

UNIVERZITA PARDUBICE
FILOZOFICKÁ FAKULTA

**Význam sociální práce v procesu prevence sociálně
patologických jevů v roli sociálního kurátora**

Bc. Zuzana Průchová

Diplomová práce

2011

UNIVERSITY OF PARDUBICE
PHILOSOPHICAL FACULTY

**The Significance of the Parole Officer's Social Work
in the Process of Socio-pathological Phenomena
Prevention**

Bc. Zuzana Průchová

Dissertation work

2011

Univerzita Pardubice
Fakulta filozofická
Akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Zuzana PRŮCHOVÁ**
Osobní číslo: **H09764**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Resocializační pedagogika**
Název tématu: **Význam sociální práce v procesu prevence sociálně patologických jevů v roli sociálního kurátora.**
Zadávací katedra: **Katedra věd o výchově**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

1. Teoretická část a) Sociální prevence a její druhy b) Sociálně patologické jevy, vymezení c) Sociální práce v rámci odboru sociálních věcí a prevence (MÚ Chrudim) d) Role sociálního kurátora 2. Praktická část - výzkum a) Kvalitativní metoda - kazuistika klientů sociálního kurátora

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

DISMAN, M. Jak se vyrábí sociologická znalost. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0139-7 JOHNSON, L.C. Social Work Practice. Boston: Allyn and Bacon, 1992. ISBN 978-80-7368-329-0 MATOUŠEK, O. a kol. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2 MATOUŠEK, O., KROFTOVÁ, A. Mládež a delikvence. Portál 1998. ISBN 80-7178-771-X NOVÁKOVÁ, V. Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory. Ostrava: Pistopmedia, 2007. ISBN 0-205-13140-9 ŘEZNÍČEK, I. Metody sociální práce. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. ISBN 80-85850-00-1 <http://projekty.osu.cz/sockur> (Sborník studijních textů pro sociální kurátory)

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Miloslav Průka, Ph.D.**
Katedra věd o výchově

Datum zadání diplomové práce: **30. dubna 2010**

Termín odevzdání diplomové práce: **31. března 2011**


prof. PhDr. Petr Vorel, CSc.

děkan

L.S.


PhDr. Mgr. Ilona Moravcová, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2010

Prohlášení autora:

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 16. 06. 2011

Bc. Zuzana Průchová

Poděkování:

Na tomto místě bych ráda poděkovala Mgr. Miloslavu Průkovi, Ph.D. za užitečné rady, trpělivost a odborné vedení při zpracování této diplomové práce.

Dále pak mé poděkování patří všem osloveným a figurujícím pracovníkům za výbornou spolupráci, poskytnuté rady a materiály.

PRŮCHOVÁ, Z. *Význam sociální práce v procesu sociálně patologických jevů v roli sociálního kurátora*. Filozofická fakulta Univerzity Pardubice, Pardubice 2011.

Souhrn:

Práce se v první kapitole teoretické části zabývá prevencí a jejími hlavními druhy. Vymezuje úlohu státu v této problematice a popisuje hlavní programy sociální prevence. Druhá kapitola je zaměřena na vymezení pojmů sociální patologie a deviantního chování, jejich hlavních znaků a popisem sociálně patologických jevů. Obsahem třetí kapitoly je náhled na sociální práci v rámci odboru sociálních věcí a prevence, členění odboru sociálních věcí a zdravotnictví při MÚ Chrudim a kompetencí jednotlivých úseků a oddělení. Poslední kapitola podkřývá roli sociálního kurátora pro dospělé i sociálního kurátora pro mládež, vymezuje základní charakteristiku jejich náplně práce i přímé práce s klientem.

Praktická část je věnována kvalitativnímu výzkumu, prováděného metodou triangulace pro objevování významných skutečností, skládající se ze zúčastněného pozorování, hloubkového rozhovoru a analýzy dat, na téma této práce.

Klíčová slova:

sociální práce – sociálně patologické jevy – kurátor – prevence - klient

PRŮCHOVÁ, Z. *The Significance of the Parole Officer's Social Work in the Process of Socio-pathological Phenomena Prevention*. Philosophic faculty, University of Pardubice, 2011. Dissertation work.

Summary:

This piece, in the first theoretical chapter, focuses on prevention and its main types. It includes a state control in this field and describes the main programmes of social prevention. The second chapter focuses on evaluating notions of social pathology and deviant behaviour, their main characteristics as well as a description of social pathological phenomena. The content of the third chapter is an overview on social work in terms of department of social affairs and prevention, subdivisions of department of social affairs and health as part of Civic authority Chrudim and jurisdiction of each and every sector and departments. The final chapter uncovers of a social curator for adults as well as for youth, uncovers the fundamental characteristics of their work description as well as their direct cooperation with clients.

A practical part of this piece is dedicated to a qualitative research, which uses the method of triangulation in order to determine and identify important facts, consisting of participating observations, in-depth interview and data analyses based on this topic.

Key words:

social work - socio-pathological phenomena - prevention - curator - client

Obsah

Úvod	11
<u>I. Teoretická část</u>	
1. Sociální prevence a její druhy	14
1.1. Základní charakteristika prevence	14
1.2. Druhy prevence	15
1.3. Stát jako nástroj prevence v oblasti sociálně právní ochrany ..17	
1.3.1. <i>Prevence vybraných institucí</i>	17
1.4. Program sociální prevence	18
2. Sociálně patologické jevy, vymezení	20
2.1. Vymezení sociální patologie	20
2.2. Charakteristika a hlavní znaky deviantního chování	21
2.2.1. <i>Kriminalita a delikvence</i>	22
2.2.2. <i>Drogové závislosti a zneužívání jiných</i> <i>psychoaktivních látek</i>	23
2.2.3. <i>Bezdomovectví</i>	25
2.2.4. <i>Suicidiální jednání</i>	25
2.2.5. <i>Sociálně patologické jevy spojené s prostředím</i> <i>rodiny</i>	26
3. Sociální práce v rámci odboru sociálních věcí a prevence	27
3.1. Odbor sociálních věcí a zdravotnictví (MÚ Chrudim)	27
3.1.1. <i>Oddělení prevence</i>	27
3.1.2. <i>Oddělení péče o rodinu a dítě</i>	29
3.1.3. <i>Oddělení sociálních služeb</i>	34
3.1.4. <i>Oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi</i>	45
4. Role sociálního kurátora	51
4.1. Kurátor pro dospělé	51
4.1.1. <i>Vymezení práce a pojmu kurátora pro dospělé</i>	53
4.1.2. <i>Vymezení práce sociálního kurátora v oblasti</i> <i>přímé práce s klientem</i>	54

4.1.3. Sociální kurátor a legislativa	56
4.2. Kurátor pro mládež	59
<u>II. Empirická část</u>	
5. Výzkum	62
5.1. Teoretický kontext výzkumu	62
5.2. Metodologické poznámky	66
5.3. Výzkumná zjištění a analýza	68
5.3.1. Charakteristika sociálního kurátora	70
5.3.2. Klient a následná sociální práce	72
Závěr	84
Použitá literatura	87
Přílohy	90

„Ničemn  je nepodat ruku t m, kdo klesli.“

Lucius Annaeus Seneca

„Nestyd' se p rijmout pomoc! Neboť je ti uloženo konat povinnost jako vojákovi za útoku na pevnost. Copak na tom, nemue-li pro pohmožděnou nohu sám na cimbuři vystoupit, ale s přispěním jiného to provede.“

Aurelius Marcus Antonius

 vod

Na  vod bych chtěla objasnit, z jakého důvodu jsem si vybrala p ravn  toto téma pro svou diplomovou p aci. Obsahem je upozornit na výjimečnost profese, kterou vykonávají lid  v sociálních službách. Mluvím o výjimečnosti, protože tím bezesporu tato p ace je. Je velmi n ro n  na psychiku, profesion ln  pracovník je v neust l m duševním vypětí a rozpoložení. Balancuje nad smyslem sv  p ace, neustupující touhou a snahou pomáhat druh m. To vše bez konkr tn  legislativn  specifikace své profese.

Díky absolvovan  praxi při vysokokolsk m studiu jsem se mohla přesvědčit o této výjimečnosti. S údivem a zájmem jsem mohla být pozorovatelem jednotlivých připadá a pozd ji pomoci klientům procházejících dveřmi sociálních pracovníků. Někdy jsme to naopak byli my, kdo procházel dveřmi klientů sociálních kurátorů, protidrogových asistentů a preventist . Se zaujetím jsem sledovala p stup člověka, kter  m  ve tváři pochopení pro všechny, i ty, kteří by zcela jist  stanuli před odsuzujícím verdiktem u soudu tvořeného veřejností. Ty, jež ne vždy d vali najevo v dom , že to je p ravn  člověk před nimi stojící, kter  jako jedin  dokáže to, co jin  neuměli: pomoci a nesoudit.

Když zde budu zmiňovat pojem pomáhání, rozumí se t m pomoc, kter  je pro n kter  z nás posláním. Pomoc, kterou tito lidé vykonávají odborn  a profesion ln . Kad  z nás pomáhá z vlastního v dom  a svědomí. Je to b n  bez p em ylen  podat druhému pomocnou ruku, utěšit nebo poskytnout radu tomu, kdo ji potřebuje. Mluvíme-li zde o profesion ln  pomoci, myslíme t m tu, kter 

přichází poté, co selhaly ostatní prostředky. Těmi můžeme označit všechny předchozí úspěšné způsoby, jakými jsou pomoc či rada od blízkých, kteří dokážou ulehčit našemu trápení či zvládnout těžkou životní situaci. Jedná se o situace, které člověk vnímá jako bezvýchodné, extrémně složité a které není sám ani za pomoci druhých, svých blízkých, pokud se jich to přímo netýká, vyřešit a zvládnout.

Pro mnoho lidí je "pomáhající" profese v sociální oblasti něčím, co nedokážou docenit. Domnívám se, že důvodem je především neznalost a malý zájem o specifika této práce. Přitom ani sociální kurátor nemá jasně dané pokyny, chcete-li metodologii, co udělat v ten a ten okamžik, jak se zachovat v konkrétních situacích. Je vždy na něm, jak se zachová, jakou formu pomoci použije a jakými společnými kroky se přiblíží s klientem k cíli. Sociální kurátor musí také počítat se situacemi, kdy musí umět říct klientovi ne. Sám musí znát své hranice, v kterých může poskytnout stoprocentní pomoc a kdy to nelze z nejrůznějších příčin.

Musí mít pochopení a nezaleknout se setkání tváří v tvář lidské bolesti, utrpení, nejrůznějším životním příběhům, do kterých budou klienti chtít sociálního pracovníka, třeba i nevědomě, vtáhnout. Sociální kurátor musí počítat s agresivitou klienta způsobenou zoufalstvím z bezvýchodné situace. Vědět, že pro někoho je agresivita jakýmsi ventilem, který je úlevou a svým způsobem i samotnou pomocí.

Sociální kurátor by měl znát sebe, dokázat se vidět z jiného úhlu a zamýšlet se nad různými projevy lidí. Měl by umět odhalit jak u sebe tak i u druhých automatické projevy v myšlení i v chování, které se často objevují při prvním setkání s jiným člověkem. Těmito automatickými, pro lidského jedince typickými projevy jsou všem známé předsudky, „nálepky“ a „škatulkování“, nebo naopak přílišné soucítění k určitým životním situacím, určitým skupinám lidí a problémům, které sám klient prožil či právě prožívá. Umět se poprat s neustálými nezdary, novými situacemi nesoucí nové překážky či nedostatky v zákonech legislativy. Dokázat se spokojit a najít si v sociální práci s klientem i drobné každodenní úspěchy.

Cílem této práce je představit a přiblížit práci sociálního kurátora pro dospělé. Práce objasňuje, co je hlavním cílem sociálních kurátorů a vymezuje hlavní činnosti, náplň jejich práce. Práce chce představit místo působnosti sledovaného sociálního kurátora a přiblížit jednotlivé činnosti oddělení, které spadají také do sociální oblasti.

Dále se tato práce ve své empirické části pokusí odhalit hlavní důvody, které vedou k narušení či dokonce skončení spolupráce mezi kurátorem a klientem. Naopak popsat možné příčiny a důsledky práce sociálního kurátora, které napomáhají pozitivnímu výsledku.

I. Teoretická část

1. Sociální prevence a její druhy

S termínem prevence se setkáváme v dnešní době téměř denně. Ať se jedná o prevenci různých civilizačních chorob, tedy prevenci, která se dotýká přímo nás, nebo o prevenci, která se netýká přímo lidských jedinců. V této práci je termín prevence zmiňován a popisován proto, že to je jeden ze základních cílů a významů sociální práce. Práce, která by měla jedinci ukázat směr, jakým lze dosáhnout pomoci v tíživé situaci a nedostat se do situací ještě závažnějších. Práce, která by měla pomoci jedincům, kteří o ni mají skutečný zájem.

1. 1. Základní charakteristika prevence

Termín prevence pochází z latinského slova *praevenire*, znamenající předcházet. Tento pojem v širším slova smyslu vyjadřuje soustavu opatření, která mají předcházet nějakému nežádoucímu jevu. Jmenované jevy mohou být z různých oblastí, nejčastěji se s tímto významem setkáváme ve zdravotnictví, ekologii, politice, dopravě či právu.

V Pedagogickém slovníku se v souvislosti s pojmem prevence uvádí definice, která charakterizuje tento pojem jako: "soubor opatření zaměřených na předcházení nežádoucích jevů, zejména onemocnění, poškození a sociálně patologických jevů" (Mareš, Průcha, Walterová, 2009, s. 218).

V souvislosti s touto prací je třeba také vymezit pojem sociální prevence, která je jakýmsi užším vymezením prevence. Sociální prevence znamená ochranu před sociálně patologickými jevy a předcházení dalších nežádoucích jevů. Jinak řečeno tato prevence se snaží chránit společnost před vznikem a následným rozvojem těchto jevů.

1. 2. Druhy prevence

V odborné literatuře se můžeme setkat s nejrůznějším dělením prevence dle různých kritérií. Přibližně od konce 50. let se prevence rozdělila na primární a sekundární. Od 60. let se navíc hovoří o prevenci terciální a s tímto rozdělením se můžeme setkat nejčastěji. V severoamerické odborné literatuře se uvádí například rozdělení prevence na všeobecnou prevenci, selektivní a indikovanou.

Primární prevencí rozumíme prevenci, která se snaží předejít vzniku deviantní podobě chování v situacích a prostředích, kde se dané chování ještě nevyskytuje. Typickým znakem je zaměřenost na celou společnost. Znamená tedy například předcházet problémům s návykovými látkami u těch, kdo ještě nezačali škodlivé látky užívat. Podrobnější definici uvádí V. Pokorný (2003, s. 14), který ji nazývá jako "koncepční, komplexní, cílený, plánovitý, flexibilní a efektivní soubor opatření, odborných činností a nabídek, zaměřený na posilování a rozvoj společensky žádoucích postojů, hodnot a zájmů, forem zdravého stylu, chování a jednání jednotlivců a skupin."

Mezi nejvýznamnější prostředky jmenované prevence je výchova dětí v rodinách a pedagogických zařízeních. Také nevládní organizace mohou působit jako preventivní nástroj.

Sekundární prevence si klade za svůj cíl nežádoucí jevy včas zachytit a pracovat s nimi již v rané fázi jejich vzniku. Jedná se tedy o osoby, které jsou z hlediska sociální patologie rizikové nebo se již deviantního chování dopustily. Zde se jedná tedy o poskytnutí efektivní pomoci těm, kteří již začali návykové látky zneužívat, kde ale stav příliš nepokročil.¹ Tato prevence je hlavní náplní institucí, jakými jsou instituce psychologické, sociální, výchovné i zdravotnické. Mezi cílové skupiny sekundární prevence především řadíme:

- hyperaktivní děti,
- děti selhávající ve školách,

¹ NEŠPOR, K. CSÉMY, L. PERNICOVÁ, H. *Zásady efektivní primární prevence*. Sportpropag, a. s. Praha 1999. s. 39. ISBN neuvedeno.

- děti s poruchami chování,
- děti zneužívané nebo týrané v rodinném prostředí,
- děti z dysfunkčních² rodin,
- děti ze čtvrtí, kde je značný výskyt kriminálního jednání,
- děti z rodin žijících pod hranicí životního minima,
- děti s predelikventním chováním³.

Terciální prevence označuje snahy o zabránění recidivy neboli opakovaného výskytu nežádoucího chování. Hlavním úkolem je získání kontroly nad situací, snaha o zabránění zhoršení stavu a eliminaci důsledků. Jedná se o dlouhodobý proces resocializace, který je uskutečňován především ve specializovaných pracovištích za dohledu odborníků.

Nejpoužívanějším pojmem v této prevenci je pojem terapie. Označuje léčbu poruch a nemocí biologickými a psychologickými prostředky. Terapií rozumíme proces komplexní nápravy osobnosti jednající deviantně.

Dalším rozdělením prevence je členění na specifickou a nespecifickou. **Specifická prevence**, jak název napovídá, je specificky zaměřena na konkrétní a úzkou oblast sociálně nežádoucích jevů, jakými je například šikana, kriminalita nebo různé druhy závislostí. Je zaměřena převážně na systém vzdělávání a na zdravý životní styl. Je uskutečňována vzděláváním v rámci výuky na školách a odborných přednáškových činnostech, během kterých dochází k nácvikům nejrůznějších dovedností, asertivního chování a komunikace, která je nutná k odolávání nátlaku společnosti.

Nespecifická prevence pak představuje komplexní formování osobnosti ke zdravému životnímu stylu tak, aby jedinec dokázal sám odolat bez větších potíží nejrůznějším negativním vlivům, ohrožením a nástrahám, které jsou hrozbou vyspělé společnosti.

² Označení pro rodinu neplnící své základní funkce, jakými jsou výchova, socializace dítěte, začleňování jedinců do rodinné struktury, ochrana svých členů a zajišťování ekonomické podpory.

³ Označení pro lehčí závalu v chování, která svou závažností ještě nemá vliv na poruchy osobnosti ani na poruchy chování.

1. 3. Stát jako nástroj prevence v oblasti sociálně právní ochrany

Pojem **sociální stát** je českým ekvivalentem k anglickému pojmu *welfare state*. Je to specifická politická instituce společnosti, kdy přívlastku sociální se často užívá k vyjádření vztahu státu k sociální oblasti života společnosti. Přívlastek je zde ve významu spojení se sociální službou, sociální výpomocí apod.

Funkce státu bychom mohli rozdělit na dvě oblasti, na **vnější** a **vnitřní**. Do vnitřní funkce patří vztah mezi občany a státem a vnější se zabývá zabezpečením obrany státu a mezinárodní politikou. Jednou z hlavních úkolů vnitřní funkce je zajištění ochrany občanům a jejich bezpečí, k čemuž slouží právní řád. Právní řád je nástrojem pro dva rozdílné úkony, kterými se snaží nežádoucímu chování a nežádoucím jevům zabránit. Může se jednat buď o odplatu za již vykonaný, spáchaný čin - **represi**, nebo předcházení těmto jevům - **prevenci**.

1. 3. 1. Prevence vybraných institucí

V naší zemi je prevence organizována ve třech úrovních, kterými jsou mezirezortní, rezortní a místní úroveň.

Mezirezortní úroveň se rozumí spolupráce a vytváření preventivní politiky ve vztahu zejména k obecné kriminalitě, koordinace preventivních činností jednotlivých resortů zastoupených v Republikovém výboru pro prevenci kriminality. Činnost tohoto výboru můžeme specifikovat jako vytváření koncepce preventivní politiky vlády ČR na mezirezortní úrovni a její konkretizace na úrovni místní. Nejvýše postaveným předsedou Republikového výboru je ministr vnitra, činnost sekretariátu zajišťuje odbor prevence kriminality Ministerstva vnitra.

Rezortní úroveň zahrnuje programy prevence sociálně patologických jevů, vycházející z věcné působnosti jednotlivých ministerstev. Obohacuje jejich běžné činnosti o inovativní prvky a nové přístupy a také ovlivňuje tvorbu následné příslušné legislativy.

Do **místní úrovně** jsou zapojeny orgány veřejné správy, policie, nevládní organizace a subjekty a další instituce působící v obcích.

1. 4. Program sociální prevence

Sociální prevence se stala standardní součástí aktivit všech společností ve všech demokratických státech. I v České republice patří sociální prevence a prevence kriminality mezi hlavní body v oblasti prevence. Prevence je nástroj, který nemůže kriminalitu a sociální patologii zcela eliminovat, ale díky němu se může předcházet jakémusi zanedbání, které by mohlo mít závažné následky. Nelze opomenout také skutečnost, že kvalitní a fungující programy prevence, zejména na místní úrovni, významně ovlivňují spoluvytváření pozitivní atmosféry ve společnosti.

Tyto programy, zahrnující v sobě nejrůznější projekty vytvářené a uskutečňované ve spolupráci s Ministerstvem vnitra, se dají rozdělit do několika oblastí:

Projekty v oblasti sociální prevence - jedná se o aktivity, které ovlivňují proces socializace a sociální integrace a jsou zaměřené na změnu nepříznivých společenských a ekonomických podmínek, které jsou považovány za klíčové příčiny páchání například trestné činnosti.

