lidmi, kteří se dopouštějí agresivních projevů vůči svým

blízkým, se obecně nedoporučovala. Protože jsme si uvědomovali, jak komplikované je problém řešit pouze podporou oběti, naučili jsme se rozlišovat domácí a vzájemné partnerské násilí a hledali jsme způsoby, jak problémový systém bezpečně ovlivňovat<sup>1</sup>.

S násilnou osobou pracujeme od roku 2009 v programu, který se jmenuje

„Stop násilí ve vztazích“. Od té doby došlo k mnoha významným změnám. Práce s agresivní osobou došla svého uznání nejen mezi těmi, kterých se problém bezprostředně dotýká, ale i na odborné půdě. Změnil se profesionální slovník (ustupuje se od pojmenování agresor/násilník, pachatel patří do slovníku trestního práva) a v mnohém i způsob přemýšlení o problému.

Výhodou programu ve srovnání se soukromými terapeutickými praxemi a manželskými poradnami:

- zázemí týmu dobře obeznámeného s problematikou domácího násilí;
- široké možnosti jak pracovat s lidmi, kterých se násilí ve vztahu týká a
- dostupnost našich služeb.

Klienti nás mohou kontaktovat telefonicky na helplince kdykoli v pracovních dnech od 9 do 20 hod. Často proběhne první kontakt e-mailem. Někteří přicházejí bez předchozího objednání. Mezi prvním kontaktem a zahájením práce standardně uplyne týden. Účast v programu je dobrovolná. Velká část klientů přichází o své vůli, protože chtějí změnit své cho-

<sup>1</sup> O vzájemném partnerském násilí mluvíme tam, kde dochází ke střídání role osoby dopouštějící se násilí a osoby ohrožené, domácí násilí naplňuje obecně známá kritéria dlouhodobosti, uplatňování moci a kontroly a typického rozdělení rolí na osobu násilnou a ohroženou.



vání vůči svým blízkým, jiní nás vyhledají na popud svého partnera či jiného blízkého člověka nebo na základě doporučení OSPOD, PMS či dalších spolupracujících organizací.

Při vstupní konzultaci mapujeme okolnosti násilí ve vztahu a motivaci klientů pro terapii. Projevili-li klienti zájem o párovou terapii, objednávat na vstupní pohovor každého zvlášť. Následně zvažujeme, která z nabízených forem terapie je pro klienty nejvhodnější. Volíme mezi terapií individuální, párovou a skupinovou. Pokud situaci vyhodnotíme jako domácí násilí, osobě ohrožené (jsme-li s ní v kontaktu) doporučíme specializované služby a osobě násilné nabídneme individuální či skupinovou terapii. Jestliže usoudíme, že jde o vzájemné partnerské násilí, a oba klienti mají zájem o párovou terapii, pracujeme s párem. Osvědčilo se obě formy kombinovat, tj. vedle párových konzultací mohou klienti absolvovat ještě terapii individuální, případně skupinovou. Vytváříme tak prostor, v němž je možné bezpečně hovořit o tématech, která se do párového uspořádání „nevejdu“.

Při vlastní terapeutické práci každý z terapeutů vychází z principů svého výcviku a pracuje v souladu s tímto zaměřením. Všichni však dodržujeme stejný rámec: předem domluvený počet sezení, jejich zhodnocení společně s klienty, domluva dalšího postupu a v případě zájmu o další terapii písemná žádost o prodloužení. Na každých dvanáct setkání s klienty si vyžádáme minimálně jednu intervizi nebo supervizi.

Nezastupitelné místo má v našem programu skupinová terapie. Polootevřená skupina pracuje nepřetržitě od roku 2010. Setkání jsou jednou týdně na dvě a půl hodiny. Skupinová terapie umožňuje dlouhodobou podporu při řešení násilného chování – minimální doba účasti na skupině je jeden rok. Dlouhodobost vnímáme jako důležitou charakteristiku, protože dosažené změny je třeba v životě našich klientů dobře ukotvit. Velmi dobrou zkušenost máme také se skupinou pro páry. Multipárová skupina se scházela k intenzivní víkendové práci (šestnáct hodin) cca po 6 týdnech, jeden pár mohl přijít maximálně třikrát. Přínosem skupiny pro páry je vzájemná motivace ke změně nebo práce na tom, co jim pomáhá, aby nezabředávaly do začarovaného kruhu agresivních výměn.

Výše uvedená dobrovolnost je důležitým prvkem programu, protože je podmínkou, aby klienti mohli pracovat na změně. I ti, kterým účast doporučí nějaká instituce, případně partner, jsou v našem programu dobrovolně, respek-

tive z naší strany nevychází tlak na účast v programu. Počítáme s tím, že klienti, jejichž motivace je spíše vnější, potřebují delší čas, než přijmou problém s násilím za vlastní, případně se práce na postojích a motivaci opakovaně stává důležitým tématem. Protože významnou okolností pro naši práci je důvěra, kdykoli jsme v kontaktu s OSPOD, PMS nebo orgány činnými v trestním řízení, klienty o tom maximálně otevřeně informujeme. Tyto kontakty, až na zákonem stanovené výjimky, probíhají se souhlasem klienta.

### JEDEN PŘÍBĚH PRO ILUSTRACI

Klient se na naši organizaci obrátil čtyři dny po posledním napadení své ženy, během 10denního vykazání policí. Manželka dostala od sociální pracovnice z OSPOD leták „Stop násilí ve vztazích“, který klientovi poslala po kamarádce.

Během vstupního rozhovoru jsme se s klientem domluvili na individuální terapii, na kterou později navázala terapie skupinová. Klient si byl od počátku naší spolupráce vědomý toho, že svým chováním manželce ubližuje, věděl, že jeho chování je špatné, nevěděl ale, jak afektům zabránit.

## Práce s agresivní osobou došla svého uznání nejen mezi těmi, kterých se problém bezprostředně dotýká, ale i na odborné půdě.

Klientovi rodiče se rozvedli, ale jeho matka se s rozvodem nikdy nevyrovнала. S matkou a mladším bratrem se potom několikrát stěhovali na různá místa v rámci ČR. Klient, jako starší syn, se snažil být pro matku i bratra oporou. Chtěl se vyučit, aby mohl brzy rodině zajistit i finanční podporu. Během učení bydlel u strýce, ke kterému velmi přilnul. Strýc však náhle zemřel, a to potvrdilo klientovo přesvědčení, že není bezpečné se na kohokoliv vázat a že vše musí zvládat sám svou silou. Nakonec klientovi zemřela i jeho matka, o kterou se před smrtí se svou ženou staral.

Až v programu si klient uvědomil, že všechny fyzické útoky na manželku se staly v souvislosti s výročími, která se týkala jeho matky (narození, svátku, smrti), a klient byl navíc pod vlivem alkoholu. Za činy byl souzen; hrozil mu trest odnětí svobody na 7–12 let. Během soudního líčení soudce přihlédl ke klientově doznání viny, k projevené lítosti a ke zprávě o terapii. Rozsudek nakonec zněl: trest odnětí

svobody s podmíněným odložením na 4 roky s povinností docházet na terapii a se zákazem požívání alkoholu.

Během individuální terapie se terapeutka zaměřila na klientovo prožívání a na to, aby zkoušel prožívat i jiné pocity než vztek. Klient se během naší spolupráce konfrontoval se smutkem a s bolestí ze ztráty svých blízkých, což do té doby bral jako slabost. Dovolil si truchlit nad matčinou smrtí. Matčina smrt přestala být tabu jak pro něho samotného, tak pro jeho ženu. Přestože se bál, jak se zachová, až nastane další matčino výročí, byl sám sebou mile překvapený, že situaci zvládl. Velkou zkouškou pro něj bylo úmrtí jeho fenky; bolest, kterou zažíval, neskrýval a mohl ji poprvé sdílet se svými dětmi i se ženou.

Klient zakusil, že se nemusí v každé situaci spoléhat jen na sebe, a pochopil, že není slabost, požádal-li o pomoc ve chvíli, kdy ji potřebuje. Začal více přemýšlet o svém životě, o svém chování, přáních a o tom, co je pro něj samotného podstatné. UVědomil si, jak důležitou roli v jeho životě mají jeho děti a žena. UVědomil si, jakou bolest své ženě působil, nejen fyzickými napadeními, ale i urážkami, kterými ji dříve častoval. Klient také zjistil, že se kromě práce a rodiny nevěnuje žádnému ze svých koníčků. Vrátil se k fotbalu alespoň jako „fanoušek“ a jezdí na fotbal fandit sám i s celou rodinou.

### EFEKTIVITA NAŠÍ PRÁCE VE ZKRATCE

Klienti při ukončování psychoterapie hodnotili naši spolupráci v dotazníku zpětné vazby. Z vyhodnocení 47 dotazníků sebraných v roce 2015 vyplývá, že většina klientů vnímala terapii jako důležitý nástroj pomoci k pozitivním změnám v jejich osobě i v jejich vztazích. Rovněž přidělená celková známka, kterou klienti hodnotili terapii jako ve škole, je za celý soubor 1,53. Ze slovního hodnocení vyplývá, že terapie klientům pomohla zejména k pochopení vlastních a partnerových emocí, ale i ke změně vnímání a hodnocení situací, dodala jim odvahu ke změně, podpořila odolnost v těžkých situacích a větší sebeovládání. Klienti se naučili lépe komunikovat s partnerem, společně mluvit o pocitech, hledat jiné způsoby řešení, udělat si na sebe čas, více partnera poslouchat, respektovat ho a méně se ho bát. Klienti skupiny typicky mluví o tom, že jim velmi pomohlo, že potkali lidi s podobnými problémy a zjistili, že konflikty lze řešit i jinak.

*Detailní zprávu o výzkumu a další informace najdete na [www.nasilivevztazich.cz](http://www.nasilivevztazich.cz).*

# Na cestě...

## Zkušenosti Slezské diakonie v oblasti

*Slezská diakonie vstoupila do oblasti integračních služeb pro uprchlíky po dvaceti letech, kdy získala svou první zkušenost s podporou uprchlíků z Rumunska. V souladu se svým posláním reagovala na počátku tohoto roku na oslovení Nadačního fondu Generace 21, který zahajoval vládou schválený projekt přesídlení 153 křesťanských uprchlíků z oblasti Mosulu v Iráku do několika regionů České republiky. Moravskoslezský kraj byl regionem, který měl přijmout pod odbornou garancí Slezské diakonie 30 osob. Konečným číslem se v souvislosti s vývojem situace v integračním projektu nadačního fondu stalo číslo 19 – tedy 4 rodiny iráckých křesťanů ve složení 11 dospělých osob a 8 dětí ve věku 2–16 let. Za těmito čísly se skrývají jednotlivé osudy, složité životní příběhy, ale i řada životních zkušeností, které si běžný český člověk neumí představit.*

*Text: Ing. Mgr. Romana Bělová, náměstkyně pro sociální práci, Slezská diakonie*

Období příprav příjezdu rodin bylo organizačně i emocionálně velmi náročné v pozitivním i negativním smyslu. Lidé přijímali informaci o příjezdu rodin s velkými obavami, s řadou předsudků, agresivních postojů a vše bylo provázeno obrovským mediálním zájmem. Ve Slezské diakonii byl vytvořen tým profesionálů i dobrovolníků, kteří věnovali maximální úsilí tomu, aby v průběhu 3 týdnů připravili zázemí a pocit bezpečí, ale také aby poskytli veřejnosti a médiím objektivní informace. Těsně před příjezdem i po příjezdu rodin byly realizovány přímé přenosy z prvních dní rodin v ČR. A tyto první dny nebyly snadné. Všem nám utkvěly v paměti vystrašené a zmatené pohledy dětí i dospělých, kteří se – po měsících a letech prožitých v ohrožení života pro svou víru – ocitají v „novém a neznámém světě“, na počátku svého nového života. Zároveň ale vidíme jejich radostné pohledy, když si hned druhý den vyrazí užít poprvé v životě čerstvý sníh a mohou vyjít před dům, aniž by měli obavu o svůj život.

