

LÉTO | 2021

49,50 Kč | 2 € ČÍSLO

26

Listy

sociální práce

Informační a odborný časopis
(nejen) pro sociální pracovníky



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

ROČNÍK IX.

www.apsscr.cz
www.listysp.cz

SENI CARE, KOMPLEXNÍ PÉČE O SUCHOU A CITLIVOU POKOŽKU

seni



AKTIVACE

ÚČINNÁ OCHRANA

JEMNÉ ČIŠTĚNÍ



KOMFORTNÍ PÉČE



REGENERACE

SENI, INKONTINENCE POD KONTROLOU



LEHKÁ INKONTINENCE

STŘEDNÍ INKONTINENCE

TEŽKÁ INKONTINENCE

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:** IX.
- **Číslo:** 26 – LÉTO 2021
- **Cena:** 49,50, roční předplatné 199 Kč / 8 €
- **Vychází:** V Táboře 30. června 2021
(příští číslo vyjde v září 2021)
- **Redakce:**
Ing. Petra Cibulková
e-mail: sefredaktor@apsscr.cz
tel.: 607 056 221
- **Jazyková korektura:**
Mgr. Tamara Kajznerová a redakce
- **Redakční rada:**
Ing. Petra Cibulková (šéfredaktorka);
PhDr. Radek Suda;
Mgr. Petr Hanuš;
doc. PhDr. Lenka Haburajová Ilavská, Ph.D.;
Ing. Jiří Horecký, Ph.D., MBA;
PhDr. Pavla Kodymová, Ph.D.;
PhDr. Filip Novotný;
Ing. Daniela Lusková, MPA;
PhDr. Melanie Zajacová;
Mgr. Petra Zdražilová;
Mgr. Petra Zimmelová, Ph.D.;
Mgr. David Pospíšil, DiS.;
Mgr. Andrea Tajanovská, DiS.
- **Grafické zpracování a tisk:**
RUDI, a. s., Komenského 1839, 390 02 Tábor
- **Distribuce a objednávky:**
SEND Předplatné, s. r. o.
Ve Žlíbku 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
- **Objednávky a distribuce na Slovensku:**
MAGNET PRESS, SLOVAKIA, s. r. o.
P. O. Box 169, 830 00 Bratislava, Slovensko
Tel.: 00421/2/67201931-33 predplatne
e-mail: predplatne@press.sk, www.press.sk
- **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
(Petra Cibulková, Andrea Tajanovská)
- 5 Sociální práce a perinatální ztráta: změna praxe sociologickým pohledem
(Iva Šmídová)
- 8 Využití mediace v rámci sociální práce s rozpadající se rodinou
(Tatjana Šišková)
- 11 Využití sociálních pracovníků při práci s nezaměstnanými v době koronakrizy
(Pavel Kaczor)
- 16 Transgender klientela v sociálních službách
(Karel Pavlica)
- 18 Postoje veřejnosti k práci sociálních pracovníků OSPOD
(Michaela Vaško)
- 20 Depistáž v sociální práci na obecních úřadech zaměřená na dlouhodobě pečující osoby
(Olga Hubíková)

Dokonalé, vidíte.

A co když někdy ne?

Obtížné životní situace mohou být zmírněny prostřednictvím sociálních služeb. Jejich poskytovateli jsou veřejné a nestátní neziskové organizace.

Važme si jich. Sami je můžeme potřebovat.



www.muzemejepotrebovat.cz



ASOCIACE POSKYTOVATELŮ
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR



fb.com/muzemejepotrebovat

Listy sociální práce

Časopis Listy sociální práce vychází v České republice a na Slovensku 4× ročně (v březnu, červnu, září a prosinci). Cena jednoho čísla je 49,50 Kč (resp. 2 €).

Členové Profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR dostávají časopis v rámci členství.

Pro Českou republiku objednávejte na www.send.cz, tel. 777 333 370

Pro Slovenskou republiku objednávejte na www.press.sk, tel. +421 02/67201951-53

www.listysp.cz

Editorial



Milí čtenáři,
je tomu přesně rok,
kdy jsem psala svůj první
úvodník do Listů sociální
práce, také je to více než
rok, kdy se začala Česká
republika potýkat s epidemií covidu-19.
Díky očkování je, zdá se, již tento virus
na ústupu, ale i přesto nesmíme usnout
na vavřínech. S příchodem léta, kdy by
si měl člověk odpočinout a načerpat
novou energii, mohou mít sociální
pracovníci „práce jako na kostele“, a to
kvůli důsledkům, které měl covid-19
na obyvatele České republiky a které se
bohužel zřejmě potáhnou i do budoucna.
S otevřením restaurací totiž například
došlo k paradoxu ve smyslu toho, že
restauratéri a hospodští by rádi přivítali
nové hosty, ale jaksi je nemá kdo obsloužit.
Během těch těžkých měsíců si mnoho
zaměstnanců muselo najít novou práci,
aby uživilo svoje rodiny. Některé provozy
byly nuceny uzavřít a do budoucna
se ukáže, jaký dopad bude mít konec
podpůrných covidových opatření na trh
práce a také na sociální pracovníky,
kteří pomáhají lidem při vyřizování
žádostí o příspěvky v hmotné nouzi nebo
o příspěvky na péči. Společnost se změnila
a bude se muset změnit i přístup k lidem
a také k práci sociálních pracovníků, bez
vás by totiž někteří z nich mohli spadnout
na samotné dno, ze kterého je těžké se
opět zvednout na nohy.

Také se během těch všech měsíců, kdy
byly služby uzavřené a lidé museli trávit
čas spolu mezi čtyřmi stěnami, mnoho
rodin potýkalo s „ponorkou“, na povrch
vyvstaly rodinné problémy a ukázaly se
i skřípající mezilidské vztahy. Některí
museli nebo budou muset vyhledat
pomoc mediátorů a v souvislosti s tím
přinášíme v tomto čísle také článek
akreditované mediátorky Tatyany Šiskové
Využití mediace v rámci sociální práce
s rozpadající se rodinou.

Chtěla bych vám všem popřát, abyste si
léto užili spolu se svými blízkými, a věřte,
že i mnohým lidem jste umožnili takové
léto prožít díky vaší ochotě, obětavosti
a odhodlání dělat svou práci srdcem.

Ing. Petra Cibulková
šéfredaktorka

Úvodník



Vážení přátelé,

historie, byť krátkodobá, se opakuje. Opět dostávám prostor oslovit Vás, sociální pracovnice a sociální pracovníky, prostřednictvím úvodníku Listů sociální práce. Nekonečným příběhem zdá se být tématika pandemie, přestože se blýská na lepší časy. Alespoň v to můžeme doufat. Hned úvodem bych ráda poděkovala za to, že jste odváděli a stále odvádíte neskutečnou a velmi kvalitní práci. S obrovským nasazením jste byli a stále jste oporou nejen klientům, na které míří Vaše aktivity, ale také organizacím, ve kterých působíte. Výrazně jste posílili profesní kompetence, museli si osvojit řadu dovedností, které Vás do té doby spíše mijely. O to více je smutný fakt, že musí sociální práce a profese sociálních pracovníků neustále křičet do světa, čím a kým jsou. Kradě se mi na mysl otázka, proč tomu tak je? Proč si politici, ministři, jejich náměstci a úředníci stále pletou pojmosloví? Opravdu jsme stále tou paní Zubatou, která odebírá děti od rodiny? A nemůžeme si sami za takovýto mediálně-veřejný obraz? Měla jsem tu čest vést deset týdenních cyklů on-line vzdělávání v mediálních dovednostech pro sociální pracovníky, kterého se účastnila stovka kolegů a kolegyně ze všech oblastí sociální práce. Prostřednictvím skvělých diskuzí jsme hledali již zmiňovaný mediální obraz sociální práce. Přicházeli jsme ke zjištění, že je tomu opravdu tak a že si musíme stále obhajovat svoji práci ve veřejném prostoru. Že se o nás příliš neví a že jsme velmi často spojováni právě s těmi pomyslnými Zubatými, které přichází takzvané dělat pořádky, a to i přesto, že si profese sociálního pracovníka prošla bohatou historií a nelehkými obdobími, na která je dobré nezapomínat. Shodli jsme se, že si mediální obraz vytváří každá profese především sama, že nelze očekávat, že to za cca 15 000 sociálních pracovníků udělá někdo jiný. Proto si dovoluji již tradiční apel: sociální pracovnice a sociální pracovníci, mluvte o své profesi a buďte hodně hlasití. Důrazně řekněte, že nejste jen ti z kanceláří, že jste v terénu, že jste se svými klienty a že jste vždy a včas právě tam, kde máte být. Postavte se za svoji profesi a bojujte, nikdo jiný to za vás neudělá. Využijte všemožné platformy, například tuto – Listy sociální práce – a pište, házejte do placu svá témata, podělte se o dobré kazuistiky, vyvolávejte diskuze nad tématy, která vás zajímají. Buďte hrdí na svou profesi, protože máte být na co. Odvádíte skvělou práci, která stojí za podporou statisíců klientek a klientů, které jste podporovali a stále podporujete při řešení jejich nepříznivých sociálních situací. Díky své profesi se takřka denně setkávám se skvělými sociálními pracovnicemi a sociálními pracovníky, kteří se podílí na profesionalizaci profese, ovládají všemožné metody sociální práce a nebojí se jít naproti inovativním řešením. Umí nejen klientovi situace stavět do souvislosti a kontextu doby. I proto Vám opětovně nabízím za redakční radu Listů sociální práce prostor, kterého lze využít ku prospěchu sociální práce.

Mgr. Bc. Andrea Tajanovská, DiS.

Ministerstvo práce a sociálních věcí v rámci projektu
„**Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce II**“
vyhlašuje pátý ročník ocenění

„**Gratias**“

pro sociální pracovníky/sociální pracovnice, kteří/které přispívají
k rozvoji či dobrému jménu sociální práce v České republice.

Nominace můžete zasílat až do 15. 8. 2021 prostřednictvím formuláře,
který najdete na webu www.budmeprofi.cz, kde získáte i více informací.

Pravidla:

- Nominace může zaslat kdokoli, (rodinní příslušníci, přátelé, kolegové, nadřízení či podřízení zaměstnanci) do 15. srpna 2021.
 - Každý nominující může zaslat pouze jednu nominaci.
- Nominovaný/nominovaná musí být zaměstnancem v zařízení, instituci, organizaci nebo jiném subjektu.

Zaslané nominace jsou anonymní, jména navrhovatelů nebudou zveřejněna ani sdělována.

Sociální práce a perinatální ztráta: změna praxe sociologickým pohledem

V posledních několika letech se ztrátě dítěte před narozením dostalo pozornosti ve veřejné debatě i v odborných diskuzích. Úmrtí dítěte v pozdních fázích těhotenství však stále patří k těm typům zkušeností a událostí, které zůstávají přehlíženy a někdy zlehčovány jako „ne tak úplná ztráta“. Zaměřuji se na zkušenosti rodičů, pomáhajících profesí a dalších lidí, kteří se s úmrtím dítěte kolem narození setkají. Řada z nich pomáhá donedávna běžnou praxi měnit. V článku shrnuji hlavní zjištění (sociologického kvalitativního) výzkumu, který proběhl v letech 2017–2019 a jenž zjišťoval vztahy mezi klíčovými aktéry a institucemi, které rodiče, zejména matky, při ztrátě dítěte v těhotenství zakusí.

*Text: doc. PhDr. Iva Šmídová, Ph.D.,
Katedra sociologie, Fakulta sociálních
studí, Masarykova univerzita,
krizala@fss.muni.cz*

Jaká témata považují za důležitá, co je přehlíženo, nebo kde vzniká napětí a třenice? Šlo o hloubkovou sondu realizovanou pomocí osobních rozhovorů, řady setkání a návštěv zaangażovaných organizací (celkem přes 50 rozhovorů), analýzy dokumentů i dříve publikovaných textů a příběhů. Text vychází z publikací a prezentací zjištění projektu, jež v češtině vůbec nevyšly.

CO ROZUMÍME PERINATÁLNÍ ZTRÁTOU?

Už samotné pojmenování medicínskou terminologií naznačuje dominantní vliv této profese na definici a možné způsoby zacházení se smutnou událostí pozdní těhotenské ztráty (úmrtí dítěte kolem porodu). Analýza rozhovorů s rodinami ale i s pomáhajícími profesemi poukázala na rozpor mezi čistě biomedicínskou definicí (otisknutou v právním řádu České republiky) a tím, jak ke ztrátě přistupují lidé s osobní zkušeností. Pro pozůstalé je právní a medicínské vymezení (gestační týdný, váha a míry, projevy života) těhotenských ztrát druhořadé, oni v první řadě přišli o očekávané miminko. Tento celostní pohled je často blízký i pracovníkům v sociální péči.

Podle toho, s jakou definicí pracujeme, se každoročně v ČR setkáme s více než 500 perinatálními ztrátami (mrtvě narozenými dětmi a těmi, které zemřou do 6 dnů po porodu – v medicínské definici) až s několika tisíci pokročilých těhotenských ztrát. Rané těhotenské ztráty by pak vydaly na počty ve zcela jiných řádech. Každopádně mimoběžnost definice těhotenské ztráty otevírá v českém, jinak velmi sekulárním a liberálním prostředí

s vysokou úrovní standardu poskytované péče a zároveň medikalizace těhotenství i porodu prostor pro vliv různých zájmových uskupení. Na jedné straně jde o nábožensky ukotvené pro-life myšlenky, na druhé o cynismus a bagatelizaci ztráty některými aktéry v prostředí české společnosti, jež vymístila smrt a rituály rozloučení jsme často omezovali na minimum. Kde donedávna právní řád i organizační praxe a kultura některých nemocnic nakládaly s tím, co rodiče i část pečujících (službu poskytujících organizací) vnímala jako ztrátu miminka jako s biologickým odpadem (v případě ranějších těhotenských ztrát, novelizováno v roce 2017). Jde také o vypořádávání se s důsledky širší eroze lidsky a profesně pečujícího přístupu k traumatickým životním událostem z období let 1948 až 1989. Teprve hledáme nové cesty, jak truchlit a jak důstojně zacházet se všemi aspekty a pozůstatky života i smrti. Součástí tohoto obrození je i vliv profesionalizace sociální práce.

Informovanost, citlivý přístup a možnost důstojně se rozloučit po perinatální (jakékoliv těhotenské) ztrátě jsou klíčovými prvky probíhající proměny. Ovšem za současného zachování možnosti otevřené volby bez nátlaku k praktikám někdy prezentovaným jako nový normál: od skrývání, bagatelizace a sociálního zneuznání těhotenské ztráty k povinnosti intimního kontaktního rozloučení a obřadů (Šmídová, 2019a).

KDE HLEDAT KLÍČOVÉ AKTÉRY A SMĚRY ZMĚNY?

Iniciátorkami změn zavedené české praxe, a to nejen na úrovni osobní podpory, ale i pokud jde o její instituční a organizační zajištění, byly často ženy s osobní nebo profesně intenzivní zkušeností těhotenské ztráty. Svépomocí zakládaly organizace a obklopovaly se „spojenci“ z navazujících služeb s cílem napravit

status quo a usnadnit dalším pozůstalým projít ztrátou snáze a s citlivějším přístupem. Organizace se potýkaly s odmítáním a přehlížením tématu nemocničním managementem, někdy i lékaři, matrikami, ale třeba i pohřebními službami. Narážely také na dominantní pojetí těhotenské ztráty v medikalizovaném českém prostředí. Chyběla jim spolupráce v dosud striktně oddělované edukaci lékařů, dalších zdravotnických profesí a odborníků v sociálních službách v tomto průsečíkovém tématu. Jde o pole plné napětí, ale také příležitosti změny k důstojnějšímu zacházení v široké škále praxí, jež zahrnuje (Šmídová, 2019b).

Na svépomocné iniciativy, neziskové organizace i další služby v této oblasti jsou kladeny vysoké nároky a zejména očekávání (Šmídová, 2021). Řada z nich, některé už po několik desetiletí, se pokouší založit a provozovat perinatální hospic či jiné centrum pro novorozence s „vadami neslučitelnými se životem“. Partyzánsky používají termín perinatálního hospicu, jehož vymezení si opět nárokuje primárně medicínské specializace. Se svou takzvaně laickou, zkušenostní definicí redefinují úzce medicínské (i právní) vymezení problému. Jiné organizace nabízejí mobilní hospicovou péči, poradenství, virtuální vzpomínkové portály, výrobu upomínkových předmětů nebo profesní vzdělávání, překlady a vydávají klíčové tematické publikace. Velmi často se tyto organizace orientují na poskytování sociálních služeb a vyhledávají kontakty a spolupráci podobně zaměřených organizací a profesí: například péče o pozůstalé obecně, asistence s rozlučkovými rituály, jako nabízí organizace ke kořenům (<https://kekorem.cz/>), dále pomoc v sociálně tíživé situaci či v kombinaci s jiným „sociálně neuznaným smutkem“, kam se orientuje brněnská organizace Klára pomáhá (<https://www.klarapomaha.cz/>).