Oblast sociální prevence je široká a obsahuje řadu nejrůznějších aktivit, řadíme sem sportovní aktivity (budování sportovních areálů a sportovních hřišť, vybavení těchto sportovišť), vzdělávací aktivity (školní akce, rekvalifikace, profesní vzdělávání i vzdělávací aktivity sociálně-právní), zájmové aktivity (umělecké, technické, klubovou činnost, akce jednorázové i dlouhodobé), krizová a poradenská zařízení (linky důvěry, azylové bydlení, nízkoprahová zařízení, pomoc obětem trestných činů, streetwork, výchovná zařízení a střediska výchovné péče) a prevence drogových závislostí (peer programy, osvětová činnost, klubová činnost, nízkoprahová zařízení).

Efektivita sociální prevence je statisticky i ekonomicky jen velmi obtížně měřitelná a efektivitu jejich výsledků lze usuzovat z hlediska odhadů sociálních perspektiv jedinců, kteří jsou v objektu jejího preventivního působení.

Projekty v oblasti situační prevence - aktivity prevence, která staví na skutečnosti, že se určité druhy sociálně patologického jednání objevují za určitých vyzorovaných podmínek, tedy v určité době, na určitých místech a za určitých okolností. Prostřednictvím nejrůznějších opatření ochrany se poté snaží tyto faktory a podmínky minimalizovat, odstranit. Nejefektivněji působí při omezování majetkových trestních činností.

2. Sociálně patologické jevy, vymezení

V sociální práci se s tímto pojmem setkáváme velmi často. Je důležité o těchto negativních znacích moderní společnosti vědět, být na ně připravený a proniknout do příčin, které vedou ke vzniku těchto jevů.

2.1. Vymezení sociální patologie

Autorem pojmu Sociální patologie je filozof a sociolog Herbert Spenser, zastánce tzv. „organicistického proudu“ v sociologii. Skládá se z latinského slova *pathos* neboli utrpení, choroba. Sociální patologie má hned několik významů. Nejedná se jen o samostatný vědní obor, ale označuje také studijní předmět, či společensky nezdravé, abnormální a obecně nežádoucí jevy. Tyto jevy pak nazýváme sociálně patologickými a odvozují se od tzv. normality společnosti. Normy společnosti jsou jakási společenská pravidla nebo vzorci, které jsou modely pro chování jednotlivců a skupin a jsou chápány jako přijatelné, přiměřené, chtěné a žádoucí. Jsou i ukazatelem a měřítkem pro chování nepřiměřené, respektive až nepřijatelné.

Sociální patologie je v současné době někdy nahrazována a označována jako sociální deviace nebo také sociální dezorganizace. Tyto pojmy sociální patologie a sociální deviace se však od sebe odlišují.⁴

2.2. Charakteristika a hlavní znaky deviantního chování

Deviace je obecně definována jako kterákoli odchylka od normální struktury či funkce a může se vyskytovat u jakéhokoli jevu v přírodě či ve společnosti lidí. Na rozdíl od sociální patologie je pojem deviace hodnotově a emocionálně neutrální. V některé literatuře se můžeme také setkat s rozlišením deviace na pozitivní a negativní. Negativní deviace pak v tomto pojetí převládá.

⁴ FISHER, S. ŠKODA, J. *Sociální patologie – analýza příčin a možnosti ovlivňování závažných sociálně patologických jevů*. Grada Publishing, a.s. Praha 2009. s.14/224. ISBN 978-80-247-2781-3.

Sociálně deviantní chování, jeho příčiny, vznik i specifika bylo vždy předmětem zájmu a pozornosti řady vědních oborů. Sociálně deviantní chování neboli sociální deviace je definicí pro způsob jednání, který není akceptován většinou populací. Je to narušení jakékoliv sociální normy, nejen takové normy, jejíž porušení může být morálně nebo právním způsobem sankcionováno, může však také jít o pouhou alternativu k jednání všeobecně akceptovatelnému. Může se jednat o přehánění, extrémní postoje a způsoby jednání.

Deviantní a patologické jednání vzniká ve vztahu ke společnosti a souvisí se společenskými faktory. Důležitou roli zde hraje ale také osobnost nositele a působení řady různých biopsychosociálních faktorů, které působí v inkriminovaném čase ve vzájemné interakci. I z toho je patrné, že můžeme označit příčiny vzniku sociálně patologických jevů za multifaktoriální.

V této souvislosti tak byly popsány tři hlavní základní přístupy v teorii příčin vzniku sociální deviace a patologie. Jsou jimi:

1. Teorie předpokládající existenci určitých typů lidí, kteří se vyznačují větší náchylností k chování mimo společenskou normu, (kinds of people Theory).
2. Teorie situační – tato teorie předpokládá, že určité sociální situace přímo navozují možnost a vedou ke vzniku a rozvoji sociální deviace. Takového chování se díky těmto situacím může v podstatě dopustit kdokoli.
3. Teorie konjunktivní – zde se jedná o kombinaci obou předchozích přístupů. Výsledkem této teorie je, že za specifických situací se určitý typ lidí bude chovat určitým způsobem.⁵

Co se týče četnosti deviantních jevů nelze zde porovnávat a srovnávat především z důvodu odlišných kvalitativních rozdílů u konkrétních sociokulturních prostředí. Kvalitativní odlišnost nelze přesně kvantifikovat, tedy spolehlivě a objektivně měřit a následně porovnávat. V praxi se tedy můžeme běžně setkat s různými statistikami z jednotlivých druhů patologického chování, kdy výsledky porovnávání četnosti bychom mohli z důvodu různého hodnocení a kritérií zpochybnit, a mají tak i nižší výpovědní hodnotu, než s jakou jsou komunikovány.

⁵ FISHER, S. ŠKODA, J. *Sociální patologie – analýza příčin a možnosti ovlivňování závažných sociálně patologických jevů*. Grada Publishing, a.s. Praha 2009. s. 28/224. ISBN 978-80-247-2781-3.

Různé hodnocení platí i pro jednotlivé skupiny a subkultury, pro které by obecně měly platit stejné normy a pravidla většinové společnosti, nicméně patrné rozdíly v četnosti deviantního a patologického chování můžeme u těchto skupin populace spolehlivě pozorovat.

Dále se v této práci budu blíže zabývat a popisovat pouze ty sociálně patologické jevy, s kterými se ve své práci nejčastěji setkávají sociální pracovníci a které jsou současně nejzávažnějšími problémy dnešních moderních společností.

2.2.1. Kriminalita a delikvence

Kriminalita a delikvence patří bezesporu mezi nejzávažnější sociálně patologické formy chování a v současnosti představují nejen celospolečenský problém, ale staly se i globálním problémem lidstva. Vzhledem k této skutečnosti a i z důvodu vysoké nebezpečnosti představující pro společnost se na otázku kriminality zaměřuje celá řada vědních disciplín, ale také si vyžaduje zvýšenou pozornost všech členů společnosti.

Pojem **kriminalita** v sobě nese souhrn trestných činů, které spáchali úmyslně, či z nedbalosti trestněprávně zodpovědní jedinci a které se v konkrétní společnosti vyskytly a vyskytují. Jedná se o činy a chování, které jsou v dané společnosti sankcionovány dle trestního zákona a musí splňovat dvě podmínky:

- z obsahové stránky musí jít o čin, který je pro společnost nebezpečný
- z formální stránky musí nést všechny znaky uvedené v Trestním zákoně.

Oproti tomu pojem **delikvence** označuje chování, které se týká nejen kriminality, ale spadají sem také činy, které nejsou tzv. jinak trestné. Často se tohoto pojmu užívá při nežádoucím a nepřijatelným chování u dětí a mládeže, kde se můžeme také setkat s jiným označením takového chování, kterým je juvenilní delikvence.

Příčiny delikvence a kriminality jsou přisuzovány současnými autory příčinám vnějším a vnitřním, které se navzájem propojují, jsou ve vzájemné interakci.

Mezi **vnitřní příčiny** můžeme zařadit především faktory biologické a psychické, tedy ty, jež spočívají v osobnosti pachatele. Mohou být dědičné, vrozené, ale i získané např. v důsledku nějaké nemoci, úrazu apod. Jedinec, který s nimi disponuje, se může, ale také nemusí stát pachatelem, pravděpodobnost tohoto předpokladu je ale vyšší než u ostatních lidí. Patří sem neurofyziologicky podmíněné dispozice, jedinci s vyšší mírou impulzivity a nižší mírou frustrační tolerance. V anamnézách delikventních osob se často objevují biochemické a fyziologické poruchy v ontogenetickém vývoji, tedy poruchy a poškození centrální nervové soustavy (CNS). Neméně významným ukazatelem jsou i vybrané poruchy chování a emocí, jmenovitě jde o poruchy chování spojené s tzv. minimální mozkovou dysfunkcí (MMD), dále pak problémy související s hyperkinetickými poruchami (ADHD). Obecně lze také konstatovat, že jedinci, jejichž rozumové schopnosti jsou nižší, se častěji dopouštějí kriminálního jednání. Do tohoto výčtu zbývá zmínit poruchy osobnosti, a to především disociální porucha a poruchy související s emocionalitou, význam má také temperament jedince.⁶

Tyto predispozice mají tendenci se rozvinout v nevhodném, sociálně patologickém prostředí, což je právě zmiňovaná **příčina vnější**. Tyto příčiny kriminálního chování se vyskytují v jednotlivých oblastech sociálního prostředí, v kterém delikventi vyrůstali a které na ně přímo působilo. Nebude asi překvapením, když hlavním faktorem z hlediska větší pravděpodobnosti vzniku kriminálního způsobu života, se uvádí rodina a její funkčnost. Dalšími jsou pak vlivy působící v oblasti školy a vlivy sociálního mezoprostředí a makroprostředí.

2.2.2. Drogové závislosti a zneužívání jiných psychoaktivních látek

Za psychoaktivní látku neboli drogu, se považuje každá látka, která ovlivňuje psychickou činnost. Návyková látka je pak ta, jež vyvolává závislost, a je to každá

⁶ FISHER, S. ŠKODA, J. *Sociální patologie – analýza příčin a možnosti ovlivňování závažných sociálně patologických jevů*. Grada Publishing, a.s. Praha 2009. s. 158-159/224. ISBN 978-80-247-2781-3.

chemická látka, která mění psychický stav. Drogou se rozumí látka, která po vniknutí do živého organismu, může změnit jednu nebo víc jeho funkcí. Je to látka přírodní nebo syntetické povahy a závislost, kterou vyvolává, nazýváme drogovou závislostí, toxikománií.

Tu dělíme na **psychickou závislost** a **fyzickou závislost**. O psychické hovoříme v souvislosti s duševním stavem člověka, projevujícím se touhou opětovně drogu užívat.

Fyzická vzniká tehdy, když se droga stane součástí metabolismu jedince. Při její absenci pak organismus reaguje určitými, negativními příznaky. Dá se říct, že organismus drogu již zahrnul do svojí látkové výměny a na nedostatek pak přiměřeně reaguje.

Zneužívání psychoaktivních látek a závislost na nich představuje značnou zátěž jak pro jedince samotného, tak pro celou společnost. Důsledky tohoto zneužívání jsou, kromě různých onemocnění, především další zdravotní a sociální problémy včetně např. již zmiňované doprovodné kriminality. Tato problematika také přerostla v rozměr globální a stává se hlavním politickým tématem. Současná společnost v různých zemích světa hledá odpověď na otázku, jak co nejefektivněji tento hlavní negativní znak a potíže s ním spojené vyřešit, jakou míru legitimacy užívání a dostupnost psychoaktivních látek přisoudit.

Dle L. Vavrinčkové existuje mnoho dělení drog, které vyvolávají závislost člověka, tato dělení se však navzájem liší zvoleným kritériem. Z tohoto kritéria pak při konkrétní typologii drog vycházíme. Nejčastějším dělením, užívaném veřejností, je členění na **tvrdé a měkké drogy**, což je velmi nepřesné a zavádějící dělení, které má hranici mezi těmito body velmi nestabilní, křehkou. Jiným dělením, které je preferováno, se určuje dle kritéria legálnosti, tedy na **legální drogy**, zákonem povolené, a **nelegální drogy**, zákonem zakázané.

Nejčastějším typem dělení dle výše jmenované autorky je to, jež využívá jako kritérium převažující účinek drogy, tedy dle typů drogových závislostí, odvozených dle názvu užívané drogy. Toto členění dle Světové zdravotnické organizace, v postupném výčtu od legálních až po nelegální drogy, a rozlišuje 11 typů drogových závislostí:

Legální drogy

Alkoholizmus
Tabakizmus
Kofeinizmus
Závislost na analgetikách, antipyretikech
Solvenciový typ drogové závislosti
Halucinogenní typ⁷

Nelegální drogy

Morfémový typ
Kokainový typ
Kanabisový typ
Amfetamínový typ
Kathový typ

2.2.3. Bezdomovectví

Termín **bezdomevec** je označením pro osobu bez domova nebo bez možnosti dlouhodobého využívání nějakého přístřeší. Jedná se o osoby, které nemají vlastní domov⁸, či si jej nenajímají, nebo nežijí v takovém obydlí u osoby důvěrně blízké, či tento domov nemohou nebo nechtějí využívat, nebo využívají protiprávně. Definicí **bezdomevctví** se pak rozumí způsob života této osoby, nebo existence tohoto jevu. V širším pojetí je to také život na okraji společnosti, fenomén, se kterým se ve svém okolí a v sociálním prostředí potkala většina z nás.

2.2.4. Suicidiální jednání

Sebevražednost se sebepoškozováním patří mezi nejzávažnější projevy autoagrese. Co se týče pojmu suicidiální jednání, můžeme ho vymezit jako jednání, které v sobě zahrnuje behaviorální projevy, jež aktivně směřují k sebevražednému činu. Oproti tomu suicidiální chování představuje širší pojem, řadíme sem nápady, myšlenky, výroky a proklamace, které přímo nevyústí k vlastnímu sebevražednému aktu. Jedná se o problematiku, se kterou se ve své profesi a práci setkávají pracovníci širšího spektra "pomáhajících" profesí. Je proto nesmírně důležité porozumět dynamice vzniku sebevražedných myšlenek, výhrůžek a pokusů

⁷ VAVRINČÍKOVÁ, L. in BLAHOSLAV, K. HRONCOVÁ, J. a kol.: *Sociální patologie*. GAUDEAMUS, Hradec Králové 2010. s.77/325. ISBN 978-80-7435-080-1.

⁸ Pokud mluvíme o domovu, máme na mysli místo, kam jeho uživatel může jinému člověku zakázat, nebo naopak umožnit přístup.

o sebevražedný čin tak, abychom mohli předejít nejzávažnějšímu případu – dokonané sebevraždě.

Sebevražda, jak píše I. Emmerová, je jedním ze způsobů nepřirozené smrti a tento jev má multidisciplinární charakter. Je předmětem zkoumání mnohých věd, např. filozofie, medicíny, sociologie, axiologie, psychologie aj.⁹

„Suicidium (z lat. suicidium = sebevražda) představuje vědomé a úmyslné ukončení vlastního života“ (S. Fischer, J. Škoda, 2009, s. 62). Přání zemřít však nemusí být jednoznačné, někteří jedinci, kteří se pokusí o sebevraždu, mají ambivalentní postoj k životu, chtějí zároveň žít i zemřít. Pokud chce zemřít, souvisí to s různými fantaziemi depresivního i agresivního charakteru. V některých případech může být také důvodem k sebevražednému jednání snaha na sebe upozornit.

Závažnost tohoto společenského problému nám dokládají také statistiky, které hovoří o sebevraždě jako o osmé nejčastější příčině smrti u dospělých a v období věku 15 – 24 let, což je mnohem závažnější, je to hned druhá nejčastější příčina.

2.2.5. Sociálně patologické jevy spojené s prostředím rodiny

U většiny autorů se setkáváme s jedním velmi důležitým faktem, spojeným s otázkou příčin sociálně patologických jevů, a to funkci rodiny jako instituce, která má pro vývoj a život člověka ve společnosti nenahraditelný význam. I S. Fischer poukazuje ve své publikaci na důležitost působení rodiny na jedince, kdy uvádí, že příčin vzniku sociálně patologických jevů jsou sice podmíněny komplexem různých biopsychosociálních faktorů, negativní působení rodiny na jedince však patří k příčinám velmi častým a značně zásadním.¹⁰

Rodina formuje jedince v průběhu jeho vývoje a je významným nositelem jeho budoucích společenských rolí a identity obecně. Někdy se ovšem rodina může stát zátěží, může se stát zdrojem vzniku různých psychických problémů a následných sociálně patologických jevů.

⁹ EMMEROVÁ, I. in BLAHOSLAV, K, HRONCOVÁ, J. a kol.: *Sociální patologie*. GAUDEAMUS, Hradec Králové 2010. s.195/325. ISBN 978-80-7435-080-1.

¹⁰ FISHER, S. ŠKODA, J. *Sociální patologie – analýza příčin a možnosti ovlivňování závažných sociálně patologických jevů*. Grada Publishing, a.s. Praha 2009. s.139/224. ISBN 978-80-247-2781-3.

3. Sociální práce v rámci odboru sociálních věcí a prevence

3.1. Odbor sociálních věcí a zdravotnictví (MÚ Chrudim)

3.1.1. Oddělení prevence

Toto oddělení zajišťuje agendu v rámci samostatné i přenesené působnosti při Odboru sociálních věcí a zdravotnictví. Do tohoto oddělení dle organizační struktury spadá:

- vedoucí oddělení,
- koordinátor sociální péče pro dospělé – sociální kurátor,
- kurátor pro děti a mládež.
- koordinátor komunitního plánování,
- terénní sociální pracovník.

Popis činnosti:

Oddělení sociální prevence zajišťuje a vyhodnocuje drogovou problematiku v rámci správního obvodu města Chrudim. Podílí se také na tvorbě metodiky programů sociální prevence, sleduje aktuální problémy a stav romské komunity v regionu. Další činností je pak mapování a zajišťování pasportizace správního obvodu z hlediska lokalit, kde je výskyt různých uskupení dětí a mladistvých. Zjišťují, jak tyto skupiny tráví volný čas, jaké se u nich vyskytují nejčastější sociálně patologické jevy a zajišťuje také agendu kurátorů pro mládež v rámci působnosti obecního úřadu obce a obce s rozšířenou působností.

Zabývá se péčí o nezletilé děti do 15 let věku, které se dopustily činu jinak trestného, péčí o mladistvé 15-18 let, kde bylo zahájeno trestní stíhání (zákon č. 218/2003 Sb., o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže) nebo objasňování přestupků, péčí o nezletilé děti s opakovanými

poruchami chování závažného charakteru (záškoláctví, útoky z domova, toxikomanie a další).

Poskytuje poradenství a péči osobám, kterým hrozí společenské vyloučení, například osobám propuštěným z výkonu trestu nebo které právě ve výkonu trestu jsou.

Někteří pracovníci oddělení prevence vykonávají za město Chrudim funkci opatrovníka občanům, kteří byli zbaveni, či omezení ve způsobilosti k právním úkonům, či jim byl stanoven zvláštní příjemce pro dávky důchodového pojištění. Oddělení dále zajišťuje výkon přestupkové agendy na úseku zdravotnictví, zajišťuje výrobu a distribuci receptů a žádanek na opiáty.

Koordinátor komunitního plánování sociálních služeb

Pojmem komunitní plánování nazýváme postup, „který má zmapovat místní potřeby sociálních služeb a porovnat je s místními zdroji, což jsou v první řadě existující organizace, jež služby poskytují“ (Matoušek a kol., 2007, s. 113).

Dalšími zdroji jsou i veřejné peníze, které se na služby vynakládají, případně by mohly být vynaloženy v budoucnu. Finanční podporou jsou také občané ochotní a schopní přispět svou prací nebo kapitálem a dále i subjekty produkující ekonomický zisk nebo finanční fondy a projekty určené k rozvoji sociálních služeb.¹¹

Sociální prevence

Zákon o sociálních službách hovoří a upravuje celkem sedmáct druhů služeb, které jsou zahrnuty do sociální prevence. Jsou to:

- Telefonická krizová pomoc,
- Raná péče,
- Telefonické služby,
- Azylové domy,
- Domy na půl cesty,

¹¹ MATOUŠEK, O. a kol.: *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.* Praha 2007, Portál, s.r.o. s. 113/183. ISBN 978-80-7367-30-9.

- Kontaktní centra,
- Krizová pomoc,
- Nízkoprahová denní centra,
- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- Noclehárny,
- Služby následné péče,
- Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi,
- Sociálně aktivizační služby pro osoby se zdravotním znevýhodněním a pro seniory,
- Sociálně terapeutické dílny,
- Terapeutické komunity,
- Terénní programy,
- Sociální rehabilitace.