Obecně je možno charakterizovat sociální práci podporující integraci uprchlíků jako multidisciplinární, s důrazem na zapojení formálních i neformálních zdrojů v místní komunitě, kde sociální pracovník plní úlohu tzv. case managera. Zároveň je nutno zmínit fakt, že uprchlíci se nacházejí ve velmi nepřírodné životní situaci spojené se změnou socio-kulturního prostředí. Vnímání a prožívání reality každého dne je ovlivněno jejich životními zkušenostmi, traumatizujícími zážitky spojenými s útekem z rodné země, ale také kulturní a hodnotovou orientací jed-

Zároveň je nutno zmínit fakt, že uprchlíci se nacházejí ve velmi nepřírodné životní situaci spojené se změnou socio-kulturního prostředí.

notlivce. Sociální práce je proto z pohledu integračního procesu vnímána jako velmi komplexní aktivita řešící nejen rovinu legislativního rámce a poskytování informací, ale také rovinu zprostředkování kontaktu s českou společností, budování neformálních vztahů a přátelství, naslouchání obavám i vizím, zajištění odborné pomoci, informačních aktivit směrem k veřejnosti a jejich předsudkům.

Všem nám utkvěly v paměti vystrašené a zmatené pohledy dětí i dospělých, kteří se – po měsících a letech prožitých v ohrožení života pro svou víru – ocitají v „novém a neznámém světě“, na počátku svého nového života.

### FÁZE PŘED PŘÍJEZDEM UPRCHLÍKŮ

V rámci přípravy příjezdu iráckých rodin bylo nutno zajistit vhodné skupinové ubytovací zařízení pro zajištění dočasného pobytu uprchlíků v období od příjezdu do získání azylu. Toto ubytovací zařízení bylo výtýpováno v obci Smilovice nedaleko Třince, kde proběhla za účasti vedení organizace setkání s občany obce. Toto setkání bylo provázeno výrazným zájmem médií a negativními politickými tlaky ze strany odpůrců migrační politiky v Evropě. Zástupci Ministerstva vnitra následně schválili podmínky provozu dočasného ubytovacího zařízení ve Smilovicích a byly dojednány požadavky spojené s azylovým řízením po příjezdu uprchlíků.

### FÁZE AZYLOVÉHO ŘÍZENÍ

Fáze azylového řízení zahrnovala období od příjezdu rodin do ČR po získání azylu, tedy statusu osoby s mezinárodní ochranou.

Irácké rodiny byly po přiletu do ČR ihned převezeny do ubytovacího zařízení ve Smilovicích (a později byly přesunuty do zařízení v Soběšovicích), kde strávily celkem 8 týdnů. V tomto období probíhalo ve spolupráci s Ministerstvem vnitra azylové řízení, jehož výstupem bylo udělení statusu osoby s mezinárodní ochranou. Kromě formálních aktivit bylo prvotní zabydlování spojeno s uvítací bohoslužbou, na kterou byli pozváni občané obce Smilovice a která se stala průlomovým momentem ve vztahu občanů k novým „sousedům“. Odpoledne po bohoslužbě u dveří střediska zazvonila mladá rodina, která přinesla dort se slovy: „Jsme zvyklí vítat nové sousedy, proto i vás chceme mezi námi srdečně přivítat“. O týden později navštívili rodiny zástupci vedení obce s velmi podobnými slovy. Tyto momenty byly pro všechny zapojené i pro rodiny samotné velmi silné a přispěly k proměně vnímání projektu ze strany veřejnosti.

Sociální práce v tomto období zahrnovala především oblast sběru informací o jednotlivých osobách z hlediska dostupnosti osobních dokladů, z hlediska absolvování vstupních lékařských prohlídek dle požadavků legislativy a životní situace jednotlivých osob. Rodinám byly poskytnuty základní informace o České republice, seznámily se s místním prostředím a byly informovány o svých právech a po-



# integrace rodin přesídlených z Iráku

vinnostech spojených se zapojením do integračního programu Slezské diakonie. Specifikem práce s uprchlíky v této fázi bylo nacházení vhodných komunikačních prostředků k dorozumění se, protože nikdo z uprchlíků nehovořil anglicky nebo jiným běžněji používaným světovým jazykem. Byly proto intenzivně využívány služby překladatelů z/do arabštiny, protože bylo nutno získat zásadní informace, které byly klíčové pro další postup. Zároveň byly ale hledány další formy komunikace alternativním způsobem, mnohdy i metodou „ruce-nohy“.

## FÁZE INTEGRAČNÍ

Integrační fáze byla zahájena po získání statusu osoby s mezinárodní ochranou a také v souvislosti s opuštěním společného ubytovacího zařízení a přesunu jednotlivých rodin do bytů v Českém Těšíně. S rodinami byla uzavřena dohoda o zapojení se do integračního programu Slezské diakonie KARMELE.

Cílem integrační fáze je poskytnout či zprostředkovat rodinám relevantní informace o běžném způsobu života v české společnosti, působit preventivně směrem k sociální izolaci a podpořit zároveň individualitu života každé osoby s ohledem na její potřeby, přání a s tím související odpovědnost za vlastní život.

Sociální práce s rodinami je postavena na zpracovaném individualizovaném plánu spolupráce, jehož smyslem je identifikovat oblasti pro získání a rozvoj dovedností pro samostatný život každé jednotlivé rodiny a jejích členů. Sociální pracovník zpracovává a aktualizuje plán spolupráce spolu s rodinou a jsou nastavovány kroky spolupráce v těchto rovinách: rozvoj jazykových dovedností v českém jazyce, realizace pravidelné docházky dětí do běžné školy, získání a udržení adekvátního zaměstnání pro dospělé členy rodiny, nakládání s finančními prostředky a podpora funkčnosti domácnosti, práce na seberozvoji jednotlivých členů rodiny, poskytnutí relevantních informací o možnostech využívání veřejných služeb v obci a okolí a o možnostech trávení volného času (včetně zapojení se do křesťanského společenství dle preferencí rodin).

V prvním období integrační fáze je využívána spolupráce s Centrem podpory cizinců občanského sdružení Žebřík, z. s.,

**Lidé přijímali informaci o příjezdu rodin s velkými obavami, s řadou předsudků, agresivních postojů a vše bylo provázeno obrovským mediálním zájmem.**

kteří má zpracovány hlavní oblasti a pravidla běžného života, práv a povinností občanů v české společnosti do souhrnných prezentací v arabském jazyce. Pro sociálního pracovníka jsou tato tematická setkání odrazovým můstkem pro identifikaci potřeb rodiny v dané oblasti a pro nastavení rozvojového plánu.

Integrační fáze klade rovněž důraz na výuku českého jazyka, která probíhá každodenně. Její intenzita se bude dále přizpůsobovat vývoji situace konkrétní rodiny (např. soulad se zaměstnáním).

V oblasti pracovního uplatnění sociální pracovník pracuje s předchozími zkušenostmi rodin. Dvě rodiny podnikaly úspěšně v oboru truhlářství a chtějí se oboru věnovat i nadále. Jedna rodina má zkušenosti s prací ve stavebnictví a mladí

**Začátky integračního programu byly velmi složité z hlediska přijetí myšlenky českou společností, ale ovocem vytrvalosti je potkávat rodiny na nákupu v místním supermarketu, vidět děti vycházet ráno do školy, inspirovat se od iráckých žen novými recepty z irácké kuchyně nebo sedět vedle sebe v lavici kostela.**

manželé se živili v oboru služeb a jejich snem je mít vlastní restauraci. Tyto výchozí informace jsou klíčové pro orientaci na trhu práce. Při hledání práce probíhá intenzivní spolupráce s Úřadem práce, ale jsou oslovováni také konkrétní zaměstnavatelé.

Čtyři děti zahájily po adaptaci povinnou školní docházku v Církevní základní a mateřské škole, kde byl vytvořen individualizovaný studijní plán. Děti využívají v prvotní fázi podpory asistenta pedagoga. Zapojily se do života školy a třídy, jejich spolužáci je velmi dobře přijali a ujali se role průvodců. Znalost českého jazyka se díky tomu posunula výrazně dopředu. V rámci rozvoje samostatnosti byly realizovány návky dojíždění do školy a děti nyní jezdí do školy ve vedlejší městě samostatně.

Integrační proces ve Slezské diakonii zahrnuje také spolupráci s dobrovolníky, a to zejména v rovině řešení volného času, rozvoje dětí a rozvoje běžných jazykových dovedností.

Závěrem je možno konstatovat, že sociální práce s iráckými rodinami je velmi živým a proměňujícím se organismem, který reaguje na potřeby a vize jednotlivých osob. Se zachováním důrazu na svobodné rozhodování o vývoji vlastního života vstupuje sociální pracovník pouze do těch procesů, ve kterých se rodina dosud plně neorientuje nebo čelí bariérám spojeným se znalostí jazyka či prostředí. Za systematickou podporou rodin se skrývají jednotlivé lidské příběhy, životní historie a zkušenosti, traumata i radosti a rozdílný kulturní kontext. Začátky integračního programu byly velmi složité z hlediska přijetí myšlenky českou společností, ale ovocem vytrvalosti je potkávat rodiny na nákupu v místním supermarketu, vidět děti vycházet ráno do školy, inspirovat se od iráckých žen novými recepty z irácké kuchyně nebo sedět vedle sebe v lavici kostela. Možnost vést „obyčejný“ život v bezpečí je zároveň pro rodiny do určité míry kompenzací za ztrátu všeho, co v předchozích letech budovaly, na čem stavěly a pro co strádaly.

Jednotlivé životní příběhy skrývající se za tímto příspěvkem je možno poznat na <http://www.slezskadiakonie.cz/onas/pro-verejnost/krmel-integracni-program>. ■

*Příspěvky uveřejněné v této rubrice se nemusejí shodovat s názorem redakční rady a vydavatele.*

# Struktura výkonu sociální práce v agendě hmotné nouze na ÚP

**Podoba sociální práce na Úřadu práce se velmi podobá procesu zvanému mcdonaldizace. Tento jev můžeme chápat jako proces, při kterém principy rychloobslužných restaurací ovládají stále více sektorů americké společnosti i celého zbytku světa. Úkolem mcdonaldizace je v co nejkratším časovém horizontu odbavit co největší počet zákazníků. Výše uvedené lze aplikovat na podobu sociální práce vykonávané na Úřadu práce, a to tak, že úkolem úředníků je v co nejkratším časovém období zpracovat co největší počet žádostí o tyto dávky. Tato instituce je od svého vzniku spjatá s pomocí zprostředkovat nové zaměstnání uchazečům o práci, s realizací rekvalifikačních kurzů, případně s vyplácením dávek podpory v nezaměstnanosti. Spolu s kolegyňami a pod vedením dr. Hlouška jsme se rozhodly prozkoumat, zda a jak se provádí sociální práce na oddělení nepojistných sociálních dávek<sup>1</sup>.**

*Text: Bc. Nikola Špůrová, Bc. Nikola Nováková, Bc. Jana Reinbergrová, Mgr. Jan Hloušek, Ph.D., Ústav sociální práce Univerzity Hradec Králové*

## VÝCHODISKA VÝZKUMU

Úřad práce České republiky je správním úřad s celostátní působností, organizační složka státu (O úřadu práce České republiky, 2014). Kontaktní pracoviště Úřadu práce v oblasti nepojistných sociálních dávek zejména ve správním řízení rozhoduje o přiznání dané dávky, zpracovává řádné a mimořádné výplaty dávek a provádí exekuce z přiznaných dávek. Tato instituce je typickým reprezentantem byrokratického typu organizace, kterou charakterizují tyto znaky:

- *Charakter moci* (moc je funkcí pozice v organizační hierarchii, anebo je vázána na odbornost).
- *Povaha pravidel* (jedná se o abstraktní, vysoce formalizovaná pravidla, velmi často písemně fixovaná).
- *Sociální kontrola* (hierarchie moci a zodpovědnosti a jistá existence neosobních pravidel).
- *Sociální vztahy* (převládají neosobní vztahy, instrumentální a vysoce segmentované).
- *Rekrutace členů a jejich kariéra* (pro tento typ organizace je příznačný sys-

tém odborných zkoušek, a také podmínky, za nichž může nastat služební postup).

- *Způsob motivace* (především finanční).
- *Sociální rozvrstvení* (u jedinců patřících do byrokratických struktur bývá vysoce konzistentní).
- *Horizontální diferenciac* (představuje komplexní sadu specializovaných rolí) (Potůček a kol., 2006).

