Profesní dovednosti terénních pracovníků

Sborník studijních textů

Klára Janoušková, Dana Nedělníková (Eds.)
Profesní dovednosti terénních pracovníků

Sborník studijních textů
pro terénní pracovníky

Ostrava 2008
Tento sborník vznikl v rámci projektu Podpora vytváření systému terénní sociální práce – vytvoření vzdělávacího programu a jeho pilotní ověření.

Projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky.

Řešitelem projektu je Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce.

Informace o projektu naleznete na webových stránkách projektu: www.osu.cz/tsp.

Editorky sborníku: Klára Janoušková, Dana Nedělníková

Texty oponovali/y:
Kateřina Dosoudilová, Karolina Harries, Věra Holasová, Michal Horák, Jakub Jinek, Eva Juřičková, Barbora Kovářová, Michal Kratochvíl, Andrea Lásková, Ivana Nesétková, Daniel Rychlík, Hana Sobková

ISBN 978-80-7368-503-4
OBSAH

PŘEDMLUVA ................................................................. 5
Klára Janoušková

ÚVOD DO TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE ......................... 9
Dominika Černá

KVALITA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ................................... 25
Rostislav Maceček

PRÁVO ................................................................. 39
Kateřina Cílekčková

PRÁVO SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ .............................. 93
Kamil Hutěčka

SPOLUPRÁCE S INSTITUCEMI ...................................... 151
Helena Kuzníková

KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI ....................................... 209
Monika Chrenková

STRUKTURA POMÁHAJÍCÍHO ROZHOVORU ................... 231
Monika Střelková

ZÁKLADY STRUKTUROVANÉ PRÁCE S UŽIVATELEM ....... 251
Kateřina Pavlisková

ÚVOD DO PSYCHOPATOLOGIE A SOCIÁLNÍ PATOLOGIE ........ 269
Alena Odehnalová

SOMATOLOGIE A ZÁKLADY OCHRANY ZDRAVÍ .................. 297
Lýdie Poláčková

SOCIÁLNÍ VYLOUČENÍ ............................................. 307
Marta Misíková

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA .............. 327
Vendula Jabůrková
TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S VYBRANÝMI CÍLOVÝMI SKUPINAMI .................. 353
Dominika Černá, Svatava Zajdáková, Ilja Hradecký, Hana Malinová, Martina Zimmermannová

TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S ROMSKOU KOMUNITOU .................................. 407
V SOCIÁLNĚ VYLOUČENÝCH LOKALITÁCH
Lýdie Poláčková

RIZIKOVÉ SITUACE Z HLEDISKA BEZPEČNOSTI ........................................... 427
TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA
Václav Šaroch

PROCES INDIVIUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ .......................................................... 457
PRŮBĚHU POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
Rostislav Maceček

DOKUMENTACE TERÉNNÍ PRÁCE A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ .............. 465
Rostislav Maceček

TYPICKÁ DILEMATA V TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI ..................................... 471
PRO TERÉNNÍ PRACOVNÍKY
Kateřina Dosoudilová, Martina Francuchová

PSYCHOHYGIENA TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA ............................................. 519
A MOŽNOSTI PROFESIONÁLNÍ PODPORY
Andrea Lásková
PŘEDMLUVA

Vážené čtenářky, vážení čtenáři,
do rukou se vám dostává sborník studijních textů, které vznikly v rámci vzdělávacího programu projektu Podpora vytváření systému terénní práce – vytvoření vzdělávacího programu a jeho pilotní ověření. Projekt se sestával ze tří fází: vypracování Metodické příručky terénní sociální práce a Metodické příručky k výkonu přenesené působnosti v oblasti prosazování práv příslušníků romské komunity a integrace romské komunity do společnosti, zajištění místně dostupné supervize a konečné vytvoření akreditovaných vzdělávacích programů pro terénní a terénní sociální pracovníky. Všechny fáze projektu byly koncepčně připraveny odborem sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky v partnerství s kanceláří Rady vlády pro záležitosti romské komunity. Finanční prostředky potřebné k realizaci poskytl Evropský sociální fond a vláda České republiky.

Zadavatel projektu, Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, sledoval realizaci projektu systémově zefektivnění řešení problemu sociální exkluzí. Česká republika bývá v oblasti sociálního začleňování kritizována za svůj pasivní přístup zejména k řešení problematiky vyloučených romských lokalit. Mezi odborníky v sociální oblasti panuje obecná shoda, že jedním z nejvýznamnějších prostředků k řešení tohoto komplexního problému je terénní sociální práce. Projekt na její podporu, který má na všech úrovních podpořit její zavádění, zkvalitňování a výkon, byl tedy zahájen v souladu s tímto přesvědčením.


Jednotlivé kapitoly představují uvedení do kompetencí výkonu terénní sociální práce. Jejich cílem je přehledný a čitvý vstup do dané problematiky, prvotní vhlé do konkrétních oblastí, které si pro hlubší pozorování žádáme studium další literatury či absolvování tématicky zaměřených seminářů. Texty by neměly být chápány jako akademické statě, na toto zařazení z logiky věci ani neaspirují.