3.1.2. Oddělení péče o rodinu a dítě

Toto oddělení prověřuje „případy špatného zacházení rodičů či jiných pečujících osob s dětmi, navrhuje další opatření včetně omezení, zbavení a pozastavení rodičovské odpovědnosti a také navrhuje ústavní výchovu“ (Matoušek, O., 2007, s. 83). Pracovníci tohoto oddělení také rozhodují a následně vydávají rozhodnutí o tom, že rodič se o dítě nezajímá, čímž je umožněno, aby dítě osvojil někdo jiný i bez souhlasu rodičů. Oddělení sociálně právní ochrany dětí je v době probíhajícího rozvodu rodičů kolizním opatrovníkem dítěte a v neposlední řadě má sledovat výkon ústavní a ochranné výchovy dětí. Se sociálním kurátorem navštěvuje pracovník tohoto oddělení neproleté osoby ve věznicích. Mimo jiné se také účastní projednávání trestních věcí u dětí a nezletilých a má ještě další povinnosti.¹² V Chrudimi pracuje celkem sedm zaměstnankyň, pracují v sektoru náhradní rodinné péče a v sektoru opatrovnictví, sociálně právní ochrana.

Zákon č.359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „zákon o SPO), vymezuje sociálně-právní ochranu dětí v § 1 jako:

¹² MATOUŠEK, O. a kol.: *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha 2007, Portál, s.r.o. s. 83/183. ISBN 978-80-7367-30-9.

- a) ochranu práva dítěte na nepříznivý vývoj a řádnou výchovu,
- b) ochranu oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění a majetku,
- c) působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,

přičemž zdůrazňuje, že nedotčeným zůstávají zvláštní právní předpisy, které též upravují ochranu práv a oprávněných zájmů dítěte. Ochrana dítěte a zajišťování jeho práv se promítá do právních předpisů v oblasti rodinně-právní, sociální, školské, zdravotní, daňové, občanskoprávní, trestní apod.

Příslušnými právními předpisy jsou např. Listina základních práv a svobod, Úmluva o právech dítěte, zákon o rodině, občanský soudní řád, trestní zákon, trestní řád, zákon o soudnictví ve věcech mládeže, zákon o výkonu ústavní nebo ochranné výchovy, právní předpisy o sociálním zabezpečení, zákon o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami a o změně souvisejících zákonů, zákon o loteriích a jiných podobných hrách, zákon o přestupcích, zákon o státní sociální podpoře a další.

Specializované orgány zajišťující a zároveň poskytující sociálně-právní ochranu dětí, určuje zákon o SPO v § 4 odst. 1. a současně dále vymezuje i jejich působnost:

- a) obecní úřady obcí s rozšířenou působností (městské úřady, ve statutárních městech magistráty a úřady městských obvodů, v Praze úřady pověřených městských částí),
- b) obecní úřady,
- c) krajské úřady (v Praze Magistrát hl. města Prahy),
- d) Ministerstvo práce a sociálních věcí,
- e) Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

Obecní úřady obcí s rozšířenou působností a obecní úřady jsou především těmi, kteří mají možnost bezprostředně sledovat ochranu práv dítěte a včas činit potřebná opatření, protože znají problematiku a místní podmínky. I proto jim ukládá zákon nejvíce povinností v ochraně dětí a pomoci rodičům a dalším osobám, které jsou odpovědné za výchovu dětí.

Péče o rodinu a ohrožené děti, patří obecně do působnosti Ministerstva práce a sociálních věcí, které pečuje nejen o náležitou právní úpravu v této oblasti, ale také v rámci zákonů řídí výkon státní správy na úseku sociálně-právní ochrany dětí vydáváním právních předpisů a směrnic, vykonává funkci kontrolního a odvolacího orgánu ve vztahu ke krajským úřadům, zajišťuje na druhém stupni agendu zprostředkování náhradní rodinné péče a vede celostátní evidenci fyzických a právnických osob pověřených výkonem sociálně-právní ochrany dětí.

Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí v Brně je správním úřadem s celostátní působností, jemuž přísluší řešení otázek ochrany dětí ve vztahu k cizím zemím. Úřad byl zřízen zákonem o SPO a je podřízen MPSV.

Sociálně-právní ochrana se poskytuje všem dětem bez rozdílu, bez jakékoliv diskriminace podle rasy, barvy pleti, pohlaví, jazyka, náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národnostního, etnického nebo sociálního původu. Zákon o SPO definuje v souladu s Úmluvou o právech dítěte pojem dítě tak, že dítětem se rozumí osoba nezletilá. Podle čl. 1 Úmluvy se dítětem rozumí každá lidská bytost mladší 18 let, pokud podle právního řádu, jenž se na dítě vztahuje, není zletilosti dosaženo dříve. Podle §8 občanského zákoníku se pak zletilosti nabývá dovršením osmnáctého roku věku, před dosažením tohoto věku lze zletilosti nabýt jen uzavřením manželství (nejdříve od 16 let věku).

Sociálně-právní ochrana náleží bez ohledu na státní občanství všem dětem, které se nacházejí na území České republiky. Vedle dítěte s trvalým pobytem je to i dítě s přechodným pobytem, které bude na území České republiky pobývat ode dne hlášení alespoň po dobu 90 dnů, dítě, které podalo návrh na zahájení řízení o udělení mezinárodní ochrany ve smyslu zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, ve znění pozdějších předpisů, dítě, které je oprávněno na území České republiky trvale pobývat ve smyslu § 87 zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Tímto ustanovením se řeší situace dětí cizinců, svěřených do náhradní výchovy rozhodnutím příslušného orgánu, za předpokladu, že alespoň jedna fyzická osoba, již je dítě svěřeno, je přihlášená k trvalému pobytu na území České republiky, nebo se na území České republiky nachází ústav, ve kterém je dítě umístěno. Vedle těchto

forem pobytu je to i pobyt na základě uděleného oprávnění k pobytu, na základě dočasné ochrany nebo již jen uplatnění žádosti o udělení oprávnění k pobytu za účelem poskytnutí dočasné ochrany na území České republiky.

Zákon o SPO v § 2 odst. 3 ukládá povinnost poskytovat sociálně-právní ochranu i dětem, které výše uvedené podmínky nesplňují, s tím rozdílem, že sociálně-právní ochrana se poskytne jen v nezbytném rozsahu, vymezeném přímo v § 37 zákona o SPO. Poskytnutí sociálně-právní ochrany v tomto ustanovení je uloženo obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností (městskému úřadu, v Praze úřadu příslušné městské části) a spočívá v přijetí opatření k ochraně života a zdraví a zajištění uspokojování základních potřeb v nejnutnějším rozsahu včetně zdravotní péče.

Typické situace dětí pro poskytnutí sociálně-právní ochrany

I tyto situace vymezuje zákon o SPO v § 6. Jsou to situace kdy:

- a) rodiče dětí zemřeli, neplní povinnosti plynoucí z rodičovské zodpovědnosti, nebo nevykonávají, nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské zodpovědnosti,
- b) děti byly svěřeny do výchovy jiné fyzické osoby než rodiče a tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze svěřeni dítěte do její výchovy,
- c) děti vedou zahálčivý nebo nemravný život spočívající zejména v tom, že zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo jiné návykové látky, živí se prostitucí, spáchaly trestný čin, u dětí mladších 15 let spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem, opakovaně nebo soustavně páchají přestupky nebo jinak narušují občanské soužití,
- d) opakovaně se dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte,
- e) děti, na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu,

- f) děti, které jsou na základě žádosti rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně umísťovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti nebo jejich umístění v takových zařízeních trvá déle než 6 měsíců,
- g) děti, které jsou ohrožovány násilím mezi dalšími fyzickými osobami,
- h) děti, které jsou žadateli o azyl, odloučenými od svých rodičů, popřípadě jiných osob odpovědných za jejich výchovu,

pokud tyto skutečnosti trvají po takovou dobu nebo jsou takové intenzity, že nepříznivě ovlivňují vývoj dětí nebo jsou či mohou být příčinou nepříznivého vývoje dětí. Zákon o SPO tedy k poskytnutí sociálně-právní ochrany nepředpokládá, že tyto skutečnosti trvají takovou dobu, že je třeba situaci vhodným způsobem řešit. Pokud by se jednalo o jednorázovou záležitost, musela by být takové intenzity, že by mohla nepříznivě ovlivnit vývoj dítěte.

Náhradní výchova a její formy

Výchova dětí a péče o jejich příznivý vývoj je především právem a povinností obou rodičů. Ne všichni rodiče se však chtějí nebo mohou o své děti starat. V situacích, kdy děti nemohou vyrůstat ve svých vlastních rodinách z nejrůznějších důvodů, je třeba hledat optimální formu náhradní výchovy, která je také obsahem činnosti orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

V zákoně č. 94/1963 Sb. o rodině, jsou dále upraveny formy náhradní výchovy, mezi které patří:

- svěřením do péče jiné fyzické osoby nebo společné výchovy manželů než rodiče,
- pěstounská péče,
- poručenství,
- osvojení,
- ústavní výchova,
- umístění a pobyt dítěte v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc.

3.1.3. Oddělení sociálních služeb

Do tohoto oddělení spadají sektory zabývající se příspěvkem na péči, mimořádnými výhodami pro ZTP občany a sociální příspěvky pro zdravotně znevýhodněné občany. V MÚ Chrudimi pracuje v tomto oddělení celkem sedmnáct zaměstnanců.

Účel a definice sociálních služeb

Sociální služby jsou specializované činnosti, které mají pomoci člověku řešit jeho nepříznivou sociální situaci s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Zohledňují proto jak osobu uživatele této služby, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širší společnosti. Můžeme zde zmínit jak pomoc při péči o vlastní osobu, zajištění stravování, ubytování, pomoc při chodu domácnosti, ošetřování, pomoc s výchovou, poskytování informací, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, psychoterapii a socioterapii, pomoc při prosazování práv a zájmů.

Sociální služba je činností, kterou zabezpečují pouze poskytovatelé sociálních služeb. Pokud podporu a pomoc vykonávají jinému člověku rodinní příslušníci, či jiné blízké osoby, nepovažuje se tato činnost za poskytování sociální služby. Sociální služby se částečně překrývají s širší kategorií *veřejných služeb*. Veřejné služby jsou službami poskytované v zájmu veřejnosti a na rozdíl od služeb komerčních jsou financovány z veřejných rozpočtů a jsou také detailněji definovány legislativou než jiné služby. I z toho důvodu jsou více závislé na politickém rozhodování státu, krajů a obcí. Poskytovaná sociální služba může být také vykonávána jako služba komerční, vzniká na základě obchodního kontraktu mezi poskytovatelem a uživatelem.

V souvislosti s tématem sociální služby se také můžeme setkat s pojmem *human services*, neboli humanitní služby. Tento pojem se objevuje v zahraniční literatuře a označuje služby, které poskytují lidem jak profesionálové, tak dobrovolníci. V širším pojetí zahrnuje i služby vzdělávací, zdravotnické, dokonce

i administrativní. V užším významu, především v českém prostředí, se tímto slovním spojením charakterizuje přímá pomoc lidem v akutní nouzi.

Zřizovatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb

„Zřizovateli zařízení poskytujících sociální služby v rezortním pojetí mohou být v ČR obce, kraje a MPSV“ (Matoušek, O., 2007, s. 12). Přičemž obce mohou zřizovat v rámci své samostatné působnosti sociální služby ve dvojí formě. Sociální služby jako vlastní organizační složky bez právní subjektivity, nebo jako příspěvkové organizace, které mají samostatnou právní subjektivitu. První z možností, forma organizační složky obce, je využívána spíše v případech, kdy jde o službu nenáročnou na personál, prostory a techniku, kterou obec může zajistit bez větších finančních nákladů. Pokud chce naopak obec zřizovat službu v těchto ohledech náročnou, volí vhodnější formu samostatných příspěvkových organizací.¹³

Stejně je to i s kraji a jejich poskytováním sociálních služeb. Zřizovat je mohou v rámci své samostatné působnosti formou svých organizačních složek, nebo jako příspěvkové organizace. Dnes jsou to právě kraje, které zajišťují, zřizují většinu zařízení sociální péče, před rokem 2002 to byly okresy. MPSV, které také může zřizovat zařízení sociální péče, se v současné době stará o zřizování specializovaných ústavů s celostátní působností.

Financování služeb, jejichž zřizovatelem je některý z výše uvedených subjektů, je buď plně, nebo zčásti kryto z rozpočtu tohoto subjektu. Státní dotace jsou od roku 2007 poskytovány registrovaným poskytovatelům prostřednictvím krajských úřadů.

U subjektů, kterými jsou nestátní neziskové organizace, jsou dotace na svou činnost poskytovány z veřejných rozpočtů, tj. z rozpočtů obcí, krajů a ministerstev. Z právního hlediska ovšem na tyto dotace nemají právní nárok. Tito nestátní poskytovatelé sociálních služeb vznikají teprve od roku 1990, do té doby nestátní subjekty v podstatě neexistovaly. Nicméně roku 1990 bylo zřejmé, že k rozvoji občanské společnosti jsou potřeba rovněž nestátní subjekty, jež mohou pracovat na neziskové bázi.

¹³ MATOUŠEK, O. a kol.: *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha 2007, Portál, s.r.o. s.12/184. ISBN 978-80-7367-30-9.

K dnešnímu dni je možné zakládat tyto subjekty v následujících formách:

- občanská sdružení,
- obecně prospěšné společnosti,
- církevní právnické osoby.

Nadace patří také mezi zvláštní druh nestátního subjektu, mohou však pouze činnost poskytovatelům sociálních služeb financovat, nemohou se stát přímo poskytovatelem.

Zákon o sociálních službách a jeho koncepcce

Zákon o sociálních službách byl přijat v květnu 2006 a byl vydán ve Sbírce zákonů pod číslem 108/2006 Sb. (dále jen ZSS). Z tohoto zákona jasně vyplývá základní zásada poskytování sociálních služeb. Práví se zde:

„ Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.

Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“

I dle těchto citovaných základních zásad zákona, lze vyčíst charakteristiky nového sociálního systému služeb, které se pravděpodobně budou prolínat do všech oblastí zmiňovaného systému. Dle O. Matouška jde o následující znaky:

- Primární je poskytnutí relevantních informací osobě, která se ocitla v nepříznivé sociální situaci tak, aby ji pokud možno mohla řešit sama a vlastními silami.
- Teprve pokud tyto informace jako takové nestačí, nastupují sociální služby.
- Sociální služby mají být individualizované, „šité potřebám konkrétního jedince na míru“.
- Sociální služby mají být především aktivační, podporovat samostatnost klientů a předcházet delšímu trvání nepříznivé sociální situace.
- Kvalita poskytování sociálních služeb je dána přímo do souvislosti s dodržováním lidských práv a základních svobod a se zachováním důstojnosti člověka (Matoušek, O. 2007, s. 39).

Jmenovaný ZSS rovněž přinesl několik konkrétních koncepčních změn. Dle O. Matouška se jedná o následující změny:

- V zákoně byl upraven tzv. příspěvek na péči, jehož prostřednictvím si má ten, kdo potřebuje sociální služby, tyto služby obstarat a uhradit.
- Byla přijata nová kategorizace sociálních služeb. Sociální služby jsou děleny na služby sociální péče (služby pečovatelské, jejichž prostřednictvím se pečuje o osobu, která není schopna se plně postarat sama o sebe) a služby sociální prevence (služby pro osoby se sociálními problémy, jejichž prostřednictvím se má klientovi napomáhat znovu se integrovat do společnosti).
- Do vztahu mezi poskytovatelem a příjemcem sociálních služeb byl zaveden smluvní principi, o poskytování sociálních služeb se uzavírá smlouva.
- Pro poskytovatele sociálních služeb byl zaveden systém registrace u krajských úřadů, bez níž není možné sociální služby provozovat. Tento tzv. registrující orgán má rovněž pravomoc provádět inspekci poskytování sociálních služeb, při níž se hodnotí především kvalita poskytovaných služeb.

- Zákon stanoví rovněž předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, aby byla zaručena standardní kvalita poskytovaných sociálních služeb přímo ze strany sociálního pracovníka.¹⁴

Nová kategorizace sociálních služeb

Sociální služby se dle nové právní úpravy, převzaté do určité míry z německé právní úpravy, dělí na:

- sociální poradenství,
- služby sociální péče,
- služby sociální prevence.

Sociální poradenství

Sociální poradenství se člení na dvě základní složky. První je **základní sociální poradenství a druhé odborné sociální poradenství**. Smysl sociálního poradenství je založen především na poskytování potřebných informací, které přispívají k řešení nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství jsou povinni poskytnout všichni, kteří se podílejí na poskytování sociálních služeb, a to bez ohledu na to, kdo je o tuto pomoc či radu požádá. Odborné sociální poradenství poskytují specializované poradny, které se profilují buď dle nějakého jevu (domácí násilí), nebo dle cílové skupiny (osoby se zdravotním znevýhodněním, senioři, cizinci apod.).

Služby sociální péče

Tyto služby si kladou za cíl napomáhat při zajištění fyzické či psychické soběstačnosti u klientů. Nabízejí pomoc při zvládání úkonů péče o vlastní osobu a v soběstačnosti.

¹⁴ MATOUŠEK, O. a kol.: *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha 2007, Portál, s.r.o. s.40/184. ISBN 978-80-7367-30-9.

Služby sociální prevence

Služby sociální prevence se orientují na jev a situace, které mohou vést k sociálnímu vyloučení osob a nejsou způsobeny neschopností pečovat o sebe z důvodu věku či zdravotního stavu. Služby sociální prevence se pak zaměřují převážně na oblast tzv. „sociálně negativních jevů“, jako například kriminalita, bezdomovectví, zneužívání návykových látek, krize v rodinném kruhu apod.

Služby sociální péče

Zákon o sociálních službách upravuje čtrnáct druhů služeb sociální péče. Patří sem:

- Osobní asistence,
- Pečovatelská služba,
- Tísňová péče,
- Průvodcovské a předčitatelské služby,
- Podpora samostatného bydlení,
- Odlehčovací služby,
- Centra denních služeb,
- Týdenní stacionáře,
- Domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- Domovy pro seniory,
- Domovy se zvláštním režimem,
- Chráněné bydlení,
- Sociální služby ve zdravotnických zařízeních ústavní péče (nemocnice, léčebny dlouhodobě nemocných, psychiatrické léčebny).

Každá z výše uvedených služeb je v zákoně definována. Jednotlivá vymezení však neobsahují důležité body, kterými jsou nároky klientů sociálních služeb vůči poskytovatelům.

Jedinou výjimku tvoří opatření omezující pohyb osob. Toto opatření v oblasti nároků tvoří ustanovení § 89 zákona o sociálních službách a přináší přesnou definici.

„Vzhledem k tomu, že taková opatření výrazným způsobem zasahují do základních práv a svobod člověka (svoboda pohybu je zaručena Listinou základních práv a svobod), jedná se o velmi přísné ustanovení, které stanoví přesně podmínky, za nichž lze pohyb osoby omezit. Opatření omezující pohyb osob lze použít pouze tehdy, pokud:

- byla neúspěšně použita jiná opatření pro zabránění takovému jednání osoby, které ohrožuje její zdraví a život, nebo zdraví a život jiných,
- lékař s použitím takového opatření vyslovil souhlas,
- jsou použita nejmírnější možná opatření,
- bylo použítí opatření bez zbytečného odkladu, informován zákonný zástupce, nebo osoba, již byl nezletilý svěřen do péče“ (Matoušek, O., 2007, s. 44).

Dále je ustanoveno, že poskytovatel sociálních služeb je povinen vést evidenci o použitém opatření omezující pohyb osoby a vymezenému okruhu osob umožnit do této evidence nahlížet. Řešení takových extrémních situací, které vyžaduje tyto výjimečné prostředky, které pochopitelně mohou nastat, zákon tedy vtiskl tato omezení, aby nedošlo k jejich nadužívání.

Smlouva o poskytování sociálních služeb

Nový ZSS také přichází v této oblasti se smluvním principem. Znamená to tedy, že osoba, která potřebuje sociální služby, a poskytovatel této služby jsou povinni dle zákona uzavřít mezi sebou smlouvu o poskytování služeb sociální péče. V některých případech je dokonce nutností uzavřít takovou smlouvu v písemné formě. Tato forma pak případně chrání oba subjekty, které smlouvu uzavírají. U ústního ujednání smlouvy je jakékoli prokazování mnohem složitější. Navíc je také povinností poskytovatele, pokud požadovanou službu provozuje a má dostatečnou kapacitu pro její uskutečnění, tuto smlouvu s osobou o ni žádající uzavřít.