Systém sociální pomoci řeší obtížné životní situace stavu hmotné a sociální nouze. Jedná se o takové situace, které není občan schopen řešit sám nebo s pomocí vlastní rodiny. Vyjadřuje tu skutečnost, kdy není v jeho silách se sám zaopatřit. Tento systém by se dal charakterizovat svou individualizovanou aplikací, podmíněnou chudobou či dočasnou nebo náhlou nouzí, podmíněností možnosti sociálního subjektu poskytnout pomoc. Sociální pomoc se poskytuje v těchto základních formách:

- formou sociálních služeb, které by měly poskytovat nestátní neziskové organizace, obce a kraje;
- formou sociálně právní ochrany a dávek sociální pomoci. Stát tyto dávky realizuje prostřednictvím úřadů práce České republiky.

Jednotlivé formy pomoci by měly být financovány ze státního rozpočtu, z rozpočtů obcí a krajů a dále z nevládního neziskového sektoru (Krebs a kol., 2005).

Podle zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, kontaktní pracoviště Úřadu práce poskytuje následující druhy dávek:

- *Příspěvek na živobytí* – jedná se o základní dávku pomoci v hmotné nouzi. Pomáhá osobě, rodině při nedostatečném příjmu.
- *Doplatek na bydlení* – jedná se o dávku, která řeší nedostatek příjmu k uhrazení nákladů spojených s bydlením, zejména tam, kde nestačí vlastní příjmy rodiny či osoby, a to i včetně příspěvku na bydlení ze systému státní sociální podpory.
- *Mimořádná okamžitá pomoc* – tato dávka je poskytována osobám, které se bezodkladně ocitnou v situacích, které je nutno řešit. Zákon o pomoci v hmotné nouzi stanovuje šest takových situací, jako jsou například živelní pohroma, větrná pohroma, ekologická havárie apod. V takovýchto případech částka této dávky může činit až 51 150 Kč. Tuto dávku lze poskytnout také v situaci, kdy je osoba ohrožena sociálním vyloučením. Jedná se zejména o situace, kdy se osoba vrací z výkonu trestu odnětí svobody, z dětského domova, z pěstounské péče apod. Výše jednorázové dávky může činit až 1 000 Kč. V průběhu roku může být poskytnuta opakovaně, součet ale nesmí překročit čtyřnásobek částky životního minima jednotlivce (Pomoc v hmotné nouzi, 2014).

Podle Matouška je nejlepší možný přístup, který charakterizuje přístup úředníků k žadatelům o dávku, *administrativní přístup*. Tímto výrazem označuje způsob vnímání a komunikování úředníků s žadatelem o dávku. Úředník omezuje svou pozornost na úřední akt, v našem případě se jedná o podání žádosti na konkrétní dávku, jež je důvodem jeho kontaktu s žadatelem. Úředník se zaměřuje zejména na ty charakteristiky, které považuje za důležité vzhledem k agendě, kterou vyřizuje (Matoušek a kol., 2013). Sociální pracovník by měl být schopen ve vztahu ke klientovi empatie, vřelosti a opravdovosti. Bez schopnosti vzhledu do klientovy situace, bez respektu vůči němu či bez jednoznačné komunikace nemůže být vztah mezi pracovníkem a klientem funkční. K dalším osobnostním předpokladům dále patří tvořivost či flexibilní důraznost. Problémy klientů z velké části nabízejí několik možných řešení a pracovníci musí

<sup>1</sup> Tento článek je výstupem ze Specifického výzkumu číslo 1/2014 „Vliv reformy správy nepojistných dávek sociálního zabezpečení na rozvoj sociální práce vykonávané na úřadech práce“ realizovaného na Ústavu sociální práce Univerzity Hradec Králové.

často hledat právě tu správnou variantu. Velmi často je potřeba adekvátního zvažování. K tomu je zapotřebí určitá zralost, zkušenosti, a to zejména v případech, kdy klienti přicházejí z odlišného kulturního prostředí. Sociální pracovník by měl operovat nejenom s odbornými znalostmi, měl by mít také určitý talent nebo náklonnost ke své profesi (Řezníček, 1994).

V postupech sociálního pracovníka aplikovaných na agendu Úřadu práce lze vnímat několik etap sociální práce. První fázi lze označit jako etapu sociální evidence, kdy sociální pracovník klienta vyhledává nebo klient přichází se svou situací za ním. Dále pracovník shromažďuje veškeré údaje o klientovi a studuje jeho situaci. V našem případě se jedná o zakládání spisu žadatele o dávku, vyplnění žádosti na příslušnou dávku. Jako další fázi sociální práce bychom mohli označit fázi diagnostickou, kdy pracovník Úřadu práce vytváří komplexní posouzení daného případu (Gulová, 2011). Předpokladem pak je, že je pracovník pracující na oddělení nepojistných sociálních dávek s cílovou skupinou ocitající se na samém okraji společnosti schopen akceptace bez předsudků a bez moralizování. Nezbytnou součástí práce je také diskretnost takového pracovníka.

#### VÝZKUM PODOBY VÝKONU SOCIÁLNÍ PRÁCE NA ÚŘADU PRÁCE NA ODDĚLENÍ NEPOJISTNÝCH SOCIÁLNÍCH DÁVEK

Na hlavní výzkumnou otázku „Jaká je podoba výkonu sociální práce na úřadech práce?“ jsme hledali odpověď prostřednictvím kvalitativní výzkumné strategie, metodou rozhovoru s předem daným scénářem otázek.

Samotný výzkum probíhal v rámci krajské pobočky Úřadu práce České republiky v Hradci Králové. Výzkumný vzorek čítal celkem šest informantů, dva muže a čtyři ženy, jedna informantka odmítla rozhovor z důvodu, že trpí syndromem vyhoření. Věk se pohyboval mezi 25 lety a 50 lety. Přestože byl před konáním schůzky jednotlivým zaměstnancům rozeslán scénář otázek, pracovníci nebyli na rozhovory připraveni. Provedení výzkumného šetření a následné pořízení zápisu bylo složité, neboť si pracovníci nepřáli být nahráváni, byť jim bylo vysvětlováno, že materiály budou použity pro výzkumné účely. Jejich výpovědi tak bylo velmi složité zaznamenávat. Rozhovory směly probíhat jen v kancelářích zaměstnanců Úřadu práce, kde byli přítomni dva, v některých případech i tři úředníci.

Z výzkumu vyplynulo, že sociální práce se na oddělení dávek hmotné nouze ÚP HK

*de facto nevykonává*. Z velké části se práce tamních úředníků skládá z administrativních úkonů svázaných mnoha pravidly, zejména zákony, metodikami a vnitřními předpisy dané organizace. Odchytky od pravidel jsou trestány.

### Problémy klientů z velké části nabízejí několik možných řešení a pracovníci musí často hledat právě tu správnou variantu. Velmi často je potřeba adekvátního zvažování. K tomu je zapotřebí určitá zralost, zkušenosti, a to zejména v případech, kdy klienti přicházejí z odlišného kulturního prostředí.

Podoba práce s klientem se odvíjí od toho, zda přijde klient poprvé, nebo je klientem stálým. Pokud přijde klient poprvé, je potřeba od něj zjistit základní informace (jméno, příjmení, občanský průkaz, doklady osvědčující výši nákladů na bydlení domácnosti žadatele – nájemní smlouva, rozpis záloh za elektřinu a plyn, doklady o úhradě odvozu odpadků apod., dále rozhodnutí Úřadu práce o přiznání, nepřiznání podpory v nezaměstnanosti, příjem žadatele za uplynulé tři měsíce – mzda, důchod, nemocenské dávky, výpis z bankovního účtu aj.), na jejichž podkladě se vydá rozhodnutí o přiznání, či nepřiznání dávky. Ostatní okolnosti případu se nezjišťují. *Poradenství se neposkytuje*. Pracovníci mají zakázáno poskytovat informace o jiných agendách ÚP z toho důvodu, aby si později žadatel nemohl stěžovat (myšleno na výsledek správního řízení o jiné dávce). *Šetření v přirozeném prostředí klienta se neprovádí*. Pracovníci nemají pro tuto práci vyčleněny personální kapacity.

Pracovníci se vnímají jako roboti, kteří pouze přijímají žádosti o dávky a následně pak provádějí jejich výplatu. Žádný vztah k žadatelům si nevytvářejí. Empatie je na překážku, neboť pracovníci ÚP nemají v rukou žádný mechanismus, kterým by mohli situaci žadatelů změnit, klienti to navíc neočekávají. Cílem práce je „vyřadit co nejvíc spisů a mít co nejmíň odvolaček“. Cíle žadatelů nejsou vůbec brány na zřetel. Žadatelé jsou vnímáni odosobně jako „spis“.

Snaha o „efektivitu“ správy dávkových agend způsobila, že pracovníci ÚP jsou přetížení a pracovní nástroje (informační systémy) jsou nefunkční. To vyvíjí obrovský tlak jak ze strany zaměstnavatele, tak ze strany žadatelů, kteří jsou leckdy neodbytní a mnohdy i agresivní, pokud se jim příslušná dávka nepřizná. Pracovníci se bojí vzít si i dovolenou, jelikož se obávají, kolik spisů by jim přibýlo ke zpracování. Ve svém volnu si ani neodpočinou, neboť podvědomě stále myslí na práci. To vše může vyústit v jediný stav, a tím je *vyhoření*. Informanti zmiňují, že zvýšená zátěž není žádným způsobem kompenzována (dodatková dovolená, supervize, vzdělávání) a ani finančně ohodnocena, ceněna či chválena. Ze strany klientů se této chvály nedočkají asi vůbec.

Podobu sociální práce tak, jak je definována v literatuře, jsme na úřadu práce nenašli. ■

#### Použitá literatura:

- GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: Pro pedagogické obory*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. 1. vydání. Praha: Portál, 2005. ISBN 9788026202196
- KREBS VOJTĚCH A KOL. *Sociální politika*. 3. vydání. Praha: Aspi, 2005. ISBN 80-7357-050-5
- MATOUŠEK OLDŘICH A KOL. *Encyklopedice sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- POTŮČEK, Martin a kol. *Veřejná politika*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2006. ISBN 8086429504.
- ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: Podklady ke stáží studentů a ke kazuistickým seminářům*. Dotisk 1.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1.
- ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. vydání. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- Česká republika. *Zákon o pomoci v hmotné nouzi*. In: *Úplné znění*. 2006.

#### Internetové zdroje:

- *Úřad práce České republiky*. [online]. [cit. 2015-04-28]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/>
- *Pomoc v hmotné nouzi*. Mpsv.cz [online]. [cit. 2015-04-28]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/5>



# Reakce Úřadu práce ČR

**Obsah článku** *Struktura výkonu sociální práce v agendě hmotné nouze na Úřadu práce ČR je třeba doplnit i z pohledu současného stavu a pokusit se snad uvést věci na pravou míru.*

*Text: MPSV ve spolupráci s ÚP ČR, červen 2016*

Od roku 2015 jsou v agendě hmotné nouze prováděny dva typy šetření, na jejichž základě jsou jednak ověřovány skutečnosti a nárok na dávku v rámci šetření v místě, jednak v odůvodněných případech je realizováno sociálními pracovníky sociální šetření.

Agenda dávek pomoci v hmotné nouzi přešla na Úřad práce ČR (dále jen „ÚP ČR“) v roce 2012, a protože nebyli všichni dosavadní příslušní sociální pracovníci z obcí převedeni, nebylo možné sociální práci s osobami v hmotné nouzi realizovat ve stejném rozsahu. Dosud nebyla stanovena hranice, kde začíná a jaký rozsah má sociální práce Úřadu práce a kde na ní navazuje sociální práce obcí.

Úvodem je konstatováno, že účelem ÚP ČR je odbavit co nejvíce klientů – ano, v tom mají autoři pravdu (viz kompetence dané zákonem č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky) – tedy povinnost zajistit výplatu dávek. Jako metodický útvar Generálního ředitelství Úřadu práce, který pro potřebu nabídnout alternativní pohled na celou problematiku zastupujeme, považujeme však za zvláštní, že autoři sami nemluví o sociálních pracovnících, ale o úřednících... Otázkou tedy pro nás je, zda k zaměstnancům přistupovali tazatelé jako k úředníkům, nebo jako k sociálním pracovníkům. Již samotný způsob pokládání otázek či způsob, kterým jsou na anketním lístku sestaveny, významně ovlivňuje způsob odpovědi – toto patří mezi první rizika, na která posluchače oborů sociologie nebo jiných oborů, které využívají sociologický výzkum pro své potřeby, upozorňují experti z řad výzkumníků a akademických pracovníků oboru sociologie.