První kapitola, Úvod do terénní sociální práce, seznamuje čtenáře se specifiky terénních forem sociální práce v kontextu zákona o sociálních službách. Vymezuje základní terminologii, cíle terénní sociální práce, relevantní právní úpravy, postavení terénní sociální práce v systému sociálních služeb, specifika a potenciál terénní sociální práce. Čtenáři jsou také seznámeni s procesem tvorby Metodické příručky pro výkon terénní sociální práce, ze které by práce terénních pracovníků měla vycházet.

Kvalita sociálních služeb představuje stěžejní oblasti standardů kvality sociálních služeb se zaměřením na standardy procedurální. Příspěvek seznamuje čtenáře se základním kontextem standardů. Terénní pracovníci jsou v jeho průběhu formou cvičení a podnětů k zamyšlení vyzývání k aplikaci poznatků na specifika své profese a svých cílových skupin.

Text Právo obsahuje právní minimum, sestavené k problémům, s nimiž se v praxi terénní pracovníci mohou setkat. Jsou vysvětleny základní právní pojmy, práva a povinnosti smluvních stran a rizika při uzavírání smluv. Kapitola také pojednává o nálezitostech podání a opravných prostředcích dle občanského soudního i správního řádu a o nejčastějších problémech pracovního a trestního práva.
V právní problematice pokračuje také následující kapitola Právo sociálního zabezpečení. Představuje tři pilíře sociálního zabezpečení s důrazem na pilíř sociální pomoci. Čtenáři jsou seznámeni s finančními příspěvky, dávkami a službami, které z jednotlivých pilířů vyplývají. Užitečné jsou také informace o tom, na které orgány a úřady by se klienti měli s uplatněním nároků na dávky či služby obracet.

Spolupráce s institucemi sumarizuje síť subjektů, se kterými terénní pracovníci spolupracují. Jedná se o subjekty veřejné správy, neziskové organizace, ale také soukromé subjekty. Nejprve jsou popsány jednotlivé subjekty spolupráce, následuje popis oblastí a nastínění konkrétních možností spolupráce v nich, dále problematika efektivní spolupráce a řešení problémů, které mohou v rámci spolupráce nastat.

Kapitola Komuňkační dovednosti se zaměřuje na zásadní a efektivní komunikace a s pravidly komunikačních dovedností. Uplatňuje přitom poznatky z oblasti verbální i neverbální komunikace. Upozorňuje také na komunikační chyby, kterých by se nejen terénní pracovníci mohli dopustit.

Autorka textu Struktura pomáhajícího rozhovoru se věnuje základní metodě práce terénních pracovníků, rozhovoru. Shrnuje základní charakteristiky a specifika pomáhajícího rozhovoru, představuje typy rozhovorů a upozorňuje na důsledky volby určitého z nich. Ukazuje, jak správně klást otázky, které rozhovor rozvíjejí, ale také rizika, která rozhovor provázejí.

Cílem kapitoly Základy strukturované práce s uživatelem je představení jednotlivých kroků spolupráce s uživatelem. Terénní pracovníci se dozvědí, jak má být navázán vztah s možným zájemcem o službu, jak jasně formulovat svou nabídku, respektovat právo zájemce odmítnout nabízenou službu, vymezit s uživatelem oblast spolupráce, naplánovat s uživatelem kroky spolupráce, zhodnotit míru úspěšnosti spolupráce apod.

Terénní pracovníci se ve své každodenní praxi setkávají s chováním a jevy, které často vybočují z toho, co běžně považujeme za „normální“. Takové jevy a chování jsou předmětem textu Úvod do psychopatologie a sociální patologie. Text se zaměřuje na kategorií normality a abnormality, pojednává o příčinách a projevech chování a společenských jevů, které jsou posuzovány jako „mimo normu“, a poskytuje terénním pracovníkům vodítka, jak na ně reagovat.

Kapitola Somatologie a základy ochrany zdraví se zaměřuje na terénní pracovníky s důležitými pojmy z oblasti somatologie a ochrany zdraví. Čtenáři jsou stručně obeznámeni se základy stavby lidského těla a s funkcemi jednotlivých systémů a orgánů. Osvoji si také alespoň stručné základy ochrany zdraví, např. ve formě zásad zdravé výživy či v prevenci návykových látek. To umožní terénním pracovníkům péči nejen o své zdraví, ale zejména schopnost poradit jejich klientům.

Sociální vyloučení je úvodom do teoretických východisek v oblasti sociální stratifikace a sociálního vyloučení. Tento teoretický rámec umožní terénním pracovníkům lépe porozumět vlastním zkušenostem z praxe a pochopit tyto zkušenosti v širších souvislostech. Základní osnovu textu tvoří následující téma: struktura společnosti, sociální nerovnost, chudoba a její měření, sociální vyloučení, jeho příčiny, projevy a důsledky, sociálně vyloučené lokality v České republice a rovně příležitosti.

Cílem kapitoly Základní činnosti terénního pracovníka je seznámit čtenáře s činnostmi terénního pracovníka v přímé práci s uživateli služby a s nepřímými aktivitami terénních pracovníků, které provádějí ve prospěch uživatelů. Kapitola také se zaměřuje na aktivitami, kterými mohou terénní pracovníci přispět k realizaci a rozvoji služby. K tomu jim může pomoci i několik cvičení, která jsou součástí textu.
Terénní práce s vybranými cílovými skupinami představuje vybrané cílové skupiny terénní sociální práce. Ukazuje příklady typických úkonů terénního sociálního pracovníka a terénního pracovníka při práci s každou skupinou.