Tento typ poskytovaných služeb je v českém prostředí až na výjimky nedávným fenoménem a pomáhající organizace najdeme napříč různými kouty země. Jedním z prvních počínů byl web Prázdná kolébka (www.prazdnakolebka.cz). V posledních pěti letech aktivity měnící status quo perinatální ztráty zaznamenaly boom i v meziprofesi spolupráci. Nacházejí spojence v donedávna jediných strukturách zastřešujících péči i díky vstřícnému

přístupu České společnosti paliativní medicíny k interdisciplinární spolupráci. I státní správa podpořila průkopnický pilotní projekt Začít znovu a jejich informační portál (www.perinatalniztrata.cz) zaměřený na pomáhající profese, tedy i profesionálky a profesionály ze sociální práce. Komplexně – už však cíleně na rodinnou zkušenost ztráty – pak téma pojímá i Perinatální provázení Cesty domů (www.cestadomu.cz/perinatalni-provazeni) či Dítě v srdci (www.ditevsrdci.cz), organizace, která do výroby memory boxů (vzpomínkových pokladniček) zapojila i vězenkyně z nedaleké ženské věznice. V mém vidění tímto spojením překonávají různé typy sociálně vylučovaných zkušeností. Ve všech těchto případech jde o citlivé zacházení, naslouchání, lidský a eticky profesionální přístup pomáhajících profesí – v tomto ohledu zdánlivě běžné kompetence sociálních pracovníků.

UDRŽITELNOST A VÝZVY POSKYTOVANÉ PÉČE

Nabízet sociální služby při práci se ztrátou je náročným posláním i profesionálním úkolem. Zajistit udržitelnost těchto organizací vyžaduje velké úsilí a zároveň se ani tomuto sektoru nevyhýbají neoliberační tlaky a problémy přežití v podmínkách „konkurence“ a omezených finančních zdrojů. Personál se někde potýká

s vyhořením, jinde s nevyjednaným přebíráním know-how či ostřejšími marketingovými tahy k přilákání investorů, jež někteří zase považují za nedůstojné. Očekávání veřejnosti (ale i samotných poskytovatelů péče uvnitř vlastních organizací) k těmto službám jsou také vysoká a jejich výkon někdy poměřován s organizacemi, jejichž zázemí je nesrovnatelné. Soupeřivý přístup k tomu, kdo bude nakonec mít ten opravdový „první perinatální hospic“, reklamní slogan jedné z nověji založených organizací, pak přidává pocitu přehlížení péči usilující déle, jinde či prostě jen jinak. Je velkou výzvou v takovém prostředí udržet důraz na spolupráci a pěstovat komunitu rozvíjející vztahy. Řadě iniciativ se to přitom skvěle daří (Šmídová, 2021). Týmy těchto organizací si silně uvědomují potřebu supervize – oblast, v níž se nabízí spojit síly se zkušenostmi z profesionalizace sociální práce.

Při výzkumu perinatální ztráty jsem zakusila nezvykle intenzivní zkušenost komunity, péče a vzájemné pomoci i jako výzkumnice. S podobným prostředím jsem se dříve setkala v jiných ženských organizacích nebo v těch, které mají péči a reciproční spolupráci v centru své agendy (Šmídová, 2019c). Šlo nám dohromady o společnou věc – pozůstalým, pečujícím, koordinujícím, lidem napříč

profesemi i výzkumníkům – zachytit, vysvětlit a porozumět stávající praxi a dosavadním změnám, aby mohly týmy těchto organizací a ideálně i aktéři státní politiky podpořit další smysluplné posuny k lepší praxi péče při zkušenosti perinatální a těhotenské ztráty ve všech jejich pojetích.

Dedikace:

• Výzkum byl realizován za finanční podpory Grantové agentury České republiky (projekt GA17-02773S).

Literatura:

- Šmídová, I. (2019a). *The end of the beginning: Context of death at birth in the Czech Republic. Mortality*, 24(4), 431–449.
- Šmídová, I. (2019b). *The Czech Intimate Presence of Perinatal Loss in the Post-Socialist Absence of Institutionalised Humanity. Women's Studies International Forum*, 2019(74), 94–103.
- Šmídová, I. (2019c). *Engaging in perinatal loss. (Conference paper presented on September 5) 14th International Conference on the Social Context of Death, Dying and Disposal, Bath.*
- Šmídová, I. (in print 2021). *The first Czech perinatal hospice: Joint venture or competitive field? Health and Social Care in the Community.* ■

NOVINKA Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky vydává novou odbornou publikaci

Management a kvalita sociálních služeb

Kniha kolektivu autorů je pomocníkem a průvodcem všech manažerů v sociálních službách s ambicí obsáhnout alespoň podstatné oblasti a otázky, se kterými se právě manažeři potýkají. Zároveň se publikace věnuje kvalitě sociálních služeb, a to ze všech různých úhlů pohledu – určena je nejen pro manažery, ale i odborné pracovníky, kteří se kvalitou zabývají. Hlavním cílem autorů je zvýšit a zvyšovat kvalitu sociálních služeb v ČR a být oporou, ale i podporou manažerům v sociálních službách.

Objednávejte na:

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR

Vančurova 2904, 390 01 Tábor,

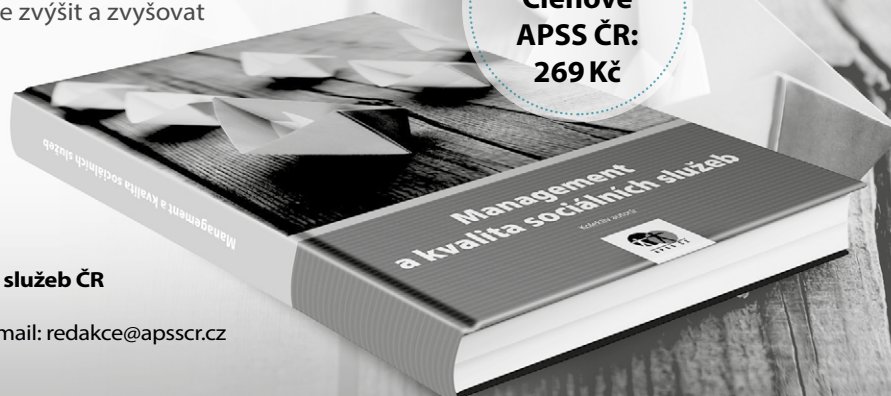
tel./fax: 381 213 332 provolba č. 6, e-mail: redakce@apsscr.cz

<http://shop-apsscr.alvepi.com/>



ASOCIACE POSKYTOVATELŮ
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR

Cena: 349 Kč
Členové
APSS ČR:
269 Kč



Participace zdravotně-sociální pracovníce v nemocnici při péči o rodiče po úmrtí dítěte v průběhu těhotenství, porodu, nebo krátce po něm

Práce zdravotně-sociálního pracovníka v nemocnici je velmi zajímavá a různorodá. Setkáváme se zde se všemi cílovými skupinami (dětmi, dospělými v produktivním věku, osobami bez příštřeší, lidmi s duševním onemocněním, oběťmi trestných činů, seniory aj.). Spolupracuji s odděleními LDN, neurologickým, interním, dětským, novorozeneckým a porodnicko-gynekologickým. Ve svém příspěvku se budu věnovat obsahu práce na oddělení gynekologickém, konkrétně případům perinatálních ztrát. Dlužno podotknout, že velmi spolupracuji s Perinatálním hospicem Dítě v srdci, s pracovníky hospice některé případy konzultuji.

Text: Bc. Alena Rohlíková, zdravotně-sociální pracovníce, Nemocnice Pardubického kraje, a. s., Chrudimská nemocnice

Ačkoli je zdravotnictví v České republice na velmi vysoké úrovni a novorozenecká úmrtnost je nízká, přesto se stane, že na gynekologické oddělení přijmeme těhotnou ženu k indukci porodu mrtvého plodu. V této smutné situaci má i zdravotně-sociální pracovník své místo.

Na gynekologické oddělení docházím v případech, že mne informuje ošetřující personál – nejčastěji staniční sestra. Intervence může trvat několik desítek minut, ale i několik hodin.

Průběh setkání s rodičkou je individuální a nastíním jej na příkladu z praxe:

ANETKA

Do nemocnice byla přijata 32letá žena ve 34. týdnu těhotenství. Již několik dní necítí pohyby svého miminka, zdá se jí, že je břicho menší. Při ultrazvukovém vyšetření bylo zjištěno, že dítě má omotaný pupečník kolem krku, nejsou přítomny srdeční ozvy. Rodičům bylo lékařem sděleno, že jejich dcera již nežije. Žena byla přijata k porodu mrtvého plodu.

Několik hodin po porodu mrtvého dítěte mne zkontaktovala staniční sestra z gynekologického oddělení a požádala o návštěvu rodičů.

PRŮBĚH SCHŮZKY

Matce tečou slzy, otec sedí vedle ní, drží ji za ruku. Představuji se. Maminka mi sděluje, co se stalo, vůbec nechápe, že se tohle může v pokročilém stádiu těhotenství stát, v těhotenství bylo vše v pořádku, cítí se vadná, divná, má pocit, že jejich příběh je rarita.

Ukazuje mi vzpomínkovou kartičku, kde jsou zapsány údaje o narození jejich dcery: jméno, příjmení, datum narození, délka, váha a otisky nožičky a ručičky. Povídá-

me si o miminku, rodinné situaci, plánech do budoucna. Celou dobu naši schůzky k sobě tiskne kartičku. Ptá se: „Co když žádné další dítě mít nebudu? Budu ještě máma, budeme rodiče?“ Myslím, že tato otázka nemůže zůstat bez odpovědi. Všem rodičům, kteří vysloví tuhle otázku, říkám: „Budete máma, jste rodiče tohoto dítěte, dítěte, kterému nebylo umožněno být po vašem boku.“

Maminka neví, co má dělat, jestli má být na neschopence, nebo jít hned do práce. Neví, na co se má ptát. Poskytuji jí sociální poradenství.

S rodiči po porodu mrtvého miminka řešíme několik oblastí:

1. Mateřskou dovolenou (nárok při porodu mrtvého dítěte činí 14 týdnů a nesmí skončit dříve než 6 týdnů po porodu), nebude-li se matka cítit na návrat do zaměstnání, může nastoupit na neschopenku, kterou jí vystaví praktický nebo odborný lékař.

2. Rodný a úmrtní list (rodný list mrtvorozeného dítěte se nijak neliší od rodného listu dítěte, které se narodilo živé. Pokud si to rodiče výslovně nepřejí, informace o tom, že se dítě narodilo mrtvé, se neuvádí). Úmrtní list – pokud se dítě narodilo mrtvé, úmrtní list se nevystavuje. Pokud po porodu jevílo známky života (dýchání, srdeční akce, pohyby kosterního svalstva) a poté zemřelo, vystaví se jak rodný, tak i úmrtní list.

3. Pohřebné (ve výši 5000 Kč, jednorázový příspěvek, který náleží vypraviteli pohřbu, na Úřadu práce ČR je možné žádat do 1 roku po pohřbu).

4. Rozloučení, oba rodiče se shodli, že jejich dcera byla a navždy bude součástí jejich životů, přejí si zpovělně a uložení do rodinné hrobky. Poskytuji kontakty na pohřební službu, jakmile dostanou list o prohlídce zemřelého, který vydává nemocnice, ji zkontaktují. Probrány jsou

i otázky pitvy (zákon č. 372/2011 Sb. v § 88 odst. 2 písm. c) stanovuje povinnost patologicko-anatomické pitvy u dětí mrtvě narozených a u dětí zemřelých do 18 let věku). Pitevní protokol bude zaslán gynekologovi.

5. Předávám kontakty na podpůrné služby: Perinatální hospic Dítě v srdci, krizové centrum, krizovou linku, psychologa.

Pokud by se rodiče rozhodli stran pohřbení jinak, vypravuje se sociální pohřeb. Vypravitel pohřbu je město, kde se dítě narodilo mrtvé. Ostatky jsou poté uloženy do společného hrobu, nelze je dohledat.

Při svém působení na gynekologicko-porodnickém oddělení se setkávám i s matkami, které své dítě neporodily, ale potratily, a to z jakéhokoli důvodu. Při potratu informuji rodiče o 96hodinové lhůtě k rozhodnutí, zda budou chtít plod pohřbit.

I miminko, které bylo potrácené, může být pohřbené (novela zákona o pohřbenictví č. 256/2001 Sb.).

Kromě pracovní neschopnosti, krizové pomoci a možnosti vypravení pohřbu, kontaktu na psychologa a perinatální hospic nemáme rodičům po potratu co nabídnout.

Žena, která potratí své milované dítě, nemá nárok na mateřskou ani rodičovskou dovolenou. Dítěti se nevystavuje rodný list. Není nárok na pohřebné ani v případě, že se rodiče pro rozloučení rozhodnou.

Ztráta dítěte v jakémkoli týdnu těhotenství je pro rodiče velkou ranou. Někdy v šoku možnost rozloučení se s narozeným nebo potráceným miminkem odmítnou ve víře, že bolest zmizí nebo že bude menší, snesitelnější.

Z příběhů žen, které mi prostřednictvím mé facebookové stránky poskytly své příběhy třeba několik týdnů nebo měsíců po ztrátě, ale vidím, jak moc si vyčítají, že se nerozhodly jinak.

Mám pocit, že se téma perinatálních ztrát již otevírá veřejnosti, a jsem přesvědčena, že pro mnoho rodin, které si touto bolestnou zkušeností prošly nebo prochází, toto může mít uzdravující efekt právě proto, že budou vědět, že se to děje, že v tom nejsou samy. ■

Využití mediace v rámci sociální práce s rozpadající se rodinou

Spolupráce sociálního pracovníka (zejména OSPOD) a mediátora započala již v 90. letech 20. století, kdy byla mediace v ČR zaváděna. A to právě v oblasti rodinných konfliktů, kdy se rodina začínala rozpadat, ať už to bylo ovlivněno rozvodem či rozchodem rodičů. Po schválení zákona o mediaci (zákon č. 202/2012 Sb.) se spolupráce rozvíjela ve větší míře a dnes je již běžnou praxí. V následujícím článku se budu věnovat zkušenostem v občansko-právních sporech s facilitativní mediací v rodinné oblasti, která je u nás nejvíce rozšířena a která respektuje speciální principy a mediační techniky.¹

Text: PhDr. Tatjana Šišková,
akreditovaná mediátorka,
členka Asociace mediátorů ČR, o. s.

VÝCHOZÍ PRINCIPY PRÁCE MEDIÁTORA

Mediátor nepátrá po tom, kdo má z klientů pravdu, a nehledá spravedlnost.

- Mediátor umí oddělit člověka od problému.
- Mediátor důvěřuje ve schopnosti lidí rozhodovat o svých problémech a najít pro sebe a rodinu optimální řešení.
- Mediátor pomáhá lidem v konfliktu, aby dospěli k dohodě o nových pravidlech životního uspořádání, které sami naleznou a odsouhlasí.

CO JE SPOLEČNÉ V PRÁCI SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA A MEDIÁTORA

- Cíle: zastavení konfliktů v rodině, nastavení nových funkčních pravidel pro všechny členy rodiny a ukončení krizových situací v nejrůznějších sférách rodinného života;
- zapojení samotných stran do řešení složité situace;
- zaměření se na potřeby dětí, resp. všech členů rodiny;
- využívání techniky aktivního naslouchání a práce s emocemi;
- hledání různých řešení, která přicházejí v úvahu po změně rodinných krizových situací.

NASLOUCHÁNÍ

Mediátor i sociální pracovník na počátku obě (všechny) strany vyslechne, aby se orientoval v situaci. Nejen aby porozuměl, jak konflikt začal, jak vše probíhalo a jaká témata je nutné řešit, ale také jak zúčastněné strany prožívaly konkrétní situace.

Pozornost tedy koncentruje nejen na fakta, ale i na emoce. Při naslouchání neexistuje žádné „tabu“. K tomu slouží nejdříve techniky aktivního naslouchání, jako je zrcadlení, parafrázování, objasnění, shrnutí a povzbuzení. Je vhodné pokládat i nepříjemné otázky, protože při odpovědích klient mnohdy poprvé formuluje problém, téma či potřebu, a složitá situace se tak nově začne definovat a strukturovat. Tím, že pomůžeme klientům nahlédnout na příčiny a mnohdy i důsledky jejich složité situace, umožníme jim najít nový a širší pohled na rodinu, jejich děti, a hlavně na ně samotné.