Díky této smlouvě dochází k utužení a vyjasnění vztahu mezi klientem, zákazníkem a poskytovatelem sociálních služeb. Tato povinnost nutnosti uzavření

smlouvy je vnímána oběma aktéry vztahu i z řad odborníků jako velmi pozitivní krok.¹⁵

Příspěvek na péči

Tuto zcela novou dávku v systému sociální ochrany můžeme nalézt v ZSS ve druhé části, která popisuje jak vymezení dané dávky, tak stupně a míru závislosti osoby na pomoci druhé, která pak určuje nárok na výši příspěvku. Tato koncepce odpovídá koncepci tzv. dotaci na hlavu, která se v devadesátých letech zaváděla i v jiných evropských státech, např. v Německu či Rakousku, kde tato dávka podléhá dokonce sociálnímu pojištění, o čemž se zmiňuje také O. Matoušek.¹⁶

Tento příspěvek určité finanční hodnoty je udělován osobě, která je vzhledem ke svému zdravotnímu stavu hodnocena jako osoba, která potřebuje zajistit sociální péči buď jinou osobou, rodinným příslušníkem, nebo poskytovatelem sociální služby. Je na příjemci dávky, k čemu ji použije, které služby a od jakého subjektu si za tuto dávku nechá poskytnout. Příspěvek nemůže být přiznán dítěti, které je mladší jednoho roku. Závislost na pomoci jiné fyzické osoby se stanovuje ve čtyřech stupních:

V ZSS v §7 (§11)	do 18 let věku	nad 18 let věku
▪ Stupeň I. – lehká závislost	3000 Kč	2000 Kč
▪ Stupeň II. – středně těžká závislost	5000 Kč	4000 Kč
▪ Stupeň III. – těžká závislost	9000 Kč	8000 Kč
▪ Stupeň IV. – úplná závislost.	12000 Kč	12000 Kč

Míra závislosti se pak určuje dle počtu úkonů, které jsou vyjmenované v zákoně v §8, které posuzovaná osoba není schopna zvládnout samostatně. Takové šetření se provádí na základě lékařského šetření a sociálního šetření, které provádí právě příslušníci tohoto oddělení, tedy zaměstnanci úřadu. Při posouzení péče o vlastní osobu se hodnotí schopnost zvládat úkony, jakými jsou například příprava

¹⁵ KOLDINSKÁ, K. in MATOUŠEK, O. a kol.: *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha 2007, Portál, s.r.o. s. 45-46/184. ISBN 978-80-7367-30-9.

¹⁶ KOLDINSKÁ, K. in MATOUŠEK, O. a kol.: *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha 2007, Portál, s.r.o. s. 40-41/184. ISBN 978-80-7367-30-9.

stravy, mytí těla, chůze po rovině, orientace v přirozeném prostředí, atd. Při posuzování soběstačnosti se hodnotí schopnost zvládat jiné úkony, kterými jsou komunikace slovní, písemná a neverbální, vaření, ohřívání jednoduchého jídla, uspořádání času, plánování života, aj.

Příspěvek je poskytován, jak již bylo zmíněno, ve čtyřech úrovních, které cituji dle definic L. Průši v kapitole Financování sociálních služeb (in O. Matoušek a kol. 2007, s. 65-66):

- a) ve stupni I., který je definován jako *lehká závislost*, tento stupeň bude přiznán těm osobám, jež z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu budou potřebovat každodenní pomoc nebo dohled při více než dvanácti úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti (mladší 18 let, již při více než pěti úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti),
- b) ve stupni II., který je definován jako *středně těžká závislost*, tento stupeň bude přiznán těm osobám, jež z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu budou potřebovat každodenní pomoc nebo dohled při více než osmnácti úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti (v případě, že se bude jednat o osobu mladší 18 let, více než deseti úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti),
- c) ve stupni III., který je definován jako *těžká závislost*, tento stupeň bude přiznán těm osobám, jež z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu budou potřebovat každodenní pomoc nebo dohled při více než čtyřadvaceti úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti (v případě, že se bude jednat o osobu mladší 18 let, již při více než patnácti úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti),
- d) ve stupni IV., který je definován jako *úplná závislost*, tento stupeň bude přiznán těm osobám, jež z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu budou potřebovat každodenní pomoc nebo dohled při více než třiceti úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti (v případě, že se bude jednat o osobu mladší 18 let, jež při více než dvaceti úkonech péče o vlastní osobu a soběstačnosti).

Výše příspěvku je stanovena v ZSS v § 11, určuje se nejen dle míry závislosti, ale také dle věku. V případě úplné závislosti je výše příspěvku stejná bez ohledu na věk a momentálně tato částka činí 12000 Kč.

Nárok vzniká dnem podání žádosti neboli tiskopisu předepsaného MPSV a dnem splnění § 7 a § 8. Osoba, která si o příspěvek žádá, je také zpravidla příjemcem příspěvku, který je pak vyplácen každý měsíc obecním úřadem obce s rozšířenou působností, v jejímž spádovém území má žadatel trvalý nebo hlášený pobyt. Pokud je příjemcem zákonný zástupce osoby oprávněné k vyplácení této dávky, pak se vyplácí jemu do doby, než oprávněný nabude zletilosti.

„Orgán, který příspěvek přiznává, tedy obecní úřad obce s rozšířenou působností, kontroluje, zda se příspěvek skutečně využívá k účelu, na který byl poskytnut. Nejedná se však o kontrolu příjemce příspěvku, ale poskytovatele sociálních služeb, jemuž příjemce z příspěvku služby hradí“ (Koldinská, K. in Matoušek, O., 2007, s. 41). Je to jakýsi prostředek pro ochranu klienta sociálních služeb. Této kontrole však povětšinou nepodléhají osoby blízké nebo jiné osoby, které s oprávněným příjemcem žijí v jedné domácnosti a poskytují mu trvalou péči.

Je pochopitelné, že například matku znevýhodněného jedince – dítěte, která je s ním doma, nebude právě správné kontrolovat, zda se o své vlastní dítě stará tak, aby to odpovídalo efektivnímu využití příspěvku na péči. Pokud by byla na základě podezření taková kontrola podmíněná a byly by shledány nějaké nedostatky, nebo dokonce byly shledány příznaky týrání dítěte či jinak zneužíváno, pak by se postupovalo dle zákona o sociálně právní ochraně dětí a podle trestněprávních předpisů.¹⁷

Dle K. Koldinské má příspěvek na péči v sobě hned několik motivačních prvků (in O. Matoušek, 2007, s. 42):

- Tato dávka se poskytuje výhradně na základě zjištění, že zdravotní stav klienta je natolik nepříznivý, že klient minimálně v některých aspektech

¹⁷ KOLDINSKÁ, K. in MATOUŠEK, O. a kol.: *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha 2007, Portál, s.r.o. s. 41/184. ISBN 978-80-7367-30-9.

nezvládá plně samostatně péči o svou osobu a svou domácnost. Nevžaduje se splnění žádných dalších podmínek.

- Osobě, která péči potřebuje, se poskytnou finanční prostředky, takže se motivuje k tomu, aby si konkrétní sociální služby vybrala a obstarala sama bez přispění orgánu veřejné správy. Pokud je v dané lokalitě dostatečně pestrá nabídka sociálních služeb, může si klient skutečně vybrat služby „šité jeho potřebám na míru“. Takový ideální stav však nastává pouze zřídka, v určitých případech k němu může dojít v Praze, ale ani tam nemusí být vždy dostatečná nabídka. Například pokud se senior s vážnými zdravotními problémy rozhodne zůstat doma, místo aby využil ústavních služeb v domově pro seniory, může se stát, že nebude schopen si opatřit celodenní péči, i když ji potřebuje.
- Příspěvek na péči je rovněž koncipován s tím, že bude vytvářet zdravé konkurenční prostředí mezi poskytovateli sociálních služeb.
- Zároveň by měla koncepce příspěvku na péči přispět k tomu, že osoby, které potřebují péči, zůstanou ve svém domácím prostředí a ústavních služeb využijí pouze v krajních případech. Příspěvek totiž činí z osoby potřebné péče „zákazníka“, který si služby jemu poskytované „kupuje“, a to jak ve vztahu k poskytovateli sociálních služeb, tak např. ve vztahu ke svým rodinným příslušníkům, kteří o něj doma pečují. (Mohlo by tak dojít ke zmírnění pocitu, jímž velmi často trpí senioři potřebné péče, že jsou svým dětem a jiným příbuzným na obtíž.)

Pro činnost oddělení sociálních služeb je také důležitá vyhláška MPSV č. 182/1991 Sb., dle které se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon národní rady o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení.

Dále se pak zabývá poskytováním mimořádných výhod pro ZTP občany, § 31 o mimořádných výhodách pro těžce zdravotně postižené občany a vyplácením příspěvku na provoz motorového vozidla § 36, další příspěvky jsou blíže definovány právě ve jmenovaném zákoně.

3.1.4. Oddělení dávek pomoci v hmotné nouzi

Toto oddělení poskytuje pomoc klientům k zajištění základních životních podmínek tak, aby nedošlo k sociálnímu vyloučení v souladu s čl. 30 Listiny základních práv a svobod. Provádí bezplatné sociální poradenství pro klienty v hmotné nouzi a rozhoduje podle níže popsanych zákonů a zákonů č. 500/2004 Sb., upravující správní řád, ve znění pozdějších předpisů o dávkách pomoci v hmotné nouzi, zákon č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů a dle zákona č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů. Popisované oddělení také vystavuje pro obecní úřady doporučení k uzavření nájemní smlouvy v bytech a domech zvláštního určení pro zdravotně znevýhodněné občany, dle zákona č. 102/1992 Sb., kterým se upravují otázky související s vydáním zákona č. 509/1991 Sb., kterým se upravuje a doplňuje občanský zákoník. Oddělení má v dnešní době tři zaměstnance.

Zákon č.111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, v platném znění.

Zákon o pomoci v hmotné nouzi a o životním a existenčním minimu je platný od 1. 1. 2007. Upravuje oblast dávek pomoci v hmotné nouzi a podmínky jejich nároku. Dávky můžeme rozdělit na jednorázové a opakované.

Jednorázovými dávkami se rozumí dávky mimořádné okamžité pomoci (dále MOP):

- a) MOP na úhradu nezbytných nebo odůvodněných nákladů,
- b) MOP na úhradu nezbytného jednorázového výdaje,
- c) MOP z důvodů ohrožení osoby sociálním vyloučením – (v MÚ Chrudim kurátor po dospělosti zpracovává individuální motivační postup, zadání žádosti do systému OK nouze a výplatu této dávky provádí zaměstnankyně tohoto oddělení),
- d) MOP z důvodu hrozby vážné újmy na zdraví,
- e) MOP z důvodu postižení vážnou mimořádnou událostí.

Do kategorie opakujících se dávek patří příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení. Mezi cílovou skupinu patří osoby nacházející se v tzv. hmotné nouzi, tj. osoby, jejichž příjem po odečtení přiměřených nákladů na bydlení nedosahuje částky živobytí nebo nepostačuje k zabezpečení odůvodněných nákladů na bydlení (zohledňuje se maximálně do výše 30%, v hlavním městě Praze 35% příjmu společně posuzovaných osob, tedy ne skutečná výše nákladů na bydlení). Dále si tyto osoby svůj příjem nejsou schopny zvýšit vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu nebo z jiných vážných důvodů vlastním přičiněním.

Zákon č. 110/2006 Sb. o životním a existenčním minimu, stanovuje životní minimum jako minimální hranici peněžních příjmů fyzických osob k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb, existenčním minimem se stanovuje minimální hranice příjmů osob, která se považuje za nezbytnou k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb na úrovni umožňující přežití.

Částky životního minima jednotlivce je vyměřena na 3.126 Kč. U osob společně posuzovaných, kterými se myslí:

- a) rodiče a nezletilé nezaopatřené děti,
- b) manželé nebo partneři podle zvláštního právního předpisu; za partnera se pro účely tohoto zákona považuje také partner, se kterým občan členského státu Evropské unie uzavřel registrované partnerství na základě právních předpisů jiného členského státu Evropské unie, pokud tyto právní předpisy upravují vzájemnou vyživovací povinnost mezi partnery,
- c) rodiče a
 1. nezletilé děti, které nejsou nezaopatřené,
 2. zletilé děti, pokud tyto děti společně s rodiči užívají byt a nejsou společně posuzovány s jinými osobami podle písmene b) nebo d),
- d) jiné osoby, které společně užívají byt, s výjimkou osob, které písemně prohlásí, že spolu trvale nežijí a společně neuhrazují náklady na své potřeby, se částky životního minima sčítají a částky jsou následující:

- u osoby, která je posuzována jako první v pořadí (posuzuje se dle věku) je to částka 2.880Kč,
- u každé další osoby je to:
 - a) částka 2.600 Kč u osoby od 15 let věku, která není nezaopatřeným dítětem
 - b) 2.250 Kč u nezaopatřeného dítěte od 15 do 26 let věku
 - c) 1.960 Kč u nezaopatřeného dítěte od 6 do 15 let věku
 - d) 1.600 Kč u nezaopatřeného dítěte do 6 let věku.

Příjem se sleduje dle § 9 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi a § 6–8 zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, v rozhodném období tří kalendářních měsíců před podáním žádosti. Osoba je povinna přiznat veškeré své příjmy či majetkové poměry (stavební spoření, majetek,...). Příjmy se počítají ve výši 100%, výjimkou je příjem ze zaměstnání, který se započítává ve výši 70% příjmu a dále příjem při pracovní neschopnosti či příjmu z úřadu práce, který se započítává ve výši 80% příjmu.

Příspěvek na živobytí

Základní podmínkou nároku na tento příspěvek je hmotná nouze, v které se musí žadatel nacházet. Osoba musí splňovat několik dalších podmínek, pokud není v hmotné nouzi, a ty upravuje § 3 zákona č. 111/2006 Sb. v platném znění. Je to například osoba, která není v pracovním nebo obdobném vztahu ani není osobou samostatně výdělečně činnou, která není vedená v evidenci uchazečů o zaměstnání. Výpočet příspěvku se vypočítává tak, že od průměru příjmu za poslední tři měsíce se odečte průměr přiměřených nákladů na bydlení, výsledek se pak porovná s částkou živobytí. Pokud je tato částka vyšší, výše příspěvku činí právě tento rozdíl mezi oběma položkami. Pokud je částka živobytí nižší než výsledný příjem, nemá osoba na příspěvek nárok.

Doplatek na bydlení

Nárokem na tento doplatek se rozumí nárok vlastníka či nájemce bytu, který by po úhradě odůvodněných nákladů na bydlení zvýšených o příspěvek na živobytí byl nižší než částka živobytí jednotlivce. Podmínkou nároku na doplatek na bydlení je tedy pobírání dávky příspěvek na živobytí a dále dávky sociální podpory – příspěvek na bydlení. Jednou z dalších podmínek je, že si žadatel podá žádost o přiměřeně levnější bydlení, v případě MÚ Chrudim se tak koná na bytovém oddělení

Při své práci referenti MÚ spolupracují s jinými odděleními a odbory úřadu, a dokonce i jinými úřady, organizacemi, institucemi, apod. Mezi takové patří zejména oddělení sociálně-právní ochrany dětí, oddělení sociálních služeb, odbor živnostenský, bytové oddělení, zaměstnavatelé klientů, policie a soudy, pracoviště státní sociální podpory, ČSSZ a PSSZ.

Spisová dokumentace

Spis se zakládá u každé nové osoby, která žádá o dávku hmotné nouze, a obsahuje veškeré informace o řízení jednotlivých dávek hmotné nouze. Tato řízení jsou oddělena samostatnou „nadtřídou“, do níž se zakládají vyplněné formuláře, přílohy jako jsou pracovní smlouvy, potvrzení úřadu práce o evidenci osob, rozhodnutí o přiznání důchodu, přerušeni živnosti a dále pak úřední záznamy, protokoly o ústním jednání. Nedílnou součástí je také označení oprávnění úřední osoby a seznam všech listů, které tvoří spis. Všechny jednotlivé listy jsou označeny čárovým kódem, pod kterým je veden také v systému OK nouze a samozřejmě je očíslován.

Práce s nově příchozím klientem

Tato oblast začíná zjišťováním veškerých potřebných informací nutných k posouzení nároku na příspěvky hmotné nouze. Mezi tyto informace patří např. informace o příjmech za určité období, životní podmínky, jaký má osoba majetek a zda splňuje základní podmínky pro nárok na dávky.

Při podání žádosti o takové dávky je potřeba vyplnit několik formulářů a dále musí žadatel předložit různá potvrzení a doklady, například potvrzení o vedení v evidenci uchazečů o zaměstnání, pracovní nebo obchodní smlouvu, výměr důchodu, atd.

Pokud dojde od žadatele o příspěvek k doložení veškerých potřebných formulářů a dokladů, může se začít rozhodovat o dávce. Pokud tak žadatel neučiní, je vyzván od oddělení k doložení dokladů a musí tak učinit do 8 dnů ode dne převzetí výzvy. Pokud i přesto nedoloží požadovaný chybějící formulář/doklad, pak se žádost o dávku zamítne. Při každé nově vznikající žádosti a při splnění všech potřebných podmínek pro nárok na dávku se snaží zaměstnankyně před přiznáním dávky provést sociální šetření v místě bydliště klienta. Výjimkou jsou osoby bez přístřeší. U osob skutečně se zdržujících v jiném správním obvodu je o provedení takového šetření požádán místně příslušný pověřený úřad dle místa faktického bydliště klienta. Sociální šetření se provádějí také minimálně jednou za půl roku, kde se kontroluje, zda se v bydlišti příjemce dávky něco nezměnilo, dále je pak možno díky těmto šetřením řešit nějaké záležitosti s klientem v jeho přirozeném prostředí. Po zjištění veškerých potřebných skutečností, které jsou rozhodné pro nárok na dávku, se vydá oznámení o přiznání dávky a dávka je vyplacena v nejbližším možném výplatním termínu. Při nesplnění podmínek nároku na dávku se vydává také rozhodnutí, v tomto případě o nepřiznání dávky.

Oznámení se vydává při přiznání a zvýšení dávky, rozhodnutí se vydává při nepřiznání, odejmutí, snížení dávky, dále přiznání dávky, pokud proti oznámení o přiznání osoba podala námitku.

Pro přiznání opakované dávky se pak dokládají opět příjmy příjemce, doklady o úhradě bydlení, seznam aktivit k nalezení vhodného zaměstnání. Pokud je vyplacena dávka jednorázová, pak je vyplacením a jejím přiznáním řízení ukončeno.

Nejčastějšími klienty jsou osoby, které nejsou v zaměstnaneckém poměru, pobírají invalidní důchod ve třetím stupni bez nároku na výplatu důchodu, dále osoby bez přístřeší a osoby s nízkými příjmy. Nárok má pak osoba na dávky hmotné nouze do doby splnění všech podmínek.

Při odvolání se proti rozhodnutí o dávce rozhoduje opět správní orgán, který rozhodnutí vydal, a to v případě, že se odvolání vyhovuje (tzv. autoremedura)

nebo se spis předává Krajskému úřadu Pardubického kraje k posouzení. Četnost odvolání je přibližně jednou až dvakrát za měsíc.

Přednost před dávkami hmotné nouze mají všechny ostatní dávky, tzn. osoba je povinna uplatnit si své zákonné nároky a pohledávky, kterými jsou

- dávky důchodového pojištění,
- dávky nemocenského pojištění,
- dávky státní sociální podpory, výživné atd.

4. Role sociálního kurátora

4.1. Kurátor pro dospělé

Sociální práce je velmi významným společenským ukazatelem jak svým vlivem na lidi, kteří jsou jejími klienty, tak na celou společnost, ve které je uskutečňována. Podstatou sociální práce je komunikace s lidmi, vnímání jejich potřeb, komunikace s institucemi, s jinými společenskými organizacemi apod. Osobnost sociálního kurátora zde hraje klíčovou zásadní roli. Existují různé životopisy úspěšných sociálních pracovníků, o které se při výčtu několika základních vlastností a dovedností, způsobů práce s klienty, můžeme opírat. Nebylo by určitě od věci čerpat rovněž ze zkušeností a poznatků vědních oborů, jako je pedagogika a psychologie, nebo zpracovat výzkum či šetření ukazující, jací doopravdy sociální pracovníci jsou. Výzkumy z této oblasti se stejnými kritérii, které by se opakovaly v určitém časovém intervalu, by zcela jistě posloužily i jako zdroj informací pro změny a úpravy zaměřené na výchovu a vzdělávání sociálních pracovníků. Nicméně určit nebo se pokusit o vymezení všech vlastností je složité a vždy zkreslené vlastními zkušenostmi, názory a představami o dokonalém sociálním kurátorovi.

Již jednou zde byla zmíněná důležitost přisuzována v sociálním odvětví komunikaci. I z toho důvodu je jednou z nejdůležitějších vlastností komunikativnost a způsob komunikace, slovní vyjadřování, mimika i gesta sociálního kurátora, která by měla být na vysoké úrovni, a projev by měl být kultivovaný.

Sociální kurátor by měl oplývat vlastnostmi dobrého člověka, jmenovitě jsou jimi poctivost, pracovitost, pravdomluvnost a spravedlnost. I zde ale na sociálního kurátora společnost klade další požadavky, které vytváří dnešní vnímání sociální práce se svými teoretickými i praktickými poznatky. Jeho jednání má vzbuzovat důvěru a zájem u klientů i jiných lidí, s kterými spolupracuje či s kterými se setkává ve své profesní roli i mimo ní. Zde je několik charakteristik, které nemají za cíl obraz sociálního kurátora idealizovat, ale které vyplývají z vůle a může je tedy každý z nás ovlivňovat.

Ze sociálního kurátora by měla při setkání na první pohled vyzařovat vyzrálá osobnost, především ve smyslu citové vyrovnanosti a stálosti. Je to jeden z hlavních předpokladů, jak zvládnout psychické, emocionální i fyzické zatížení, které bezesporu práce sociálního pracovníka přináší. Citová stabilita je velmi důležitá pro jednání s lidmi, kteří jsou v určitých životních situacích, kteří trpí a pokoušejí se někdy ne uvědoměle přenést tyto starosti na sociálního pracovníka. Ten nesmí k takovým lidem pociťovat hluboký soucit z důvodu možného ovlivnění reálného náhledu na klienta a musí objektivně vyhodnotit situaci, v které se klient nachází. Avšak nesmí být na druhé straně citově chladný. Každý klient potřebuje cítit zájem o sebe jako o člověka rovného, pro kterého je zde připravená "pomocná ruka". Klient by neměl mít pocit, že jemu nabízená pomoc je jen pouhou úřední nutností.