Při zařazení ÚP ČR k tzv. byrokratickým institucím možná došlo k omylu v interpretaci pro zhodnocení a závěry – uvedené znaky jsou běžné pro všechny orgány státní správy, a to i s ohledem na skutečnost, že principiálně mohou dělat pouze to, co jim zákon ukládá či povoluje. Současně není možné akceptovat výroky, v nichž se uvádí, že na ÚP ČR jsou zaměst-

nanci motivováni především finančně, a bylo by dobré si ověřit například výši jejich mezd. Před konstatováním jako obecně platného závěru takový výrok zvážit a na relevantním vzorku si ověřit, jaká je motivace zaměstnanců na úseku nepojistných sociálních dávek tuto práci vykonávat.

Pomineme-li vše výše uvedené, pak se konečně dostáváme k popisu jednotlivých dávek pomoci v hmotné nouzi, ale ani dávka mimořádné okamžité pomoci není vystižena úplně, tedy v souladu s právní úpravou platnou v roce vydání článku.

V následujícím popisu „administrativního postupu“ při práci se žadateli/příjemci dávek hmotné nouze autoři dle Matouška uvádějí opět pouze úředníka v kontrastu k chování sociálního pracovníka: empatického, vřelého, opravdového – nikde ani slovo o tom, že v rámci jednoho úředního dne musí zaměstnanec orgánu hmotné nouze „vyřídít“  $n_1$  až  $n_n$  klientů... Ale hned je tu kritika, že bez respektu vůči klientovi a jednoznačné komunikace nemůže být vztah klient – sociální pracovník funkční. O tom, že flexibilita ani kreativita nepomůže pracovníkovi ÚP ČR vyhodnotit zákonný nárok na dávku, není třeba se rozepisovat.

**Již samotný způsob pokládání otázek či způsob, kterým jsou na anketním lístku sestaveny, významně ovlivňuje způsob odpovědi – toto patří mezi první rizika, na která posluchače oborů sociologie nebo jiných oborů, které využívají sociologický výzkum pro své potřeby, upozorňují experti z řad výzkumníků a akademických pracovníků oboru sociologie.**

Autoři pak uvádějí několik etap práce s klienty na ÚP ČR, přičemž odborná literatura, na kterou se odvolávají, je z roku 2011. Nelze neupozornit, že v tomto roce se na ÚP ČR dávky pomoci v hmotné nouzi nevyplácely. Pokud bychom měli opravdu celou problematiku podrobit analýze – tj. dekompozici celku na elementární části

a jejich zhodnocení ve smyslu souvislostí a míry vlivu na daný jev –, pak bychom pro následnou syntézu vedoucí k obecně platnému závěru museli vzít také v úvahu jeden často opomíjený, avšak kardinální prvek celé agendy nepojistných sociálních dávek, kterým je správní řízení. Proces sám je totiž stejně důležitý jako hmotná právní úprava. Správní řízení je tu ukryto za pojmy *akceptace, nemoralizování, diskretnost*. Zmíněna bohužel není ani náplň sociálně-správní činnosti sociálních pracovníků Úřadu práce.

A jsme u hlavní části článku: výzkumu, který hledal odpověď, jak se ta sociální práce na Úřadu práce dělá? Rozhovory proběhly v roce 2013 nebo 2014, ale ne na kontaktních pracovištích Úřadu práce, ale na krajské pobočce. Celý výzkum (článek) je tedy založen na výpovědi pěti osob, respektive na interpretaci jejich subjektivních reakcí na otázky a za okolností, které nejsou uvedeny.

V roce 2013 se tématem sociální práce s osobami v hmotné nouzi a na základě reprezentativnějšího výzkumného projektu zabýval VÚPS a následně pak vydal Metodiku integrace sociální práce a poskytování dávek pomoci, která byla v roce 2014 MPSV certifikována. Na Úřadu práce od roku 2015 probíhala pilotáž zavádění této metodiky do praxe a ve spolupráci s MPSV pokračuje dodnes.

V současné době má Úřad práce více než 1840 sociálních pracovníků. Už z tohoto důvodu nejsou v článku uvedené informace nijak reprezentativní. Výchoziskem článku je výstup ze Specifického výzkumu číslo 1/2014 *Vliv reformy správy nepojistných dávek sociálního zabezpečení na rozvoj sociální práce vykonávané na úřadech práce* realizovaného na ÚSP UHK. Výstupy z uvedeného výzkumu, založeného na vzorku 5 respondentů, nelze považovat za relevantní ani reprezentativní, a v žádném případě charakterizující celkovou situaci výkonu sociální práce na Úřadu práce, jak zavádějícím způsobem naznačuje název článku. Z údajů popsaných v článku skutečně nelze činit žádné obecné závěry.

Protože pracovní, materiálně-technické, organizační, personální i demografické podmínky se na více než 200 kontaktních pracovištích ÚP ČR liší, nemá ani sociální práce všude stejnou podobu. Pokud by autoři byli ochotní opustit Hradec Králové, mohli by jistě nalézt pracoviště ÚP ČR, kde by již podobu sociální práce definovanou v odborné literatuře našli. ■

# Školská sociální práce

1. díl

**Profesní pozice „školská sociální práce“ může být v České republice pro řadu lidí neznámá, a lze říci, že oprávněně. V současnosti k ní u nás chybí dostatek publikovaných materiálů, nevýmaje osvětlu, kterou si rozhodně zaslouží. K historii této profese patří zmínit, že vznikla před více než sto lety v USA a v prvopočátku byla praktikována formou tzv. navštěvujících učitelů (visiting teachers), kteří docházeli za žáky ze sociálně slabších rodin, pomáhali s psaním úkolů, se zabezpečením stravy a dalším potřebným. Poté se role školské sociální práce začala fundovaně rozvíjet a nyní je legislativně ukotvena ve více než sto zemích, v mnohých z nich se osvědčuje již dlouhodobě. U nás tomu tak ale stále není.**

*Text: Mgr. Eva Hurýchová, vystudovala specializaci ke školské sociální práci na Technické univerzitě v Liberci, je jednou ze zakladatelek Asociace školské sociální práce v ČR, z. s., sociální pracovníci a mediátorkou, členkou správní rady organizace proFem, o. p. s., a členkou Výboru pro prevenci domácího násilí a násilí na ženách při Radě vlády pro rovné příležitosti žen a mužů*

Školskou sociální práci je možné definovat jako *nejdynamičtější specifickou činnost v oblasti sociální práce se specializovanou a širokou profesní praxí* (School Social Work Association of America 2009), jinými slovy se jedná o aplikovanou sociální práci. V průběhu desítek let se prokázalo, že všemi aspekty zásadně přispívá k celkové úspěšnosti ve vzdělávání všech žáků a studentů, z čehož vyplývá její potřebnost. Školská sociální práce má mnohem širší komplexní potenciál, než je rozpětí školního psychologa, výchovného poradce, metodika prevence, sociálního pedagoga či pedagoga samotného, a to i díky svému přesahu za školu. Všechny důležité prvky budu blíže specifikovat v dalším čísle.

## NĚCO MÁLO K HISTORII ŠKOLSKÉ SOCIÁLNÍ PRÁCE V TEHDEJŠÍM ČESKOSLOVENSKU

Školská sociální práce byla praktikována od první světové války až do konce druhé, týkala se hlavně zdravotní a sociální služby včetně zřizování jejích pracovních míst. Po vzoru ze zahraničí bylo žádoucí v daném trendu systematicky pokračovat, což se na základě politických změn bohužel nepodařilo. Národní asociace sociálních pracovníků v USA (National Association of Social Works – NASW) ustanovila Speciální výbor pro školskou sociální práci. Od roku 1979 jsou k této profesi vydávána odborná národní periodika a vzrostl také počet vysokých škol. NASW se zasloužila o *Standardy škol-*

*ské sociální práce*, jež se týkají obsahové a etické stránky. Standardy jsou průběžně revidovány, aby byly dané cíle v procesu vzdělávání všech žáků a studentů efektivně naplňovány. Základní body z mezinárodních standardů uvedu rovněž v pokračování tohoto článku.

**Lze pokládat za chybu, že je společnost stále zkoumána jen povrchně a ve školství s nedostatečným rozsahem, který by celostně odkryl současné problémy žáků či studentů.**

Z dlouhého seznamu zemí, kde je s úspěchem využívána široká působnost této profesní pozice, stojí za zmínku naši nejbližší sousedé: Polsko, Německo, Maďarsko a Rakousko. K dalším zemím patří USA, Velká Británie, Island, Švédsko, Finsko, Dánsko, Norsko, Nizozemsko, Švýcarsko, Lucembursko, Francie, Čína, Argentina, Austrálie, Japonsko, Vietnam, Indie, Kanada, Lotyšsko, Rusko, Litva, Estonsko, Mongolsko, Nigérie, Saudská Arábie, Bahamy, Ghana, Nový Zéland, Srí Lanka, Singapur a mnoho dalších. Slovensko usiluje o legislativní ukotvení pozice školské sociální práce také, a na rozdíl od nás již o něco déle. Zároveň je v předstihu s několika výzkumy, které potvrdily nutnost jejího zavedení. Stejně nutné je to ale i pro naše žáky a studenty. Lze pokládat za chybu, že je společnost stále zkoumána jen povrchně a ve školství s nedostatečným rozsahem, který by celostně odkryl současné problémy žáků či studentů. Na základě dlouhodobých zahraničních zkušeností je patrné, že se u nás

vůbec nevychází ze *školského ekosystému*, respektive že je přehlížen. Proto se mu budu později věnovat podrobně.

V dnešním příspěvku uvedu alespoň základní modely školské sociální práce: *Tradiční či klinický model* je založen na psychoanalytických souborech pravidel. Ta jsou zaměřena na kazuistiku žáků se sociálními a emocionálními problémy, které kromě jiného také způsobují těžkosti s učením. *Model orientovaný na změnu* se zabývá řešením dysfunkčnosti žáků ve školním prostředí. Naviguje, jak hledat příčiny, a ukazuje, v čem je komplexnost následků – proč žák funguje mimo školu bezproblémově, ale v ní nikoli? *Komunitní školský model* je zaměřen na různé komunity a školu jako propojené sociální systémy. Snahou je oslovovat účastníky s využíváním programů a osvětou, které zaujmou a motivují. *Sociálně-interakční model* zdůrazňuje vzájemné reciprocitu s vlivem různých intervencí, jež mají žákům napomáhat. Poskytování výhod je zde zacíleno na kvalitu vzájemných interakcí bez znevýhodňování. *Model dle Costinové* zdůrazňuje veškeré interakce mezi žáky, školou a komunitami se zaměřením na plánování změn v sociálních službách pro žáky a studenty. Další modely vycházejí z konceptů v Německu, např. *model založený na socializaci, integraci, modernizaci* zohledňuje deficitní podmínky socializace. Nazývá je sílícím ohrožením, které podněcuje vznik sociálně-patologických jevů, jež mají stále vzestupnou tendenci. *Model založený na teoriích školy* ve spojení školské reformy je orientován na sociálně-ekonomické podmínky života žáků a studentů. *Model založený na teorii transformace* zohledňuje zeslabené vztahy institucí, jejichž vinou reálně vznikají sociální problémy jako důsledek různých procesních změn. Zintenzivňuje spolupráci rodičů a školy s propojením na komunity. Na závěr zmíním *model, který nejenom vychází, ale také přetrvává ze samotných rolí a profesí*. Soubor rolí se odráží i v přesazení sociální práce do školství, kde má pedagog prioritně vzdělávací působnost. Při ní nemůže plnit pozici sociálního pracovníka, neboť k ní nemá dost času ani sociálních kompetencí. Stejně jako sociální pracovník nemůže obsáhnout veškeré znalosti pedagoga. Tuto rozporuplnost rolí nelze opomíjet, protože z ní může docházet ke konfliktu rolí. **Je nesporné, že školství potřebuje specialistu na sociální prostředí a sociální problematiku**

### všech zúčastněných, což není v našich školách vůbec pokryto.

Asociace školské sociální práce v ČR, z. s., má velký zájem na obnově profese školské sociální práce a jejím zákonném vymezení, zejména na pomoc žákům, kteří vyrůstají v prostředí domácího násilí. S lítostí je třeba uvést, že různé formy domácího násilí se dle statistik u nás týkají *každé čtvrté až třetí rodiny*. Negativní dopady na dětský vývoj a vzdělávání často také pramení z rozvodu rodičů (v Česku se rozvádí *téměř polovina manželství*). Tato problematika se týká i nesezdaných rodičů dětí, *příčin je vždy víc a mnohdy jsou vzájemně propojeny*. Konsekvence všech událostí znamenají pro řadu dětí hluboké deprivace, psychickou újmu a mnohé jiné. Např. kdo s nimi mluví o jejich situaci doma, kde probíhá domácí násilí? Kdo jim pomáhá, když se rodiče rozvádějí a dítě slouží jako prostředek nebo zbraň k jejich zájmům? Kdo dnes v přetechnizovaném světě s dětmi osobně sdílí všechny jejich strasti a těžkosti? Kdo jim dokáže poradit, čím předcházet nebo jak se ubránit nega-

tivním vlivům dneška, které mohou někdy rodičům i nechtěně prokluzovat pod rukama? Sanace je mnohdy nezbytná nejen u žáka, ale celé jeho rodiny či komunity.