Specifikům sociální práce s romskou komunitou se věnuje kapitola Terénní sociální práce s romskou komunitou v sociálně vyloučených lokalitách. Jejím cílem je lepší pochopení některých vzorců chování členů romského etnika. Dále se čtenáři dozvědí o typických úkonech terénních pracovníků při práci s cílovou skupinou.

Rizikové situace z hlediska bezpečnosti terénního pracovníka upozorňují na to, co všechno se může při poskytování sociálních služeb v terénu stát a jak se s tím vypořádat. Jedná se o rizika spojená s fyzickým napadením pracovníka či dalších osob, případně s ohrožením majetku. Naučí se předvídat eventuální rizika a předcházet jim je základní podmínkou bezpečné terénní práce. Postup při odhadování míry rizik a při jejich minimalizaci je naznačen v konkrétních situacích, které mohou pracovníci v terénu zažívat.

Kapitola Proces individuálního plánování průběhu poskytování sociálních služeb seznámuje čtenáře s kontextem procesu individuálního plánování, s provázaností tohoto procesu s dalšími oblastmi standardů kvality sociálních služeb. Ukazuje klíčové mezníky procesu individuálního plánování průběhu služby a také odlišuje pojmy individuální plánování a individuální plán.

Dokumentace terénní práce a ochrana osobních údajů detailně přiblížuje Standard kvality sociálních služeb číslo šest, který upravuje podmínky pro vedení osobní dokumentace uživatelů sociálních služeb. Zvláštní důraz je věnován nakládání s osobními a citlivými údaji uživatelů služeb.

Cílem textu Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky je zprůstředkovat porozumění významu profesionálních hodnot a etiky sociálních služeb a prezentovat modely etického rozhodování při poskytování sociálních služeb. Terénní pracovníci se dozvědí, jak se vyrovnaná s dilematickými situacemi a jak rozhodovat, aby chránili práva klientů a minimalizovali rizika pro pracovníky. Text je doplněn o reálné kasuistiky, které problematizně dilemat ilustrují.

Terénní pracovníci při své práci velmi často čelí náročným a stresovým situacím. Proto je nezbytné, aby byli psychicky odolní, uměli využívat poznatky a doporučení duševní hygieny a uvědomovali si i jiné zdroje profesionální podpory. S tím vším je v úvodní podobě seznámme Psychohygiena terénního pracovníka a možnosti profesionální podpory. Dozvědí se, jak jejich práci ovlivňují pracovní stresory a jaká je celková role stresu, který je při práci provází. Pomocí sebeosouzovacího dotazníku, který sleduje syndrom vyhoření, zjistí terénní pracovníci svoji náchynnost ke stresu a syndromu vyhoření a dozvědí se, jak se mohou chránit.

Větší, že sborník Profesní dovednosti terénních pracovníků bude užitečnou pomůckou nejen pro terénní pracovníky, ale také pro všechny ty, kteří aktivně působí v oblasti terénní sociální práce a se zájmem přijímají nové informace.

Klára Janoušková
ÚVOD DO TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Dominika Černá

Cílem kapitoly je seznámit čtenáře se specifiky terénních forem sociální práce v kontextu zákona o sociálních službách a uvést je do základů této problematiky. Čtenářům je přibližena terminologie, cíle terénní sociální práce, vymezení terénní sociální práce v kontextu sociálních služeb a jejich právní úpravy, postavení v systému sociálních služeb, specifika a potenciál terénní sociální práce. Dále budou probíhána témata, jako vymezení role terénního pracovníka, terénního sociálního pracovníka a jejich kompetencí. V závěru textu budou čtenáři seznámeni s procesem tvorby Metodické příručky pro výkon terénní sociální práce, která může být pomocníkem při práci všech terénních pracovníků.

Vymezení sociální práce

„Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívá teorií lidského chování a sociálních systémů a zasahuje tam, kde se lidě dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti.“


Všichni lidé mají nárok na určování vlastních hodnot a priori a na možnost podle nich jednat, jsou si rovní jako svobodné lidské bytosti bez ohledu na svoji odloučenost. Tato rovnost je základem společenské spravedlnosti. Projevuje se stejnými právy a povinnostmi všech občanů vůči společnosti a povinností společnosti jednat se všemi svými občany stejným způsobem.

Lidská práva a společenská spravedlnost slouží jako motivace a zdůvodnění činnosti sociální práce.

Sociální práce je realizována na úrovni:

• sociální práce s jednotlivci,
• sociální práce s rodinou,
• sociální práce se skupinou,
• komunitní sociální práce.

Podobně také v terénní sociální práci můžeme pracovat s jednotlivcem, rodinou, skupinou i komunitou.