Citová stabilita je také klíčem k sebekontrolě, k sebeovládání, které jsou pak nutné pro takové osudy lidí, které mohou v sobě nést některé z vlastních prožitků či naopak odhalit některé obvyklé negativní reakce a chování klientů.

Sociálního pracovníka by měl také charakterizovat určitý životní optimismus v každého člověka, víra v možnost pozitivního ovlivnění jeho osobnosti. Věřit v pomoc, která je možná u každého bez výjimky, vycházející z rozvíjení kladných vlastností a usměrňování či odstranění negativních.

Každý, kdo se často setkává a pracuje s lidmi, by měl mít schopnosti a dovednosti s lidmi jednat. Přirozeně s nimi navazovat kontakt, přizpůsobit se jednotlivému klientovi v jeho tempu řeči, stylu vyjadřování, dle rozhledu klienta. Měl by rovněž disponovat empatií, umět se vcítit do problémů jiných, ale i odhadnout některé nevhodné nebo neúměrné kroky lidí v různých situacích a v různém sociálním prostředí.

Všechny tyto vlastnosti tvoří základ pro přirozenou autoritu sociálního pracovníka u klientů, ale i v osobním životě. K tomu všemu jsou zcela jistě důležité i osobní životní zkušenosti, dle kterých sociální pracovník může rozhodovat o způsobech, jakým vyřeší klientovu složitou životní situaci. Nicméně i mladý sociální kurátor, který začíná ve své praxi, může být stejně kvalitním sociálním pracovníkem. Hlavním předpokladem je chápající a tolerantní rodinné zázemí, stejně jako schopnost vést svůj život smysluplně, rozvíjet svoji osobnost, aby mohl tyto své zkušenosti předat svým klientům. V souvislosti s uznáním dobře odvedené sociální práce, hovoří někteří autoři o tzv. stavovské cti. Ta napomáhá sociálním

pracovníkům zvedat odbornou úroveň jeho povolání a neustále věřit ve smysluplnost své práce.

4.1.1. Vymezení práce a pojmu kurátora pro dospělé

Sociální kurátoři působí na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností, kde kromě přímé práce s osobami ohroženými sociálním vyloučením zajišťují koordinační činnosti v oblasti sociálních služeb určených pro tuto cílovou skupinu. Co se týče významu práce sociálních kurátorů, dalo by se říct, že je sledován ve všem, co sociální kurátor vykonává pro klienta, pro jeho dobro. Tato práce je vykonávána proto, aby se klient nedostal do situace jiné, horší či aby situace, v které se nachází, přestala být tak tíživá a neměla dopad na následné chování takového jedince. Jedná se tedy o práci, která má základ v provázení klienta jeho životní situací, o pomoc, jak tuto situaci překonat, a hlavně o prevenci před sociálně patologickými jevy. Ty mohou vycházet jak ze samotného klienta a jeho chování, tak z chování vůči klientovi.

Pozice sociálních kurátorů byla v průběhu času ovlivněna řadou systémových změn odrážejících se v jejich pracovní náplni, ale i v organizačním zařazení sociálních kurátorů v rámci veřejné správy. Dalo by se říct, že původní pracovní náplní sociálních kurátorů byla zejména přímá práce s cílovou skupinou, kterou tvořily osoby propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody. V rámci působení a tlaku společenských změn, ale také legislativních úprav se měnilo složení cílové skupiny a na činnost sociálních kurátorů byly a jsou kladeny nové požadavky. Takovou významnou změnou v pracovní náplni sociálních kurátorů způsobilo schválení nových právních předpisů v sociální oblasti v roce 2006.¹⁸

Přijetím zákona o sociálních službách a zákona o pomoci v hmotné nouzi se změnila terminologie, souběžným zrušením podstatných ustanovení zákona o sociálním zabezpečení, působnostního zákona, prováděcí vyhlášky a zároveň nabytím účinnosti nově přijatých zákonů byly významným způsobem upraveny legislativní podmínky činnosti sociálních kurátorů. „Zákon o sociálních službách

¹⁸ GOJOVÁ, A. HORTVÍKOVÁ, P. a kol.: *Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory*. Pistopmedia .Ostrava 2007. s 7/85. ISBN 978-80-7368-329-0.

stanovil na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností povinnost koordinovat sociální služby pro osoby ohrožené sociálním vyloučením a zároveň umožnil propojení koordinačních aktivit s výkonem přímé práce s cílovou skupinou klientů sociálních kurátorů“ (Gojová, A., Hortvíková, P. a kol., 2007, s. 8).

Zákonem o pomoci v hmotné nouzi transformoval možnost poskytovat věcné a finanční dávky osobám ohroženým sociálním vyloučením do mimořádné okamžité pomoci obecními úřady obcí s rozšířenou působností. To má za cíl umožnit sociálním kurátorům souhrnně řešit situaci jejich klientů.

Pojem koordinační činnost vymezuje provádění rozsáhlé řady analytických a koncepčních rozvah, včetně realizace konkrétních opatření. Jedná se o specializované činnosti, které významně přesahují rámec přímé práce s klientem, původního těžiště pracovní náplně sociálních kurátorů.

4.1.2. Vymezení práce sociálního kurátora v oblasti přímé práce s klientem

Co se týče vymezení náplně v přímé práci s klientem, jde vždy o individuální a zcela nedostačující výčet popisu pracovních metod a postupů u každého sociálního kurátora. Je na každém sociálním kurátorovi, do jaké míry a s čím vším bude ochoten pomoci jednotlivým klientům. Je také vždy na každém sociálním kurátorovi, v jakých případech a u jakého klienta bude více preferovat lidský přístup či navodí přístup čistě profesionální, například vyplývající z vlastní zkušenosti. Nicméně velmi důležitý je určitě vnitřní pocit sociálního kurátora i klienta, navození důvěry mezi nimi a také by sociální kurátor měl mít vymezené hranice v sobě samém, kam až může jeho snaha pomoci jít, aby to nebylo spíše v neprospěch klienta či samotného sociálního kurátora. V každém případě by se měl sociální kurátor, stejně jako jakýkoli jiný sociální pracovník, ve všech situacích řídit a dodržovat profesní etiku stanovenou Etickým kodexem Společnosti sociálních pracovníků ČR.

Mezi základní metody a činnosti můžeme zařadit aplikování metody kontinuální sociální práce, kterými sociální kurátor minimalizuje následky nepříznivé sociální situace klientů. Usiluje o vytvoření optimálního socioterapeutického vztahu s klientem a napomáhá formulovat cíle spolupráce. Nabízí také klientovi různé alternativy strategií, kterými lze těchto cílů dosáhnout.

V rámci sociálního poradenství poskytuje klientům informace potřebné k překonání jejich nepříznivé životní situace a pomáhá zprostředkovat kontakt se společenským prostředím. Mezi nejdůležitější cíle můžeme zařadit zabránění sociální izolaci klientů, napomáhání při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Může být klientovi nápomocen při obstarávání osobních záležitostí a realizovat sociálně terapeutické činnosti se zaměřením na obnovu vztahů s klientovým okolím. Nedílnou součástí je také zmírnění vlivu rizikových skupin na klienta.

Sociální kurátor při každé návštěvě klienta vypracovává program individuálního motivačního postupu, kde popisuje jednotlivá projednávaná fakta a informace od klienta. Navrhuje kroky, které mají napomoci odvrácení sociálního vyloučení klienta, který se ocitl v hmotné nouzi.

Kontaktuje klienty ve věznicích, ve školských zařízeních zajišťujících ústavní a ochrannou výchovu, v léčebnách, nouzových noclehárnách a dalších zařízeních, jež poskytují sociální služby. Společně s personálem a odborníky v těchto zařízeních připravuje plynulý přechod klientů do života normálního, tedy mimo zařízení, a napomáhá jejich následné adaptaci.

Vyjednává v zájmu klientů, je-li k tomu klienty zmocněn, především záležitosti spojené s ubytováním, zaměstnáním, zdravotním a materiálním zabezpečením. Na požádání poskytuje klientům asistenci při různých jednáních.

Sociální kurátor také rozhoduje o přiznání mimořádné okamžité pomoci z důvodu ohrožení osoby sociálním vyloučením, dávku vyplácí a eviduje. Při rozhodování o této dávce spolupracuje s příslušným zaměstnancem pověřeného obecního úřadu, pokud jde o zajištění plnění podmínek uvedených v § 2 odst. 2. zákona o pomoci v hmotné nouzi.

Spolupracuje také s rodinami klientů s cílem obnovit nebo zlepšit vzájemné vztahy. Vede spisovou dokumentaci o každém klientovi a projednávané situaci, vede statistické výkazy. Sám vyhledává zájemce o sociální služby v jejich přirozeném prostředí a účastní se odborných konferencí, seminářů a celoživotního vzdělávání.

Do činností sociálního kurátora v oblasti výkonu koordinační činnosti můžeme následně zařadit mapování a vyhodnocování potřeb uživatelů sociálních služeb, ale také mapování a hodnocení aktuálního stavu poskytovaných služeb v regionu pro danou cílovou skupinu. Aktivní spolupráce se všemi subjekty pomoci osobám

ohroženým sociálním vyloučením, formování sociální sítě mezi poskytovateli sociálních služeb, kterou může využívat při práci s uživateli.

Může také zasahovat a iniciovat vznik či rozšíření sociálních služeb pro cílovou skupinu osob ohrožených sociálním vyloučením.

Ve vlastním zájmu by se měl sociální kurátor vzdělávat a rozšiřovat si svou odbornost tak, aby co nejvíce odpovídala požadavkům praxe, zúčastňovat se a i spolupodílet se na různých vzdělávacích akcích důležitých pro výkon jeho profese či profese sociálních pracovníků.

4.1.3. Sociální kurátor a legislativa

Potřeba vytvoření funkce sociálních kurátorů vznikla v 70. letech 20. století při okresních národních výborech jako prostředek pro následnou péči o osoby propuštěné z výkonu trestu. Metodicky byla práce kurátorů řízena Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR, které od roku 1971 vydávalo publikaci *Práce sociálních kurátorů*, kde byly detailně zpracovány také metodické pokyny pro realizaci sociální práce v rámci postpenitenciární péče. Od roku 1975 vznikala první koncepce sociální péče o osoby tzv. společensky nepřizpůsobené a práce sociálních kurátorů se řídila zákonem č. 121/1975 Sb., o sociálním zabezpečení, vyhláškou č. 130/1976 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon ČNR o působnosti orgánů České Republiky v sociálním zabezpečení.

V 90. letech 20. století došlo k výrazným změnám pod vlivem přijetí standardů a norem OSN a Rady Evropy. Bylo to v důsledku reformy veřejné správy v roce 2003, v kterém došlo ke zrušení okresních úřadů a k rozšíření nabídky služeb v souvislosti s rozvojem neziskového sektoru. V rámci této reformy veřejné správy, jak již bylo zmíněno, byly také přeneseny kompetence okresních úřadů v oblasti sociální péče o osoby společensky nepřizpůsobené na obecní úřady obcí s rozšířenou působností. Ty od 1. 1. 2003 rozhodují o poskytování peněžitých a věcných dávek, o poskytování bezúročných půjček a dříve koordinovaly péči o výše uvedenou cílovou skupinu.¹⁹

¹⁹ GOJOVÁ, A. HORTVÍKOVÁ, P. a kol.: *Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory*. Pistopmedia .Ostrava 2007. s 9/85. ISBN 978-80-7368-329-0.

„S reformou veřejné správy v rámci přenesené působnosti byla na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností ustanovena funkce koordinátora sociální péče o osoby společensky nepřizpůsobené, který koordinoval pomoc pro tuto cílovou skupinu osob“ (Gojová, A., Hortvíková, P. a kol., 2007, s. 9). Ve většině případů obě pracovní pozice, tedy sociálního kurátora i koordinátora sociální péče, vykonával jako kumulovanou funkci tentýž pracovník.

Rozsáhlou změnou v právní úpravě, která zásadním způsobem zasáhla do systému sociální pomoci v ČR, včetně pomoci osobám ohroženým sociálním vyloučením, nastala s účinností od 1. 1. 2007. Přijetím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, došlo k přeřazení výkonu činností sociálního kurátora do přenesené působnosti.

Za nejdůležitější z nových právních předpisů lze tedy považovat následující:

- zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu,
- zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Jednotlivé zákony doplňují:

- vyhláška č. 504/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi ve znění vyhlášky č. 626/2006 Sb.,
- vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách,
- metodický pokyn č. 2/2006 k zákonu č. 111/2006 Sb.

Cílovou skupinou sociálního kurátora vymezuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v § 92 písm. b), kde se jedná o:

- osoby ohrožené sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu,
- osoby, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností (Gojová, A., Hortvíková, P. a kol., 2007, s. 10).

Jedna ze skupin osob, které jsou ohrožené trestnou činností jiné osoby, by neměla být cílovou skupinou sociálního kurátora, stejně tak Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR nikdy nedoporučovalo kumulaci funkcí sociálního kurátora a kurátora pro mládež. Pokud se ale taková osoba na kurátora obrátí se žádostí o radu či pomoc, žádný právní předpis sociálnímu kurátorovi nebrání v základní pomoci takové osobě, ale zákon o sociálních službách přímo předpokládá, že základní poradenství je součástí každé sociální služby a každý poskytovatel je povinen takové poradenství o sociálních službách poskytnout. Sociální kurátor by měl v takovém případě spíše zprostředkovat osobě žádající o pomoc kontakt na odborné pracoviště.

Cílová skupina sociálního kurátora je rovněž vymezena v § 2 odst. 6 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, dle kterého za osobu v hmotné nouzi lze považovat též osobu, která nesplňuje podmínky uvedené v odstavci, avšak v daném čase s ohledem na neuspokojivé sociální zázemí a nedostatek finančních prostředků, nemůže úspěšně řešit svoji situaci a je ohrožena sociálním vyloučením, jestliže zejména:

- a) je propuštěn z výkonu vazby nebo z výkonu trestu odnětí svobody, nebo
- b) je po ukončení léčby chorobných závislostí propuštěna ze zdravotnického zařízení, psychiatrické léčebny nebo léčebného zařízení pro chorobné závislosti, nebo
- c) je propuštěna ze školského zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy nebo z pěstounské péče po dosažení zletilosti, respektive v 19 letech, nebo
- d) nemá uspokojivě naplněny životně důležité potřeby vzhledem k tomu, že je osobou bez přístřeší, nebo
- e) je osobou, jejíž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby (Gojová, A., Hortvíková, P. a kol., 2007, s. 10).

Pracovní náplň sociálního kurátora stejně jako jeho působnost je upravena rovněž v odstavci b) § 92 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který stanovuje pravomoc obecních úřadů obcí s rozšířenou působností v koordinaci poskytování sociálních služeb a poskytování odborného sociálního poradenství. Dále

spolupracuje se zařízeními pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, s Vězeňskou službou České republiky, Probační a mediační službou ČR, správními úřady a územními samosprávnými celky.

„Kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního kurátora jsou odvozené od předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka stanovené § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde odst. 1) vymezuje, že předpokladem k tomuto výkonu je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona“ (Gojová, A., Hortvíková, P. a kol., 2007, s. 12).

4.2. Kurátor pro mládež

Sociální kurátor pro mládež zajišťuje výkon státní správy a je specializovaný odborný činitel na oddělení sociálně právní ochrany dětí. Mezi základní specifika sociální práce kurátora pro mládež je nutnost a potřeba vyrovnat se s protichůdnými požadavky a úkoly, které jsou na něj kladeny. Na jedné straně se má stát jakýmsi „partákem“ svého klienta, navázat s klientem kladný vztah založený na důvěře, na druhé straně by měl znát etický kodex své práce a někdy i navrhnout řešení represivní, tedy to, které vyhodnotí jako nejvhodnější v zájmu klienta.

Nejčastěji je sociální kurátor součástí sociálních odborů, oddělení sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) a působí na obecních a městských úřadech. Činnost kurátora pro mládež je upravena v zákoně 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí.

Klienty kurátora pro mládež mohou být děti do 18 let (ve výjimečných případech na základě rozhodnutí soudu až do 19 let věku).

Kurátor pro mládež pečuje o:

- a) nezletilé děti do 15 let věku, které se dopustily činu jinak trestného,
- b) mladistvé do 18 let věku, u nichž bylo zahájeno trestní stíhání, nebo kteří se dopustili přestupku,

- c) děti a mladistvé s opakovanými poruchami chování závažného charakteru, jako jsou problémy záškoláctví, útěků z domova, toxikomanie, alkoholismu a trestné činnosti, šikany mezi dětmi,

V rámci pomoci a péče zajišťuje kurátor pro mládež hlavně tyto úkoly:

- vede individuální pohovory s rodiči, dětmi a mladistvými,
- provádí šetření v rodinách,
- spolupracuje se školskými a zdravotnickými zařízeními a dalšími institucemi,
- poskytuje komplexní sociálně právní a výchovné poradenství dětem, mladistvým, rodičům a osobám odpovědným za výchovu,
- doporučuje spolupráci s jinými specializovanými profesemi, jako jsou psychologové, SVP, krizová centra, zájmové organizace apod.,
- zúčastňuje se na policii úkonů v přípravném řízení, např. výslech, konfrontace, seznámení s výsledky vyšetřování apod.,
- vypracovává a podává kvalifikované zprávy k osobám nezletilých a mladistvých, kteří se dopustili trestného činu,
- zúčastňuje se hlavního líčení před soudem a veřejného zasedání v trestních věcech mladistvých,
- může u soudu za mladistvého činit návrhy, podávat žádosti a opravné prostředky, a to ve prospěch mladistvého i proti jeho vůli,
- může uložit výchovná opatření,
- podává podněty k soudu na nařízení soudního dohledu,
- v případě opakované trestní činnosti či vážných výchovných problémů podává návrhy k soudu na nařízení ústavní nebo ochranné výchovy,
- v případech ohrožení zdraví či života dítěte podává k soudu návrh na vydání předběžného opatření dle § 76a občanského soudního řádu v platném znění,
- je povinen navštívit dítě v ústavní či ochranné výchově, popř. výkonu vazby či odnětí svobody nejméně jednou za tři měsíce,
- vydává souhlas s pobytem dětí, u nichž byla nařízena ústavní či ochranná výchova, mimo ústavní zařízení,

- spolupůsobí na zlepšení podmínek v rodinách obtížně vychovatelných dětí, které vykonávají ústavní výchovu, s cílem jejich rychlého návratu do rodiny,
- podává návrhy na zrušení či prodloužení ústavní výchovy,
- pomáhá nezletilým a mladistvým po propuštění z ústavní výchovy, vazby či výkonu trestu odnětí svobody, aby se co nejvhodněji začlenili zpět do společnosti,
- účastní se přestupkového řízení vedeného proti mladistvému,
- v rámci prevence sociálně patologických jevů vykonává přednáškovou činnost,
- vede spisovou dokumentaci, která má svá specifika, musí obsahovat pořadové číslo spisu a rokem, kdy byl spis založen.

V souvislosti se sociálně patologickými jevy vyskytujícími se u dětí a mládeže analyzují tuto oblast sociální kurátoři pro mládež ve svém svěřeném územním obvodu, podílí se na organizování a realizaci preventivních opatření a programů zaměřených proti nárůstu a výskytu kriminality, alkoholizmu a drogové závislosti mladistvých a dětí. Dále zajišťují sociálně právní ochranu dětí a mladistvých v obecné rovině, uplatňují garanci ochrany práv nezletilých dětí, zprostředkovávají odbornou specializovanou pomoc jednotlivcům i rodinám ze strany zdravotnických a jiných odborných zařízení, včetně nestátních subjektů.

II. Empirická část

5. Výzkum

Má diplomová práce popisuje ve své empirické části vlastní výzkum, který si klade za cíl **objasnit význam sociální práce konané sociálním kurátorem v prevenci sociálně patologických jevů nebo jejich výskytu vzhledem ke klientovi, jeho blízkých či celé společnosti.** Jedním ze záměrů kvalitativní podoby tohoto výzkumu je odpovědět na otázky zabývající se možnými postupy vhodně provedené sociální práce. Hledá odpovědi na možné příčiny v situacích, kde se taková práce nedaří. Tyto odpovědi jsou hledány, analyzovány a interpretovány za pomoci metody triangulace vzniklé spojením zúčastněného pozorování, rozhovoru a analýzou dokumentů ze spisové dokumentace kurátorů.