PRÁCE S EMOCEMI

Mediátor i sociální pracovník by měl zvládnout práci s emocemi, což v praxi znamená, že by se neměl emocí bát a měl by umět ulevit i klientům, a to nejen jednotlivcům, ale při složitém jednání hlavně dvojicím. Proto si v první řadě všímá prožívání lidí. Dělá to zejména technikou zrcadlení, která se soustředí na respektování prožitků, nikoliv na vyvracení či bagatelizování emocí. Mediátor dává klientům najevo, proč je v pořádku, když určité emoce (např. strach, zlost, smutek) ve složitých situacích prožívají a nemusí se za ně stydět. Tím, že je mediátor či sociální pracovník uzná a emoce konkrétně pojmenovává, klient zjistí, že jsou takové emoce v pořádku a pomalu se díky tomu zklidňuje. Měl by to dělat tak dlouho, dokud se negativní prožívání nesníží a nezačnou se objevovat pozitivní prožitky a postoje: „*Vy jste nešťastná z dané situace, rozumím tomu správně?*“ nebo „*Vás štve, když nemůžete být s dětmi, je to tak?*“

MOŽNÉ ROZDÍLY V PŘÍSTUPU KE KLIENTOVI NA ZÁKLADĚ PRINCIPŮ MEDIACE

Princip dobrovolnosti znamená, že mediaci využije jen určitá část lidí, která řeší své konflikty v rodině. I když mediaci

může jak soudce, tak i sociální pracovník nařídit či doporučit, povinné je jen první setkání s mediátorem. Minimální osvěta o mediaci ze strany státu či možnost kdykoliv ji ukončit, snižuje počet těch, kteří by ji mohli využít. Až souhlas s realizací mediace, sepsání smlouvy o mediaci u zapsaných mediátorů, potvrzuje, že může mediace započít. Mediátor nesmí klienty k mimosoudnímu jednání nutit. Pokud klienti chtějí mediaci ukončit, mediátor to vždy respektuje. *Sociální pracovník* má naproti tomu řadu kompetencí, které mu umožňují s rodinou pracovat, i když spolupráce není dobrovolná.

Princip mlčenlivosti souvisí se skutečností, že *mediátor* buď podle etického kodexu (např. v Asociaci mediátorů), nebo zapsaný mediátor podle zákona, by neměl podávat žádné podrobné informace soudu ani jiným odborníkům. Mediace je proces velmi důvěrný a výstupem je pouze mediační dohoda. I když by odborníci pomáhající řešit krizovou situaci rodiny informace potřebovali, pokud dojde k dohodě, mohou s dohodnutými pravidly dále pracovat a podpořit ji i u soudu. Pokud k dohodě nedojde, mediátor informace nesděljuje, pouze na dotaz sociálního pracovníka či soudce sdělí, že proběhlo buď první setkání s mediátorem, nebo že mediace proběhla v určitý den částečnými výstupy, či že byla ukončena, ale kdo nechce pokračovat v mediaci nebo z jakých důvodů byl mediační proces ukončen, se nedozví. Klienti prostě využili principu dobrovolnosti. Naproti tomu *sociální pracovník* OSPOD poskytuje v mnoha případech informace soudu, a to jak o rodičích, jejich chování, možnostech či limitech, tak o úrovni bydlení, o dětech apod.

Princip neutrality znamená, že *mediátor* musí zachovávat neutrální postoje ke stranám, situaci a řešením. Neměl by být emočně či jinak zapojen do procesu ani se znát se stranami, proto ve facilitativní mediaci začíná s lidmi, o kterých nemá načtené žádné informace. Neutralita také znamená, že během mediace nebude mediátor nikoho preferovat ani hodnotit a kritizovat. *Mediátor* ví, že nastavení klienta je vlivem složité situace a vzorů chování z původní rodiny určitým způsobem ovlivněné a všechny strany postojů a názorů by měl respektovat.

¹ Rozdíly ve směrech mediace in: Facilitativní mediace. ŠIŠKOVÁ, T. Praha: Portál, 2012. Str. 42–46



Přístup mediátora ke stranám a mediační techniky jsou proto specifické. Je školen, jak s nimi pracovat a jak negativní postoje „posunovat“ do neutrálního, ideálně do pozitivního pohledu. Pokud by sám *sociální pracovník* nabízel mediaci klientům, v žádném případě by neměl mediovat své klienty, ale tuto roli by měl přenechat ji-

Jak to, že je pro klienta obtížné role od sebe rozlišit? Nikdo není připraven na rozpad rodiny a hlavně ten „opouštěný“ je zaskočen, prožívá strach, bezmoc či vztek, nedovede se srovnat s realitou a druhého začíná nenávidět a vše mu vyčítat. V této situaci nemůže nic racionálně chápat a řešit, jistě nemusíme připomín-

Mediátor i sociální pracovník by měl zvládnout práci s emocemi, což v praxi znamená, že by se neměl emocí bát a měl by umět ulevit i klientům, a to nejen jednotlivcům, ale při složitém jednání hlavně dvojicím.

ným pracovníkům, protože by bylo těžké zůstat neutrální. *Sociální pracovník* může rodiny kontrolovat a požadovat plnění navržených či dohodnutých věcí, protože má jasně vymezené kompetence, které mu to umožňují.

JAKÁ JE ZÁKLADNÍ KOMUNIKACE MEDIÁTORA? ODDĚLENÍ ROLE PARTNERSKÉ A ROLE RODIČOVSKÉ

V rodinných mediacích je velmi důležité porozumět důsledkům rozpadu rodiny a mnohokrát rodičům zdůrazňovat, že sice končí jejich role partnerská, ale pokračuje role rodičovská.

Mnoho rodičů se dokáže domluvit, je jim líto, že se rodina rozpadá, ale kvůli dětem se pokouší novou situaci řešit v klidu a soustředí se na skutečnost být dobrým rodičem. Víme však, že mnoho lidí v konfliktu tyto role od sebe oddělit neumí a minulé nedorozumění, hádky a špatná komunikace se s negativními emocemi prohloubí a situaci velmi komplikuje.

nat, že opouštěný mnohokrát potřebuje i terapeutickou podporu. Stále chce řešit minulost a vracet se k novému pojetí role partnerské, to však již nejde.

V těchto situacích mediátor klienty vyslechne, aby porozuměl, co se odehrálo v minulosti, pracuje s emocemi, aby je zklidnil, a minulosti se následně již přestane věnovat. Uzavře kapitolu o partnerství. Dovednost zastavit komunikaci směrem k minulosti je důležitá. Mediace je diskuze o změnách, o budoucnosti, protože ta se dá řešit, na to se může člověk připravit. Minulost změnit nejde. Mediátor soustředí pozornost na nové kroky spojené s rolí rodičovskou a ty jsou pak předmětem dalšího jednání.

HLEDÁNÍ POTŘEB

Lidé z počátku hovoří formou pozíčních negativních výroků, protože druhého hodnotí, kritizují a uvádějí, že kdyby ten druhý určité věci nedělal, nebyl by konflikt. Vlastně si myslí, že za negativní pocity a vznikající konflikt může ten dru-

hý. Příčinou těchto požadavků však není vždy chování druhých, ale nedostatečné uspokojení vlastních potřeb. Těžkostí je, že naše základní potřeby často neumíme pojmenovat a nevysvětlujeme druhému dostatečně jasně, o co nám vlastně přesně jde. Úkolem mediátora je tyto potřeby najít, pojmenovat a pracovat s nimi. Teprve potom se lidé zklidní a sami své potřeby vyjádří nebo je přiznají.

Např. na stížnost:

Martin: „Marie mi pořád vyčítá, že doma nic nedělám, že je na vše sama a že já si celý den dělám, co chci, přitom já v práci mákám od nevidím do nevidím, a když jsem v neděli doma a rád bych s dětmi pomohl, slyším, že nic neumím a že jsem nemožný...“

Mediátor: „Pane Martine, vy byste rád, aby byla oceněna vaše práce, ve které jste celý den, a když jste s rodinou doma, tak byste si přál ukázat po svém, jak se o děti umíte postarat, je to tak?“

Hanka: „... hrozně mě štve muž, protože mi stále říká, že jsou děti nevychované, protože po nich chce věci, které v tak malém věku nedokáží, nic jim nevysvětlí a jen křičí a mně nadává...“

Mediátor může reagovat: „... vy byste ráda vysvětlila, co vše s dětmi děláte, co mohou zvládnout ve svém věku a také byste potřebovala, aby se s dětmi i s vámi, paní Hanko, před dětmi jednalo klidně a po jasném vysvětlení, co a jak se má udělat. Rozumím tomu správně?“ Strana ráda doplní, co by potřebovala, a již bez kritiky vůči druhé osobě. I když mediátor hned neodhadne pojmenování potřeb, otázkou na konci dává najevo, že čeká na doplnění či korekci, a s tím pak opět pracuje.

NEUTRÁLNÍ JAZYK

Mediátor hovoří tzv. neutrálním jazykem. Je to dovednost, se kterou se sice nerodíme, ale která se dá naučit. Autorem konceptu nenásilné/neutrální komunikace je Marshall B. Rosenberg. Tento americký psycholog zdůraznil, že nenásilná komunikace je možná a při řešení konfliktu důležitá. *Soustředil se na formulování technik aktivního naslouchání a hledání potřeb člověka.*²

Jak lidé komunikují, vysvětloval porovnáním jazyka dvou zvířat: jazyk „šakala“, který požaduje, křičí, nárokuje, kritizuje a vůbec nepochváli, s jazykem „žirafy“, kdy je možné podívat se na situaci z nadhledu, v celku (díky dlouhému krku žirafy), kdy je možné pracovat s emocemi, které k životu a konfliktu patří (žirafa má

² ROSENBERG, Marshall B. *Nenasilná komunikace*, Praha: Portál, 2008. I. vydání a následná další.

největší srdce ve světě zvířat), a kdy je možné racionálně uvažovat (hlava žirafy je sice malá, ale její mozek není zatížen balasty, stereotypy, kritikou a hodnocením). Z toho vyplývá, že mediátor se vyjadřuje jazykem nenásilné komunikace – postoje, informace a situace klientů nehodnotí, ale popisuje. Mediátor řídí proces, ale nekritizuje, nehodnotí a neřeší. Díky této dovednosti se klient cítí v postojích a zkušenostech respektován, začíná se uklidňovat a může se připravit na racionálnější diskuzi a řešení. Také se ví, že mediátorův komunikační styl často inspiruje k nenásilné formě diskuze i zúčastněné strany.

VZÁJEMNÉ POCHOPENÍ STRAN

Ve facilitativní mediaci je důležitá fáze vzájemného pochopení a porozumění stran. Obvykle je to v rámci procesu mediace, kdy jsou emoce zklidněné a mediátor již napsal řadu předmětů jednání na flipchartovou tabuli a strany více slyšely o motivech a důvodech jednání druhého a vědí, čemu se budou v mediaci věnovat. Někdy do této fáze strany samy přejdou, protože více chápou chování druhého či uslyší něco, co netušily. Pokud ne, měla by fáze proběhnout s pomocí mediátora.

Mediátor se obrátí na oba dva a přitom vyvine jednoho, aby započal. „Nyní vás, paní Marie a pane Viktore, poprosím, abyste jeden druhému přímo řekli, co jste se dozvěděli nového, co jste netušili. Poprosím nejdříve vás, pane Viktore, a poté se obrátíte na Viktora vy, paní Marie.“ Viktor se totiž podle mediátora rychleji zklidnil a může udělat první vstřícný krok. Tato fáze je obvykle velmi krátká, mění relativně rychle atmosféru. Vůbec to neznamená, že by se měli klienti shodnout, to ani nejde. Měli by si však porozumět a pochopit, proč druhý dělal to či ono, co ho k tomu vedlo, jaké si přinesl vzory chování z rodiny či širšího okolí a co mu na tom bylo nepříjemné či ho rozčilovalo. Je to fáze uprostřed procesu mediace, kdy dávejte klientům šanci, aby se nově slyšeli a vnímali. Aby pochopili, že cílem velmi často není druhého zničit, ale dozvědět se, že ten druhý to neuměl říct jinak než kritikou a při tom mnohdy vůbec netušil, že jeho chování je vnímáno jako ubližující a nepřijatelné.

Často slyšíme věty „... to jsem nevěděl, že jsi byla večer už unavená, a že jsi byla naštvaná, když jsem byl dlouho v práci, jen jsem chtěl, abychom se měli finančně dobře, a netušil jsem, že máš starost, co je se mnou a co kde dělám, je mi to líto.“ Na to obvykle druhá strana reaguje: „... jsem ráda, že to říkáš a mrzí mě, že jsem ti to neřekla a zlobila se na tebe, že pracuješ

do noci, či tě podezírala, co všechno v kanceláři děláš, a pak na tebe křičela...“

Po podobném typu porozumění a mnohdy omluvě se mění pohled na situaci. Z rivalů, kteří přišli na počátku mediace, jsou již kooperující rodiče. Mění se komunikace a nastává doba, kdy je možné hledat nová pravidla pro soužití a racionální řešení rodinných situací. Bez proběhnutí této fáze není možné řešit, dohoda nebude dlouhodobá a funkční, a lidé se budou stále vracet do doby, kdy jim bylo ubližováno a kdy pravidla nefungovala.³

ZÁVĚREM

Mediace je šance dohodnout se, protože je založena na:

- chápání odpovědnosti jednotlivce za svůj život a řešení problémů;
- skutečnosti, že lidské jednání je motivováno touhou uspokojit základní lidské potřeby, které zůstávají skryty; mediátor ví, jak je odhalit, a poté pomáhá nalézat řešení, které potřeby uspokojí;
- pochopení, že alternativní metody řešení konfliktů pomohou ve chvíli, kdy účastníci sporu nejsou sami schopni nalézt uspokojivé řešení, ale potřebují spolu dále komunikovat s respektem a důvěrou.

Ve facilitativní mediaci je důležitá fáze vzájemného pochopení a porozumění stran.

Mediace není všelékem, má řadu limitů, vyžaduje osobní zapojení, odpovědnost, čas a ochotu hledat nová řešení. Mediace nevyužijí lidé, kteří se odpovědnosti bojí či nevěří, že může dojít ke změně, mediace je nevhodná i ve chvílích, kdy jsou lidé závislí na různých látkách, kdy jsou porušována základní lidská práva a kdy jsou v rodinách dlouhodobé a hluboké emocionální krize a vyskytlo se domácí násilí. Proto existuje celá řada dalších modelů řešení konfliktu, včetně soudní cesty, poradenství, terapie apod. I když se mediace a mnohé sociální služby liší v principech, v kompetencích pracovníků a v cenách za poskytnutou službu (mediace je služba placená), mohou na sebe mnohé kroky při pomoci rodinám navazovat a doplňovat se. Díky této spolupráci může docházet rychleji ke stabilizaci situace a nastartování nových funkčních pravidel do budoucna. ■

³ Řada kazuistik mediace a detailní pohled na mnohé techniky v rámci rodinné mediace je uveden v knize: ŠIŠKOVÁ, T. (ed.). Průvodce rodinnou mediací. Praha: Portál, 2016.

Komentář redakční rady

Text: Mgr. Petra Zdražilová,
PhDr. Melanie Zajacová

Pro celkový kontext problematiky mlčenlivosti považují za vhodné doplnit několik poznámek k mlčenlivosti u nezapsaných mediátorů (tedy mediátorů, na které se nevztahuje zákon o mediaci). Je nezpochybnitelné, že princip mlčenlivosti je stěžejním principem mediace. Nicméně právní předpisy obecně pracují s termínem státem uložená nebo uznaná povinnost mlčenlivosti (např. ustanovení § 8 odst. 4 trestního řádu nebo ustanovení § 124 občanského soudního řádu). Jde o mlčenlivost stanovenou zvláštními zákony (např. zákon o mediaci, zákon o sociálních službách, zákon o advokacii apod.).

Sociální pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí podle § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zaměstnanci obcí a krajů, zaměstnanci státu a zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb, kteří pracují na pozici sociální pracovník, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, které se při své činnosti dozvědí. Informace sdělují jiným subjektům pouze v případě, že tak stanoví zákon; proto sociální pracovníci mohou údaje a informace získané v rámci výkonu činnosti sociální práce sdělit dalším subjektům pouze s písemným souhlasem svého klienta. Pro úplnost je třeba zdůraznit, že bez souhlasu klienta je možné, aby sociální pracovníci obcí a krajů informace předávali jen anonymizovaně či v obecné rovině.