Vymezení terénní sociální práce

Jednoznačně vymezení terénní sociální práci je obtížné. I když bývá někdy označována jako streetwork – práce na veřejných prostranstvích, ulicích, určení terénní sociální práce
je mnohem širší. Kritériem pro terénní sociální práci není pouze ona „terénnost“ (práce v přirozeném prostředí klienta), ale také určitý druh vztahu ke klientovi – snažíme se motivovat člověka z určité cílové skupiny, aby se stál naším klientem a využíval naše nabízené služby.\footnote{Při pokusech o definování terénní sociální práce nacházíme informace, že slouží „primární prevenci“ (např. přednášky na školách o drogách, šikaně apod.), je „orientována na potřeby klienta, nesleduje jiný zájem nebo objednávku“, současně je službou sociální prevence, a tedy má „chrání společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů“ apod. Je vymezována různými cílovými skupinami. V některých pojetích ji vykonávají sociální asistenční jiné činnosti, jinde je sociální služba „terénní programy“ (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) vykonávanou sociálními pracovníky, jinde se domníváme, že profesionálí v oboru terénní sociální práce se po cílené přípravě může stát i člověk bez středoškolského či vysokoškolského vzdělání. Rozdílné používání pojmu terénní sociální práce různými poskytovateli služeb, zadavateli, vzdělaveli, autoritami naznačuje, že je pojetí terénní sociální práce v systému sociálních služeb nedostatečně sdílené.}

**Terminologie**

Terminologii v oblasti terénní sociální práce vnímáme jako velmi nejednotnou a nejednoznačnou. Jedním ze zdrojů této nejednotnosti je odlišný jazyk a výkladový rámec sociální práce jako disciplíny, ať již v teorii, či v praxi.\footnote{Můžeme se setkat s označením terénní sociální práce pouze jako terénní práce, terénní programy, komunitní sociální práce, streetwork atd.}

S odlišným názvoslovím se v praxi také setkáme při označení člověka, který využívá sociální služby – „uživatel“, a zároveň je také ve vztahu ke konkrétnímu pracovníkovi a terénní sociální práci – „klient“. Termínem „uživatel“ označujeme osobu v vztahu k poskytované sociální službě, ve vztahu k pracovníkovi užíváme pojem „klient“, i když se v praxi jedná o jednoho a téhož člověka.

**Specifika a základní principy terénní sociální práce**

Terénní sociální práce je jedním z významných a účinných nástrojů, jak předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců, rodin či celých skupin z určitých vztahů ve společnosti a z užívání zdrojů a možností, které jsou ve společnosti přístupné většině. Fenomen sociálního vyloučení brání lidem zapojit se do ekonomických, politických, spotřebních a dalších aktivit ve společnosti a ve svém důsledku jim tedy znemožňuje být plnoprávnými občany. Sociální práce nemůže stavět na předpoklade, že ji tito jedinci či skupiny sami vyhledávají v jejích organizacích a institucích, ale přítom právě oni jsou nositeli takových životních témát, k nimž se sociální práce tradičně obrací. Kontakt s klienty v jejích přirozeném prostředí má v sociální práci hluboké kořeny a v posledním desetiletí se i v České republice k těmto základům částečně vracíme.\footnote{Typickým znakem – specifickým terénní sociální práce je, že pomáhající vyhledává možné klienty/uživatele sociálních služeb v terénu a společně setkání tak obvykle neprobíhají na půdě organizace, která terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka zaměstnává. Tento způsob práce umožňuje kontakt s lidmi, kteří z různých důvodů sami institucionální pomoc nevyhledávají, případně z počátku i odmítají. Návštěvy v domácnostech uživatelů v rámci práce v přirozeném prostředí také poskytují příležitost ke spolupráci s celou rodinou a širším společenstvím. V případě práce v vyloučených lokalitách se nabízí možnost}
skupinové či komunitní práce. Tato specifika v sobě obsahuje takové příležitosti a možnosti, které při práci s jednotlivcem v poradenském zařízení či na úřadě není možné využít. Na druhé straně vstup do soukromého prostoru jednotlivců, rodin a celých společenství klade vysoké nároky na profesionalitu a etické chování pracovníků.

Jak je vidět, využití terénní sociální práce má své přednosti, stejně jako rizika a úskalí. Podíváme se nyní blíže na další výhody využití terénní sociální práce i na to, s jakými se můžeme setkat následně. Je také důležité si připomenout, že některé její přednosti mohou být současně za jiných okolností rizikem a naopak. Některé výhody i nevýhody se také v různé míře projevují obecně v sociální práci a nelze je proto vztáhnout jen k terénní sociální práci.

Výhody terénní sociální práce:

• práce s jednotlivcem, rodinou i komunitou,
• přirozené prostředí – snazší navázání důvěry mezi klientem a pracovníkem,
• více času pro klienty (za dveřmi nečekají další), možnost lépe si zorganizovat a vyčlenit čas na potřeby konkrétního klienta,
• méně formální kontext,
• možnost kontaktovat klienty, kteří nevyhledají sociálního pracovníka v instituci,
• bezprostřední kontakt s realitou, ve které klient žije,
• kontinuita ve vztahu k dalším dostupným službám,
• lépe učiněna a vyšší efektivita u určitých typů problémů a klientů,
• nižší finanční náklady na službu,
• možnost působit preventivně,
• zachycení problému v období jeho snadnější řešitelnosti,
• přímá pomoc v krizi,
• změna lokality a následná snazší orientace v ní,
• lepší dostupnost klienta,
• intenzivnější kontakt s klientem,
• možnost získání důvěry v komunitě, v dané lokalitě,
• u klienta pocit bezpečí v přirozeném prostředí,
• možná anonymita klienta,
• bezplatnost služby,
• další.