5.1 Teoretický kontext výzkumu

Výskyt sociálně patologických jevů ve společnosti je dlouhodobě diskutovaným problémem, k němuž se hledají neustále nové strategie a změny v sociálně právní oblasti i na úrovni běžného lidského života a jeho kvality. Každého z nás se toto téma týká. Každý z nás se již tváří tvář setkal s nějakým mimo společenskou normu nežádoucím jevem. Také již většina několikrát přemýšlela nad otázkou správných metod k zastavení těchto jevů, ke zlepšení situace spojené s deviantním chováním. Uvažovali jsme, co by bylo možné udělat jinak, aby se takové případy deviantního chování vůbec nevyskytovaly. Je to téma, problém, parazit, který je tedy otázkou nás všech a který je součástí společenského chování lidí. Lidí, kteří jsou ve všech ohledech rozdílní. Je možné určit, co je správné, společností akceptovatelné, co je naopak neakceptovatelné a za co se bude jedinec případně sankcionovat a jakým způsobem. Právě tato rozdílnost je důležitým faktorem, který musíme respektovat při výběru prostředků, metod, postupů, jakými hrozbu sociálně patologického jednání minimalizujeme či zastavíme.

Celkově panuje názor, že výchova jedince a tedy funkce rodiny je jedna z nejdůležitějších pro formování správného chování, nebo naopak chování

patologického. Po všech stránkách fungující rodinné prostředí, které je schopno naplnit jedinci potřeby, je zcela jistě pevným základem a stavebním kamenem kvalitního života. Ovšem i zde jsou výzkumy a nejrůznější případy, kdy ani tento faktor není stoprocentně prokazatelný a úspěšný. Co tedy může být dalšími ukazateli, které mají vliv na započítání života s nálepkou sociálně patologického jednání? Opět se budu odkazovat na nejrůznější výzkumné projekty a odborné publikace, které hovoří o vlivu silnějším než je výchova v úplné rodině, a to je dědičná dispozice.

Sociální kurátor, jak již bylo zmíněno v úvodu, nemá přesné a konkrétní ukotvení v legislativě. Je to sociální pracovník, který vykonává většinu jmenovaných pracovních činností v zák. č. 108/2006 Sb. Zda a jakou péči či pomoc vykoná, záleží vždy na konkrétním případě a konkrétní zakázce klienta.

Historický vývoj sociálních služeb zaznamenáváme již od starověku. Každá společnost mající hierarchii, jisté členění společnosti, se potýkala s chudobou, případně s lidmi jinak sociálně slabými. Nejprve společnost až do značné části středověku brala chudé jako přítěž, zlo a zaujímal postoj represivní, dokonce chudobu sankciovala.²⁰

Důležitým mezníkem v této souvislosti byl přelom šestnáctého a sedmnáctého století, kdy byly vydány anglickou královnou Alžbětou I. první chudinské zákony. Ukládaly povinnost jednotlivým obcím pomáhat svým práce neschopným občanům. Se vznikem centralizovaných států v Evropě se tak vymezovala a sjednocovala i politika státu vůči chudým a začaly se postupně zřizovat služby dlouhodobě pečující o znevýhodněné lidi.

Na našem území byla veřejná chudinská péče legislativně upravena až v polovině devatenáctého století a přinesla významný trend přetrvávající dodnes. Tím se stává péče poskytovaná obcemi, tedy na místní úrovni. Od roku 1956 přešla kompetence v poskytování sociálních služeb do rukou státu. V průběhu druhé poloviny 20. století pak bylo postupně přijato několik zákonů o sociálním zabezpečení a tato koncepce zůstala stejná až do roku 1989. V zákoně o sociálním zabezpečení č. 100/1988 Sb., je v § 73 sociální péče dodnes definována jako: péče zajišťovaná státem pro občany, jejichž životní potřeby nejsou dostatečně

²⁰ I když zde hovoříme o době dávno minulé, s tímto postojem a názorem se setkáváme v určitých specifických situacích a vůči specifickým společenským skupinám dodnes.

zabezpečeny vlastními příjmy, a občanům, kteří ji potřebují vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nebo věku. Toto ustanovení dosud nebylo zrušeno. Je tomu tak i proto, že tento zákon představuje stále zákonný princip pro některé speciální dávky sociální péče poskytované osobám se zdravotním znevýhodněním. Zmiňovaná definice se vztahovala rovněž k poskytování sociálních služeb, které byly stále poskytovány státem - Ministerstvem práce a sociálních věcí, nebo okresními úřady.

V rámci přechodu kompetencí okresních úřadů, které byly zrušeny, přešly pravomoci v oblasti sociálních služeb na kraje a obce s rozšířenou působností. Tato změna není z pohledu odborníků vítána. Domnívají se, že to má za následek nedostatečnou individuální péči klientům, tzv. šitou na míru, která by byla lépe zajištěna především obcemi a nevládními organizacemi. Sociální péče byla navíc zaměřena a vymezena pouze na určité osoby spadající do jednotlivých skupin uvedených v zákoně. Další potíží zde byl seznam uvedené škály služeb, která se dlouhodobě jevila jako příliš úzká a výrazně orientovaná na ústavní péči.

Nový zákon o sociálních službách přijatý v roce 2006 s označením č. 108/2006 Sb. přinesl patrné změny, které naplňují nedostatky výše jmenované. Například zákon přímo udává, že každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace, nebo jejich předcházení. Přitom forma a rozsah pomoci již nejsou konkrétněji specifikovány. Nalezneme zde jen pár vět, které po přečtení dávají dostatek prostoru pro následnou podobu pomoci a přitom vymezují dostatek určujících hlavních bodů, které by měly být zachovány.

Tato významná změna, tedy alespoň tak je prezentována, na poli sociální sféry je jednou z rovin předkládaného vlastního výzkumu. Sociální kurátoři i ostatní sociální pracovníci čekali na tuto změnu již dlouho, nicméně některých se dotkla víc, jiných méně.

Kromě vývoje sociální práce v teoretické rovině a vývoje očekávání v této profesi představuje významný faktor individuální naplnění a smysl práce pro jednotlivé sociální kurátory. Co vše má vliv na sociální práci s pozitivním výsledkem, co vůbec pozitivní výsledek ve vztahu k prevenci sociálně patologických jevů pro sociální kurátory je a jaké jiné faktory mohou tento výsledek ovlivnit, i tyto otázky tvoří druhou, neméně zajímavou a důležitou rovinu zkoumaného tématu výzkumné části.

Na práci sociálního kurátora se dá nahlížet z různých pozic, z různých úhlů i s různými vymezenými kritérii a hranicemi. Systém sociální pomoci různým klientům je vypracovaný, specifický. Při dlouhodobém zkoumání v tomto prostředí a jeho zákonitostí, je velmi obtížný pro vytvoření jasné představy jednotlivých činností, které spadají do kompetence sociálního kurátora. Stejně obtížné je i získat přehled o různých činitelích utvářejících vztah sociální kurátor x klient. Ohledně kompetencí a možných postupů u jednotlivých případů je těžké si utřídit a vyjasnit, co vlastně spadá do jednotlivé pomoci sociálního kurátora. Může nám v tom pomoci Zákon o sociálních službách i výzkumy či šetření prováděné v rámci různých odborných prací nebo i výroční správy jednotlivých úřadů.

Z různých odborných publikací a prováděných výzkumů se také jasně ukazuje hlavní očekávání sociálního kurátora od klienta a následné vzájemná spolupráce mezi nimi. Ideálním klientem je klient pokorný, bezkonfliktní, s vlastní snahou o nápravu a s jasnou představou o podobě pomoci. Klient naopak očekává upřímnou snahu nejen o pomoc jako o pracovní náplň sociálního kurátora, ale o pomoc vycházející ze zaujetí a upřímné snahy pomoci klientovi u jednotlivých sociálních pracovníků. Jak uvádí J. Šiklová:

"V profesích, které druhým lidem mají pomáhat, čeká klient, že ten, kdo mu pomáhá, o něj projeví také osobní zájem. Klient nechce být pro pomáhajícího jen objektem pomoci, ale i přítelem, blízkým, s nímž soucítí" (Šiklová, J. in Kopřiva, K., 2006, s. 8).

I z tohoto důvodu se ve své práci zabývám těmito podstatnými specifiky sociální práce. Faktorů, které ovlivňují činnost práce sociálního kurátora a její výsledek, je také mnoho. Zabývá se tím ve své publikaci například K. Kopřiva²¹, který přináší popis hned několika takových ukazatelů. Ať už se jedná o charakterové vlastnosti sociálního kurátora, faktory osobní, různé automatické chování ve vztahu k člověku, či nedostatečné kroky v sociální pomoci. Popisem a analýzou jevů mající vliv na tento proces jsem se pokusila objasnit možné bariéry, nebo naopak pozitiva - stimuly vstupující do jednotlivých případů.

²¹ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese, s předmluvou Jiřiny Šiklové*. Portál, s.r.o. Praha 2006. s. 146. ISBN 80-7367-181-6.

5. 2. Metodologické poznámky

Jak může ovlivnit sociální kurátor svou prací výskyt sociálně patologických jevů u svých klientů? To je základní otázka celého výzkumu, která se ovšem ukázala jako zcela nedostačující. Již při zmiňovaných výše popisovaných faktorech se tato výzkumná otázka musela rozvinout do několika menších a pro celkový výsledek práce i důležitých částí. Tyto části mi pomohly lépe pochopit výzkum a z každé z nich se následně vyvozovaly i podotázky, které podpořily cíl výzkumu.

Mezi tyto výzkumné části patří pohled sociálního kurátora na svou práci a její limity. Tedy **jak vnímá sociální kurátor svou profesi? Ví sociální kurátor o hranicích sociální práce a limitech vycházejících z jeho osobnosti?** Pohled na práci sociálního kurátora spolupracovníky, nadřízenými i klienty.

Celý tento rýsující se obraz výzkumu mě tak od začátku vedl ke kvalitativním metodám. Důvody proti kvantitativním metodám, postupům se ukazují již u charakteristiky sociální práce poskytované sociálními kurátory. Nelze jasně určit vymezení profese sociálního kurátora, nelze ani zaměřit výzkum na jednotlivé oblasti bez návaznosti a spojitosti s ostatními jednotlivými faktory vstupující do tohoto procesu. Kvalitativní povaha empirické části má naopak výhodu nejrůznějších metod, které mohou zaznamenávat i nejmenší možné detaily zkoumaného jevu, související velkou měrou s možnými jinými důležitými ukazateli, a poskytnout větší vhled do této problematiky.

Metodami, které jsem zvolila, byly zúčastněné pozorování, rozhovor a analýza dokumentů. Použití těchto několika metod nazývá R. Švaříček jako: "Velice zajímavý koncept, který se vztahuje k procesu objevování ve výzkumu" (Švaříček, R., 2007, s. 202). Zde byla použita již zmíněná triangulace, a to konkrétně triangulace metod pro toto objevování. Jak sám autor uvádí, největší výhodou triangulace zůstává možnost prohloubit zkoumaný jev.

Rozhovory se sociálním kurátorem jsem mohla zjistit, jak vidí sám sociální kurátor svou práci, kde vidí největší překážky a kde naopak shledává jednoznačné znaky tomuto cíli se přibližující. Stala jsem se na několik měsíců se souhlasem sociálního kurátora jeho doprovodem u všech důležitých jednání, u každé návštěvy

klienta, dokonce i při různých schůzkách a poradách. Popisovaná metoda se nazývá stínování a umožňuje kompletní přehled o sledované profesi. Přítomna jsem byla i u různých konzultací s "vedoucí" sociálního kurátora a spolupracovníků, kde se společně probíraly složité situace některých klientů a hledalo se to nejlepší možné řešení, třeba i spoluprací mezi jednotlivými odděleními na městském úřadě. Veškerá zajímavá témata a kroky, domluvené na základě těchto konzultací, porad, jsem si zapisovala.

Rozhovory se spolupracovníky mi pomohly dotvořit celkový pohled na sociální kurátory a jejich práci opět z jiného úhlu, a to i z pohledu sociálního kurátora jako člověka se specifickými charakterovými rysy. Rozhovory s klienty mi přinesly spíše pohled jejich, z hlediska pomoci konkrétní, momentální. Většina rozhovorů tak byla zaměřena na momentální krok v objednávce sjednané s kurátorem, a to ovlivnilo velkou měrou výsledek rozhovoru. Navíc jsem pro klienty představovala jakési médium - prostředníka, přes kterého si klienti chtěli dojednat další pomoc, další představu o tom, co by sociální kurátor "měl umět zařídit". Bohužel jsem během výzkumu zjistila, že klienti nejsou schopni objektivně posoudit, co je pro ně dobré a co nikoli. Na druhou stranu jsem naopak získala další odpovědi na otázky zabývající se velmi složitým postavením sociálního kurátora a smyslu této profese. Nicméně z hlediska mé oblasti výzkumu jsem raději přihlížela rozhovorům klienta se sociálním kurátorem při dojednávání jednotlivých zakázek a kroků.

Zúčastněným pozorováním jsem mohla posoudit, jaké faktory jsou opravdu významné v tomto výzkumu či odhalit další, neméně důležité. Analýzou dat jsem mohla potvrdit jednotlivé vypořizované hlavní ukazatele či nalézt další, související s jinou otázkou.

Před analýzou dat a sběrem těchto primárních informací jsem použila metodu otevřeného kódování. Všechny rozhovory jsem přepisovala ručně do jednotlivých menších částí za použití pojmů - kódů, které jsem vpisovala nad jednotlivé výroky oslovených. Dost často se stávalo, že mi sociální kurátor poskytl jakýsi náhled do následné situace, řekl pár vět o klientovi, popřípadě předložil složku klienta se záznamy z jednotlivých schůzek. Někdy mě naopak nechal pozorovat celý rozhovor a poté se sám pokusil odůvodnit sjednané kroky, nebo jsem se doptávala já. Občas mě představil jako budoucí pracovníci v sociálních službách, získal souhlas od klientů, zda mohu být přítomna při jednání, jestli mohu vstoupit

do klientova prostředí, a poté mi dával u některých klientů prostor se zeptat na cokoli, co mě zajímá. Těchto možností jsem moc nevyužívala z etického hlediska a z obavy před možnými nevhodnými otázkami a doplňovala si informace raději od sociálního kurátora. Jednalo se tedy o zúčastněné pozorování, zaznamenávaného do jednotlivých pozorovacích archů, které bylo dost často doplněno metodou hloubkového rozhovoru, a pro ujasnění či kontrolu některých informací navíc zkompletováno poskytnutými dokumenty z archívu sociálního kurátora, tedy metodou analýzy dat.

Abych si potvrdila, či naopak vyvrátila pochybnosti, zda nejsem rušivým elementem při těchto schůzkách nebo zda nějak má přítomnost neovlivňuje práci sociálního kurátora, využívala jsem rozhovory s již zmiňovanými spolupracovníky. Zvláště pak s kolegou sdílícím se sociálním kurátorem jednu kancelář. Jeho pracovní náplní je protidrogová koordinace a sociální asistence, při zvýšené poptávce po službách sociálního kurátora navíc často jeho práci zastupuje. I z tohoto důvodu je kvalitním "supervizorem" pro můj výzkum a jeho informace se neodehrávají na rovině představ, ale jsou založeny na vlastních zkušenostech s touto prací. Sám k tomu uvádí:

"Ze začátku jsme jen vedle sebe seděli, každý jsme si dělali to svoje, ale já jsem postupně začal pronikat do toho jejího, do její práce, protože v její nepřítomnosti jsem ji pak musel zastupovat."

5. 3. Výzkumná zjištění a analýza

V každé empirické části by měl autor představit její hlavní atributy, její hlavní postavy. V tomto výzkumu jsou těmi hlavními předměty zájmu sociální kurátor a prostředí, v kterém se sociální pomoc odehrává se všemi jejími zákonitostmi a specifiky. Proto i já se v této části práce pokusím stručně charakterizovat prostředí výzkumu a její hlavní aktéry. Vlastní výzkum probíhal od ledna roku 2010 až do dubna roku 2011, kdy jsem byla neustále v kontaktu se sociální kurátorkou ohledně různých nových skutečností u jednotlivých klientů a zúčastňovala se zajímavých a pro mou práci přínosných jednání a schůzek. Intenzivnější a pravidelná

spolupráce spojená s metodou stínování se odehrávala dvakrát za toto období vždy po dobu dvou týdnů po sobě jdoucích. Sociální pomoc se v tomto výzkumu neodehrává v rovině terénní ani dobrovolnické, ale je vykonávána pod křídly městského úřadu.

Městský úřad²², který jsem si vybrala a v kterém pracuje sledovaný sociální pracovník, má sídlo ve městě, jehož počet nepřesahuje 30 000 obyvatel. Z mého pohledu při delší spolupráci s kurátorkou jsem nabyla dojmu, že pracovat jako sociální kurátor v takovém městě má více výhod než záporných znaků. Sociální kurátorka se se svými klienty většinou dobře zná, potkává se s nimi, má neustále přehled o tom, kde popřípadě klient je, či kam klient směřuje. Je určitě i výhodou, že také sami klienti se většinou dobře znají mezi sebou a v mnoha případech to byli právě ti druzí, "kamarádi" klienta, kteří přišli sociálního kurátora informovat o nových skutečnostech. Několikrát jsem také byla svědkem, jak při návštěvě klienta jsme po cestě potkali jiného, nebo klienta zahlédli v situaci, která pomohla některé otázky v životní situaci dotyčného objasnit nebo lépe pochopit.

Na druhou stranu, jak se ukazovalo následně, někteří klienti snadnou dostupnost sociálního pracovníka dost často zneužívají. Byla jsem svědkem situace, kdy klient, kterému byla sociální kurátorka zvláštním příjemcem jeho důchodu, dokázal po prvním neúspěchu, kdy byl informován o nevydání jeho opětovně požadovaného obnosu financí, prosedět celý den na chodbě kurátorky. Tyto případy pak musela kurátorka řešit i přes to, že se například musela věnovat něčemu jinému. Jeden z dalších důvodů k vyřešení takového neodbytného klienta, byly i časté stížnosti ostatních občanů, navštěvujících městský úřad, ohledně zápachu, hluku, či neadekvátnímu chování takových jedinců. Celkově prostory i kancelář kurátorky, dle slov jejích i spolupracovníka, nejsou vyhovující pro takovou práci. Ne každému klientovi je příjemná přítomnost druhé osoby, jež může vyslechnout jeho životní příběh, karamboly, neštěstí. To samé se dá říct i o klientech jmenovaného spolupracovníka Zbyška, kterému samotnému ze začátku nebylo příjemné, když za ním chodili klienti a kurátorka byla přítomna zase z té druhé strany, ze strany posluchače. Nicméně jak oba shodně uvádí, je to pořád ještě dobré oproti jiným úřadům, kde je celý odbor sociální v jedné místnosti, oddělen od sebe skleněnými

²² Z důvodu osobních údajů a možnému odhalení jednotlivých klientů uváděných v textu a diskrétnosti neuvádím konkrétní jména. Respondenti budou nazýváni v textu pomocí fiktivních křestních jmen.

přepážkami. Potencionální klient pak musí se sociálním pracovníkem buď vyřešit situaci přímo na místě, nebo je odveden do místnosti, která je také celá prosklená.

Toto vše mi nahrávalo k domněnce, že práce v menším městě je jakýmsi činitelem pro dobře fungující síť sociálních služeb. Ovšem po rozhovoru s kurátory, zda to tak vnímají i oni, mi sdělili zkušenosti z hlavního města a poskytli obraz fungování sociálních služeb tam. Všichni sociální kurátoři jsou odděleni od úřadu, jsou v úplně jiné budově a součástí budovy je i vzdělávací, terapeutická i přímo poradenská místnost. Každý kurátor má svoji kancelář, každý může lépe využít potenciálu jednotlivých klientů. Negativem, jak sama kurátorka udává, je jakási anonymita. Ta nepřeje především zástupům v době nepřítomnosti konkrétního pracovníka, ani rodinné atmosféře, která panuje na místě mého výzkumu.

Dalším důvodem mého pozitivního hodnocení byla také výborná spolupráce městského úřadu s jednotlivými dalšími složkami poskytujícími sociální služby. Jedná se o nejrůznější neziskové organizace, terapeutická zařízení či zařízení určená pro specifické skupiny obyvatel. Samozřejmě, že tato spolupráce a výborně fungující propracovaný systém, jakási symbióza pomoci, není jevem náhodným či samovolně vznikajícím. Velkou měrou se na něm podílí hlavně vedoucí oddělení paní Renáta. Ta je hlavním spojovacím článkem jak celého odboru sociálních věcí a zdravotnictví, tak jednotlivých organizací působících v sociální oblasti v tomto městě. Několikrát jsem byla svědkem a účastníkem "srazů" konaných na podnět Renáty, kde se sešli zástupci nejrůznějších pozic z organizací a společně si vyjasňovali jednotlivé překážky, návrhy či otázky fungující spolupráce. I tento ukazatel byl pro můj výzkum důležitým pojítkem v práci sociálního kurátora s klienty a hlavně v jejím úspěchu.

5. 3. 1. Charakteristika sociálního kurátora

Sledovaná kurátorka byla v době mého výzkumu v této profesní roli již více jak čtyři roky. Praxi v sociální oblasti vykonávala před touto pracovní pozicí více jak jeden rok. I proto má stále pozitivní vztah ke své práci, která se stupňuje s přibývajícím zkušenostmi a nabývajícím jistotou. Do této práce nastupovala rok po absolvování Veřejné správy a regionálního rozvoje. Toto studium bylo

navazujícím po bakalářském oboru Sociální práce na Univerzitě Hradec Králové. Je zajímavé, že na otázku proč právě sociální kurátor uvádí:

"Ani nevím. Když se zamyslím, nastupovala jsem na pozici sociálního kurátora na zástup s tím, že pak přejdu na jiné oddělení, na OSPOD²³. Postupem času jsem začala mít svoji práci velice ráda a po nabídce změny a přechodu na jiné oddělení, jsem odmítla, a tak tu jsem."