Mlčenlivost stanovená etickým kodexem nenaplnuje znaky státem uložené nebo uznané povinnosti. Pokud tedy bude mediaci poskytovat fyzická osoba na základě živnostenského listu, žádný zákon jí nestanoví povinnost mlčenlivosti. Případná povinnost mlčenlivosti ujednaná ve smlouvě neobstojí (viz např. ustanovení § 8 odst. 4 trestního řádu, které říká, že za státem uznanou povinnost mlčenlivosti se nepovažuje taková povinnost, jejíž rozsah není vymezen zákonem, ale vyplývá z právního úkonu učiněného na základě zákona). ■

Mlčenlivost stanovená etickým kodexem nenaplnuje znaky státem uložené nebo uznané povinnosti.

Využití sociálních pracovníků při práci s nezaměstnanými v době koronakrize

Trh práce v ČR aktuálně zažívá ve své novodobé historii doposud nepoznanou situaci, kdy nástup hospodářské recese a s ním spojený nárůst nezaměstnanosti není vyvolán obvyklými ekonomickými startéry, ale vlivem celosvětové pandemie koronaviru (covidu-19). Jedná se o fenomén, který se promítá nejenom do fungování ekonomiky, ale také do mnoha oblastí sociální práce. Ambicí tohoto příspěvku je přiblížení těchto specifik v agendě Úřadu práce ČR, konkrétně v oblasti sociální práce s nezaměstnanými.

Text: Ing. Pavel Kaczor, Ph.D.,
ředitel kontaktního pracoviště ÚP ČR
v Táboře

Jakkoliv v tuto chvíli nelze v ČR hovořit o tragickém zvýšení nezaměstnanosti v důsledku covidu-19, troufám si říci, že úřady práce přesto zažívají jedno z nejnáročnějších období ve své historii.¹ Důvody jsou v zásadě dva. Tím prvním je výrazné personální oslabení mnoha kontaktních pracovišť ÚP ČR (nemoc, karanténa, ošetrovné atp.). Konkrétně na mnou řízeném kontaktním pracovišti ÚP ČR v Táboře mi v první (jarní) vlně výše uvedené příčiny „odstavily“ bezmála dvě třetiny pracovníků v agendě zaměstnanosti. To vše v situaci, kdy dramaticky vzrostla poptávka veřejnosti po informacích souvisejících s touto agendou. Zaznamenali jsme násobně vyšší četnost dotazů na podmínky evidence na ÚP, nárok na podporu v nezaměstnanosti, možnosti rekvalifikace atp. Celkový objem výkonů (telefony, e-maily, pošta, osobní konzultace atp.) nám záhy po vypuknutí pandemie vzrostl na dvojnásobek až trojnásobek běžného stavu, což je výše zmíněný druhý faktor, který v kombinaci s výrazným personálním oslabením představoval obrovský tlak na všechny, kdo byli schopni v agendách fungovat. V následujícím textu se pokusím sumarizovat důležitá fakta, specifika a zkušenosti, které koronakrize do agendy Úřadu práce ČR přinesla.

PŘÍNOS ABSOLVENTŮ SOCIÁLNÍ PRÁCE V AGENDĚ ÚP ČR

V úvodu bych rád stručně zmínil širší kontext a souvislosti, co se sociální práce na ÚP ČR týče. Oficiálně máme sociální pracovníky, kteří musejí splňovat kvalifikační předpoklady dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, pouze v „dávkových“ agendách. Konkré-

ně v agendě hmotné nouze a také v agendě příspěvku na péči, resp. dávek pro osoby se zdravotním postižením. V těchto agendách je totiž nutné vykonávat sociální šetření v domácnostech klientů, tudíž je požadavek na odpovídající kvalifikaci zcela relevantní. Zároveň však nelze o ostatních agendách ÚP ČR říci, že na rozdíl od agend zmíněných nevykazují atributy sociální práce. Rovněž agenda poradenství v oblasti zprostředkování zaměstnání, rekvalifikací, pracovní rehabilitace, stejně tak agenda státní sociální podpory a pěstounské péče vyžaduje velmi osobní a empatický přístup ke klientovi, včetně schopnosti poradit mu v jeho sociální situaci i nad rámec konkrétní agendy. Například

Rovněž agenda poradenství v oblasti zprostředkování zaměstnání, rekvalifikací, pracovní rehabilitace, stejně tak agenda státní sociální podpory a pěstounské péče vyžaduje velmi osobní a empatický přístup ke klientovi, včetně schopnosti poradit mu v jeho sociální situaci i nad rámec konkrétní agendy.

informovat klienta při evidenci v agendě zprostředkování zaměstnání o možnosti vzniku nároku na dávky státní sociální podpory, případně na dávky hmotné nouze (jak se běžně děje). Ve zmíněných agendách (zprostředkování, poradenství, státní sociální podpora), tedy v tuto chvíli požadavek na kvalifikaci pracovníků dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, není. Přesto se, určitě nejenom já na mnou řízeném pracovišti, snažím ve výběrových řízeních dávat přednost uchazečům s touto kvalifikací – samozřejmě při rovnosti ostatních hodnocených kritérií. Vnímám to jako výhodu nejen pro klienty, ale také pro úřad, jehož pracovníci jsou tak mnohem flexibilnější. Nezřídka se totiž stává, že zaměstnanec přijatý například jako zástup za mateřskou dovo-

lenou v agendě, kde se sociální kvalifikace nevyžaduje, má možnost po skončení zástupu přejít na místo v agendě, kde je kvalifikace dle zákona č. 108/2006 Sb. vyžadována. Za normálních okolností by takto zapracovaný a mnohdy velmi schopný pracovník musel z ÚP ČR odejít, zatímco takto může ve službách ÚP ČR zůstat a své zkušenosti ve prospěch zaměstnavatele i klientů zúročit. Často dostávám otázku, zda by nebylo vhodné vyžadovat kvalifikaci dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, u všech zaměstnanců ÚP ČR, kteří pracují s klienty. Není úplně jednoduché na ni odpovědět. Obecně vzato by to bylo velmi smysluplné, nicméně berme v potaz i omezené možnosti zajistit na regionálním trhu práce takto kvalifikovanou pracovní sílu. V praxi je tedy vhodnější využít možnost takového pracovníka přijmout, pokud se do výběrového řízení přihlásí, ale striktní povinnost sociální kvalifikace by na mnoha pracovištích ÚP ČR mohla způsobovat nedostatek zaměstnanců a nárůst počtu dlouhodobě neobsazených míst. S tím se ostatně řada

pracovišť potýká i v době, kdy zákonem stanovené požadavky musí plnit pouze pracovníci vykonávající sociální šetření, tedy již zmíněná agenda hmotné nouze a příspěvku na péči, resp. dávek pro osoby se zdravotním postižením.

NÁRŮST POČTU EVIDOVANÝCH NEZAMĚSTNANÝCH

Vraťme se ale k jádru příspěvku – tedy k práci s nezaměstnanými v době pandemie covidu-19. Jak již bylo řečeno v úvodu, nárůst evidovaných uchazečů v důsledku koronakrize v ČR lze stále označit jako relativně mírný. Abychom současnou situaci lépe vnímali v širším historickém kontextu, pro zajímavost uvádím časovou řadu počtu evidovaných nezaměstnaných v ČR od roku 2000.

¹ Článek vznikl v lednu 2021, pozn. red.

Z grafu je zřejmé, že aktuální počet lidí bez práce v ČR stále patří k historicky nejnižším, a v současné době se i po bezmála ročním boji s koronavirem pohybujeme na úrovni cca 300 tisíc evidovaných nezaměstnaných. Tedy na hodnotě, která odpovídá vrcholu konjunktury předchozího hospodářského cyklu, resp. situaci před vypuknutím tzv. velké recese ve druhé polovině roku 2008. Rovněž ve vztahu k historickému maximu (629 274 evidovaných nezaměstnaných v lednu 2014) jsme sotva na jeho polovině. To by samo o sobě evokovalo relativní dostatek časového prostoru na komunikaci s klienty, potažmo na sociální práci s nimi. Tu ovšem aktuálně limitují spíše jiné, velmi specifické faktory.

OMEZENÁ MOŽNOST OSOBNÍHO KONTAKTU S UCHAZEČI

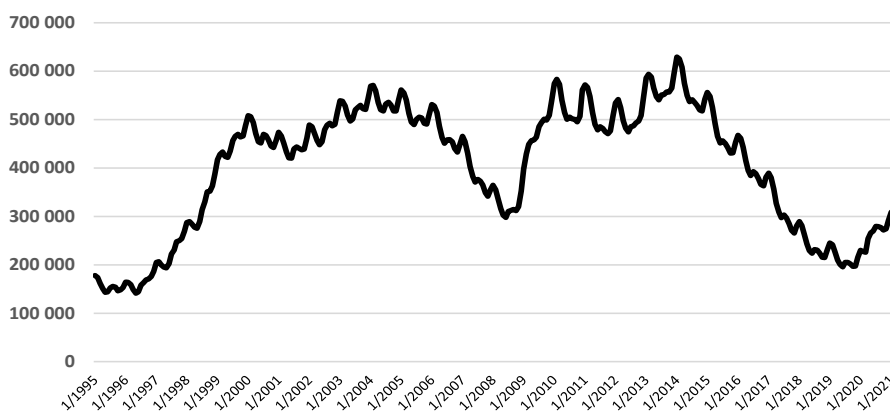
Klasická podoba práce s nezaměstnanými spočívá v tom, že zprostředkovatelka při evidenci nového uchazeče poskytne novému klientovi všechny důležité informace dle zákona o zaměstnanosti (práva, povinnosti, způsob komunikace), a stejně tak si od něj vyžádá doklady o všech rozhodných skutečnostech, které jsou pro evidenci na ÚP ČR relevantní. V praxi se jedná především o dosažené vzdělání, případně zdravotní omezení, doklady týkající se posledního ukončeného zaměstnání, stejně jako potvrzení rozhodného příjmu pro výpočet podpory v nezaměstnanosti, vznikne-li na ni nárok. Samozřejmostí je i pomoc s vyplněním standardizovaných formulářů, pokud si s nimi klient neví rady. Následně klient dochází na pravidelné schůzky, zpravidla s měsíční frekvencí, kdy se oběma stranám dostává důležité zpětné vazby, na jejímž základě kolegyně klienty vhodně směřují, motivují a poskytují jim odpovídající radu a pomoc. Je asi zbytečné dodávat, že právě osobní kontakt pracovníce ÚP ČR s uchazečem je velmi důležitou součástí celého procesu práce s uchazečem, potažmo naší snahy o co nejrychlejší návrat klienta do pracovního procesu. Právě tato rovina sociální práce, tedy osobní kontakt s klientem, ovšem byla a stále je koronavirem významně zasažena.

LIMITY ON-LINE KOMUNIKACE

Jakkoliv nám on-line komunikace s klienty v době koronakrize výrazně pomohla plnit základní funkce a poskytovat služby vůči klientům i veřejnosti, je zároveň nutné si přiznat její četné limity. Ty lze definovat zejména v těchto oblastech:

a) Problémové předávání žádostí a dalších podkladů pro správní řízení

Asi nejvíce komplikací přináší on-line komunikace u nově se evidujících ne-



Graf: Vývoj evidovaných uchazečů o zaměstnání na Úřadu práce ČR (1/2000 až 2/2021)

zaměstnaných. Řada z nich si sice najde na webových stránkách ÚP ČR příslušné formuláře, které vyplní a zašlou nám je poštou či e-mailem, nicméně je pro tyto případy typická značná chybovost a neúplnost. Většina klientů totiž posílá pouze formulář „žádost o zprostředkování zaměstnání“, avšak již nevyplní a nezašlou „žádost o podporu v nezaměstnanosti“. Jedná se o dvě oddělená správní řízení, protože samotné vzetí do evidence uchazečů ještě nezakládá automatický nárok na podporu v nezaměstnanosti. Kolegyně tedy spoustu času tráví tříděním příchozí pošty – elektronické i fyzické, potažmo telefonáty s klienty, nemluvě o složitém urgování řady nezbytných příloh. Komplikací je i nutnost dodatečné verifikace klienta, pokud nemá datovou schránku nebo zaručený elektronický podpis, což jsou v praxi jen velmi vzácné případy. Osobní kontakt a prokázání totožnosti jsou tedy i v případě většiny on-line po-

důvěry mezi klientem a jeho poradkyní. Při telefonické či e-mailové komunikaci se klient zpravidla tolik neotevře a zužuje tím poradkyni prostor pro efektivní práci s ním, kdy může být každá dílčí informace velmi důležitá. Čím lépe poznáme osobnost i celkovou sociální situaci klienta, tím snáze mu můžeme poradit a pomoci – třeba i nasměrováním na další agendu ÚP ČR, které jsou pro konkrétního klienta relevantní. Mnohdy je důležitá i vazba na pasivní nástroje (např. dávky na bydlení), případně na specialisty v agendách aktivní politiky zaměstnanosti (rekvalifikace, specializované projekty atp.). Zde se stále ukazuje osobní kontakt jako ne zcela nahraditelný on-line formami.

c) Technická a „znalostní“ omezení u některých klientů

U on-line komunikace s ÚP ČR nelze zapomenout ani na to, že našimi klienty nejsou jenom lidé technicky vybavení

Jakkoliv nám on-line komunikace s klienty v době koronakrize výrazně pomohla plnit základní funkce a poskytovat služby vůči klientům i veřejnosti, je zároveň nutné si přiznat její četné limity.

dání následně nezbytné. Bohužel lze konstatovat, že čas na úspěšnou finalizaci evidence nového uchazeče je při kombinaci neautorizovaného on-line podání a následné komunikace s klientem přibližně dvojnásobný až trojnásobný, oproti klasické poradenské schůzce „face to face“.

b) Zúžený prostor pro reálnou sociální práci s klientem

Jakkoliv nelze říci, že on-line komunikace by neměla mít i v neustále modernizující se agendě ÚP ČR své místo, přeci jenom má absence osobního kontaktu svá četná úskalí. Pominu-li výše zmíněné komplikace související s předáváním podkladů, jde také o navázání vzájemné

a znalí on-line prostředí, ale také řada osob (zejména starší věkové kategorie), které nemají k dispozici prostředky k on-line komunikaci (PC, internet, e-mail) ani znalosti a vědomosti umožňující jim práci s nimi. Řada z nich absolvuje kupříkladu rekvalifikační kurz v oblasti naprostých základů obsluhy PC až tehdy, když jsou u nás v evidenci. Lze sice namítnout možnost využití prostředníka (děti, přátelé, známí), ale to ve svém důsledku ještě mnohem více znesnadňuje sociální práci s těmito klienty – tím spíše, že právě u zmíněného segmentu osob je tradiční forma komunikace a kontaktu s nimi naprosto klíčová pro jejich úspěšný a rychlý návrat na trh práce.

ZÁVĚR

Je nesporné, že on-line forma komunikace s klienty má i v agendě ÚP ČR své místo, a lze reálně předpokládat, že její využití bude v čase narůstat. V neposlední řadě i proto, že ve specifických situacích, jako byl/je například covid-19, právě tyto formy komunikace umožňují relativně pružně přesunout část výkonu agendy do on-line prostředí. To bezesporu napomáhá zajištění základních funkcí ÚP ČR v souladu se zákonem o zaměstnanosti i ve velmi ztížených podmínkách. **Zároveň je nutné si uvědomit, že klasická sociální práce založená na osobním kontaktu a komunikaci „face to face“ bude u tohoto typu agendy i do budoucna zcela nenahraditelná.** Možnosti využívání on-line komunikace by bezesporu velmi napomohlo rozšíření e-governmentu ve smyslu eliminace řady fyzických potvrzení, která nám zejména noví klienti musejí dodávat. Zcela ideálním stavem by z mého pohledu byla pouze vlastní žádost o zprostředkování zaměstnání, resp. o podporu v nezaměstnanosti, kdy bychom po nezbytné autorizaci klienta načítali veškeré nutné informace pro správné řízení z dalších veřejných databází.

Pokud jde o průběžný kontakt s uchazeči v naší evidenci, tam je prostor pro on-line komunikaci potenciálně značný, byť by vyžadoval změnu příslušné legislativy. Teoreticky by bylo možné klienty segmentovat v závislosti na jejich vůli a objektivních možnostech komunikovat s úřadem on-line. U některých z nich by skutečně mohlo být efektivní absolvovat například průběžnou poradenskou schůzku on-line, byť za přesně definovaných podmínek. Například pokud je absolvent VŠ přechodně v evidenci, není potřeba trvat na osobním dostavení se na ÚP ČR. U dlouhodobé evidence ovšem nutnost „dojít na ÚP ČR“ souvisí i s udržováním určitých návyků a dává možnost pro sociální práci v její tradiční podobě – a její nutnost zpravidla přímo úměrně závisí právě na délce evidence konkrétního uchazeče.