Nevýhody terénní sociální práce:

• riziko syndromu vyhoření může být vyšší ve vztahu k níže uvedeným nevýhodám,
• neochota spolupráce ze strany klienta (nedotažená spolupráce ke konci),
• obtížně udržitelné hranice profesionálního vztahu,
• zvýšená rizikovost práce v terénu (hrozící nebezpečí, nemoci, kriminalita),
• neprovázanost spolupráce s institucemi, špatná komunikace,
• nemožnost vyřešit některé problémy na místě (počítač, tiskárna, internet),
• nedostatek pracovníků v terénu (velká vytíženost),
snížená motivace k práci v terénu (neřízeň počasí, nepohodlí, pohyb pěšky po velkých vzdálenostech, nízká prestiž atd.),
• složité pracovní podmínky (nelze odstranit rušivé vlivy, upravit prostředí pro jednání s klienty),
• neoddělení soukromí a pracovních aktivit v terénu,
• střety zájmů (klienti mezi sebou, úřady, ostatní působící neziskové organizace, státní instituce, soukromé subjekty apod.),
• pracovník je v terénu často sám, nemá podporu druhého pracovníka v krizových situacích,
• další.

Cvičení: Zamyšlete se, zda je nějaký rozdíl mezi terénní sociální prací a terénní prací? Jaký?

„Terénnost“ vyjadřuje, kde je sociální práce vykonávána. Není specifickou jednotnou metodou či úrovní sociální práce, i když vyvolává určité typické situace – odlišná práce s klientem, založená na partnerském vztahu a dialogu, znalostí a přijetí jeho životního stylu a kulturního prostředí, ze kterého klient pochází. Nabízí služby, které neposkytuje institucionalizovaná síť sociálních služeb, pomáhá např. tzv. skryté populaci – sociálně potřebným lidem, kteří nejsou v evidenci obyvatel, nemají občanský průkaz, nemůžou tedy pobírat sociální dávky a vyhýbají se tak pomoci ze strany oficiálních institucí.8

Terén si můžeme vymezit jako místo, kde se s klienty setkáváme, kde bydlí, kde tráví volný čas, kde se obvykle zdržují. Za terén tak můžeme považovat domácnosti klientů a veřejná prostranství – ulice, parky, nádraží, podchody, hřiště, ale také herny, kluby apod. Alespoň částečně v terénu pracuje mnoho sociálních pracovníků. Sociální pracovník vyhledává klienta, klient nepřichází za sociálním pracovníkem do organizace.9

Důvody, proč klient za pracovníkem nepřichází:
• neví, že pro něj pomoc existuje, nemá informace o typech sociálních služeb,
• nemá důvěru nebo má špatnou zkušenost,
• stydí se, ostýchá se svěřit cizí osobě,
• boji se represí, sankcí, které by hrozily v případě řešení problému,
• nepocítuje problém nebo problém neumí pojmenovat,
• je skeptický ve smyslu řešitelnosti svého problému,
• nemůže přijít (služba v jeho blízkosti neexistuje, je imobilní, je to dítě a je závislé na tom, že ho přivedou rodiče, úřad či instituce má architektonické bariéry, nemá peníze na dopravu do místa služby, nemá čas, má hodně malých dětí, které nemá kdo pohlídat, apod.),
• nerozumí řeči sociálního pracovníka (odlišný jazyk, gramotnost, snížené intelektuální schopnosti),
• umí svou situaci řešit sám,
• nechce se podvolit zásahu institucionální formy pomoci,
• má strach ze ztráty soukromí, anonytity,
• má obavy z odsouzení tohoto kroku ze strany rodiny, party, komunity apod.,
• má obavy, že bude muset službu zaplatit,
• nechce měnit svou současnou situaci,
• má obavy, že se s pracovníkem navzájem nepochopí, nedohodnou se,
• jiné důvody.

Otázkou je, zda terénnost služby někdy není určitým provizoriem, řešením ne zcela efektivně fungujících sociálních služeb (informovanost, bezbariérovost v širokém smyslu smyslu apod.)°.

**Cíle terénní sociální práce**

• Prevence sociálního vyloučení a jeho prohlubování – kurzy pro osoby, které navštěvovaly základní školy praktické (dříve zvláště) nebo pomocné školy, komunitní centra poskytující služby rodičům s dětmi na mateřské a rodičovské dovolené atd.
• Prevence sociálně rizikových jevů – volnočasové aktivity pro děti a mládež, činnost nízkoprahových denních center pro děti a mládež, přednášky na školách na téma: šikana, rasismus, kriminalita, násilné chování, záškoláctví atd.
• Sociální začlenění – podpora vzdělávání, příprava na pravidelné zaměstnání směřující k uplatnění na trhu práce, dostupnost sociálních služeb atd.
• Mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů, včetně jejich dopadu na společnost – informovanost o rizicích spojených s užíváním návykových látek, zmírnění následků užívání drog, distribuce kondomů atd.
• Zmírnění nerovnosti včetně nerovného přístupu ke službám, vzdělávání, bydlení atp. – podpora vzdělávání, dostupnost sociálních služeb, pomoc při komunikaci s institucemi, jako je škola, bytové družstvo, úřad atd.
• Pomoc klientům získávat/znovu nabývat sociální kompetence – nácvik vhodných strategií při hledání zaměstnání, jednání na úřadech a soudech, neshodách a konfliktech v rodině atd.
• Předávání informací – poradenství v záležitostech partnerství, sociálních a zdravotních obtíží, pojištění, oddlužení, exekucí atd.10

**Kdy terénní sociální práci volíme?**

• Když to vyžaduje typ problému – terénní sociální práce je při řešení některých typů problémů efektivnější.
• Když se s cílovými skupinami nedaří navázat kontakt jiným způsobem – nečekáme, až jednotlivec vyhledá pomoc, protože nepředpokládáme, že by službu sám vyhledal (např. uživatelé drog, bezdomovci apod.).