I z tohoto tvrzení vyplývá vhodnost mého výběru sociálního kurátora. Sociální práce neboli profese pomáhající lidem v sobě nese jeden významný prvek, který bez opravdového zájmu vycházející z upřímné potřeby pomáhat, nemůže vzniknout. Tento prvek, který definuje K. Kopřiva, je lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a jeho klientem.²⁴ Sama kurátorka uvádí, jak složitý byl nástup na tuto pracovní pozici. V agendě, kterou by si každý sociální pracovník měl vést, byl chaos, a tak začala pracovat na utřídění již vzniklé databáze a dala tomuto sběru dat o svých klientech jednotnou formu a řád. Díky tomu získala větší podvědomí o případných kazuistikách možných návštěvníků, klientů. O jejím vztahu k práci hovoří i vedoucí Renáta:

"Anežka přišla ze školy, ponořila se do toho, udělala pořádek ve spisech. Začala hned a sama. Je hodně iniciativní, vzdělává se, je rychlá."

Oslovená kurátorka má také díky své dosavadní praxi přehled v právní oblasti, zcela s přehledem se orientuje v sociální problematice, má rozhled o všemožných státních i nestátních organizacích a zařízeních, s kterými je v kontaktu. Často v těchto věcech pomáhá i radí svému kolegovi Zbyškovi, který k tomu dodává:

"Dneska už je velice statná ve všech těch předpisech. Už se v tom umí perfektně orientovat. Je si taková jistá v kramflecích. Je to určitě taky tou praxí. I já velmi často se jí musím na něco ptát, protože jsem si velmi nejistý v těch věcech."

²³ Oddělení sociálně právní ochrany dětí.

²⁴ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese, s předmluvou Jiriny Šiklové*. Portál, s.r.o. Praha 2006. s.14/146. ISBN 80-7367-181-6.

I z mého pohledu je opravdu pozorovaná kurátorka velmi svědomitá, efektivní a navíc uvolněná ve své práci. Nenasvědčuje nic tvrzení, že zde pomoc vychází z jiných vnějších stimulů, než z vlastní motivace a z potřeby odvádět svou práci nejlépe jak umí.

5. 3. 2. Klient a následná sociální práce

Každý kurátor je tu pro lidi, pro klienty, kteří jdou za ním třeba jen proto, že chtějí, aby je někdo vyslechl a stal se tak němým spoluprožívajícím jeho životního příběhu. Jak sama kurátorka, tak i odborníci z řad terapeutů, psychologů, poradců přikládají odhodlání se klienta vyhledat pomoc za obrovský a hlavní bod úspěchu. I u klienta, který přichází na "popud" někoho jiného, je nakonec stejně tím, co jej přivádí za kurátorem naděje, přání, touha, že mu pracovník pomůže nebo poradí. Klient také vždy chodí s jasnou představou, co od takové pomoci očekává, nebo čím bude naplněna.

Než ovšem klient kurátora navštíví, je vhodné se na takové setkání připravit, pokud se samozřejmě jedná o klienta přicházejícího bez předcházejícího kontaktu se sociálním kurátorem. Mluvíme zde o přípravě, kdy si kurátor může na základě tohoto kontaktu zjistit dopředu od klienta některé informace, nebo informace přímo o klientovi a na základě těchto informací může zmapovat jednotlivá spektra nabízeného řešení či doporučení. Několikrát mě kurátorka dopředu informovala, jaký klient jí navštíví s kompletním náhledem do jeho životní situace. Většinou již dopředu si zjišťuje informace od jiných zařízení, plánuje si čas dle očekávaného časového fondu, který bude klient potřebovat. Tedy předvídatelnost, nutná dávka empatie a praxí získané zkušenosti jsou značným plusem do začátku sociální práce.

U značné části klientů se taková příprava daří. Někdy však sociální kurátorka začátky spolupráce s nově přichozím klientem nazývá jako jakési překonání bariér vůči své osobě. Jak říká:

"Chvilí to trvá, než se sociální pracovník s klienty pozná a získá si důvěru pro okolí. Někdy to byla bariéra kvůli věku, že vypadám mladě, někdy pohlaví muž X žena, někdy že nemám ještě děti, od bezdomovců zase, že mám peníze a nevím, jaké

to je být na ulici a bez peněz... Zabere čas a síly k jejich překonání, umět komunikovat s lidmi a přesvědčit je o opaku jejich dojmu, myšlení."

I přes tyto počáteční překážky ovšem vždy, jak se ukazuje, záleží na druhém dojmu při vzájemné komunikaci s pracovníkem, který je profesionálem ve svém oboru a ví, co dělá.

Důležitým, a možná i jedním z hlavních důvodů vzájemné prospěšné spolupráce je komunikace. A to jak verbální, tak neverbální. Jak sociální pracovník s klientem jedná, jaký postoj vůči němu zaujímá, ale i na co se zeptat může a co je tabu, to vše je potřeba, či dokonce nutnost znát. Nikde vám přesně neporadí, jak se máte chovat, co říkat, zda se máte snažit zjistit co nejvíce o případu, či nechat klienta, aby vám řekl to, co říct chce. I za mé spolupráce s kurátorkou jsem poznala, jak někdy špatně zvolená věta může do té doby přátelský rozhovor přeměnit v rozhovor s napjatou atmosférou.

U klienta Martina, narozeného v roce 1965, který byl právě propuštěn z výkonu trestu, kurátorka zjišťovala základní informace, zda bude mít kde bydlet, jestli si již shání práci, jaké doklady bude potřebovat atd. Na otázku práce klient odpověděl, že již má sehnanou práci, mluvil o cirkuse, v Praze. Kurátorka, vypisující protokol o schůzce, se otázala, co přesně bude vykonávat za profesi. Klient odpověděl, že bude u zvířat, bude pomáhat s prodejem lístků i s ostatními činnostmi zajišťující chod cirkusu. Sociální kurátorka váhala co napsat, a tak jsem se otázala klienta já, zda se tedy bude jednat o "pomáhající" profesi. Klient na tuto otázku reagoval velmi podrážděně a vysvětlil mi rázně, že o pomáhající profesi se opravdu nejedná, a dále již komunikoval jen s kurátorkou. Po odchodu klienta mi kurátorka vysvětlila, že tento výraz je opravdu pro takové typy lidí něco nepřijatelného, že svým profesím přikládají velkou váhu a důležitost, která se pak projevuje i v názvu takové práce, což zcela jistě pomáhající profese není.

Jsou jistě kurzy, programy, kde vám můžou předat nějaké základy a principy vztahující se k této problematice. Ale každý klient je jiný, každý vnímá stejnou situaci odlišně, každý má jiné požadavky. Sociální kurátor se proto musí sám naučit, jaké otázky mohou být zodpovězeny, jaké by měly zůstat nevyřčeny, co vše může klient svým příběhem sdělit.

Nicméně zde narážíme na další bariéru, bariéru z pohledu sociálního kurátora, kterou je dle I. Úlehly jakási cykličnost, s níž se všechny situace, rozhodnutí, nevyhnutelné volby atd. při práci s lidmi neustále opakují. Jinak řečeno, každý, kdo pracuje s lidmi, by měl vždy mít zkušenost z předchozích situací, která ukazuje, že nic z toho, co si člověk zažil a naučil, neplatí věčně.²⁵ Potvrzuje to i situace s jedním klientem, kterého jsem za své spolupráce s kurátorkou potkala hned několikrát.

Jednalo se o klienta Ondru, muže, narozeného v roce 1954, který měl kurátorku jako zvláštního příjemce jeho důchodu. Sociální kurátorka s tímto klientem spolupracuje již od roku 2009 na základě žádosti od psychiatrického oddělení, kam dorazila dcera klienta s tím, že by chtěla vyřešit situaci ohledně svého otce. Ten trpí poruchou osobnosti, v té době s menšími vnějšími projevy a má vypěstovanou závislost na alkoholu. Zásadní zlom u tohoto klienta byla smrt jeho jediného syna a následný rozvod s jeho ženou.

Sociální kurátorka na žádost klienta převzala odpovědnost za již zmiňovanou důchodovou dávku a byli domluveni na vyplácení této dávky po menších finančních obnosech, nebo přímo na financování základních životních potřeb.

Klient s kurátorkou vycházel dle mého pozorování bez větších problémů. Klient projevoval k sociální kurátorce důvěru, byla pro něj i potřebnou autoritou a rádcem v jeho složitých situacích. Tento vztah byl vybudovaný na podnět sociální kurátorky, která ovládala komunikaci s tímto klientem, věděla, jak s ním hovořit, co na něj platí. Zároveň také zná, jaké má hranice ve své práci a kdy musí tyto hranice prosazovat. To se později ukázalo jako zásadní.

Tento způsob komunikace a základy spolupráce vzaly za své poté, co se klient dostal do vlivu svých všudypřítomných "kamarádů". Ti zneužívali klientovu situaci, pocitu samoty a začali obývat spolu s ním jeho byt. Později to zašlo tak daleko, že klientovi vždy po vyplácení důchodu sebrali doklady, důchod si "půjčili" a doklady znovu vrátili až v den výplaty další důchodové částky. Sociální kurátorka se sociálním asistentem za doprovodu Policie ČR několikrát řešili tuto situaci vyhoštěním z bytu "nepřihlášených spolubydlících" a klienta na čas převezli

²⁵ ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat. Učebnice metod sociální praxe*. Sociologické nakladatelství (SLON). Praha 2005. s. 128. ISBN 80-86429-36-9.

do léčebného zařízení, či odjel sám ke svému otci. Sám klient bez přítomnosti některého ze svých kamarádů navštěvoval kurátorku s prosbami o vyřešení této nekontrolovatelné situace. Nicméně s přibývajícím tlakem od spolubydlících tato vazba se sociální kurátorkou přestávala fungovat, až se přetřímala ve věčné škemrání a vydírání o další příděl svých peněz.

Komunikace dřív tak téměř bezproblémová se změnila v psychický nátlak na kurátorku, neúnosný, znemožňující práci kurátorky na jiných případech. Nepomáhala již žádná opatření účinná předtím, proto se kurátorka rozhodla předat přijímání a vyplácení důchodu na sociální pracovníci působící v městské ubytovně pro sociálně slabší občany. Důvodem nebylo zbavení se "nepříjemného" případu, ale předat tuto finanční správu do rukou sociálního pracovníka, s kterým nemá klient vybudovaný vztah znevažující další úspěšnou sociální práci. Bohužel tento krok se ukázal jako nešťastný. Klient naprosto přestal poskytovat jakoukoli zpětnou vazbu, přestal komunikovat na úrovni snahy dosáhnout nějakého kladného řešení situace. S kurátorkou se tedy opět navázala spolupráce, ta zařídila vyšetření v psychiatrické léčebně z důvodu podezření na zhoršující se diagnostikovaný psychický stav klienta a klient byl převezen do psychiatrické léčebny. Dnes je bez bytu, na který je uvalena exekuce, a je tedy největší snahou všech zbavit klienta svéprávnosti, aby za něj mohla jednat jiná osoba a postarat se tak o další schůdnou životní etapu tohoto muže.

Na tomto případě se ukazuje, jak úzká je někdy hranice pomoci vymezená sociálním kurátorem. Každý sociální pracovník by měl znát své limity, své mantinely a vědět o možných důsledcích, které tato neznalost může přinést. Hranice ve vztahu mezi dvěma lidmi je pomyslná čára, lomítko, které nám určuje, co je záležitostí mojí a co druhého. Spolupracovník Zbyšek toto tvrzení dokládá výrokem:

"Tohleto všechno, to je prostě vžitá tréninkem. V téhle práci musí člověk ty city hodně potlačit. Kolikrát tam přijde někdo, koho vyloženě lituješ, protože to je chudák nešťastnej. A teď ty ale víš, že mu nemůžeš pomoci, ty nemůžeš, že bys ho objímala a brečela tam s ním.. Tohleto už dneska Anežka celkem i dobře zvládá, že prostě ví, já můžu vocaď pocaď, tohle je mimo mé možnosti, to už je za hranicema, tak nezlobte se pane, ale zkuste to támhle."

Sociální kurátorka po jedné sjednané schůzce s jiným klientem mi sděluje:

"Myslím si, že znát tyhle svoje hranice, je základní věc, kterou si na této pozici člověk musí určit a říct. Je to hodně o lidech, někteří ti jsou sympatičtí, někteří méně, někteří chtějí nemožné. Musíš si dát hranice, kde bez ohledu na sympatie, nebo naopak pomáháš a kde už je to mimo tvoji kompetenci."

Toto sdělení bylo reakcí na můj údiv nad ráznějším a strohým stylem komunikace s mladým **klientem Petrem**, narozeným v roce 1975. Tento klient po propuštění z výkonu trestu navštívil sociální kurátorku pro vyplacení jednorázové dávky a pro informace, co vše bude potřebovat pro návrat do "nového" života. Navíc se dožadoval, aby kurátorka zašla či zavolala na ubytovnu v místě jeho bydliště, zda by měli pro něj místo, a zařídila mu doklad totožnosti a rodný list. Omlouval se, že na to nemá čas, že si sehnal práci a do ní musí nastoupit, jinak o ni přijde. Kurátorka se ale právem ohradila, že takové zařizování není v její kompetenci, a navíc mu připomněla, že jí při kontaktování sdělil, že si sehnal práci nabízející i ubytování, což nekoresponduje s tím, co tvrdí nyní.

Pro mě jako pozorovatele byl klient slušný, ptal se také na možnost vidět svou dceru, na vhodnost této návštěvy a návštěvy své bývalé družky. Kurátorka však již v předešlé spolupráci toto jednání klienta zažila a hovoří o něm jako o manipulativním. Klient je jinak velmi zběhlý ve všech možných právních otázkách, v sociálních dávkách a kompetencích kurátora, pokud není vyhověno jeho požadavku, dokáže být velmi hrubý a nevybíravým způsobem se těchto požadavků dožaduje. I když toto vědomí mohlo bránit kurátorce v následné pomoci klientovi, nestalo se tak. Zde naopak využila potenciálu klient a jeho zběhlosti v těchto věcech, podala mu pouze základní informace nutné k zařízení veškerých dokladů a potřebných kroků a nabídla pomoc v případě kontaktu s jeho bývalou družkou a následné návštěvy.

Ukazuje se zde opět vhodnost a důležitost již zmiňované přípravy u jednotlivých případů. Zde například, bez ověření si situace u bývalé družky a i matky klienta, by návštěvu dcerky zcela jistě klientovi kurátorka zařídila. Kurátorka si ale ověřila informace, zjistila si, že je dcera od narození v adoptivní péči, a proto návštěvu klientovi nedoporučila a sdělila mu lidsky i následky, které taková návštěva "cizího" tatínka může přinést. Navíc již před propuštěním klienta

byla v pravidelném kontaktu s rodinou mladíka a na tuto možnost je již dopředu připravovala.

Dalším vyzorovaným znakem pro fungující a dobře vykonanou sociální práci u takových případů je, mimo vymezení hranic pomoci, také schopnost ovládat své emoce, přirozené vnímání i první dojmy při prvním setkání s klienty. Ne každý je schopen najít odvahu, lidský vztah a pomoc člověku, který je v nouzi či na pokraji svých sil. Ne každý je schopen nabídnout pomocnou ruku člověku, který se chová agresivně i přesto, že jste v tomto momentě možná jediný, kdo mu může takovou pomoc poskytnout. I já jsem několikrát byla svědkem, jak se mladá kurátorka vypořádala s takovým jednáním a jak bravurně si dokázala a dokáže takové klienty umírnit a ovládnout. I kolega Zbyšek svými slovy potvrzuje, že dnes již takové chování sociální kurátorku z míry nevyvede. Cituji:

"Samozřejmě občas se stane, že sem přijde někdo agresivnější nebo takovej zlej, nepříjemnej.. Stává se to docela často třeba u těch propuštěnejch vězňů. Anežka ale dokáže být i přesto komisi a rázná a určí pravidla hry. Někdo má třeba tendenci jít až k ní a to pak Anežka řekne, ať k ní nechodí, ať si sedne tam na židli a vyplní formulář, že to není potřeba, aby chodil až k ní. Prostě drží si ty lidi od těla, dokáže to, což je strašně důležitý. Někdo by toho jinak určitě využil, nějaký slabosti. Prostě se nenechá nikdy zatlačit ke zdi."

I přesto, že se tyto situace vyskytují a je tak na ně již připravená, na mou otázku, zda se někdy sociální kurátorka přeci jen bála, odpovídá:

"Upřímně, bála. Zpočátku, před prvním vstupem do vězení, kde jsem byla sama za sebe, za sociální kurátorku. Na vysoké jsme chodili na praxi, kde nás bylo kolem 20 lidí, tam si byl člověk jistý, když pak jde sám za sebe a čelí těm poznámkám, připomínkám a pohledům, je to jiný, nebo když jsem šla poprvé mezi bezdomovce do terénu. Jinak teď mi sice buší srdce, je to menší adrenalin, ale už to není takové jako na začátku. S mojí klientelou jsme se poznali, sblížili, na ulici se normálně"

zdravíme. Co se týče výkoňáků²⁶, zde musím být ale soustředěná a připravená na každou situaci, nikdy nevím, co se bude dít."

I zde se jasně ukazuje, jakou primární roli hraje zmiňovaná osobnost sociálního kurátora. Většina klientů, kteří se s kurátorem setkali při výkonu trestu mimo své bydliště, tedy mimo působnost jiného kurátora, se po prvotním kontaktu a následné spolupráci často vracejí za pozorovanou kurátorkou i po výkonu trestu, a to i přes značnou vzdálenost, která je od sebe dělí.

Dalším vysledovaným znakem, objevujícím se zvláště u mladých kurátorů, je jakási preference pomoci spíše lidem sobě podobným. Spousta autorů tento jev vysvětluje snadnějším dorozuměním, které je podpořeno podobnými životními zkušenostmi, nebo pouhou potřebou viditelných úspěchů svého pomáhání, které se snáze projeví u tzv. "lepších" klientů.²⁷ Výrazné osobní preference a třeba i snaha udělat na klienta dobrý dojem však nebývají vlastnímu procesu pomáhání ku prospěchu. Ač se to může zdát nepochopitelné a většina z nás, laiků, by zaujetí vůči nějakému klientovi bralo spíše za pozitivní stimul k dobrému výsledku sociální práce, je tomu právě naopak.

I sociální kurátorka se již několikrát za svou praxi přesvědčila o tom, že dobrý dojem, či velká empatie, vcítění se a následná pomoc ku prospěchu klienta jdou velmi těžce propojit a tato kooperace je spíše negativem. Zde je ale určitě velmi důležité, že o tom sociální kurátorka ví a tyto vedlejší motivy dokáže včas odhalit, pojmenovat je a následně s nimi pracovat. Sama mi několikrát svým popisem jednotlivých klientů dala najevo, kde k určitým preferencím dochází a kde si je i vědoma, že si musí občas pro sebe odůvodnit, co je ještě pomoc a co již vyřizování a přebírání jednotlivých povinností za klienta. Bylo tomu například **u klientky Karolíny**, romské národnosti, narozené v roce 1987.

Tato klientka již dříve spolupracovala se sociální kurátorkou pro děti a mládež, vyrůstala v dětském domově i se svou sestrou, s kterou ale, jak uvádí klientka, nejsou v kontaktu. Po delší době, kdy klientka nepřebývala na obvyklých adresách, byla

²⁶ Klienti přicházející po propuštění z výkonu trestu, nebo klienti, za kterými kurátorka dojíždí do věznic.

²⁷ KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese, s předmluvou Jiriny Šiklové*. Portál, s.r.o. Praha 2006. s.21/146. ISBN 80-7367-181-6.

nalezena ve sklepě svého rodného města, kde čelila útokům místních obyvatel. Sociální kurátorka ji vyzvedla, v zuboženém stavu odvezla do nemocnice a zajistila ji od Červeného kříže základní ošacení. Od klientky se při další následné spolupráci dověděla, že přes dva roky pobývala se svoji kamarádkou v Plzni, kde bez dokladů a osobních věcí, které jim byly odebrány od “zaměstnavatelů“, byly nuceny k prostituci. Klientka začala se sociální kurátorkou spolupracovat s oddělením péče o rodinu a dítě na případné adopci dcery klientky, o kterou projevovala velký zájem. Jak posléze vyšlo najevo, hlavně z důvodu porodního, které, díky svému útěku z porodnice, nebylo klientce vyplaceno. Nicméně jak sama kurátorka uvádí:

“Z víry v nápravu klientky a i z velkého citového angažování se do případu, kterého jsem si dnes už velmi dobře vědoma, jsem případu věnovala hodně času a práce se mně v tomto případě promítala i do osobního života. Přestala jsem na chvíli vnímat opravdové potřeby klientky a její změny v postojích, v životě i v následném zájmu o dceru. Nechala jsem se na okamžik unést vidinou dobrého konce, kdy jedno dítě bude opět žít se svou matkou a matka díky němu začne žít svůj nový, lepší život.“

Jak jsem sama mohla sledovat, toto jsou asi nejtěžší momenty v práci v sociální sféře. Jste tu pro klienty, neustále s otevřenými dveřmi své kanceláře, stále připraveni pomoci. Jste nadšeni, když vidíte, že dotyčný klient vás vyhledal, vnímá tedy svoji situaci a chce s ní něco udělat. Vy jako profesionál vynaložíte spoustu času a energie, abyste klientovi pomohli alespoň v jeho začátku. Děláte i věci, které nejsou standardem, a je to pouze vaše iniciativa, jak všemožně naplnit klientovu zakázku. Pak ale zjistíte, že jakmile začnete vyžadovat vlastní snahu a iniciativu od klienta, klient volí pro něj jednodušší a rychlejší únik a návrat do svého původního života.