Dalším důležitým argumentem pro on-line komunikaci může být i potenciální úspora provozních nákladů, zejména co se týče spotřeb vody, energií či úklidu nebo ostražky. Tedy nákladových položek úzce souvisejících s fyzickou přítomností klientů v budovách ÚP ČR. Virtuální komunikace otevírá i možnost omezené home-office pro zaměstnance ÚP ČR. Lze očekávat, že také po těchto benefitech bude sílit zejména u mladších generací poptávka. V neposlední řadě se i těmito nástroji posiluje funkčnost úřadu a jeho agend v krizových situacích, kdy je znemožněn nebo omezen klasický způsob fungování veřejné správy. ■

Zápůjčky a dávky pomoci v hmotné nouzi

Dávkami pomoci v hmotné nouzi jsou měsíčně vyplácené opakované dávky příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a jednorázová dávka mimořádná okamžitá pomoc.¹ Jsou určeny pro osoby v tíživé finanční situaci, v hmotné nouzi. Tyto osoby se někdy snaží zajistit finanční prostředky i z jiných zdrojů, například pomocí půjček. Současná právní úprava půjčku označuje pojmem „zápůjčka“.²

*Text: Mgr. Marek Blecha,
právník odboru sociálního zabezpečení
Kanceláře veřejného ochránce práv*

O dávkách pomoci v hmotné nouzi rozhoduje Úřad práce České republiky prostřednictvím svých krajských poboček a pobočky pro hlavní město Prahu (dále „úřad práce“). Veřejný ochránce práv při vyřizování podnětů v některých případech zjistil, že úřad práce přistupuje k problematice půjček nejednotně nebo i chybně.

Tento článek se zabývá otázkami, jak posuzovat zápůjčky pro účely dávek pomoci v hmotné nouzi z pohledu veřejného ochránce práv.

ZÁPŮJČKA NENÍ PŘÍJMEM PRO DÁVKY POMOCI V HMOTNÉ NOUZI

Veřejný ochránce práv upozorňuje,³ že zápůjčka není podle právní úpravy⁴ příjmem pro účely dávek pomoci v hmotné nouzi, neboť zapůjčené finanční prostředky je třeba následně vrátit.⁵ Úřad práce proto musí žadateli poskytnout možnost prokázat, že jde o zápůjčku. Pokud tak žadatel sám neučiní, měl by úřad práce žadatele vyzvat k doložení jím tvrzené zápůjčky.

Úřad práce podle zjištění veřejného ochránce práv⁶ například nesprávně zamítl tři žádosti stejné žadatelky o doplatek na bydlení, podané postupně během

tří bezprostředně po sobě následujících měsíců. Při rozhodování o každé z těchto tří žádostí započítal stejné jednorázově získané finanční prostředky ve výši 8 tis. Kč jako příjem, přestože je žadatelka označila za (zá)půjčku. Úřad práce opomínil zabývat se otázkou, zda jde o zápůjčku. Žadatelku v souvislosti se zmíněnou finanční částkou dále poškodil, když nesplnil svoji povinnost zohlednit podstatný pokles příjmu.⁷ Jinak by tyto finanční prostředky nezapočítal jako příjem, i kdyby se jednalo o příjem, nikoli o zápůjčku.

ZÁPŮJČKU JE TŘEBA PROKÁZAT, JINAK SE POSUZUJE JAKO BEZÚPLATNÝ PŘÍJEM

Osoba v hmotné nouzi musí úřadu práce věrohodně doložit, že se jedná o zápůjčku. Jinak úřad práce tyto finanční prostředky započítá jako bezúplatný příjem, prakticky jako by se jednalo o dar,⁸ přizná nižší dávku, nebo žádost o dávku zamítne, případně odejme již přiznanou dávku.

K prokázání, že jde o zápůjčku, nestačí obecné konstatování, že zápůjčku poskytla rodina nebo přátelé. Veřejný ochránce práv v této souvislosti rovněž zdůraznil,⁹ že prokázání zápůjčky je nezbytné i pro posouzení celkové situace žadatele o dávku. Úřad práce musí vzít v úvahu nejen výši zapůjčených finančních prostředků, ale také další související skutečnosti, například zda žadateli poskytla zápůjčku jeho rodina, nebo jde o komerční zápůjčku.

¹ Informace o těchto dávkách jsou rovněž dostupné na webových stránkách veřejného ochránce práv www.ochrance.cz pod odkazy (postupně) „Potřebuji pomoc“, „Nevím si rady se svou životní situací“, „Sociální pomoc a podpora“, přímý odkaz: <https://www.ochrance.cz/situace/socialni-pomoc-a-podpora/>.

² Podle § 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, zejména § 2390 zákona a násl.

³ Například na str. 127 a násl. (k využití finanční hotovosti) ve sborníku svých stanovisek: ŠABATOVÁ, Anna, BLECHA, Marek, ČERNÁ et al. Dávky pomoci v hmotné nouzi. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv ve spolupráci se společností Wolters Kluwer ČR, a.s., 2017, 458 stran ISBN 978-80-87949-58-0. Sborník je dostupný v elektronické podobě z <https://www.ochrance.cz/vystupy/publikace/stanoviska/>.

⁴ Podle § 9 odst. 1 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, ve spojení zejména s § 7 včetně odst. 1 a § 8 zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů.

⁵ Srov. závěry veřejného ochránce práv ve zprávě o šetření ze dne 10. 1. 2014, sp. zn. 5824/2013/VOP, dostupné z <https://eso.ochrance.cz/> (z evidence stanovisek veřejného ochránce práv na www.ochrance.cz), přímý odkaz: <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/4930>.

SMLOUVA O ZÁPŮJČCE NEVYŽADUJE KE SVÉ PLATNOSTI PÍSEMNOU FORMU, NATOŽPAK ÚŘEDNÍ OVĚŘENÍ PODPISŮ

Z důkazního hlediska je vhodné uzavřít a následně doložit úřadu práce smlouvu o zápůjčce v písemné formě. Absence písemné smlouvy o zápůjčce však nutně neznamená, že by měl úřad práce nahlížet na tvrzení žadatele o zápůjčce jako na neprokázané. Právní úprava nepodmiňuje platnost smlouvy o zápůjčce písemnou formou smlouvy. Je-li smlouva písemná, obecně není třeba úředního ověření podpisů.¹⁰

Žadatel o dávku pomoci v hmotné nouzi a příjemce takové dávky má i bez zápůjčky povinnost pravidelně dokládat úřadu práce příjem, celkové sociální a majetkové poměry. Proto po něm může úřad práce požadovat výpisy z jeho účtu. Rovněž pomocí informací z těchto výpisů může úřad práce zvažovat, zda, kdo a kolik peněz poskytl jeho klientovi jako zápůjčku. Pro případ nejasností disponuje úřad práce oprávněním vyzvat i třetí osobu (která není žadatelem ani není s žadatelem společně posuzovaná) ke sdělení rozhodných údajů.¹¹

Veřejný ochránce práv například shledal pochybení v konkrétním postupu úřadu práce,¹² který chybně neuznal zápůjčky sjednané bez písemné smlouvy o zápůjčce. Žadatel doložil úřadu práce jiné písemné doklady k vysvětlení údajů ve výpisech ze svého bankovního účtu, k prokázání zápůjček. Úřad práce nezměnil svůj názor ani poté, co získal vyjádření plátce, že se jedná o zápůjčky bez sepsání písemné smlouvy, a to přestože vyjádření

poskytl k tomu příslušný církevní hodnostář a šlo o zápůjčky od církve.¹³

PROKÁZANOU ZÁPŮJČKU LZE POVAŽOVAT ZA MAJETEK

Pro účely rozhodování o dávkách pomoci v hmotné nouzi se nejen započítává příjem v rozhodném období, ale posuzují se i celkové sociální a majetkové poměry žadatele.¹⁴ Úřad práce může přihlídnout k finančním prostředkům získaným z prokázané zápůjčky jako k majetku, resp. úsporám.

Veřejný ochránce práv konstatoval,¹⁵ že závisí na správním uvážení úřadu práce, zda vyhodnotí, že vzhledem k celkové finanční situaci žadatele postačuje zápůjčka k pokrytí příslušných výdajů. Zároveň však musí úřad práce zvažovat, zda je takové uplatnění zápůjčky vůbec možné a zda je lze po žadateli spravedlivě požadovat. Přitom musí přihlížet zejména k výši zápůjčky, jejímu účelu, termínu splatnosti, ale také brát na vědomí, zda jeho klient tyto finanční prostředky již nepoužil k úhradě svých výdajů. Své závěry musí úřad práce ve svém rozhodnutí dostatečně odůvodnit.

Nejvyšší správní soud zaujal názor,¹⁶ že po osobě v hmotné nouzi nelze požadovat, aby zadržela jakékoli hmotné prostředky, které má fakticky k dispozici, a to ani s odkazem na její prioritu zajistit si svou výživu. I taková osoba musí plnit své závazky (například vrátit zápůjčku).

Klienti úřadu práce hradí v některých případech zápůjčkami své odůvodněné či nezbytné výdaje, které je třeba rychle uhradit bez vyčkávání na eventuální přiznání dávky pomoci v hmotné nouzi. Sku-

tečnost, že se jedná o náklad již uhrazený, by neměla být sama o sobě důvodem k neposkytnutí dávky. To se týká i dávků mimořádná okamžitá pomoc. Žadatel o dávku by však měl sám aktivně uvést a doložit úřadu práce, že se jednalo o urgentní výdaj a jaké finanční prostředky použil na jeho úhradu.¹⁷

ZÁPŮJČKY A DÁVKY POMOCI V HMTNÉ NOUZI DO BUDOUCNA

Aktuálně Poslanecká sněmovna Parlamentu ČR projednává eventuální změnu právní úpravy dávek pomoci v hmotné nouzi, která by mimo jiné umožnila úřadu práce na základě jeho správného uvážení prominout započítání bezúplatných příjmů, u nichž nelze jejich započítání spravedlivě požadovat s ohledem na účel, pro který byly poskytnuty. Zamýšlená změna právní úpravy má například sloužit k zachování dávek pomoci v hmotné nouzi, případně jejich výše rodině dítěte, kterému plátce výživného navíc přispěl na jeho vzdělání nebo mimoškolní aktivity. Rovněž má zamýšlená změna právní úpravy rozšířit možnosti řešení mimořádných situací, například v souvislosti s pandemií covidu-19.¹⁸

Přestože zamýšlená uvedená změna právní úpravy primárně výslovně necílí na zápůjčky, v případě jejího přijetí by na problematiku zápůjček osob v hmotné nouzi měla značný praktický vliv. Umožní úřadu práce nezohlednit také finanční prostředky, u kterých nebude mít za prokázané, že jde o zápůjčku. Působila by proti zadlužování osob v hmotné nouzi a nebezpečí jejich pádu do dluhové pasti. ■

⁶ Srov. závěry veřejného ochránce práv ve zprávě o šetření ze dne 13. 6. 2014, sp. zn. 3397/2017/VOP, dostupné z <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/8874>.

⁷ Podle § 10 odst. 2 písm. a) zákona o pomoci v hmotné nouzi se při trvajícím podstatném poklesu příjmu mění rozhodné období ke zjištění příjmu. Nezapočítá se dřívější vyšší příjem, který by se jinak započítal.

⁸ Bezúplatný příjem se započítává podle § 7 odst. 1 písm. e) z. č. 110/2006 Sb., například dar nebo jiná finanční výpomoc, tzv. společenská úsluha (u které se strany nechťejí smluvně vázat, a to proti daru).

⁹ Srov. závěry veřejného ochránce práv ve zprávě o šetření ze dne 2. 9. 2020, sp. zn. 7478/2019/VOP, dostupné z <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/8872>.

¹⁰ Vzhledem k § 2390 a násl. občanského zákoníku. Srov. rovněž závěry veřejného ochránce práv ve zprávě o šetření ze dne 17. 2. 2020, sp. zn. 739/2019/VOP, dostupné z <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/8876>.

¹¹ Podle § 50 zákona o pomoci v hmotné nouzi.

¹² Blíže k tomu závěry veřejného ochránce práv ve zprávě o šetření ze dne 11. 2. 2019, sp. zn. 7279/2018/VOP, dostupné z <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/6956>.

¹³ Pokud by se jednalo o příjem v podobě podpory nebo příspěvků z prostředků fundace nebo spolku, nemohl by úřad práce takové finance započítat jako příjem již podle § 7 odst. 2 písm. h) bodu 5. zákona o životním a existenčním minimu.

¹⁴ Srov. rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 15. 11. 2012, č. 4 Ads 55/2012-44, dostupný na webových stránkách Nejvyššího správního soudu www.nssoud.cz, podle kterého v hmotné nouzi nejsou osoby, jejichž příjmy sice nedosahují částky živobytí, ale které žijí v takových sociálních a majetkových poměrech, že by bylo nelogické poskytovat jim příspěvek na živobytí.

¹⁵ Blíže k tomu závěry veřejného ochránce práv ve zprávě o šetření ze dne 10. 1. 2014, sp. zn. 5824/2013/VOP, dostupné z <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/4930>.

¹⁶ V rozsudku ze dne 27. 8. 2014, č. j. 6 Ads 97/2013-6, dostupného z www.nssoud.cz.

¹⁷ Blíže k tomu rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 6. 9. 2018, č. j. 6 Ads 122/2018-43, dostupný z www.nssoud.cz.

¹⁸ Blíže k tomu v pozměňovacích návrzích ke sněmovnímu tisku č. 652, dostupných z <https://www.psp.cz/sqw/historie.sqw?o=8&T=652>.

Imperativ lidské důstojnosti a jeho význam pro sociální práci 4. díl

Opačný přístup zaměřený na intervenci v podobě tlaku na změnu člověka (jeho přizpůsobení) ve své podstatě neznamená nic jiného než přenesení odpovědnosti za nedostatek prostředí na samotného člověka. Takové přenesení můžeme považovat za nespravedlivé, jelikož hrubě odporuje příkazu lidské důstojnosti i příkazu rovnosti, když umožňuje těm, kdo ovlivňují podobu prostředí, či jiných, dominovat životu dotčeného člověka a případně ho až vytlačit na její okraj, nepodrobí-li se tento člověk příkazu zestejnění.

Text: Mgr. Anna Hofschneiderová, právnička ve Fóru pro lidská práva

Tímto je nastíněné přenesení odpovědnosti ve své podstatě též bytostně násilné, jelikož, jak připomíná P. Ricoeur, násilí je zmenšení nebo zničení moci konat druhého¹, přičemž je zřejmé, že člověk obrán či zcela zbaven svých životních příležitostí ve společnosti disponuje buď limitovanou, anebo žádnou mocí konat. Zvláštnímu zpravodajovi OSN pro právo na zdraví Dainiusi Pūrasovi se tento násilný rozměr přenášení odpovědnosti za nedostatek prostředí na jednotlivce a jeho totalizující dopady vůči jednotlivci podařilo zachytit v mnoha jeho zprávách, a to často prostřednictvím velmi výstižných novotvarů v podobě „medikalizace lidského neštěstí“² či „psychiatrizace“ či „psychologizace“ chudoby.³

Přenášení odpovědnosti za nedostatky v prostředí na jednotlivce však současně můžeme považovat za neúčinné ve smyslu dosažení sledovaného cíle. Tím, že příčina nepříznivé sociální situace člověka leží v prostředí, a nikoli v člověku samotném (přičemž v této souvislosti si připomeňme paralelu se sociálním modelem zdravotního postižení), nemůže intervence zaměřená na dosažení její změny prostřednictvím změny daného člověka nikdy dojít kýženého výsledku, jelikož, jednoduše řečeno, se mýlí s její podstatou. V této souvislosti přitom nelze nevzpomenout v praxi se velmi často objevující až zoufalé snažení sociálních pracovníků nacházet a uplatňovat ve vztahu ke svým klientům stále nové a nové terapeutické přístupy či toliko pasivní očekávání nějaké „nové služby“, která by konečně přinesla to dlouho očekávané řešení (o němž však stejně očekávající nemají zcela přesnou představu, jelikož toto jejich očekávání determinuje více nespokojenost se stávajícím stavem než přesná představa toho, co by se mělo udělat). **S trochou nadsázky bychom mohli první z uve-**

dených přístupů označit jako honbu za svatým grálem, v druhém jako čekání na Godota. Společným jmenovatelem obou přístupů je pak především nevyhnutelná frustrace vycházející z toho, že ani nejnovější terapeutická metoda nedosahuje výsledků, které od ní byly očekávány, stejně jako z toho, že ona nezbytná služba, kterou bychom potřebovali, se stále ne a ne objevit (anebo variantně služba či služby sice existují, ale je jich nedostatek).