*Podstatným faktem je skutečnost, že dítě se s domácím násilím a jinými problémy doma nikdy samo nesvěří.* Parafrázuji z knihy profesora Heluse, že pokud k tomu učitel žáka nevyzve, *vůbec ho nenapadne, aby se mu s čímkoli svěřoval.* Navíc pedagog nemůže mít pro empatické naslouchání dost času, proto ani nezjistí, co všechno žáka trápí. Cituji: *Tím o něm učitel málo ví a těžko může být adresný – těžko mu může být oporou, napomáhající řešení problémů, nacházení východiska, mobilizaci sil.* (Helus, 2008, s. 244)

Děti z rodiny s domácím násilím, jehož bývají svědky až v 90 % případů, jsou dnešní optikou považovány za *stejně primární oběti*. *Rada Evropy tento fakt klasifikuje jako formu psychického týrání dítěte s možnými vážnými následky* (Ševčík, 2011, s. 18–19). Dítě vnímá situaci pocitově totožně s obětí, dokonce se někdy

obviňuje, že je samo příčinou. Zátěžových situací současného postmoderního světa je kromě domácího násilí mnohem víc, často se různou intenzitou dotýkají všech dětí. Některé je ale kolikrát nemají s kým sdílet, začnou hledat jiná zázemí, inklinují k partám, nástrahám sociálních sítí, alkoholu, drogám a čemukoli dalšímu. Všechny tyto situace nejužší korespondují s komplexní odbornou kapacitou školské sociální práce jakožto prvním zachytným bodem. Od něho se potom dle potřeb odvíjí multidisciplinární síťování zaměřené každému na míru. Pro práci s živým sociálním prostředím neexistuje univerzální způsob, intervence jednotlivci musí být vždy ryze individuální. ■

#### Zdroje:

- HELUS, Z., 2008. *Sociální psychologie pro pedagogy*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1168-3.
- ŠEVČÍK, D., et al., 2011. *Domácí násilí*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-690-2.



Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR  
a Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR vyhláší





TÝDEN

SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR

3.–9. října 2016

www.tyden-socialnich-sluzeb.cz

**Partneři**

Armáda spásy | Asociace veřejně prospěšných organizací ČR, z.s. | Česká asociace streetwork, z.s. | Česká unie neslyšících | Diakonie Českobratrské církve evangelické | Charita Česká republika | Jihočeský kraj | Jihomoravský kraj | Karlovarský kraj | Kraj Vysočina | Královéhradecký kraj | Liberecký kraj | Moravskoslezský kraj | Olomoucký kraj | Plzeňský kraj | Středočeský kraj | Ústecký kraj | Zlínský kraj | Hlavní město Praha | Statutární město Ostrava | Statutární město Brno | Město Prachatice | Národní rada osob se zdravotním postižením ČR, z. s. | Slezská diakonie | Unie zaměstnavatelských svazů ČR

**Mediační partneři**

 **sociální služby**

Listy sociální práce | **Práce sociální politiky**

 **ZDRAVOTNICTVÍ MEDICÍNA** | **FÓRUM sociální politiky**

 **DEZINFEKČNÍ PÉČE** | 

 **florence** | 

**AMReview**  
ACTUALITY Z MEDICÍNY A SYSTÉMU ZDRAVOTNÍ PÉČE



# Sociální pracovník a metodické vedení individuálního plánování v sociální službě

*Fenoménu individuálního plánování je stále věnována značná pozornost jak v publikacích a metodických průvodcích, tak i ve vzdělávacích kurzech. Dnes jsou poskytovatelé již mnohem dále než těsně po účinnosti zákona o sociálních službách; jsou poučenější, zkušenější a s individuálním plánováním se potýkají po svém. Problémem současné doby je paradoxně přílišné množství (často ambivalentních) výkladů procesu individuálního plánování. Sociální pracovníci často reflektují své rozporuplné zkušenosti s inspektory a konzultanty, kteří si ve svých přístupech mnohdy i protirečí. Tento článek se zaměří na individuální plánování trochu jinak. Sice přinese některé metodické vstupy, především ale přináší zamyšlení nad některými ne zcela dotaznými souvislostmi.*

Text: PhDr. Petr Vojtíšek, Ph.D.,  
lektor, konzultant a metodik v sociálních službách, člen katedry sociální práce  
Filozofické fakulty UK v Praze,  
www.vojtisekpetr.cz

## INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ A SLUŽBA ŘÍZENÁ KLIENTEM

Dobrá praxe v sociálních službách si uvědomuje, že výchozím předpokladem poskytování služby je služba strážná na míru klientovi (business sféra používá termín „firma řízená zákazníkem“). V komerčním sektoru se setkáváme s pojmem „customer experience“, který popisuje důležitost pozitivní interakce zákazníka/klienta a poskytovatele ve všech momentech jejich vzájemného kontaktu. Klientská zkušenost může být zásadním prvkem v zákaznickém chování a ochotě zákazníka zvolit konkrétní službu. Firmy orientované na zážitek zákazníka si uvědomují, že jeho zkušenost je utvářena jak vědomím, tak podvědomím.<sup>1</sup> Firmy vnímají, že přidanou hodnotou ve vysoce konkurenčním prostředí může být i zákazníkům zážitek a přizpůsobení služby přímo na míru.

Proč tedy řada poskytovatelů vnímá individuální plánování jako nutné zlo, jako nutný dopad poskytování samotného? Proč je pro řadu služeb obtížné uchopit individuální plánování ke spokojenosti klientů, zaměstnanců i třetích stran? Je tu totiž jeden zásadní zádrhel, kterému je třeba věnovat zvýšenou pozornost.

*Jde o zásadní rozpor mezi veřejným a soukromým právem v zákoně o sociálních službách, kde se*

*ních službách, kde se nešťastně prolínají prvky veřejného a soukromého práva. Na jedné straně zákon ponechává smluvní volnost a interpretaci práva poskytovatelem (to je znak soukromého práva, které se v sociálních službách uplatňuje např. ve Velké Británii), na druhé straně upravuje veřejnoprávní zásah do této volnosti veřejnoprávními nástroji – inspekcemi,*

## Pokud má veřejná správa upravovat a kontrolovat soukromé vztahy, musí být jednoznačně vymezen rozsah a kritéria kontroly.

registracemi apod. Navíc veřejnoprávním institutům vkládá do rukou bezprecedentní možnost vlastní interpretace práva a širokou svobodnou vůli v posuzování, což je v rozporu s principem veřejného práva<sup>2</sup>. Pokud má veřejná správa upravovat a kontrolovat soukromé vztahy, musí být jednoznačně vymezen rozsah a kritéria kontroly. A ta v případě individuálního plánování chybí<sup>3</sup>. Pokud má veřejná správa kontrolovat poskytování služeb, musí

<sup>2</sup> Možnost posuzovat a volně hodnotit důkazy přísluší v právním státě výhradně soudní moci. Výkon úředníků veřejné správy umožňuje pouze hodnotit soulad praxe s jednoznačně definovanými kritérii (např. Česká obchodní inspekce změřil pouze to, zda hostinský točil míru nebo podmíru, nikoliv chuť piva, která je subjektivním kritériem).  
<sup>3</sup> Dokonce ani ve standardech kvality není měřitelnost zajištěna.

v zákoně jednoznačně definovat terminologii, měřitelné (!) normy a způsob jejich plnění (např. minimální znaky individuálního plánování).

## CO NÁM TEDY ŘÍKÁ O INDIVIDUÁLNÍM PLÁNOVÁNÍ PRÁVNÍ ÚPRAVA NEBOLI: Z ČEHO VYCHÁZET?

Samotný terminus technicus „individuální plánování“ není v zákoně obsažen, vyskytuje se pouze ve vyhlášce jako název standardu č. 5. Termín „individuální plán“ není popsán vůbec. Z čeho tedy vycházet? Stopy individuálního plánování nalezneme zde:

- § 2, odst. 2, č. 108/2006 Sb., ZSS: (...) Pomoc musí vycházet z *individuálně určených potřeb osob* (...)
- § 88, f), ZSS: (...) plánovat průběh poskytování sociální služby *podle osobních cílů, potřeb a schopností osob* ... vést písemně individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby ... a zapisovat hodnocení a jeho výstupy do *písemných individuálních záznamů* (...)
- § 22, c), vyhlášky 505/2006 Sb.: (...) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z *individuálních plánů* (...)
- Obsah standardů kvality, 5. Individuální plánování dle 505/2006 Sb.:  
a) ... písemně (...) *vnitřní pravidla* (...) *plánování* a způsob přehodnocování procesu poskytování služby  
b) Poskytovatel *plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby* s ohledem na *osobní cíle* a možnosti osoby...

Podle aktuální právní úpravy je tedy povinností poskytovatelů brát při poskytování sociální služby v potaz objednávku klienta, vést písemnou dokumentaci poskytování pro každého klienta. Ke způsobu této práce by měl být vytvořen metodický postup. Azylové domy navíc mají vést „individuální plány“.

Vše ostatní je věcí poskytovatele. A tak sociálním pracovníkům zbývá jen v nejlepší víře zavádět metodické postupy od-

<sup>1</sup> Customer experience (CX) je součástí CRM. Více in Kotler, P. a kol. Marketing, 6. vyd. Praha: Grada, 2003.

povídající efektivnímu řešení klientovy situace a doufat, že jim někdo „dobře neporadí“, že to mají dělat úplně jinak.

### NEURALGICKÉ BODY V PRAXI INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ A JEJICH METODICKÉ ŘEŠENÍ

Na základě poznatků z praxe můžeme zobecnit následující komplikace v individuálním plánování a tipy na jejich řešení:

a) Vytrhávání individuálního plánování jako samostatného procesu z procesu poskytování (základních a fakultativních činností) sociální služby vede k nešťastnému paralelnímu průběhu dvou procesů – průběh služby vs. individuální plánování. Jako doporučení lze nabídnout změnu pohledu na individuální plánování – nejde o samostatný proces, ale o přívrstev poskytování služby.

Tím se zároveň řeší problematika nadbytečné dokumentace a evidence. Není totiž třeba vést paralelně plán, realizaci a vyhodnocení úkonů a vedle něj jakýsi individuální plán. Přemýšlejte o zjednodušení a propojení. Individuální plánování je individualizované poskytování základních činností sociální služby, nikoliv plnění životních přání klienta, které nesouvisí s jeho nepřiznivou sociální situací, kvůli které službu využívá<sup>4</sup>. Bohužel to tak také mnozí poskytovatelé vnímají. Každý výkon ve prospěch klienta v sociálních službách by měl korespondovat s některou základní (či fakultativní) činností sociální služby podle znění ZSS. Individuální plánování je způsob, jak je poskytována základní či fakultativní činnost sociální služby (zleva x zprava, v 7:00 nebo v 8:00 atd.).

b) Limity v počtu odborníků řídicích procesy poskytování služeb se odrážejí v tom, že v praxi zajišťují často individuální plánování pracovníci v sociálních službách, jejichž odborností je realizace přímé péče (viz § 116 ZSS). Přitom management individuálního

<sup>4</sup> U některých poskytovatelů je paralelně vedena agenda individuálně poskytovaných úkonů péče a agenda speciálních individuálních cílů, které nelze realizovat základními činnostmi nebo na úkor základních činností pro jiné klienty. Bohužel se v praxi lze setkat i s takovými osobními cíli, jako je uskutečnit výlet do Afriky nebo zajistit, aby se vnučata nehádala. To skutečně není předmětem sociální služby např. domova pro seniory.

<sup>5</sup> Viz např. Havránková in Matoušek. Metodika a řízení sociální práce, 2. vyd. Praha: Portál, 2008.