**Terénní sociální práce v kontextu sociálních služeb**

**(zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)**

**Sociální služba**

• Sociální služba je definována jako činnost nebo soubor činností vymezených v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.
Terénní sociální práce je z hlediska zákona o sociálních službách realizována prostřednictvím terénních forem sociálních služeb.

Z těchto vymezení vyplývá, že terénní sociální práci nelze snížit jen na pojem sociální služba, neboť terénní sociální práce není jen nějaká aktivita či činnost, byť ukořeněná v zákoně, ale propojený systém s vlastními hodnotami, teoriemi a pracovními postupy.

Terénních forem může nabývat řada sociálních služeb, z nichž jen některé se realizují s využitím sociální práce – například streetwork, sociální asistence. Oproti tomu pečovatelská služba či osobní asistence je sice také vykonávána v terénu, nejedná se však o terénní sociální práci. Pečovat/ka, ošetřovatel/ka či osobní asistent/ka nemusí být odborně způsobilými terénními sociálními pracovníky/terénními pracovníky; na tyto typy služeb, řazené pod sociální péči, jsou také kladeny jiné nároky.

Conkrétní cíle, které by sociální služba měla naplňovat, stanovuje uživatel/klient ve spolupráci s pracovníkem. Pomoc na klienty musí působit aktivně, musí podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlušování nepříznivé sociální situace, a posilovat sociální začleňování klientů. Uznání práva na volbu a požadavek přizpůsobit služby individuálním potřebám, právní a preferencí uživatelů služeb znamená zaměření sociálních služeb na realizaci osobních cílů uživatelů. Osobním cílem je v kontextu sociálních služeb to, čeho může uživatel využívaním sociální služby dosáhnout.

Volba strategie a formy spolupráce se vždy od stanovených cílů odvíjí a pracovník s uživatelem/klientem společně přemýšlí, zda jejich spolupráce k těmto cílům směřuje.11 Pracovníci na jednotlivých pozicích – terénní sociální pracovník a terénní pracovník, mohou s uživatelem/klientem na realizaci těchto cílů pracovat v různém rozsahu, podle své odbornosti a typu činnosti, ke které mají odbornou způsobilost.

**Cíl sociálních služeb**

„Umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti i přirozené vztahové sítě, zásadit součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné."13

**Terénní služba** je jednou z forem sociální služby, která je poskytována v přirozeném sociálním prostředí (§ 33) – tj. rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity.14

Veškeré aktivity vykonávané v rámci terénní služby podporují plnou sociální integraci jejich uživatelů do společnosti a jsou poskytovány převážně v přirozeném prostředí uživatelů, se snaží využít v maximální možné míře jejich přirozených sociálních zdrojů (rodina, příbuzní apod.). Terénní sociální služby jsou poskytovány na základě druhových standardů sociální služby, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dalšími právními normami České republiky a Evropské unie a s Etickým kodexem sociálních pracovníků, případně z něj odvozených kodexů.12
K základním principům terénních sociálních služeb patří:

- **Dodržování práv uživatelů** – sociální služba je poskytována s důrazem na respektování vůle, ochrany důstojnosti, soukromí a dalších práv uživatelů. Uživatelské služby nesmějí být diskriminována na základě své etnické, národnostní, sociální, náboženské a jiné příslušnosti.

- **Zplnomocňování** – např. pracovník na vyžádání doprovází uživatele na bytový odbor k jednání o vyrovnání služebního nájemného. Podle možnosti a přání klienta pracovník komunikaci klienta s úředníkem z počátku nahrazuje, později doplňuje a následně už jen podporuje svou přítomnost.

- **Přirozenost prostředí** – s klienty pracujeme v jejich přirozeném prostředí (nejčastěji domácnost, ale také ulice, nádraží atd.).

- **Návaznost služeb** – je důležité navázat kontakt i s ostatními spolupracujícími subjekty a pomáhat klientům kontaktovat a využívat další služby podle jejich přání a potřeb.

- **Princíp nízkoprahovosti** – znamená pro klienta nejsnazší a nejdostupnější cestu, jak se dostat k sociálním službám bez nutnosti prokazovat svou totožnost, přizpůsobovat se terapeutickému plánu, strukturovanému programu nebo časovému rozvrhu. Cílovou skupinou, pro kterou je nízkoprahovost typická, jsou neorganizované děti a mládež, drogově závislí, bezdomovci a prostitutky. 

*Cvičení:* Zvažte, zda jsou v praxi terénní sociální práce tyto principy dodržovány a respektovány. Které z uvedených principů dodržovány nebývají? Setkali jste se s tím v praxi? Jsou ještě principy jiné, které zde uvedeny nejsou?