Jediným řešením, jak této frustraci předcházet, je vystoupit z kruhu myšlení hledajícího řešení nepříznivé sociální situace v individuální sféře dotčeného člověka, a nikoli ve strukturálních determinantách. V tomto světle dávají mimořádný smysl ty ze základních principů z mezinárodního etického kodexu sociální práce, které odkazují právě na roli, kterou sociální pracovníci sehrávají při odhalování a řešení sociální nespravedlnosti a při nastavování rovných příležitostí ve společnosti.⁴ Společně s těmi principy, které odkazují na nezbytnost naslouchání Druhému, tak tyto principy nastolují výše zmíněný ideál inkluzivní rovnosti jako ideál sociální práce jako takové.

ZÁVĚR

Cílem tohoto článku bylo především rozvést příkaz lidské důstojnosti do takových pravidel a principů, které mohou dát jasně vodítko pro zaměření sociální práce a uplatňování jejích nástrojů. Článek si současně kladl za cíl pojednat o důsled-

cích, k nimž vede nerespektování tohoto příkazu a kterým je odepření práva na odlišnost, respektive legitimizace odlišnosti jakožto důvodu ospravedlňujícího rozdílné zacházení a snížení životních příležitostí, a s ním nevyhnutelně spojené násilí a totalita. I tento negativní rozměr příkazu lidské důstojnosti, tedy příkaz zdržet se totalizace života Druhého, s sebou nese mimořádnou aktuálnost a praktičnost pro sociální práci, nemají-li se sociální pracovníci stát, jako tomu bylo mnohdy v minulosti, především v autoritářských politických režimech, nositeli a nástroji této totality.

Sociální pracovníci jsou však i podle mezinárodního etického kodexu sociální práce povolání působit proti zestejnování a proti totalitě, a to především v jejich systémových rozměrech. Tuto jejich roli je pak třeba vnímat jako stěžejní, má-li ve společnosti zůstat zachována svoboda i rovné příležitosti k dobrému životu skutečně pro každého. Aby tomuto svému povolání (a to nejen ve smyslu profese, nýbrž v smyslu „být povolán“) mohli dostát, **musí v sobě najít odvahu vykročit z běžného stereotypu ostatních oborů i společnosti jako takové**, tj. vzdát se nároku na seznání skutečnosti v její absolutnosti a přijmout její neuzavřenost a proměnlivost, otevřít se Druhému a převzít individuální odpovědnost za své jednání vůči Druhému v její plnosti, bez jakýchkoli alibi poskytovaných jim kýmkoli třetím (byť by se tento třetí představoval jako ucelený vědní obor či vlastní ucelený pojmový logický rámeček). Nedokáží-li to, odsuzují se k roli pachatelů systémového násilí, s nímž je každý tlak na zestejnování bytostně spjat. ■



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



¹ RICOEUR, P. O sobě samém jako o jiném. přeložil Milan Lyčka. Praha: OIKOYMENH, 2016. s. 244 a 354.

² Zpráva zvláštního zpravodaje OSN pro právo na zdraví, Dainius Pūras, o právu na duševní zdraví z roku 2017, A/HRC/35/21, odst. 48–50. Dostupné z: <https://undocs.org/A/HRC/35/21>.

³ Zpráva zvláštního zpravodaje OSN pro právo na zdraví, Dainius Pūras, o duševním zdraví a lidských právech: nastavování světového programu založeného na právech z roku 2020, A/HRC/44/48, odst. 22–23. Dostupné z: <https://undocs.org/A/HRC/44/48>.

⁴ K tomu viz především princip č. 3 – prosazování sociální spravedlnosti, v jehož rámci se sociální pracovníkům ukládá: 1. čelit diskriminaci a sociálnímu útlaku; 2. respektovat rozmanitost; 3. zasazovat se o rovný přístup ke zdrojům; 4. čelit nespravedlivým politikám a praktikám a 5. přispívat k budování solidarity. Český překlad aktualizovaného Prohlášení Mezinárodní federace sociálních pracovníků o etických principech je dostupný z: http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky%CC%81_kodex_ifsw_2018_cz.pdf.

Transgender klientela v sociálních službách¹

Článek nejprve shrnuje nejdůležitější pojmy z oblasti genderové identity, dále se zabývá pohledem na sociální služby ze strany trans osob – popisuje faktory, které trans lidé vnímají jako překážky, které brání využívání sociálních služeb, a nastiňuje, co může napomáhat k jejich překonávání. Součástí je několik citací respondentek a respondentů z výzkumu Obavy a přání trans lidí², které ilustrují, co mohou trans lidé v daných situacích prožívat.

Text: Mgr. Karel Pavlica, Ph.D., sociální pracovník

Z hlediska počtu sice není skupina transgender osob v sociálních službách zásadně významná, obecně však jde o osoby často sociálně stigmatizované či právě z důvodu, že v populaci nejsou v hojném zastoupení, opomíjené, případně to, co prožívají, je ze strany druhých mnohdy bagatelizováno. Tyto a další faktory zmíněné níže přispívají k tomu, že se trans lidé sociálním službám spíše vyhýbají, i když se ocitají v situaci, kterou sami zvládají řešit jen obtížně. Přitom by jim sociální služba mohla pomoci.

K ZÁKLADNÍM POJMŮM

Pohlaví je zdánlivě jasná binární charakteristika, kdy na jeho základě rozdělujeme lidi na ženy a muže. Ať se však na tuto charakteristiku podíváme z hlediska biologie, nebo z hlediska sociálních věd, jasná binární charakteristika to není.

Z hlediska biologického existují lidé, kteří se narodí s charakteristikami obou pohlaví (chromozomy, hormony, pohlavní orgány) a není u nich tedy možné určit, zda se jedná o muže, či ženy. Jedná se o tzv. intersex osoby.

Pojem **gender** (tzv. sociální pohlaví) zastřešuje vše, co se nějakým způsobem váže k rolím ženy a muže ve společnosti – očekávání ohledně způsobů chování, práce s emocemi, způsobů oblékání, činností, zájmů atd. Tato očekávání se liší v různých historických obdobích a na různých místech světa.

Genderová identita je pak náš vnitřní pocit příslušnosti k určitému pohlaví, zda se cítíme být ženou, či mužem, případně ani jedním. Lidem, jejichž pocit příslušnosti k určitému pohlaví se liší od pohlaví připsaného po narození (tj. biologického), se říká transgender lidé nebo zkráceně trans lidé.

Trans lidé, pokud chtějí žít v roli, která je jim vlastní, mají možnost projít tzv. tranzicí. V ČR je tento proces legislativně ošetřen dle zákona č. 373/2011 Sb. o specifických zdravotních službách, § 21–23. Právě tento medicínský aspekt tranzice (tedy stručně řečeno – *hormonální terapie a operace*) bývá ve společnosti často přehnaně akcentován a vnímán jako zásadní, často je však mnohem důležitější pro trans člověka mít možnost fungovat v preferované sociální roli. Důležité tu je pak zejména okolí trans člověka – pokud ve svých otázkách zůstává sám, je nerespektován, nebo dokonce nucen k přijetí své genderové role na základě společenských očekávání („*jsi chlapec a jako chlapec se musíš cítit a chovat*“), může v důsledku toho dojít k narušení sociálních vazeb, rodinného prostředí, vnímání sebe sama atd.

„Přál bych si zmizet. Kéž by tu někde bylo trvalé útočiště pro nás, kteří byli odmítnuti rodinou. Každý den se bojím vracet do svého domova.“

Nepřijetí trans osob a obecněji i osob menšinové sexuální orientace ze strany okolí vede častěji i k rizikovému či sebepoškozujícímu chování³ – každá jednotlivá zkušenost s viktimizací lidí kvůli tomu, že jsou LGBT+⁴, zvyšuje pravděpodobnost sebepoškozujícího chování v průměru 2,5krát.

Obzvlášť rizikové je pro trans osoby období coming outu, což je proces, kdy si lidé svou genderovou identitu uvědomí (tzv. **vnitřní coming out**) a svěřují se s ní okolí (tzv. **vnější coming out**). Trans lidé bývají v důsledku coming outu častěji než ostatní ohroženi ztrátou práce, rozpadem vztahů, šikanou ve škole, vyhozením z domu, stávají se častěji oběťmi násilí (i sexuálního) atd. Je proto důležité, aby existovala určitá síť podpory respektující člověka bez ohle-

du na jeho genderovou identitu, kde se i trans lidé budou cítit respektováni a přijímáni, a pokud se ocitnou v nepříznivé životní situaci, nebudou se ostýchat využít sociální službu, která jim pomůže danou sociální situaci řešit. Zatím to tak bohužel vždy nebývá.

PŘEKÁŽKY NA STRANĚ TRANSGENDER LIDÍ PŘI KONTAKTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Trans lidé bývají vzhledem k prožitým traumatům, diskriminaci nebo jiným nepříjemným zkušenostem citlivější a vůči neznámým lidem mohou být uzavřenější, takže je složitější získat si jejich důvěru. Právě špatné zkušenosti trans lidí nebo strach z toho, jak se k nim kdo zachová, jim pak mnohdy brání využívat sociální služby v míře, v jaké by potřebovali, nebo se je bojí vůbec kontaktovat.

V průzkumu Obavy a přání trans lidí největší část (25%) z těch, co uvedli, že mají zkušenost s diskriminací, šikanou nebo ponižujícím chováním z důvodu své genderové identity, ji zažila právě v oblasti pomáhajících profesí. Taková zkušenost je pak zásadní překážkou k případnému využití sociální služby do budoucna.

„Jsem šťastný za to, že v ČR máme takhle rozvinutý systém, který umožňuje změnit pohlaví. Nicméně přestože už mám v dokladech vysněné ‚M‘, stále mě tíží strach a mám pocit, že budu do smrti žít v obavách a ve strachu, kdo se to o mně kdy dozví, jak bude reagovat...“

Další překážkou může být rozdíl mezi preferovaným oslovením a údaji uvedenými v dokladech. Respektování preferovaného jména trans klientů a klientek výrazně napomůže jak podpoře vzájemného vztahu a budování důvěry, tak má i významný pozitivní vliv na jejich duševní pohodu a redukci depresivity⁵.

Jednou z hojně diskutovaných otázek je i možnost využívat buď genderově neutrální toalety, nebo takové, které korespondují s genderovou identitou klientů bez ohledu na jejich připsané pohlaví. Toto se může týkat všech sociálních služeb, avšak zejména těch pobytových. Pro mnoho trans

¹ Článek vznikl v rámci pracovní skupiny LGBT+ v sociálních službách, která je realizována v rámci projektu ministerstva práce a sociálních věcí Rozvoj systému sociálních služeb (CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003739). Projekt je financován z Operačního programu Zaměstnanost a státního rozpočtu.

² PAVLICA, K., HEUMANN, V. a KUČERA, Ch. Obavy a přání trans lidí: výsledná zpráva z výzkumu realizovaného spolkem Transparent v roce 2018. Praha: Transparent, z.s., 2019. ISBN 978-80-906362-4-8.

³ IMPACT. (2010). Mental health disorders, psychological distress, and suicidality in a diverse sample of lesbian, gay, bisexual, and transgender youths. *American Journal of Public Health*, 100(12), s. 2426–32.

⁴ Zkratka zastřešující osoby největší sexuální orientace nebo genderové identity: L = lesby, G = gayové, B = bisexuální osoby a T = transgender osoby, někdy je možné se setkat i s dalšími písmeny v rámci této zkratky, které zde reprezentuje + (nejčastěji např. Q jako queer, I jako intersex osoby a další).

⁵ RUSSELL, S. T., POLLITT, A. M., LI, G. a GROSSMAN, A. H. Chosen Name Use Is Linked to Reduced Depressive Symptoms, Suicidal Ideation, and Suicidal Behavior Among Transgender Youth. *Journal of Adolescent Health*, 63/4, 2018, s. 503–505.

⁶ Více např. AUT. KOL. Specifika sociální práce respektující genderovou, sexuální a vztahovou rozmanitost Část I – To nejdůležitější z oblasti genderové, sexuální a vztahové diversity a respektující sociální práce. Praha: Prague Pride, 2020. ISBN 978-80-908096-1-1.

osob je návštěva sociálních zařízení, kdy je třeba „roztřídit se podle pohlaví“, velice stresující záležitost a mnozí to řeší třeba i tím, že se snaží moc nepít, aby na toalety nemuseli.

„Jednou mě vyhodila uklízečka z pánského záchodu, jindy na mě koukali divně na tom dámském. Tak si nejsem někdy jistý, kam jít, abych nevzbudil pohoršení. Nejde přece o ten typ záchodu, jde o to, si dojít.“

Mimo toalet a sociálních zařízení mohou pro trans osoby představovat překážku i všechny typy služeb, které jsou určeny buď jen pro ženy, nebo pro muže. V některých případech to pak může skončit tím, že trans člověk takovou službu nevyužije a skončí tzv. na ulici.

ROLE SOCIÁLNÍCH PRACOVNIC A PRACOVNÍKŮ VE VZTAHU K TRANSGENDER KLIENTELE

Přístup sociálních pracovníků a pracovníků k transgender klientele by se neměl nijak zvlášť lišit od přístupu k jakékoli jiné klientele s tím rozdílem, že budování vztahu, který je zásadním pracovním nástrojem v sociální práci, může být složitější, vztah může být křehčí a může snadněji dojít ke ztrátě důvěry. Důležité je proto znát specifika této cílové skupiny včetně širšího společenského a legislativního kontextu, adekvátně reagovat v případě, že dojde při poskytování služby ke coming outu (nebagatelizovat, neříkat, že je to jen fáze, která přejde atd.), respektovat soukromí klientů, zároveň se ale soustředit na zakázku, a ne na fakt, že klient či klientka je transgender. Není vhodné ptát se jen tak ze zvědavosti na záležitosti spojené s tím, že je člověk trans, to může velmi výrazně narušit budování vztahu. Naopak je dobré mít ujasněny vlastní postoje vůči trans lidem, a v pří-

padě nějaké nepohody při práci s trans klientelou mít možnost využít intervize či supervize, kde by to téma bylo možné bez obav otevřít.

„Jeden dermatolog po tom, co zjistil, že jsem trans z mojí občanky, se začal vyptávat na to, jak se cítím, jaký jsem měl dětství... Když jsem mu řekl, že to s ním nechci řešit, tak se ptal dál. To jsem se rozbřečel a potom jsem z toho měl breakdown. Ale on si určitě vůbec neuvědomoval, že by udělal něco špatně.“

JAK LZE PODPOŘIT TRANSGENDER RESPEKTUJÍCÍ PROSTŘEDÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB?

Akceptace a respekt vůči trans lidem – zní to samozřejmě, ale vzhledem ke zkušenostem mnoha trans lidí tomu tak vždy nebývá. Přitom stačí málo, mnohdy jen naslouchání bez předsudků, respektování preferovaného jména a zájmen, i když se mohou lišit od údajů v oficiálních dokumentech. Zaměření na zakázku, a ne na fakt, že klient či klientka je trans.

OTEVŘENÁ A RESPEKTUJÍCÍ KOMUNIKACE

Právě komunikace je při navazování vztahu v sociální práci základ. Vyjadřování s respektem zvyšuje šanci, že si trans lidé ke službě vybudují důvěru a nebudou cítit tlak, že musí svou identitu skrývat. Je rovněž dobré brát v úvahu, že se trans lidé setkávají s nevhodným oslovením a urážkami, což jim přináší množství stresu a je pravděpodobné, že mají na tyto typy situací vytvořeny obranné reakce.

„Lidi řeší, co je normální, a co ne, a podle toho soudí. Neberou v potaz, co je člověku příjemné, a co ne.“

Pomoci může alespoň základní znalost tématu (rozdíl mezi sexuální orientací

a genderovou identitou, aktuální terminologie, legislativa, rozeznávání faktů od mýtů a stereotypů, specifika typu coming out, minoritní stres, stigma, diskriminace atd.⁶⁾. V rámci sociálního poradenství je pak dobré vědět o návazných odborných službách, které jsou trans respektující.

Důležité je i **dodržování etických zásad a ochrana soukromí** trans klientely – zachovávat soukromí a důvěrnost sdělených osobních informací, nesdílet je bezdůvodně ani v rámci pracovního týmu bez souhlasu osoby, které se týkají. V rámci vytváření bezpečného prostředí není možné tolerovat náznaky nevhodného chování vůči trans lidem, ať jde o zdánlivě nevinné vtípký, nebo otevřené (verbální) útoky.

Vlastní postoje k trans lidem – zásadní při práci s trans klienty a klientkami je rovněž reflexe toho, jak vlastní pohlaví, kultura, hodnoty, víra atp. ovlivňuje naše smýšlení o nich. Pokud nám naše postoje neumožňují s nimi jednat s respektem a porozuměním, je vhodné je přesměrovat ke kolegyni či kolegovi, případně mít možnost toto sdílet na intervizi či supervizi.