Na jedné straně zákon ponechává smluvní volnost a interpretaci práva poskytovatelem (to je znak soukromého práva, které se v sociálních službách uplatňuje např. ve Velké Británii), na druhé straně upravuje veřejnoprávní zásah do této volnosti veřejnoprávními nástroji – inspekcemi, registracemi apod.

plánování je výsostná disciplína sociálního pracovníka, který je k tomu povolán § 109 ZSS, podle kterého mu přísluší analytická a metodická činnost. Zároveň lze individuální plánování systematicky zařadit do případové práce – jde v podstatě o nástroj případové práce<sup>5</sup>. Přijmeme-li fakt, že v praxi často vedou případy a jejich dokumentaci pracovníci v sociálních službách, je nezbytné vymezit dosta-

Dobrá praxe v sociálních službách si uvědomuje, že výchozím předpokladem poskytování služby je služba střižená na míru klientovi (business sféra používá termín „firma řízená zákazníkem“).

tečnou kapacitu sociálního pracovníka pro metodické vedení. Sociální pracovník se pak při vedení případu stává spíše mentorem pracovníka v přímé péči. Jeho úkolem je tudíž vytvořit systém a podmínky pro individualizované poskytování služby, předat ho do praxe a vynucovat jeho realizaci. Jeho úkolem je i maximálně zjednodušit způsob dokumentace.

c) Řízení a dokumentace individuálního plánování jsou napříč praxemi velmi různorodé. A je to v pořádku, neexistuje jednotná šablona. Přenositelnost dobré praxe je v tomto bodě diskutabilní.

Dokumentace a evidence jsou nástrojem, který paralelně dokládá průběh sociální služby. Ani obsah dokumentace a evidencí není jednoznačně předepsán. Pouze zákonná povinnost poskytovatelů vést písemné individuální záznamy. A kolem této otázky se také vede řada polemik (např. má-li povinně existovat dokument Individuální plán, nebo ne?).

V podstatě existují tři typy dokumentů, které lze z pohledu metodika rozdělit:

- i) Řídicí dokumentace (nejčastěji metodika individuálního plánování), která popisuje, jakým způsobem probíhá proces plánování, realizace a vyhodnocování služby). Odpovídá nám např. na otázky: Jak to u nás zařídíme, aby to všichni dělali procesně stejně? Kdo má odpovědnost a za které úkoly? Jak to zaznamenáváme?
- ii) Vzory formulářů – jak tištěné, tak elektronické – relevantní pro konkrétní praxi, na které odkazuje předchozí metodika (např. plán rizik, adaptační plán, plán péče, rozvojový plán). Vzory jsou přílohou metodiky, abychom to měli pěkně „po kupě“.
- iii) Osobní složka klienta/karta klienta/spis klienta – tedy soubor vyplněných formulářů v logickém řazení. Složka klienta obsahuje veškerou dokumentaci klienta.

A co s dilematem, zda vést dokumentaci psanou, nebo elektronickou? Obě formy jsou plně funkční a obě lze využít. Jednoznačně jde pouze o vaše manažerské rozhodnutí.

Snad jen doporučení: Buďte pány své praxe (individuálního plánování) a používejte k tomu dostupné pomůcky a nástroje (např. programy, šablony apod.) místo toho, abyste nechali nástroje řídit vás. To už znechutilo pracovníky nejedné praxe.

#### ZÁVĚR

Kdyby rozsah tohoto článku umožnil postihnout více problémů, šlo by ve výčtu pokračovat. Takto jsou pojmenovány alespoň ty nejdůležitější metodické poznámky k tématu. Jako velmi zjednodušující shrnutí by závěrem mohl zaznít apel na to, aby se sociální pracovník v metodické roli maximálně držel potřeb konkrétní praxe a k „dobrým radám“ přistupoval obezřetně. ■

# Ještě že tak šťastné jako v Sovětském svazu nebyly a tak dobře se neměly... Komunistická propaganda a realita 1. díl

*Občanská výchova pro střední školy z roku 1950 v kapitole o právech a povinnostech občanů lidově demokratického státu uvádí sociální práva občanů a vykresluje m. j. také to, jaké štěstí mají děti v socialistické ústavní péči v Československé lidově demokratické republice budované podle příkladu Svazu sovětských socialistických republik. A že stát ke všem dětem (rozuměj v rodinách i ústavní péči) přistupuje po vzoru Sovětského svazu zajišťujícího všem dětem na svém území radostný a šťastný život (s. 130). Podívejme se tedy letmo na to, jaká byla realita v péči o děti sovětských a českých dětských domovů v šedesátých letech dvacátého století (tedy více jak jednu dekádu po skončení války), a zda korespondovala s oficiálně publikovanou propagandou.*

„Peklo jsou ti druzí, ale právě tak jsem mohl napsat, že ráj jsou ti druzí, zkrátka, všechno přichází k člověku jenom od druhých, od lidí.“

Jean Paul Sartre

*Text: PhDr. Pavla Kodymová, Ph.D.,  
katedra sociální práce Filozofické fakulty  
Univerzity Karlovy v Praze*

Od ruského politika a publicisty Jakovleva<sup>1</sup> se dozvídáme o zločinech bolševismu spáchaných na dětech již od třicátých let minulého století: *Leninsko-stalinská mašinerie politických represí vytrhla z bezpečného světa rodiny (politických odpůrců režimu) miliony nevinných dětských duší (oficiálně nazývaných „sociálně nebezpečné děti“) a ponechala je napospas žalářníkům (myšleno dětské domovy i pobyty v gulazích), sebrala jim vše – otcovskou střechu a často i jejich jména a příjmení, neboť maličké děti, které NKVD posílala do dětských domovů, si svá jména ani zapamatovat nemohly<sup>2</sup>.* Takový byl i osud popsany v autobiografickém románu „Odpust’ Natašo“ o vzpomínkách autora na dětství. Jeroným Klimeš napsal: *... Zjišťuji, že se jedná o autentické, neuvěřitelně bezprostřední líčení osudů jednoho mladého muže z tehdejšího Sovětského svazu. Jeho dechberoucí popis realití života dětí v komunistických dětských domovech na Sibiři si v ničem nezadá se svědectvím Alexandra Solženicyna.*

V domově, vzpomíná Kurdakov, bylo celkem 120 dětí a vychovatele a vycho-

vatelky jsme oslovovali „strýčku“ a „teto“. Zdejší vychovatelé byli podstatně tvrdší, čísel z nich chlad a vůči našim přáním byli naprosto lhostejní. Na něco podobného jsem byl zvyklý sice už z Novosibirsku, ale tady panovala mezi vychovateli a dětmi skutečná nenávisť. A žádná strana se nenamáhala své city skrývat. Ani jedna teta nebo strýc si toto povolání nezvolili z lásky k dětem. Strana je prostě pověřila výchovou „malých komunistů“. A oni tuto úlohu považovali za tu nejpodřadnější, jaká mohla je, členy strany, potkat. Bylo to povolání bez jakékoliv perspektivy, povolání pro lidi, jejichž kariéra definitivně skončila. Proto byli nešťastní, zahořklí a rozčarovaní a všechnu svoji zlost a vztek si vylévali na dětech. Sebemenší přestupek proti domovnímu řádu trestali (...) Dlouhé měsíce (druhá polovina šedesátých let dvacátého století) jsme dostávali na celý den pouze jedinou kukuřičnou placku, většinou sice suchou a tvrdou, ale dala se aspoň jíst (...) Začaly se mi kývat zuby a postupně mi ubývalo sil. Ale mnozí na tom byli ještě mnohem hůř než já, například můj dobrý kamarád Saša Ognev.

<sup>2</sup> V kapitole „Společensky nebezpečné děti“ Jakovlev cituje vzpomínku básníka Kugultinova, který navštívil dětský domov Norilského lágru: „Jen jsem přestoupil práh, obklopily mě děti. Obrovská spousta pěti až šestiletých dětí. ... Všude měly čísla – na zádech i na prsou. Jako zločinci. Byla to čísla jejich matek. Uvykly vidět kolem sebe jenom ženy, ale doslechly se, že jsou i otcové, muži. A tak se rozběhly ke mně a volají: „Táto, tatínku, kde jsi tak dlouho...?“ Vidět kolem sebe děti s čísly je něco strašného. A všude kolem na barácích: „Děkujeme soudruhu Stalinovi za naše šťastné dětství.“

Byl na svůj věk sice malý, ale stále veselý a dobře naladěný. Chátral rychleji než druzí, i když dostával stejné porce. Den ze dne byl hubenější a slabší, pokožka mu zbělela a tvář zprůsvitněla. Stále častěji zůstával v posteli, protože se nemohl udržet na nohou. Za několik týdnů mu začalo opuchat břicho a potom celé tělo. Nikdy v životě jsem ještě neviděl zblízka, jak někdo umírá hladem. (...) Chtěli jsme mu nějak pomoci, ale jednoduše jsme nemohli. Protože jedinou pomocí pro něj mohlo být dobré jídlo... Jednou přišla do naší ložnice sama tlustá Irena – vyžraná jako vždy. Pro ni, pro ředitelku a „velké zvíře“, to byla vlastně návštěva pod její úroveň. Ale ať už ji sem přivedlo cokoli, stála tady. Nevím, odkud brala jídlo ona, ale očividně nezhubla ani o kilo. Nejdříve se váhavě zastavila ve dveřích, potom se přinutila k úsměvu a s těžkým Leninovým řádem na prsou přišla k Sašově posteli. Odhrnula přikrývku a podívala se na jeho nafouklé tělo vysílené hladem. Naklonila se, popleskala ho po průsvitné tváři a řekla: „Vidím, žeš trochu přibral, Sašo! Vypadáš dobře živý. Víš, i já mám problémy s linií!“ (...) Když jsem za dva dny nato přišel asi ve čtyři odpoledne ze školy (...), poodešel jsem k Sašově posteli, abych se podíval, jak mu je. „Sašo,“ zašeptal jsem. Neodpověděl. (...) Byl mrtev. Zemřel sám a nikdo to ani nezpovozoval. (...) Tento zážitek na mě měl ze všeho, co se v Baryševě odehrálo, největší vliv. Změnil celý můj životní postoj. Sašova smrt mě utvrdila především v tom, že přežijí jen ti nejsilnější – jako v džungli. Jen silný se probije. Slabý prohraje a zemře... (s. 10, 22–24)<sup>3</sup>

Úlevné zjištění je, že se u nás v péči o osiřelé děti aplikovala po vzoru Sovětského svazu jen ta propaganda, nikoliv žité praktiky, kdy dětské domovy sloužily pouze k účelu přetavení všech jejich obyvatel v mladé a aktivní komunisty – zaslepené a fanatické podporovatele politiky

<sup>3</sup> Sergej K. Dakov: Odpust’, Natašo! v originále Sergei Nikolajevich Kourdakov: The Persecutor Sergej Nikolajevič Kurdakov Dakov (1. 3. 1951 – 1. 1. 1973) Příslušník zvláštních jednotek KGB, který se obrátil na křesťanskou víru a emigroval ze Sovětského svazu.

<sup>1</sup> Rusko plné křížů. Od vpádu do pádu bolševismu. Doplněk: Brno, 2008, ISBN 978-80-7239-211-7



vládnoucí strany. Ale kolik jich na cestě ke změně zemřelo, nebylo podstatné. I dětství v socialistickém Československu bylo často, až na odvážné výjimky, líčeno jen jako radostné pro všechny děti bez rozdílu.