### Sociální služba a její formy se vztahem k výkonu terénní sociální práce

- **Služby sociální prevence**: Terénní programy, Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi aj.

- **Sociální poradenství**: podle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zahrnuje základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství.

- **Služby sociální péče**: osobní asistence, pečovatelská služba aj. (nejedná se o terénní sociální práci – víz výše).

Služby sociální péče jsou určeny zejména osobám se zdravotním znevýhodněním, kterým napomáhají při zajištění fyzické a psychické soběstačnosti, s cílem umožnit jim v co nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, příp. zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. 

Výkon terénní sociální práce si tedy nyní popíšeme v rozsahu služeb sociální prevence a sociálního poradenství.

**Služby sociální prevence** napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návinky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, pro sociálně znevýhodňující prostředí a pro ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich neprůznová sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nezádoucích společenských jevů.

Terénních forem může nabývat řada sociálních služeb. Podíváme se však blíže na ty, pro které je realizace v přirozeném prostředí uživatelů podstatou – jsou to zejména terénní programy a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.
**Terénní programy**

Jsou to terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy:
- uživatelé návykových nebo omamných psychotropních látek,
- osoby bez přístřeší,
- osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách,
- jiné sociálně ohrožené skupiny.17

**Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**

Služba závazně obsahuje tyto základní činnosti:
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.18

Kromě služeb sociální prevence obsahuje sociální služby sociální poradenství, které podle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zahrnuje:
- základní sociální poradenství,
- odborné sociální poradenství.18

**Základní sociální poradenství** poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je povinnou činností při poskytování všech druhů sociálních služeb, tzn. že poskytovatel sociální služby je vždy povinen tuto činnost zajistit.18

**Odborné sociální poradenství** je poskytováno na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.18

Tyto činnosti vykonávají – v rozsahu vymezeném níže – pomáhající profesionálové, kteří naplňují předpoklady stanovené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.17

V **sociálních službách** tedy mohou odbornou činnost vykonávat:
- sociální pracovníci,
- pracovníci v sociálních službách,
- zdravotníci pracovníci,
- pedagogi pracovníci.18

S ohledem na souvislost s výkonem terénní sociální práce budeme ty, které zákon o sociálních službách označuje jako sociální pracovníky, nazývat terénními sociálními pracovníky, a ty, které pojmenovává pracovníky v sociálních službách, terénními pracovníky.

Zákon o sociálních službách určuje činnosti sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách a také podmínky odborné způsobilosti.
**Sociální pracovník**

Sociální pracovník vykonává svou činnost v sociálních službách, v sociálněprávní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, ve zdravotnických zařízeních, ve věznicích a v azylových zařízeních.

Provádí sociální šetření, sociální agendy (řešení hmotné nouze či sociálněprávních problémů v zařízeních sociální péče), sociálněprávní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, dépistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitaci.

Sociální pracovníky, kteří poskytují služby definované zákonem o sociálních službách a splňují předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, nazýváme při výkonu terénní sociální práce **terénní sociální pracovník**. Předpokladem pro výkon povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Bezúhonnost se dokládá výpisem z evidence Rejstříku trestů; výpis nesmí být starší než tři měsíce. Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče.

**Odbornou způsobilost sociálního pracovníka je:**

a) vyšší odborné vzdělání získané absolováním vzdělávacího programu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálněprávní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku,

c) absolování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trávě nejméně 5 let, za podmínek ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),

d) absolování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trávě nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálněprávním, ukončeným nejpozději 31. prosince 1996.

Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních ústavní péče podle § 52 má též sociální pracovník a zdravotně-sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání.

Pokud někdo pracuje jako sociální pracovník a nemá požadovanou kvalifikaci, musí si ji doplnit: do pěti let, není-li absolvent střední školy v oboru sociálněprávním; do deseti let, je-li absolvent střední školy v oboru sociálněprávním. To neplatí pro zaměstnance starší 55 let, u nichž se kvalifikační požadavek považuje za splněný.

**Pracovník v sociálních službách**

Pracovník v sociálních službách vykonává:

1) přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoc při osobní hygieně
a oblékaní, manipulací s přístroji, pomůckami, prádlem, udržování čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb;
2) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků až po jejich fixaci, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění osobní asistence;
3) pečovatelskou činnost spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistů pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti;23
4) pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti přizprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
Pracovníky v sociálních službách, kteří poskytují služby definované zánorem o sociálních službách a splňují předpoklady pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách, nazýváme při výkonu terénní sociální práce terénní pracovník.
Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je odborná způsobilost, bezúhonnost a zdravotní způsobilost ve stejném rozsahu, jako tomu je výše uvedeno u sociálního pracovníka.22

**Odborná způsobilost pracovníka v sociálních službách**

Odbornou způsobilost pracovníka v sociálních službách je:
1) základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvení akreditovaného kvalifikačního kurzu;21
2) střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvení akreditovaného kvalifikačního kurzu;
3) základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem; střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolování akreditovaného kvalifikačního kurzu;21
4) základní vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolování akreditovaného kvalifikačního kurzu.