Odstraňovat bariéry může i to, že služba sama dá najevo, že je trans respektující a je si vědoma specifík práce s trans klientelou, např. symbolickým označením trans vlaječkou u vchodu, na webu, existencí genderově neutrálních toalet atd.

Všechno výše uvedené pomáhá redukovat stres a napětí trans osob, když váhají nad tím, zda službu využít, nebo ne, což je zásadní především v případech, když se ocitnou v nepříznivé sociální nebo životní situaci, na kterou vlastními silami nestačí. Protože pak je sociální služba jednou z mála možností, která má potenciál jim podat pomocnou ruku.

Novinky z Portálu



KNIHKUPECTVÍ PORTÁL:
Praha 1, Jindřišská 30 / Praha 8, Klappkova 2

obchod.portal.cz

portál

Postoje veřejnosti k práci sociálních pracovníků OSPOD

Když se řekne OSPOD (nebo-li orgán sociálně-právní ochrany dětí), většinou se lidem vybaví obraz ne příliš kladně hodnocené role sociálních pracovníků v praxi ČR. Často tomu přispívá špatný mediální obraz a nelichotivá vizitka, která vyplývá z „kauz“ nezletilých dětí, které měl OSPOD nedostatečně chránit. Média poté skloňují slova „sociální pracovníci“ ve všech pádech, v čem pochybili, co zanedbali a v čem z pohledu médií selhali. Ovšem ne vždy mají média dostatek informací a ne vždy disponují kvalifikovaným pohledem na věc, aby toto hodnocení relevantně prezentovali.

*Text: Mgr. Michaela Vaško,
vedoucí odboru sociálních věcí
a vysokoškolská pedagožka*

O náročnosti práce těchto odborníků a jejich zodpovědnosti či o jejich úspěších se společnost dozvídá spíše sporadicky a výjimečně. Co také může společnosti zkreslovat náhled na činnosti OSPOD, je neznalost nebo malá informovanost. Pojmy jako „sociálka“ či „zubatá“ jsou proto velmi často spojovány s pracovníky OSPOD, stejně jako až „strašidelně“ vystupující postavy pracovníků OSPOD v nejednom filmu nebo seriálu. Není se tedy čemu divit, pokud chceme zvýšit povědomí veřejnosti o pravé podstatě sociální práce na těchto orgánech.

Z pohledu platné legislativy¹ patří pod sociálně-právní ochranu „ochrana práv dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu; ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jejich jmění; působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny; zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině“. Mezi orgány sociálně-právní ochrany dětí v ČR patří např. krajské úřady, obecní úřady s rozšířenou působností nebo ministerstvo. V praxi je sociálně-právní ochrana dětí vykonávána kvalifikovanými odborníky (sociálními pracovníky), kteří splňují vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, tedy zejména vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání ve vybraných vzdělávacích programech / oborech a také dle Standardů kvality SPOD², konkrétně se jedná o standard

č. 5. Z něj vyplývá nejen kvalifikační předpoklad pro výkon povolání sociálního pracovníka, ale i povinnost získání zvláštní odborné způsobilosti při SPOD, která je nutná pro výkon této správní činnosti.³

ŠIROKÁ ŠKÁLA ČINNOSTÍ A AGEND

Rozsah činností, které musí sociální pracovník OSPOD vykonávat, je multidimenzionálního charakteru. Praktický výkon vyplývá zejména z pojetí sociálně-právní problematiky ochrany dětí, tzn. že se pracovník musí orientovat jak v oblasti „sociální“, tak i „právní“, tedy velmi dobře i v platných právních předpisech. I když jsou všichni pracovníci OSPOD sociálními pracovníky, zabývají se agendami, které vyplývají z jejich pracovní pozice na konkrétním pracovišti (pracují tedy jako terénní sociální pracovníci, kolizní opatrovníci, pracovníci pro náhradní rodinnou péči, kurátoři pro děti a mládež či pracovníci, kteří se specializují mj. na problematiku domácího násilí). I přes výše uvedené agendy může mít sociální pracovník OSPOD v praxi několik rolí, se kterými se veřejnost v praxi setkává.

ZKUŠENOSTI VEŘEJNOSTI S ORGÁNEM OSPOD

Pokud si položíme otázku: „Jak veřejnost nahlíží na práci sociálních pracovníků OSPOD?“, musíme nejprve rozdělit veřejnost podle určitého kritéria. Jako vhodné se nám jeví vytvořit toto členění podle kritéria zkušenosti veřejnosti, a to v různých dimenzích:

1. Laická veřejnost, neboli ti, kteří doposud s činnostmi OSPOD zkušenost

nemají a většinou o problematice OSPOD slyší z médií, od známých, zprostředkovaně. Předpokládáme, že její náhled na OSPOD je tím pádem zkreslený a není podložen argumentací, nýbrž je pouhým hodnocením. Toto hodnocení může být ovšem jak kritické, tak realistické.

2. U veřejnosti, která má zkušenost s OSPOD, můžeme hovořit jak o dětech, které byly nebo jsou cílovou skupinou, tak i o rodičích nebo jedincích, kteří z jakéhokoliv důvodu již s pracovníky OSPOD přišli do kontaktu a vyhledali jejich pomoc a využili jejich „služeb“. Hodnocení zainteresovaných je většinou spojeno se subjektivním pohledem, který vychází z osobní zkušenosti s činnostmi OSPOD nebo z dojmů – které vznikly např. ve chvíli, kdy OSPOD při hájení práv dítěte postupoval tak, jak si jeden z rodičů přál (protože to bylo i v souladu se zájmy dítěte), nebo postupoval přesně naopak – proti přání rodiče (protože to bylo v zájmu dítěte).

3. Odborná veřejnost, do které zařadíme všechny zainteresované odborníky, u nichž je předpokládáno, že se v problematice orientují, znají právní předpisy, kompetence pracovníků OSPOD a jejich náhled na hodnocení OSPOD je podložen argumentací odborníka.

VEŘEJNOST SE ZKUŠENOSTÍ S ORGÁNEM OSPOD

Výše byly představeny tři základní skupiny, do kterých můžeme pomyslně rozdělit veřejnost a její hodnocení činností OSPOD. V textu se dále budeme věnovat skupině, kterou označujeme veřejnost, která zkušenosti s OSPOD má, tedy ti „s osobní zkušeností“. Pokusíme se možnosti pohledu této skupiny přehledně rozdělit a srozumitelně popsat z pohledu praxe.

Pracovník OSPOD velmi často vykonává **roli poradce**. Při tomto setkání přichází rodič/rodiče na OSPOD s žádostí o radu. Ve většině případů dobrovolně a na základě vlastního rozhodnutí. Rodič potřebuje získat informace, aby byl schopen aktuální situaci, v jaké se nachází, řešit, a to ať už má dítě v péči, nebo nemá, nebo je osobou pečující. Pracovník v této roli předává informace, vykonává odborné poradenství např. ohledně úpravy rodičovské odpovědnosti, výživného na nezletilé děti, kontaktů s druhým rodičem, vysvětluje jednotlivé procesy, poskytuje náležitosti

¹ Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

² Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

³ Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně

některých zákonů a Vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků (§ 1, n).

⁴ V roli kolizního opatrovníka bývá také OSPOD jmenován i v dalších řízeních, např. ve věci ústavní výchovy, institutů náhradní rodinné péče nebo stanovení soudního dohledu.

k podávaným návrhům a vzory těchto návrhů týkající se např. úpravy péče, v případě potřeby vysvětluje jejich sepsání. Sociálního pracovníka OSPOD může rovněž navštívit příbuzný rodiny nebo rodiče sami s prosbou o pomoc i v rámci neplacení výživného druhým rodičem nebo při řešení dlouhodobě složitě situace.

Významnou roli poradce má sociální pracovník v oblasti náhradní rodinné péče, kdy zájemcům o různé druhy forem náhradní péče předává základní informa-

ník OSPOD musí ovšem vždy vykonávat svou práci i přes tuto bariéru a rodiče jsou povinni s OSPOD spolupracovat.

Existují ovšem i rodiny s dětmi, které pomoc přijímají a jsou za ni vděčné, a i když jsou děti vedeny jako ohrožené na OSPOD i několik let, je komunikace s pracovníky otevřená. Sociální pracovníci v rámci terénní sociální práce rodiny aktivizují, provádějí sanaci rodiny a zapojují do spolupráce i další organizace a odborníky.

Michaela Vaško má mnohaleté zkušenosti se sociální prací s dětmi a rodinou, se sociální službou SAS, s vedením pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí i s pedagogickou činností na vysoké škole, kde desátým rokem participuje na výuce oboru Zdravotně sociální pracovník na FHS UTB ve Zlíně. V současné době studuje doktorský studijní program Sociální politika a sociální práce na FSS MU v Brně.

ce a vysvětluje jim rozdíly mezi jednotlivými formami, předává tiskopisy a jedná s dobrovolnými klienty. V situacích, kdy klienti přichází za sociálním pracovníkem dobrovolně a žádají o rady, můžeme předpokládat, že na základě této zkušenosti vnímají OSPOD převážně kladně. V konkrétních situacích bezesporu záleží i na osobnosti pracovníka, jakým způsobem dokáže klienta zaujmout, a také na sympatiích, to jsou ale již bariéry, které vstupují do mezilidské komunikace ve všech oblastech, nejen v této naší sociálně pracovní.

Po roli poradce můžeme dále zmínit **preventivní činnosti pracovníků OSPOD**, při nichž by ve výsledku mělo docházet k předcházení vzniku nebo prohlubování problémů v rodinách s nezletilými dětmi. Pracovníci jsou jednak povinni zabývat se preventivními aktivitami, které spočívají např. ve vyhledávání ohrožených dětí, ale také ve vyhodnocování situací dětí a jejich rodin a s nimi souvisejícími individuálními plány na ochranu dětí.

Tato role pracovníka OSPOD se prolíná napříč všemi agendami a souvisí se založením spisové dokumentace Om (Ochrany mládeže) a s „ohrožením“ dítěte, na které je zaměřena sociálně-právní ochrana. Pracovník OSPOD s rodinou intenzivně pracuje na základě vyhodnocených potřeb a aktivizuje její členy k plnění cílů, které jsou nastaveny v souladu se zájmem dítěte nebo dětí. Ne vždy ovšem rodiče nebo osoby pečující přijímají tento postoj OSPOD a místo pomoci a podpory pracovníky kritizují, nepřijímají a mnohdy si neuvědomují nebo nechtějí uvědomovat význam opatření ze strany OSPOD. V těchto případech je postoj rodičů k OSPOD bezesporu vnímán negativně a o to je složitější rodinám s dětmi v těchto případech pomáhat, když pomoc nepřijímají. Pracov-

Do role kolizního opatrovníka vstupuje pracovník OSPOD v okamžiku, kdy je jmenován příslušným soudem, aby hájil práva a zájem dítěte v různých záležitostech, aby nedocházelo ke kolizi. Nejčastěji se jedná např. o úpravu rodičovské odpovědnosti, výživné, kontakty s nezletilým dítětem aj⁴.

V těchto případech se můžeme setkávat s rodiči, kteří prosazují své zájmy, a to na úkor dětí. Jako OSPOD si všímáme, že v popředí jsou spory mezi rodiči, nikoliv zájem jejich dětí. Proto se domníváme, že se nemusí vždy rodiči líbit postoj pracovníka OSPOD, stává se, že rodiče pracovníka OSPOD mohou „úkolovat“ a vidí v něm „prostředníka“ v komunikaci mezi ním a druhým rodičem, což není práce a ani

Do role kolizního opatrovníka vstupuje pracovník OSPOD v okamžiku, kdy je jmenován příslušným soudem, aby hájil práva a zájem dítěte v různých záležitostech, aby nedocházelo ke kolizi.

kompetence pracovníka OSPOD. Pracovník v těchto případech musí čelit nejen tlaku ze strany rodičů, obtížné komunikaci s rodiči i mezi rodiči navzájem, ale hlavně musí navrhovat i přes tyto obtíže další kroky v zájmu dítěte, což je nesmírně zodpovědná a důležitá činnost v celém procesu.

Samozřejmě jsou i situace, kdy se rodiče na OSPOD ohledně dětí bezproblémově dohodnou a ke konfliktům a zbytečným

sporům mezi nimi nedochází. Je zřejmé, že v těchto situacích musí pracovník vhodně a efektivně využívat mnohých nástrojů, kterými v rámci výkonu SPOD disponuje, a být v každé situaci profesionálem.

Kurátor pro děti a mládež s dětmi nejčastěji pracuje na podkladě jejich výchovných problémů, problémů ve škole, záškoláctví, trestné činnosti nebo kvůli užívání alkoholu či drog dětmi. Pracovník se snaží na děti a jejich rodiče působit, být pro děti autoritou a přijímat taková opatření, která předchází vzniku prohlubování problémů u dětí. Ze spolupráce s rodiči je zřejmé, že jsou za intervence kurátora rádi, zejména pokud si s dětmi sami již nevědí „výchovně“ rady. Pomoc sociálního pracovníka, kurátora, v mnoha případech vyhledávají i sami a nejedná se tedy jen o podněty ze strany Policie ČR nebo školy.

Také **pracovník pro náhradní rodinnou péči** je náhradními rodinami, pěstouny (ať už prarodiči, nebo jinými osobami pečujícími) vnímán spíše kladně a v rámci své práce se setkává spíše s kladným postojem. V této své roli je pomocí a podporou osobám pečujícím a v případech problémů ohledně péče o dítě nebo v souvislosti s biologickou rodinou, se na něj velmi často sami obrací.

ZÁVĚREM

V předkládaném článku jsme se pokusili nastínit možné pohledy **veřejnosti, která má osobní zkušenost s pracovníky OSPOD**, na práci tohoto orgánu. Zaměřili jsme se na ně z pohledu jednotlivých agend a z hlediska několika rolí, které při práci s dětmi a rodinami zastávají. Tyto jejich role jsou, nebo nejsou vnímány kladně, vždy záleží na konkrétní situaci, osobnosti rodičů, osobnosti pracovníka, charakteristice problémů v rodině a v neposlední řadě i na přístupu rodičů a pracovníků. Pokud jsou rodiče nespokojeni s postupem pracovníka SPOD, mají právo podat stížnost na jeho práci. Stížnost je vždy odborně posouzena a vyhodnocena včetně případných opatření do budoucna.

Jako pracovníkům OSPOD nám jde o děti. Jejich zájem a bezpečí jsou pro nás prvořadé i za cenu, kdy víme, že nebudeme v očích rodičů pozitivně hodnoceni. Kdo jiný se za děti postaví, když ne kolizní opatrovník. Naše role je těžká, ale s nejlepším vědomím a svědomím chceme dětem pomáhat a chránit je. Jsme si vědomi toho, že naše profese není ve společnosti moc oblíbená, ale o to víc si uvědomujeme její význam, jaký má pro děti, a co vše máme v rukou. ■

Depistáž v sociální práci na obecních úřadech zaměřená na dlouhodobě pečující osoby

Pečující osoby jsou pro systémy pomoci často skryté. Přitom právě tito lidé mohou mít potíže se ztrátou náhledu na svoji situaci, někdy je pro ně problém říct si o pomoc, mohou také pocítovat stud. Proto je důležité, aby sociální pracovníci dokázali dlouhodobě pečujícího rozpoznat a v případě, že je to nutné, mu nabídli pomocnou ruku.



Text: Mgr. Olga Hubíková, Ph.D.,
výzkumná pracovnice VÚPSV, v. v. i.

Tento text vychází z poznatků dvou výzkumných projektů orientovaných na sociální práci na obecních úřadech. První projekt se týkal uplatňování metody case managementu v pomoci zaměřené na situace dlouhodobé péče.¹ Druhý projekt² byl zaměřen na využívání metody depistáže a jeho cílem bylo vytvořit univerzálněji laděnou metodickou příručku depistáže³ pro sociální práci na obecních úřadech. Rozsáhlý kvalitativně-quantitativní výzkum⁴, který tvorbě metodické příručky

předcházel, mj. prohloubil některé empirické poznatky týkající se pečujících osob coby klientů sociálních pracovníků obecních úřadů získané v rámci výzkumu zaměřeného na case management.⁵

Data z obou výzkumů shodně ukazují, že dlouhodobě pečující lidé, což jsou nejčastěji rodinní pečující, vypadávají z pomoci sociálních pracovníků, zejm. z té, která překračuje jednorázovou konzultaci. Pokud sociální pracovníci hovořili o situacích dlouhodobé péče, s nimiž se v praxi setkávají, pak měli tendenci je nahlížet spíše z perspektivy příjemce péče. Spíše výjimečně sociální pracovníci vní-

mali jako svého primárního klienta přímo pečující osobu. Někteří ze zúčastněných sociálních pracovníků to reflektovali jako problém, někdy i v kontextu celkově nerozvinutého systému podpory a pomoci dlouhodobě pečujícím. „To jsou všechno takové útržky, to není ucelené. Pečující z toho sociálního systému jako takového vypadává.“ (Sociální pracovnice ORP.)