V roce 1952 je kromě příbuzenské péče zrušena péče pěstounská a původní ochranné a nápravné ústavy. Nově budované dětské domovy jsou, na rozdíl od propagandou zatracovaných předválečných institucí, velkokapacitní (pokud to budova dovolovala) v duchu socialistické ideologie zaměřené na kolektivní výchovu. V důsledku toho se ale dařilo spíše vychovat děti s opožděným vývojem a přispívat ke vzniku a rozvoji psychologických deprivací, než z dětí utvářet lidi s kolektivním, neosobním a nesobeckým myšlením (jak bylo deklarováno).<sup>4</sup> Situaci komplikovali ti vychovatelé i sociální pracovníci, kteří byli přijímáni i přes absenci příslušného odborného vzdělání. Koncept psychologické deprivace<sup>5</sup> ovlivnil počátkem šedesátých let přístup k péči o dítě, a tím i k výchově dětí v ústavěch. Zdeněk Matějček inicioval vznik dokumentů, které zobrazovaly skutečné podmínky institucionální výchovy a její důsledky na chování dětí.<sup>6</sup> S velkým ohlasem byl v roce 1963 uveden dokument *Děti bez lásky*, který zobrazoval právě děti z ústavní péče. „(...) Vyrůstal v ústavěch, domů se vrátil teprve před dvěma lety, hraje si sám, pracuje sám, je sobecký, citově chladný, nedovede k nikomu přilnout. Nález: pravděpodobně deprivativní syndrom. (...) Chovanec domova se zvýšenou péčí, vytýká se mu asociální chování, neustálé narušování ústavní kázně. Nález: pravděpodobně deprivativní syndrom. (...) U nemanželské matky byl do jednoho roku, pak žil v dětských domovech, prošel pěti ústavami, je neklidný, živelně hledá citové uspokojení, násilně se domáhá práva na lásku a sympatii, a to ho žene do neustálých srážek s okolím. Nález: pravděpodobně deprivativní syndrom (...) Každá nová a neznámá zkušenost (myšleno u dětí v ústavní péči) není pak

<sup>4</sup> Hrdličková, V., Pávková, J. *Výchovně vzdělávací práce v dětských domovech*, str. 8

<sup>5</sup> Zejména díky výzkumům a pracím Zdeňka Matějčka, Josefa Langmeiera a Jiřího Dunovského, kteří se aktivně podíleli na odborné diskuzi i osvětě a propagaci problematiky emocionální deprivace dětí.

<sup>6</sup> Zatímco v ústavu jsou si vychovatel a dítě svěřeni podmíněně, na čas a na určitém místě, vztah mezi rodičem a dítětem roste přirozeně a dlouhodobě. Zatímco vychovatel z profese se dítěti vydává jen zčásti, v určité roli a po určitý čas, je sdílení života v rodině existenciální povahy. Šturma: *Tragédie kolektivní výchovy* <http://www.rodina.cz/clanek1664.htm>

## V roce 1952 je kromě příbuzenské péče zrušena péče pěstounská a původní ochranné a nápravné ústavy. Nově budované dětské domovy jsou, na rozdíl od propagandou zatracovaných předválečných institucí, velkokapacitní (pokud to budova dovolovala) v duchu socialistické ideologie zaměřené na kolektivní výchovu.

příležitostí k radostným objevům, ale jen a jen pramenem strachu.“ (Vybráno z uvedeného dokumentu)

Následující rok (1964) spolu s novým zákonem o rodině, který v oblasti výchovy přiznal rodině vyšší míru kompetencí, umožnil i opětovné zavedení náhradní rodinné péče, tedy i adopce a pěstounské péče. V důsledku změny nastala i snaha dětských domovů snižovat kapacitu jednotlivých zařízení. Začínají se objevovat SOS dětské vesničky se snahou přiblížit se co nejvíce modelu rodiny. Do té doby byly děti separovány dle věku, a tím sourozenci odtrháváni od sebe a umísťováni nejen do jiných výchovných skupin, ale i jiných ústavních zařízení. Stále však je výchova, a to zejména v 70. letech minulého století, vedena silně v duchu socialismu<sup>7</sup> a děti jsou v rámci kolektivní výchovy brány jako objekty, které je třeba ohýbat a lámat do kýžené podoby i za cenu trestu. Ze vzpomínek vychovatelky dětského domova: „*Tak já nemám hezký vzpomínky na dětský domov, protože vám je 18 a teď jste se dovidali osudy těch dětí jednotlivých, jo, z jakých rodin sem přišly, tak to bylo dost silný. Oni se pak fixovaly na nás, já jsem sem přešla ještě s jednou kamarádkou, ty bylo taky 18 a oni se hrnuly k nám, protože jsme na ně byly hodný, pohladily jsme je a tak podobně a ono to bylo považovaný za slabost, za líbivou politiku. Tak mě zavolal Kolban: To je líbivá politika, tak nesmíte se k nim chovat, musíte být tvrdý a podobně. A to jsem nezvládla..., nemůžu to svádět na ředitele, ale v podstatě to svádím, protože on byl ve velkém rozporu*

<sup>7</sup> Hrdličková, V., Pávková, J. *Výchovně vzdělávací práce v dětských domovech*, str. 8

*s mými představami, možná, že jsem byla příliš idealistická, jo, ale on měl sadistický metody. A taky samozřejmě ty osudy těch dětí na mě působily. Že jsem to nervově nevydržela a musela jsem odejít. Já na něj opravdu nemám dobrý vzpomínky, protože co on mi vykládal, to, co musím dělat s těma dětma, tak jak je nutný být na ně tvrdý, ukazoval mi, měl i boxerky a říkal, tohle na děti.“* Propaganda, tehdejší slovníkem „širokým masám“ tvrdila, že nyní jsou děti šťastné<sup>8</sup> a ty, které se dostaly do péče státu, žijí neméně šťastně v dětských domovech, a to jim „chudé děti živořící v první republice“ mohou jen závidět. Avšak realitě odpovídá tvrzení opačné, jak konstatoval Matějček (1963): „... *naše vlastní tradice a práce mnohých vychovatelů v našich dětských ústavěch z doby před druhou, ba dokonce před první světovou válkou. Mnohé malé dětské ústavy z té doby se svou vnitřní atmosférou daleko více blížily „velkým rodinám“ než pozdější dětské domovy.“*“

Nedostatky v popisovaném období vykazovaly i stravování dětí v ústavní péči: „*Tato doba byla velice skromná, což se projevilo i na jídle. Typická svačina byla suchý chleba s mlékem. Ve škole o velké přestávce přišla vychovatelka do třídy s košem rohlíků a děti z dětského domova si vzaly každá jeden rohlík. Naštěstí jim kamarádi dávali něco ze svého jídla. K večeři bylo často jídlo chudých, tedy brambory na loupáčku nebo chleba se sádlem a čaj. Kuře nebo řízek se jedly jednou za půl roku.“*

Socialistické dětství spojují pamětníci (nejen let sedmdesátých) často s kolektivním životem, intenzivními sociálními kontakty, s autoritou, se vzory, cílevědomým vychováváním, kolektivismem, malým individuálním sebevědomím, strachem a traumaty ze školky a školy, neinformativností, trestáním a zneužíváním (hlavně politickým zneužíváním), dětskou fantazií a vynalézavou dětskou kreativitou, stejností dětství (homogenní materiální i sociální prostředí) a malými či žádnými možnostmi volby, jednoduchostí („všechno bylo nalajnované“), bezpečným a klidným prostředím<sup>10</sup>. Život v dětském domo-

<sup>8</sup> Taktně ovšem opomíjela děti rodin z řad označených za třídní nepřátele, které nesly trest svých rodičů. Třídním nepřítelem komunismu mohl být každý, kdo nebyl věrný myšlenkám komunismu a poslušný pokynům komunistické strany a jejího vůdce. [http://www.ceskapolitika.cz/1\\_2slovník.html](http://www.ceskapolitika.cz/1_2slovník.html)

<sup>9</sup> Psychická deprivace v dětství od autorů: Matějček, Zdeněk, Langmeier, Josef

<sup>10</sup> Nosál Igor: *České dětství v kontextu socialismu a post-socialismu*. Sborník prací Fakulty sociálních studií MU Brno, Sociální studia 8, 2002, 53–75.

Propaganda, tehdejším slovníkem „širokým masám“ tvrdila, že nyní jsou děti šťastné a ty, které se dostaly do péče státu, žijí neméně šťastně v dětských domovech, a to jim „chudé děti živořící v první republice“ mohou jen závidět.

vě pak ještě v šedesátých letech minulého století (a nejen tehdy a tam) s sebou nesl i citovou deprivaci, materiální nedostatek, omezování osobní svobody, fyzické tresty, někdy i psychickou nebo fyzickou šikanu ze strany dalších dětí, ale i personálu, ale nikoli nevysvětlitelná úmrtí a smrt následkem hladu jako ve vzorovém Sovětském svazu.

Důvod, proč dětství bylo bez výjimky v jakékoliv formě propagandy popisováno jako krásné a šťastné, uvádí Knapík (s. 12–13): „(...) 20. století bylo nazváno jako „století dítěte“ (...) ve stejné době začaly motivu dítěte a dětství hojně využívat moderní politické ideologie včetně fašismu, nacismu a komunismu, jež se jej téměř doslova zmocnily. Dítě, chápané jako národní či společenský statek, mělo být podle některých ideologických představ vytrženo z prostředí rodiny a na základě rasově či třídně definovaného obrazu dětství se formulovaly vize „nové společnosti“.

V samém závěru je nutno podotknout, že stejně jako v popisované mašinerii socialistických dětských domovů existovali lidé lhostejní či hrubí ke svěřeným dětem, bylo našťastí i mnoho takových, kteří často i s velkým rizikem dlouhodobých problémů v důsledku překročených nařízení, vyhlášek i zvyků dělali pro své svěření jen to nejlepší, co mohli. ■

#### Zdroje:

- KASL, K.: *Otázky kolektivní výchovy mládeže*. Praha, 1965.
- HRDLIČKOVÁ, V., PÁVKOVÁ, J.: *Výchovně vzdělávací práce v dětských domovech*. Praha: SPN, 1987. SPN 4-92-18/1. 224 s.
- NOSÁL, I.: *České dětství v kontextu socialismu a post-socialismu*. Sborník prací fakulty Sociálních studií MU Brno. *Sociální studia*, Brno, 2002, 53–75.

## Využitelnost koučinku v sociální práci

*Posláním sociální práce je poskytovat sociálně služby jednotlivcům, rodinám, skupinám alebo komunitám. Účelom týchto služieb je pomôcť klientom vyrovnat' sa s problémami, obmedziť alebo odstrániť problémy, ktoré sa dajú vyriešiť, prípadne prispieť k zlepšeniu situácii tam, kde je možná úprava sociálnych pomerov. Zároveň sociálna práca vedie dialóg medzi tým, čo chce spoločnosť vo svojich normách, a tým, čo chce klient. Cieľom sociálnej práce je potom rozvíjať tento dialóg ku vzájomnej spolupráci.*

*Text: Mgr. Elena Martinovičová, predsedkyňa občanského združenia Opora G+N a garantka sociálnych služieb Domu pro duševní zdraví, Rimavská Sobota*

V oblasti sociální práce pre duševne chorých občanov pôsobím 12 rokov, sú to roky stáleho sebazvedávania a zisťovania metód, techník a zručností, ako najefektívnejšie pracovať s klientom. Veľký prínos a zmysel mi dal práve koučink. Poskytovatelia sociálnych služieb sa snažia zo všetkých síl, byť tými najlepšimi poradcami, a do nekonečna opakujú klientom, čo by mali, čo je potrebné, že je dôležité, aby mali stanovený režim dňa, aby nezanedbávali hygienu, aby sa pravidelne stravovali, aby si hľadali prácu, mali sociálny kontakt atď. Určite každý radí v tej najlepšej viere, ale radíme to, čo vyhovuje nám, čo je podľa nás v daný okamih najlepšie riešenie. Určite nepodceňujem ani neznehodnocujem prácu poradcov, to by som si nedovolila. Len poukazujem na moje skúsenosti v rámci sociálnej práce s duševne chorými občanmi.

Ja som začala uprednostňovať otázky. Pýtam sa. Prekvapivo sa v klientoch niečo mení, zrazu začínajú rozmýšľať nad úplnými bežnými činnosťami a pozitívny efekt sa veľmi rýchlo dostavil. Oni si dikтую tému, tempo, postup práce, možnosti, plány atď. Majú pocit záujmu, zodpovednosti, zrazu sa cítia byť dôležitou súčasťou spoločnosti. Chcú na sebe pracovať a chcú si navzájom pomáhať, akoby boli dobití energiou, pozitívnym myslením, viac sa smejú. Každý živý tvor vie vyjadriť, čo chce, čo sa mu páči, čo nechce, ako to chce. Stačí sa len pýtať. Keby som mala definovať koučink, tak by som povedala, že „je to umenie klásť otázky tak, aby sa čo do najväčšej miery rozvíjal potenciál človeka“.