Stejně tak výše zmiňovaná klientka, jež po několika slibech o návštěvě sociální kurátorky, která ji pomohla zařídit evidenci na úřadu práce, potřebné doklady, přestala projevovat zájem o dceru, již se o ní ani nezajímala, neptala se na ní. Sociální kurátorka i díky svému spolupracovníkovi Zbyškovi, který ji sdělil na její přání jakousi supervizi, pochopila a potvrdila si své pochybnosti, zda jí tento případ tzv. nepřerostl přes hlavu a zda by se neměla zamyslet, jestli se jedná opravdu o pomoc, o kterou stojí sama klientka, nebo zda tato pomoc vychází ze zaujetí

kurátorky. Z vlastního vyhodnocení situace přestala být iniciativní, nechala na klientce, zda bude i nadále stát o její pomoc, radu.

Po celou dobu naší následné spolupráce se sociální kurátorkou a mého průběžného sledování její práce mě několikrát informovala o daném případě. Klientka byla později léčena pro rostoucí závislost na drogách, opět projevovala sama zájem o léčbu, ze své iniciativy několikrát navštívila sociální kurátorku. Ta pro ni ještě na základě návrhu vedoucí Renáty uspořádala sbírku ošacení, pomohla zařídit léčbu.

Poslední komunikace klientky se sociální kurátorkou probíhala už jen při náhodných setkáních mimo kancelář, kdy klientka uváděla, že je spokojená, bydlí s přítelem, problém se závislostí dobře zvládá, i když má stále abstinenční příznaky a je léčena pro únavový syndrom a potíže se štítnou žlázou. V prosinci roku 2010 klientka zemřela na následky těchto nemocí a opětovně vypěstované závislosti na drogách.

Sociální kurátorka dnes i díky této zkušenosti ví, jak důležité je opravdu důsledně naslouchat klientům, ptát se, doptávat a nevyhodnocovat závěry s jasným cílem pomoci hned po prvních dojmech. Jinak řečeno, nikdy předem sociální pracovník nemůže vědět, co daná životní situace pro klienta znamená a také o jakou pomoc má vlastně klient zájem, co vnímá on sám jako pomoc, co bude od pracovníka očekávat. I když jde o situaci, s kterou se setkává ve své profesi často, a zná i reakce na takovou situaci u jiných lidí. V tomto případě sledovaná kurátorka předpokládala, že hlavním důvodem náhlého zájmu klientky o odložené dítě, je vlastní přehodnocení vzniklé situace. A dále kurátorka věřila, že snaha klientky získat dítě nazpět, vychází ze znovuobjeveného “mateřského“ pudu a kvůli blahu vlastního dítěte. Je to předpoklad, který se na první dojem zdá jako jasný a prvořadý a hlavně správný, nicméně ne pro všechny. Sociální kurátor nesmí předbíhat svými pocity a svými vybudovanými životními prioritami cíl, ke kterému je potřeba směřovat. Takové předpokládání se poté stává jedním z největších překážek úspěšné sociální práce.

V této profesi je potřeba každého člověka brát vážně, zajímat se nejen o něj, ale také o klientův vnitřní svět. Je potřeba nejen sledovat, jak určitou situaci klient

vnímá, ale také, jak jí popisuje. Vnitřní svět každého z nás má velký vliv na komunikaci, na slova, kterými se vyjadřujeme, na náš život. Slova na jedné straně mohou komunikaci a poznání druhého velmi usnadnit. Ale této profesi je to někdy velká překážka a může to být hlavní důvod neporozumění. Takové neporozumění klientova sdělení a co jeho jednotlivá slova znamenají v jeho vnitřním světě, je někdy klíčovým bodem celé začínající spolupráce a má velký vliv na uskutečnění předem domluveného cíle.

K vysvětlení a zároveň potvrzení této popisované překážky mohu uvést příklad **na klientce Lídě**, narozené 1969, s kterou je sociální kurátorka v kontaktu od doby nástupu do práce. Lída je zbavená způsobilosti manipulace s finančními částkami nad 100 Kč. Bydlí se svým manželem, který je zbaven způsobilosti taktéž, ovšem do částky 1000 Kč, čehož, dle kurátorky, dokáže klientka bravurně využít. Již přes dva roky žijí na městské ubytovně, kde ji kurátorka chodí navštěvovat. Má dceru (16 let), která je v adoptivní péči, a nejeví o ni žádný zájem. Paradoxem bylo zjištění, že kurátorka řešila s klientkou v nedávné době její touhu po dalším miminku a otázky týkající se možnosti případného bydlení s novorozencem na ubytovně.

Kurátorka mi vysvětlila, proč je klientka zbavena způsobilosti. Na ubytovně, kterou obývají převážně lidé romské národnosti, klientka je nazývá jako kamarády, totiž veškeré své peníze rozdala s vysvětlením, že půjčuje těmto svým kamarádům, kteří jí to brzy vrátí. Kurátorka se tedy doptávala, zda jim pouze půjčuje peníze, nebo zda pro ně dělá i jiné věci, jak přesně vnímá kamarádský vztah mezi nimi. Klientka odpověděla, že jim často také venčí jejich psy, chodí nakupovat atd. a že oni jí občas za to něco koupí a neustále opakovala, že je ráda, že s manželem nejsou sami. Sociální kurátorka i z předešlých situací a z tohoto rozhovoru nabyla podezření, že to není přesně tak, jak klientka uvádí, a začala klientku navštěvovat ve svém prostředí častěji. Dokonce začala intenzivně spolupracovat se sociální pracovníci působící na ubytovně. Ta měla na klientku dávat pozor a snažit se vysledovat opravdové vztahy, které mezi klientkou a ostatními návštěvníky jsou. Díky tomu pochopila, že klientka nazývá kamarády ty, pro které se cítí být užitečná, potřebná. Klientka je šťastná, když může někomu pomoci, když ji někdo osloví, třeba i s výhrůzkou a jen pro půjčení dalšího finančního obnosu. Má silnou potřebu sociální sounáležitosti, když se pak již jednalo o vydírání s výhrůzkami fyzického

napadení od kamarádů, nikdy se o tom sociální kurátorce nezmínila. Bála se, že by o své kamarády přišla.

U této klientky je také zajímavé, jak je nutné neustále být aktivní i u dlouhodobějších klientů, s kterými sociální kurátor pracuje. Je zapotřebí po malých krůčcích postupně naplňovat cíl sociální práce, dokud dochází ke stále zpětné vazbě od klienta. Tato klientka postupem času sama odkrývala, co vše je pro ni důležité a na co se kurátorka může ve svých snahách pomoci zaměřit. Po jisté době sociální kurátorka pochopila, že klientka chce především žít “normální“ život se svým manželem, který je pro ni velkým motivačním prvkem. Díky němu se klientka domluvila s kurátorkou na pravidelných návštěvách z důvodu osobní hygieny-koupání v zařízení poskytující sociální služby. Neustále také vyžadovala po kurátorce finanční částky na barvu na vlasy, na líčidla. S kurátorkou jsme také po neutuchajících prosbách šli manželům koupit stan, což klientka odůvodnila tím, že chtějí jezdit na romantické výlety do přírody za jejími známými, kteří vlastní statek, a manželé jim tam pomáhají.

Ač jsem v této práci zmiňovala přehnanou empatii a přehnané vcítění se do klientova životního příběhu jako něco, co ve většině případů brání dobře vykonané sociální práci, zde toto tvrzení trochu doplním. Každý sociální pracovník musí do své práce svoje vnímání, empatii, vcítění se přinášet a umět se svými pocity pracovat. Sociální práci by dle mého názoru neměl vykonávat člověk emotivně chladný, člověk, který do této práce nepřináší žádné své emoce, pouze vykonává svou pracovní funkci. Bohužel jsem za svůj výzkum nepoznala sociálního pracovníka, který by tuto domněnku potvrdil, nebo naopak vyvrátil. Avšak právě u této klientky byla sociální kurátorka nejen někým, kdo ji pomáhal a rozdělával její finanční příjem, ale také jakýmsi článkem, díky kterému se klientka mohla opět přiblížit svému snu o „normálním“ životě. Byla pro ni jakousi kamarádkou. Pozorované kurátorce v tomto případě pomohla intuice a poznání, že nemusí své pocity a empatie ke klientce nijak tajit, přehodnocovat je a bránit se jim ba naopak, klientka je vyžaduje a jsou u ní klíčovými při naplňování jednotlivých kroků směřujících k cíli. Nakonec i díky své otevřenosti a navození tohoto vztahu mezi nimi se zde sociální práce zdařila a stále provádí s velkými úspěchy.

Sociální kurátorka domluvila v menším městě klientce s manželem jiný podnájem na tamní ubytovně, kde je méně spoluobyvatel a kde jsou dle jejich slov naprosto spokojeni. Stav klientky se dle kurátorky velmi zlepšil, je na ní vidět, že je klientka šťastná. Neustále je s kurátorkou v kontaktu a informuje jí o nových zážitcích, které nazývá něčím, co dělají i ostatní - normální lidé. Díky dlouhodobé spolupráci a snaze kurátorky, která krůček po krůčku ukazovala klientce, co je správné a co není v otázce přátelství i v běžném životě, tak klientka zatím vede svůj "normální" život.

Závěr

V popisovaném výzkumu se podařilo odhalit a objasnit možné příčiny úspěšně vykonané sociální práce a poukázat na chyby, díky kterým se taková práce nedaří. Co se týče samotného pohledu na svou práci očima sociálního kurátora, bylo zde formulováno několik zásadních bodů, co je dobré ve své práci vnímat a čím by se sociální kurátor naopak zabývat neměl, nebo jen okrajově, aby ho daný pohled příliš neodklonil od základního cíle pomoci. V každém případě je z výzkumu patrné, že, pokud sociální kurátor nad svojí činností přemýšlí, dokáže podívat se na jednotlivé kroky z pohledu nezaujaté osoby, jedná se o významný faktor podporující kvalitu sociální pomoci a vlastní náplně práce. Je také velmi důležité mít po ruce někoho, kdo se sociálním kurátorem dokáže probrat možná dilemata vyvstávající čas od času z jeho práce. Někoho, kdo v nejistých okamžicích, které jistě čas od času v této práci nastanou, dokáže říct to, co se zdráhá sociální kurátor pojmenovat. V tomto případě například přehnané zaujetí jednotlivými případy.

Každý sociální kurátor by měl také pracovat na poznání sebe sama a na vymezení jednotlivých svých hranic pomoci, které se můžou velmi rychle překročit a být tak negativním bodem pro něj i pro klienta a v jejich následné spolupráci k úspěšnému cíli. Takový pracovník by měl umět naslouchat a vnímat nejmenší detaily a změny v projevech klientů, dokázat s nimi komunikovat bez předcházejících soudů a vyvozování závěrů. Neměl by ani na okamžik přestat vnímat klienta, jeho slova, co chce sdělit a co je pro něj to nejlepší.

Pokud je to jen trochu možné, je potřeba také neustále podporovat klienty ve vlastní iniciativě a snaze o úspěšný konec sjednané sociální pomoci. Je to klient, který rozhoduje o sjednané zakázce, o sjednaném cíli, který chce spolupráci s kurátorem naplnit.

Je také vždy na kurátorovi, jaký postoj ke klientovi zaujme, jak si je vědom svých možností a jak zná sebe sama. V neposlední řadě je také potřeba vědět a ztotožnit se s faktem, že to je vždy a právě jen klient, který má ve svých rukách svůj další život. Záleží jen a jen na něm, zda bude chtít opravdu pomoci, či nikoli.

Nicméně, jak se z mé výzkumné práce ukazuje, velká míra toho, zda se sociální práci opravdu podaří vykonat, zůstává v rukou kurátora. Pracovníka a profesionála,

který musí své práci věřit, vykonávat ji z vlastního přesvědčení a přemýšlet nad možnými neustálými překážkami ze strany své i ze strany klienta.

Co se týče otázky, co vlastně dobře odvedená sociální práce je, se dá obecně říci, že to je vše vykonané se záměrem pomoci klientovi. Avšak na všech popisovaných případech se ukazuje, jak rozdílná může být tato pomoc ze strany sociálního kurátora. Někdy stačí klientovi vyřídit doklad totožnosti, někdy stačí vyplatit sociální dávku jednorázové pomoci a sdělit klientovi, co je potřeba udělat, aby se zařadil zpět do obvyčejného svobodného života. V některých případech je potřeba změnit náhled na životní priority, nebo dokonce místo bydliště klienta, tedy místo jeho přirozeného prostředí. U některého klienta je sociální pomoc vykonaná během jedné návštěvy, u někoho to trvá celé roky, vždy bez jistoty úspěchu. V každém případě se ale jedná o prevenci, v našem případě o prevenci sociálně patologických jevů.

Při mém výzkumu jsem pochopila, že touto prevencí se dá nazvat opravdu vše, co kurátor vykonává pro klienty, v dobré víře jim pomoci nebo zlepšit jejich dosavadní situaci. Bohužel jsem ve svém výzkumu nemohla s klienty proniknout do jejich života, který následoval poté, co opustili kancelář sociální kurátorky. Nemohla jsem a asi to není ani v lidských silách rozpoznat, co by klient udělal jinak, kdyby taková sociální práce neproběhla a kdyby klient sociální kurátorku nenavštívil.

Nicméně vzpomínám si na prvního klienta, kterého jsem potkala u kurátorky hned první den. Byl to klient, muž, propuštěný z výkonu trestu a byl poděkovat sociální kurátorce za pomoc s návratem do normálního života. Tento člověk byl ve výkonu trestu delší dobu a po propuštění se naprosto neorientoval v pro nás tak běžném prostředí. Nevěděl, jak se chovat na kruhových objezdech, nikdy předtím je neviděl, nebo alespoň jich nebylo tolik. Neznal již naši úřední byrokracii, nevěděl, co vše jej čeká. Byl v takové situaci, kdy přemýšlel, že se vrátí do vězení již jen proto, že prostředí v kterém tolik let žil, znal lépe, dokonaleji než život na svobodě.

Stačilo opravdu jen trochu trpělivosti ze strany kurátorky, pár telefonátů, vyřízení drobných kroků s klientem, který pochopil, že kurátorka je jediným člověkem spojujícím ho se začátkem svého "nového" a svobodného života.

Ač se to zdá jako velmi jednoduché někomu takovou pomoc poskytnout, z výzkumu je patrné, jak několik důležitých ukazatelů, znaků, příčin mohou tuto

pomoc překazit nebo přeměnit v pouhou kontrolu nad klientem a jak několik zásadních poznatků o své "pomáhající" profesi dokážou na druhou stranu podpořit kýžený výsledek. V našem případě výsledek takový, aby člověk navštěvující sociálního kurátora svou pomoc vnímal jako něco, co je pro něj opravdu dobré, a ztotožnil se s její důležitostí. Takové poznání pak klienta přiměje a přesvědčí ve vykonání dojednané zakázky a k případné další následné pomoci.

Nad otázkou možného dalšího pokračujícího výzkumu jsem se zabývala v téměř každé části této diplomové práce. Určitě by bylo zajímavé a neméně významné poodhalit a zabývat se výzkumem v případě, kdy by sociální kurátor řešil nějakou vlastní tíživou situaci, či nastala situace, která by se prolínala i s životní situací klienta. Jak by taková vlastní zkušenost ovlivnila výsledek sociální práce a spolupráci s klientem? Zda by docházelo k upřednostňování takového případu, či naopak k možné ignoraci a citovému odstřižení se od podobného případu? I to je jedna z možných základních otázek pokračujícího výzkumu.

Co se týče praktického využití popisovaného výzkumu práce, věřím, že poznatky z něj plynoucí budou novým impulsem pro sociální kurátory a pracovníky v sociální oblasti. Povedou k zamyšlení se nad vlastním způsobem jejich práce, k rozpoznání možných důsledků případných neúspěšných zakázek sjednaných s klienty, či bariér, které mohou bránit ve vykonané práci ještě kvalitnější.

Pro mě, jako výzkumníka, je význam tohoto výzkumu zřetelný. Díky dlouhodobější spolupráci se sociálním kurátorem, jsem se utvrdila v mém zaujetí touto profesí a v mém přání se v této profesi realizovat. Tato spolupráce i výzkum mi pomohli otevřít pohled na složitost této profese i krásu a výjimečnost, která je skrytá v základním lidském projevu chování, v pomoci druhému.

Použitá literatura:

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici : supervize, streetwork, financování.* Doplněk, Brno 2003. s. 99. ISBN 80-7239-148-8.

BLAHOSLAV, K., HRONCOVÁ, J. a kol.: *Sociální patologie.* GAUDEAMUS, Hradec Králové 2010. s. 325. ISBN 978-80-7435-080-1.

ČERNÍKOVÁ, V. a kol.: *Sociální ochrana : terciální prevence, její možnosti a limity.* Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. Plzeň 2007. s. 244. ISBN 978-80-7380-138-0.

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost.* Karolinum, Praha 2000. s. 374. ISBN 80-246-0139-7.

FISHER, S., ŠKODA, J. *Sociální patologie – analýza příčin a možnosti ovlivňování závažných sociálně patologických jevů.* Grada Publishing, a.s., Praha 2009. s. 224. ISBN 978-80-247-2781-3.

GOJOVÁ, A., HORTVÍKOVÁ, P. a kol.: *Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory.* Pistopmedia, Ostrava 2007. s. 85. ISBN 978-80-7368-329-0.

HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce : metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci.* Osmium, Praha 1999. s. 167. ISBN 80-902081-8-5.

JANEBOVÁ, R., SMUTEK, M. *Posuzování životní situace v sociální práci : sborník z konference V. Hradecké dny sociální práce.* Gaudeamus, Hradec Králové 2008. s. 322. ISBN 978-80-7041-419-4.

JOHNSON, L. C. *Social Work Practice.* Allyn and Bacon, Boston 1992. ISBN 978-80-7368-329-0.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese, s předmluvou Jiřiny Šiklové.*

Portál, s.r.o., Praha 2006. s 146. ISBN 80-7367-181-6.

MATOUŠEK, O. a kol.: *Sociální služby. Legislativa, ekonomika, plánování,*

hodnocení. Portál, s.r.o., Praha 2007. s. 184. ISBN 978-80-7367-30-9.

MATOUŠEK, O. a kol.: *Metody a řízení sociální práce.* Portál, s. r. o., Praha 2003.

s.380. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O., KROFTOVÁ, A. *Mládež a delikvence.* Portál, s. r. o., Praha

1998. ISBN 80-7178-771-X.

MOJŽÍŠOVÁ, A. *Kapitoly sociální práce v praxi.* Jihočeská univerzita. České

Budějovice 2008. s. 139. ISBN 978-80-7394-074-4.

NEŠPOR, K., CSÉMY, L., PERNICOVÁ, H. *Zásady efektivní primární prevence.*

Sportpropag, a. s. Praha 1999. s. 39. ISBN neuvedeno.

NOVÁKOVÁ, V. *Příručka pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory.*

Pistopmedia, Ostrava 2005. ISBN 0-205-13140-9.

POKORNÝ, V., TELCOVÁ, J., TOMKO, A. *Prevence sociálně patologických*

jevů. Manuál praxe. Ústav psychologického poradenství a diagnostiky r.s., Brno

2003. ISBN 80-86568-04-0.

PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J. *Pedagogický slovník.* Portál, s. r. o.,

Praha 1995, s. 292 . ISBN 80-7178-029-4.

ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce.* Sociologické nakladatelství, Praha 1994.

ISBN 80-85850-00-1.

ŠVAŘÍČEK, R. ŠEĐOVÁ, K. a kol.: *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách.*

Portál, s. r. o. , Praha 2007. s.384. ISBN 978-80-7367-313-0.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat. Učebnice metod sociální praxe.* Sociologické nakladatelství (SLON). Praha 2005. s. 128. ISBN 80-86429-36-9.

Přílohy

Pozorovací záznamový arch

Datum a místo:

Jméno klienta:

Číslo schůzky:

Předmět schůzky:

Dlouhodobost spolupráce s SK:

Dohodnutý primární cíl spolupráce:

Popis jednotlivých následujících kroků vyžadujících SK po klientovi:

Popis dalších kroků v práci SK:

Popis komunikace s klientem (typ otázek, způsob komunikace, specifika):

Chování klienta:

Jednání SK s klientem (podrobný popis vztahu s klientem, atmosféra, empatie):

Shledané překážky či pozitiva ve spolupráci SK s klientem:

Zpětná vazba (jak je projevena, zda je dostatečná, překážky, stimuly):