Kvantitativní šetření sociálních pracovníků ORP provedené v rámci projektu zaměřeného na case management (N = 367), mj. potvrdilo poznatek z kvalitativních rozhovorů se sociálními pracovníky, že sociální pracovníci se setkávají nejčastěji s pečujícími na začátku poskytování péče v souvislosti s poskytnutím praktických rad. V dotazníku se sociální pracovníci vyjadřovali ke čtyřem typům situací, z hlediska toho, jak často se s nimi ve své praxi setkávají. Zatímco s pečujícími vymezenými jako „pečující osoba na začátku poskytování péče, která se neorientuje v sociálních dávkách, v sociálních službách, kompenzačních pomůckách atd.“ se v praxi setkávají „často“ 45,2 % sociálních pracovníků nebo alespoň „občas“ dalších 37,6 %, s ostatními sledovanými typy situací, které signalizují vážné problémy vzniklé v průběhu poskytování péče, pracují sporadičtěji. U kategorie „pečující osoba, která v důsledku vlastních zdravotních potíží musí na určitou dobu poskytování péče přerušit“, 51 % dotázaných sociálních pracovníků uvedlo, že se s nimi setkávají „výjimečně“ a dalších 13,6 % odpovědělo, že se s nimi nesetkávají „nikdy“. Se situací vymezenou jako „pečující osoba, která přestává poskytování péče zvládat, ale poskytování péče ukončit nechce“ se 44 % sociálních pracovníků setkává „výjimečně“ a téměř 20 % „nikdy“ a podobné výsledky

¹ Analýza uplatňování case managementu a posouzení možností a limitů této metody při výkonu sociální práce na obecních úřadech, zaměřené na podporu poskytování dlouhodobé péče v přirozeném prostředí, včetně zvážení organizačních podmínek a připravenosti sociálních pracovníků k zavádění této metody.

² Provádění depistáže a následné stanovení cílů pomoci sociálními pracovníky obecních úřadů, TL01000229, TA ČR, program Éta.

³ Havlíková, J., Hubíková, O. 2020. ABC depistáže. Příručka pro výkon sociální práce na obecních úřadech. Praha: VÚPSV, v. v. i.

⁴ Hubíková, O., Havlíková, J. 2020. Depistáž v sociální práci na obecních úřadech. Praha: VÚPSV, v. v. i.

⁵ Hubíková, O. 2018. Case management zaměřený na životní situace dlouhodobé péče v sociální práci na obecních úřadech. Praha: VÚPSV, v. v. i.

⁶ Twigg, J., Atkin, K. 1994. Carers perceived.

Policy and practice in informal care. Buckingham: Open University Press.

⁷ Moriarty, J., Manthorpe, J., Cornes, M. 2015. Reaching out or missing out: approaches to outreach with family carers in social care organisations. Health & social care in the community, 23 (1), 42–50.

⁸ Toseland, R. W., Haigler, David H., Monahan, D. J. 2011. Education and Support Programs for Caregivers: Research, Practice, Policy. Springer Science & Business Media.

byly též u kategorie „*pečující osoba, která přestává poskytování péče zvládat a chce poskytování péče ukončit*“.

V kvantitativním výzkumu provedeném v rámci projektu depistáž (N = 675) nebylo možné sociálním pracovníkům situace pečujících vymezovat takto podrobně, protože byl zaměřen i na různé typy obtížných životních situací, které s dlouhodobou péčí nesouvisí. Do dotazníků byla tedy zařazena situace definovaná jako „*dlouhodobě pečující osoby, které přestávají poskytování péče zvládat*“. Zjišťovali jsme, zda sociální pracovníci dle svých zkušeností mají účinné způsoby včasného vyhledávání pečujících v této situaci. Z výsledků plyne, že sociální pracovníci se k těmto lidem dostávají obtížně. Přibližně 18 % sociálních pracovníků zvolilo variantu „*máme účinné způsoby včasného vyhledávání*“, téměř 36 % pak uvedlo „*včas se nám je daří vyhledat spíše náhodou*“ a dalších 28 % „*dozvídáme se o nich, až když je jejich situace kritická*“, 6,4 % respondentů odpovědělo „*nedozvíme se o nich vůbec*“ a 12 % připustilo, že toto ani nedokážou posoudit.

PEČUJÍCÍ JAKO OBTÍŽNĚ DOSAŽITELNÁ SKUPINA

Pečující se sociálním pracovníkům celkově jeví jako těžko dosažitelná cílová skupina. Podle některých z nich je málo cest, jak pečující včas vyhledat. „*(...) my se ani o těch lidech nedozvíme. Já vůbec nemám představu, kolik v XZ je lidí, kteří pečují o svého blízkého. Dneska to všechno ještě komplikuje zase ta ochrana osobních dat*“ (ORP – vedoucí soc. odboru). I v zahraniční literatuře (viz poznámky pod čarou) bývají pečující řazeni mezi tzv. hard-to-reach, obtížně dosažitelné skupiny. To znamená, že jsou pro systémy pomoci včetně sociální práce skrytí, neviditelní, latentní.

Na situace dlouhodobě pečujících se vztahuje řada obecnějších charakteristik, které jsme analyzovali empirických dat z kvalitativních rozhovorů se sociálními pracovníky identifikovali jako ty, jež pro sociální pracovníky činí určité skupiny lidí v rámci depistáže obtížněji vyhledatelné. U pečujících se některé z těchto charakteristik mohou dokonce překrývat:

- Ztráta náhledu na svoji situaci, ať již z psychologických, nebo jiných důvodů: v případě pečujících se to může týkat zejm. těch, kteří pečují tak dlouho, že už některá rizika spojená s poskytováním dlouhodobé péče přestávají vnímat, nebo si nedokážou včas uvědomit, že stoupající nároky péče překračují hranici zvladatelnosti.
- Problém o pomoc požádat nebo ji při-

jmout: u pečujících to může nastat např. z důvodu, že jsou to lidé, kteří se sami nikdy nedostali do kontaktu se systémem sociální pomoci, s dávkovými systémy apod., a doposud si vždy poradili sami. V jiném případě může být důvodem tzv. pohlcení péčí⁶, což je samo o sobě rizikové nastavení péče charakteristické právě ztrátou odstupů, úplným identifikováním se s potřebami pečovaného a neschopností nejen rozpoznat potřebu pomoci, ale také pomoc akceptovat.

- Náhle vzniklé a rychle gradující situace: v případě pečujících např. pokud jednou životní událostí dojde k prudké změně situace, vzniku problémů ve více oblastech a pečující mohou být náročnou situací tak zahlceni, že sami nejsou schopni žádnou pomoc ani pomoc sociálního pracovníka vyhledat.

Důležité je, aby sociální pracovníci byli s problematikou dlouhodobé péče odborně obeznámeni, byli připraveni pečujícího zachytit...

- Stud a snaha situaci popírat či aktivně skrývat: i ze zahraničních poznatků vyplývá, že existuje skupina záměrně se skrývajících pečujících, kteří trpí pocitem stigmatizace z toho, jaké povahy jsou potíže člověka, o něhož pečují. Typicky se to může týkat péče o někoho, kdo je ve špatném zdravotním stavu v důsledku závislosti na návykových látkách, ale někdy i v případě vážných poruch příjmu potravy atp.⁷ Případně to mohou být pečující, kteří se stydí či bojí připustit, že péči nezvládají.
- Specificky pečujících se pak týká, pokud se neztotožňují s tím, že jsou pečující osoby. Dle zahraničních studií především rodinní příslušníci sami sebe automaticky nerozpoznávají jako pečující osoby nebo nemají chuť dávat tomu, co dělají, tuto „nálepku“. To, zda někdo sám sebe identifikuje jako „pečující osobu“, však funguje jako nejvýznamnější faktor, zda a do jaké míry bude proaktivní v hledání zdrojů k usnadnění své role pečujícího. To znamená, že mnoho tzv. těžko dosažitelných pečujících, kteří sami sebe nevnímají jako pečující, vůbec nevyhledá podporu nebo nereaguje na programy nabízející vzdělání či podpůrné služby pečujícím.⁸

POTENCIÁL SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ OBCENÍCH ÚŘADŮ VČAS VYHLEDÁVAT DLOUHODOBĚ PEČUJÍCÍ

Přesto, že pečující osoby lze považovat za obtížně vyhledatelné, právě sociální pracovníci obecních úřadů jsou v dobré výchozí pozici pro včasné či preventivní vyhledávání a oslovování rodinných pečujících. Šíří své agendy a samotným umístěním v rámci obce, spoluprací s různými subjekty, sociálními službami, dalšími odbory a odděleními obecního úřadu či se sociálními pracovníky agendy příspěvků na péči kontaktních pracovišť úřadu práce, to vše lze využít k aktivnímu vyhledávání dlouhodobě pečujících lidí v obtížných životních situacích.

Sociální pracovník dále může dostat např. podnět od lékaře, od sociálních pracovníků agendy PnP nebo i od veřejnosti, ale tyto podněty se dle zkušeností sociálních pracovníků týkají primárně lidí závislých na péči, tedy příjemců péče, a obvykle jde o zjevné nedostatky v péči, nezvládání péče. Sociální pracovníci by ale za každým pečovaným měli vidět i pečujícího jako člověka s jeho vlastními potřebami, problémy a jako svého potenciálního klienta.

Pečující se mohou na sociální pracovníky ORP obracet také sami, což se děje zejména v souvislosti s potřebou řešit specifické záležitosti. Nejčastěji jde o poradenství ohledně zvláštních pomůcek či úprav bytu, parkovací průkazy, euro klíč, ale také o pomoc s vyplněním a podáním různých žádostí (o PnP, sociální službu apod.) či o prosbu o „rozluštění“ či vysvětlení různých dokumentů (např. přerušení řízení u žádosti o PnP). Dále se pečující dostávají do kontaktu se sociálním pracovníkem s problémy např. v souvislosti s agendou veřejného opatrovnictví či skrze potíže soukromých opatrovníků s výkonem opatrovnictví, kvůli zvláštnímu příjemci dávky. A někdy přicházejí prostě „omylem“, jen v důsledku neznalosti fungování systému příjdu na obecní úřad, typicky např. nevědí, kde vyřídí duchod.

Důležité je, aby sociální pracovníci byli s problematikou dlouhodobé péče odborně obeznámeni, byli připraveni pečujícího zachytit, a i za konkrétní a jednorázovou zakázkou spatřovali příležitost navázat s pečujícím kontakt nad rámec řešení dané věci, využít ji k hlubšímu zmapování dané situace dlouhodobé péče včetně situace a specifických potřeb pečujícího a nabídnout komplexní pomoc. ■

Otevřený dopis profesních spolků sociálních pracovníků ČR ministru školství

Vážený pane ministře, obracíme se na Vás, neboť jsme znepokojeni zprávami a informacemi, které se dotýkají profese sociální práce a výkonu činnosti sociálního pracovníka. Váš rezort opakovaně používá termín „sociálně právní ochrana dětí“, který spojuje jednak s řešením sociálně patologických jevů ve školách, ale zároveň ho aplikuje jako formu represe pro případné neplnění „rodičovských povinností.“

S lítostí konstatujeme, že posilujete v občanech negativní postoj k profesi sociální práce. V článku Školství se bojí rozuzřených rodičů. V případě problémů hrozí policí i sociálkou, zveřejněném na CNN Prima News dne 11. dubna 2021, <https://cnn.iprima.cz/skolstvi-seboji-rozzurených-rodicu-v-pripade-problemu-s-testovanim-hrozi-policii-i-socialkou-22853> poukazuje na roli sociálních pracovníků a bohužel se dopouštíte omylu; předpokládáme, že z neznalosti dané profese. V článku vymezujete konání sociálních pracovníků jako prodlouženou ruku represivní a paternalistické politiky státu odpovídající době před rokem 1989. Velice nás mrzí, že i po takové době od sametové revoluce se naší profesí, sociální práci, vyhrožuje svobodným obča-

nům naší republiky. Jsme udiveni, že právě MŠMT jako gestor vzdělání a výchovy budoucí generace občanů se takto, bez odborné znalosti profese sociální práce, kloní k přejímání stereotypů, předsudků a mýtů.

Pane ministře, ani po 13 měsících pandemie není zajištěna základní školní docházka dětem tak, jak zaručuje Listina základních práv a svobod ČR, který je součástí ústavního pořádku ČR. Patří sem zejména rovný přístup každého člověka ke vzdělávacím prostředkům a institucím. Pojem školní neúspěšnosti se začal objevovat až v poslední době, ale ne díky Vašemu rezortu, ale díky nevládním organizacím a sociálním pracovníkům veřejné správy, které s ohroženými rodinami pracují. Sociální pracovníci v terénu zjišťují četné případy neúčasti na distanční výuce, zvyšuje se míra zneužívání návykových látek, trávení času způsobem, který je v rozporu s žádoucím vývojem mladé generace. Důsledky těchto negativních jevů budou s rodinami řešit v následujících letech právě sociální pracovníci. Rovněž letitá práce pedagogů se současnou generací žáků a studentů bude zmařena, pokud se tyto děti a mládež nevrátí co nejdříve do školních lavic a rovněž do odborných praxí. Věříme, že obdo-

bí od března 2020 bylo dostatečně dlouhé na to, abyste byl schopen fázi testování a očkování pedagogů co nejrychleji uskutečnit tak, aby mohlo být uplatněno právo na vzdělání dle Ústavy České republiky a platných zákonů. A zároveň byla zajištěna důstojnost dětí podle Českou republikou ratifikované Úmluvy o právech dítěte.

Vážený pane ministře, žádáme Vás o nápravu v podobě vysvětlení školám, jaká je role sociálního pracovníka v dané situaci a jaká je pravomoc MŠMT. Jako zástupci sociálních pracovníků Vám nabízíme odbornou pomoc při formulaci obdobných doporučení. Je možné se obrátit i na MPSV jako gestora sociální práce v ČR.

Společnost sociálních pracovníků ČR
PhDr. Pavel Pěnkava, Ph.D., člen výboru

Profesní svaz sociálních pracovníků v sociálních službách
Mgr. Bc. Andrea Tajanovská, DiS.

Profesní komora sociálních pracovníků, z. s.
Mgr. Michaela Límová, člen výboru

16. 4. 2021

Nechte nás postarat se o VÁŠ úspěch

Studujte
vysokou školu

CEVRO INSTITUT

Bc. | 3 roky

Management sociálních služeb

Mgr. | 2 roky

Management sociálních služeb v evropském kontextu

Pro členy APSS ČR nyní řada výhod:

- Přihláška ZDARMA
- Sleva 20 % na školné po celé studium
- Uznávání zkoušek



CEVRO INSTITUT

[vysoká škola]

Partner studentů již 15 let!

www.cevroinstitut.cz

Informace ke studiu na tel.: 774 427 409



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



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



ASOCIACE POSKYTOVATELŮ
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR

Dlouhodobá péče nejen v České republice

Kniha Ladislava Průši a kolektivu je první ucelenou publikací, která identifikuje klíčové problémy, jež brání rozvoji dlouhodobé péče o seniory a handicapované osoby v České republice.



Ladislav Průša a kolektiv

Hlavním cílem je nastítnit řešení, která by přispěla k odstranění existujících nedostatků, a to na základě výsledků terénního šetření mezi pečujícími osobami v ČR a dotazníkového šetření mezi poskytovateli služeb dlouhodobé péče ve vybraných evropských zemích. Kniha je klíčovým nástrojem pro regulátory a zástupce veřejné správy jako hlavní předpoklad pro úspěšné systémové změny a reformní kroky.

Kniha představuje konkrétní návrhy na změny systému dlouhodobé péče v České republice. Jde o ucelený dokument, který podrobně popisuje současný stav, aktuální situaci neformálních pečujících a jejich hlavní potřeby, mezinárodní srovnání a závěrečná doporučení pro Českou republiku.

Monografie byla zpracována v rámci realizace projektu „Důsledky stárnutí populace na potřebu dlouhodobé péče – možnosti promítnutí inovativních námětů ze zahraničí do české praxe“.

Objednávejte na:

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, Vančurova 2904, 390 01 Tábor,
tel./fax: 381 213 332 provolba č. 1, e-mail: redakce@apsscr.cz, <http://shop-apsscr.alvepi.com/>



červen 2021
www.apsscr.cz
www.listy.sp.cz