Netvrdím, že používam v práci čisté koučinky, len som si svoju prácu spríjemnila a obohatila o nový prístup k životu, ktorým je koučink. Dôležité je upozorniť, že profesionálny koučink je možné vykonávať s klientom, ktorý je v udržiavanom stabilizovanom stave, ale využívať princíp koučinku, ako sú otázky, to môžeme vždy. ■

## Několik myšlenek o koncepci sociální práce v ČR

*Zaujal mě článek Revolta sociální práce, který vyšel v časopise Listy sociální práce č. 3, na jaře 2015. Článek poukazuje na to, že veřejnost v ČR v současné době neví, co to sociální práce je a co sociální pracovník dělá, dále článek upozorňuje, že je profese sociálního pracovníka hluboce podceňována (což vím i z vlastní zkušenosti), chybí vhodná legislativa atd. Je v něm mj. též uvedeno, že je nejvyšší čas k hlasitému sdělení názoru sociálních pracovníků k tomuto tématu. Tedy se ozyvám.*

*Text: Mgr. Zuzana Štádlerová, DiS., sociální pracovnice pověřeného obecního úřadu*

Jsem jedinou sociální pracovnící na malé obci (pověřená obec). Mám

na starosti sociální práci pro obec (dle zákona o hmotné nouzi), dále obecní terénní Pečovateľskou službu města Unhošť, ale i opatrovnictví několika občanů Unhoště, částečně i sociálně-právní ochranu dětí. Vidím tedy možnosti sociální práce z více

úhlů pohledu (samozřejmě kromě opatrovnickví, které do sociální práce nepatří). Snad můj názor tedy bude k něčemu dobrý.

V naší milé České republice je bohužel již dlouho zvykem nevytvářet žádné ucelené a hlouběji promyšlené koncepce, ať už se to týká jakékoliv oblasti života. Od revoluce v roce 1989 se nastavení pravidel čehokoliv děje spíše nahodile, živelně, nekoncepčně, nesystematicky, dle volebních období apod. Až v posledních letech zaznamenávám snahu o sjednocení postupů a pravidel. Víím, že nastavit jednotná pravidla pro jakoukoliv lidskou činnost celorepublikově není vůbec snadný počin, chce to mnoho informací, aktuálních, dobře propracovaných statistik, znalost historie oboru atd. Takže si nedělám iluze, že bych tady nyní vysypala něco takového z rukávu. Ale pokusím se alespoň nastínit svou představu, která by možná mohla vlivně této země při etablování sociální práce jako profese zajímat.

Sociální práce se v mnoha ohledech velmi blíží lékařské pomoci a péči. Bylo by dobré se při nastavování sociální práce v ČR inspirovat v oblasti českého zdravotnictví. Platí totiž, že v podstatě tak, jako lékař léčí tělo a duši, my sociální pracovníci pomáháme našemu klientovi „léčit“ jeho sociální situaci, resp. sociální problé-

my, samozřejmě za podmínky jeho aktivní spolupráce. Doprovázíme jej v obtížné životní situaci a na cestě z ní, pokud možno až k jeho znovu začlenění do běžného života společnosti, což je, předpokládám, hlavní smysl naší práce – naučit ho žít „správně“, správným životním pravidlům, správně se rozhodovat a přitom chráníme jeho lidskou důstojnost. A co to má společného se zdravotnictvím? Před lety bývalo dobrým zvykem, že vstupní branou do zdravotnictví byli většinou praktičtí (rodinní) lékaři, kteří měli všeobecné medicínské vzdělání, aby uměli rozpoznat co nejvíce zdravotních obtíží. Ty potom vyléčili buď sami, anebo pokud viděli, že k vyléčení je třeba užšího, hlubšího vzdělání, posílali pacienta za specialistou (chirurgem, neurologem, kardiologem atd.). Výhodou to mělo v tom, že rodinný lékař znal nejen pacienta, ale i jeho rodinu a celou její zdravotní historii. Měl tedy daleko větší šanci určit správnou diagnózu, když věděl, které dědičné nemoci by mohly pacienta pravděpodobně trápit. Kromě toho byla vstupní branou do systému i záchranná služba a pohotovost. Pokud to bylo jinak, necht' mě erudovanější pamětníci opraví.

Stejně tak bych si myslela, že na každém úřadu pověřené obce a obce s rozšířenou působností by měl být minimálně jeden, lépe dva sociální pracovníci, kteří

by měli na starost občany své obce. V případech pověřených obcí by se jejich sociální pracovníci starali i o občany obcí ve spádovém území. Sociální pracovníci obcí by měli mít všeobecné sociální vzdělání, tj. měli by znát nejrůznější obtížné životní situace, do nichž se občan může dostat (vodítkem v jejich zmapování by mohl být např. výčet cílových skupin ve Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka), a způsoby, „jak z toho ven“. Spolu s klientem by v rámci klasické sociální práce „diagnostikovali“ hlavní a vedlejší problémy, které klient potřebuje a chce řešit, a buď by ho jeho sociální situací provedli sami, nebo ve spolupráci se sociálními specialisty (tj. se sociálními službami, ty bývají úžeji zaměřeny) či s dalšími odborníky (úřady, lékaři atd.). Nevylučuji ale, že by se klienti nemohli dostávat do sociálního systému také skrze další záchytné vstupní body (lékaři, policie, sociální a zdravotně-sociální služby). Bylo by ale potřeba vyřešit financování sociálních služeb tak, aby tato oblast netrpěla existenční nejistotou a mohla si dovolit opravdu kvalifikované pracovníky.

Věřím, že česká sociální práce se vzpamatuje a v blízké budoucnosti se etabluje jako velmi potřebná a kvalitní profese, která pomáhá lidem, kterým rodina ani jiné okolí pomoci nemůže. ■

## Výběr z nabídky Institutu vzdělávání APSS ČR

13. 10. 2016	Přístup orientovaný na člověka	Ostrava	Mgr. Markéta Vaculová
14. 10. 2016	Vzpomínkové aktivity	Tábor	Mgr. Andrea Tajanovská
18. 10. 2016	Problematika práce s emocemi	Brno	Mgr. Petra Štarková
19. 10. 2016	Protokol sexuality a individ. plánování s uživatelem	Brno	Mgr. Helena Čalková
19. 10. 2016	Myšlenkové mapy v individuálním plánování	Tábor	Mgr. Marek Sušinka
19. 10. 2016	Efektivní relaxační techniky pro podporu duševní kondice	Praha	Mgr. Kristýna Bredlerová
19. 10. 2016	Vzpomínkové aktivity	Ostrava	Mgr. Markéta Vaculová
20. 10. 2016	Proměny stáří a gerontooblek	Ostrava	Mgr. Andrea Tajanovská
20. 10. 2016	Mozkový jogging – trénink paměti	Brno	PhDr. Zuzana Pavlíková
25. 10. 2016	Přístup orientovaný na člověka	Brno	Mgr. Markéta Vaculová
25. 10. 2016	Práce s riziky při poskytování sociálních služeb	Praha	Bc. Jan Syrový
26. 10. 2016	Demence v obrazech	Tábor	Mgr. Andrea Tajanovská
27. 10. 2016	Specifika komunikace se seniory	Brno	Mgr. Lubomír Pelech
27.10.2016	Mozkový jogging – trénink paměti	Ostrava	MgA. Bc. Lenka Čurdová

Kompletní nabídku seminářů pro podzim 2016 najdete na [www.institutvzdelavani.cz](http://www.institutvzdelavani.cz)  
institut@apssc.cz, tel.: 724 940 126



# SeniAngel®

Vyjít si bezmyšlenkovitě na procházku? Teď už můžu!

Víte, když máte po infarktu a na krku sedm křížků, tak každá cesta mimo domov je tak trochu riskantní. Pokaždé jsem si říkal: Až mě to zase chytne, budu mít někoho po ruce?

Teď mám ale **SeniAngel**. To je takové malé tlačítko. Můj malý anděl strážný. Kdyby mě někde po cestě potkala slabost, stačí zmáčknout a spustí se alarm v domově. V mém domově to tak je zařízeno. Prostě zmáčknou a oni zjistí pomocí GPS kde jsem, a navíc na mne přes tu andělskou věčičku mohou mluvit a já jim mohu odpovědět. (Bez nutnosti přijmout hovor.) Jo, taky se může stát, že prostě upadnu a nebudu mít sílu tlačítko ani zmáčknout. V tom případě pošle můj andělek SOS signál a pomoc se mi dostane taky.

Já jsem v domově seniorů, ale vy jste možná ještě v tom svém domově. Pak andělkovi řeknete, aby volal třeba vaše nejbližší. Taky to jde. Službu zajišťují i vybrané městské policie a agentury.

Můj anděl strážný se usmívá.  
Ví, že mi může pomoci.  
Co ten váš?



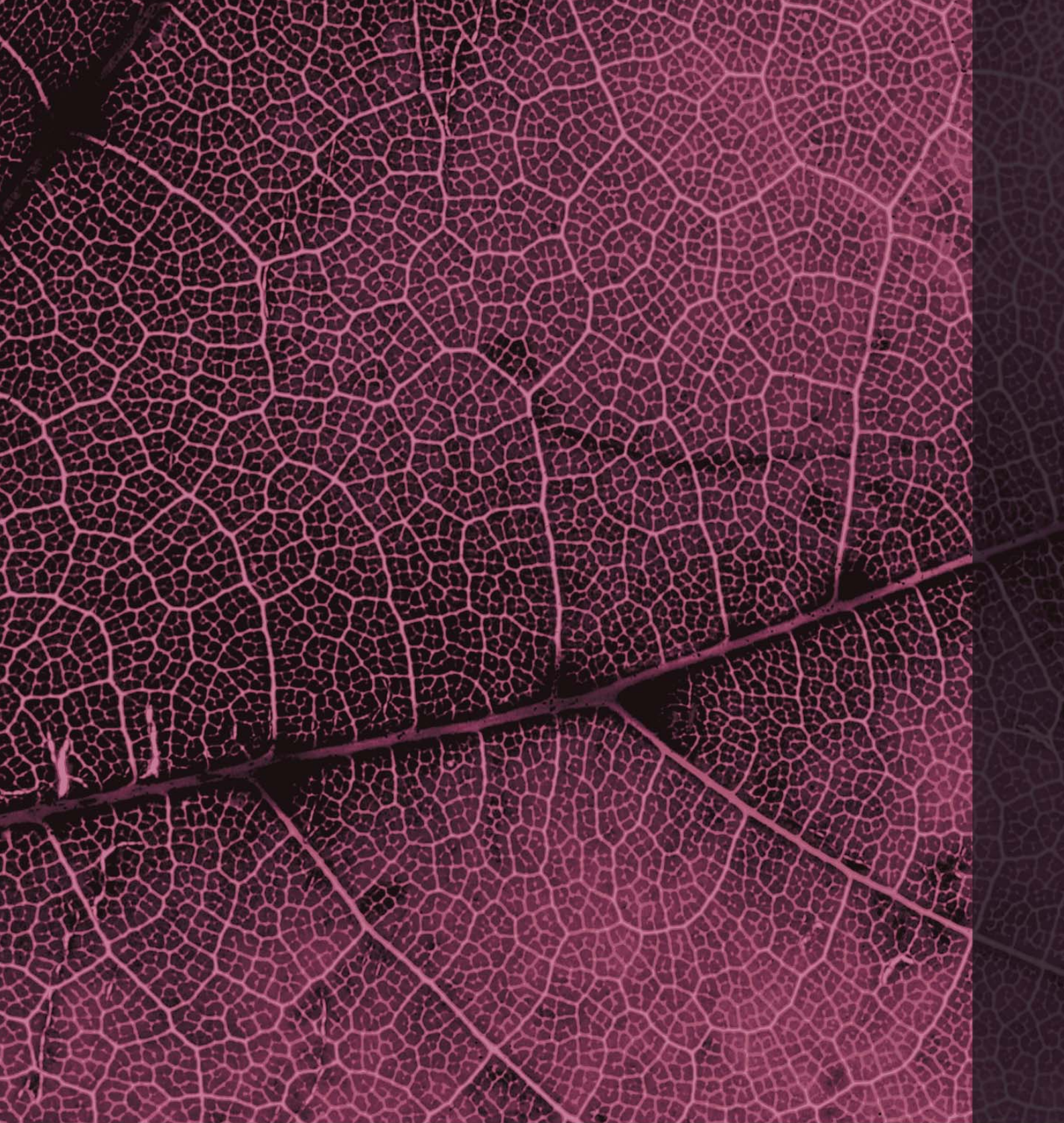
Služba SeniAngel zvyšuje komfort a bezpečí seniorů doma i v domovech.

[WWW.SENIANGEL.EU](http://WWW.SENIANGEL.EU)



800 77 33 77





září 2016  
[www.apsscr.cz](http://www.apsscr.cz)  
[www.listysp.cz](http://www.listysp.cz)