Podmínku absolvení kvalifikačního kurzu je třeba splnit do šesti měsíců ode dne nástupu zaměstnance do zaměstnání. Do doby splnění této podmínky vykonává zaměstnanec činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách.22

Oba typy pracovníků by také měly mít určité osobnostní předpoklady. Kromě znalostí a dovedností v oboru, zkušeností, jisté znalosti, profesionality a organizačních schopností by jim neměla chybět komunikativnost, respekt k druhým, všeobecný přehled, orientační schopnost. Tito pracovníci by také měli mít zájem o klienta, hovořit srozumitelně, být empatičtí, vstřícní, důvěryhodní, odvázní, otevření, flexibilní, emočně stabilní, ochotní podat pomocnou ruku, dojít za klientem, mít stanovené své vlastní hranice a vědět o nich.
Máme tedy dvě pozice pracovníků vykonávajících terénní sociální práci, lišící se podle stupně dosaženého vzdělání. Tito pracovníci mají větší množství povinností a více úkonů než pracovníci s menšími povinnostmi. Nyní si tedy vymezíme jednotlivé pozice – terénní pracovník a terénní pracovník – v rozsahu jejich povinností, podmínek a povinností, které jsou jim svěřeny k výkonu jejich povolání. Toto vše označujeme slovem kompetence.

Hovoříme tedy o kompetencích, které se odrážejí v náplni práce; příklady jsou uvedeny níže:

**Terénní pracovník**

1) Vyhledává potenciální uživatele služby v jejich přirozeném prostředí.
2) Navazuje kontakt s potenciálním uživatelem a informuje ho o možnostech a podmínkách sociální služby, kterou nabízí.
3) Mapuje situaci uživatele včetně podmínek, v nichž žije, a včetně dostupných zdrojů, které je možno využít při řešení jeho problému.
4) Pracuje s uživatelem na formulaci zakázky, přičemž způsob této formulace a úroveň jeho propracování závisí na konkrétní životní situaci uživatele a jejím kontextu.
5) Plánuje s uživatelem jednotlivé kroky spolupráce v rámci dojednané zakázky.
6) Společně s uživatelem plán realizuje v rámci poskytované sociální služby.
   - Zprostředkovává kontakt se společenským prostředím.
   - Podílí se na poskytování základního sociálního poradenství.
   - Působí na obnovení nebo upevňení kontaktu s rodinou a napomáhá při rozvíjení sociálních vztahů.
   - Působí jako poradce a prostředník pro uživatele při vyřizování úředních záležitostí a při jednání s institucemi.
   - Poskytuje pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů.
   - Objasňuje uživatelům jejich práva a způsoby jejich uplatnění.
   - Poskytuje pomoc při obstarávání osobních záležitostí.
   - Pomáhá zprostředkovat sociální kontakty.
7) Spolupracuje s dobrovolnýky a studenty při výkonu odborné praxe.
8) Dbá na dodržování základních pravidel bezpečnosti a hygienických předpisů.
9) Aktivně se zapojuje do preventivních programů, které snižují riziko sociálního vyloučení, podporují sociální začlenění osob, v rozsahu podle pověření zaměstnavatelem.
10) Účastní se pracovních porad a supervizí.
11) Chrání důvěrná data a informace o uživatelích služeb.
12) Vede dokumentaci práce s uživatelem sociálních služeb.
13) V rozsahu stanoveném zaměstnavatelem se zapojuje do evaluace služby a jejího rozvoje, rozvojových aktivit, propagace či medializace činností organizace atd.
14) Při své práci dodržuje etické zásady sociálního pracovníka, kodexy, vnitřní směrnic organizace.
15) Konzultuje svou činnost s pověřeným sociálním pracovníkem v rámci metodického vedení, které mu zajišťuje organizace.
16) Vytváří a udržuje korektní pracovní vzťahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky, respektuje jejich odlišné pohledy a spolupracuje s nimi v zájmu uživatelů služby a v zájmu rozvoje sociálních služeb.
17) Sleduje vývoj legislativy v oboru a doplňuje své znalosti a dovednosti v sociální práci, zvyšuje svoji odbornou způsobilost a vzdělává se.24

**Terénní sociální pracovník**

vykonává všechny úkony z náplně práce terénního pracovníka uvedené výše kromě bodu 15) a navíc ještě u bodu 6):

- o Poskytuje základní sociální poradenství.
- o Pomáhá při snižování bezpečnostních, zdravotních a jiných rizik.

18) Monitoruje, koordinuje, zhodnocuje a obhajuje soubor služeb pro naplnění specifických potřeb uživatele.

19) Vytváří a udržuje korektní pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky, respektuje jejich odlišné pohledy a spolupracuje s nimi v zájmu uživatelů služby a v zájmu rozvoje sociálních služeb a oboru sociální práce.

20) Sleduje vývoj legislativy v oboru a doplňuje své znalosti a dovednosti v sociální práci.

21) Metodicky vede terénní pracovníky.

22) V rozsahu stanoveném zaměstnavatelem se zapojuje do procesů tvorby sociální politiky, koordinuje zdroje a iniciuje změny v zájmu své cílové skupiny, účastní se komunitního plánování.23

Všem terénním sociálním pracovníkům a terénním pracovníkům by mohla sloužit Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce, kterou pro Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR zpracovala v rámci veřejné zakázky Ostravská univerzita, katedra sociální práce Zdravotně sociální fakulty s týmem odborníků z praxe. Práce na metodické příručce probíhaly v období září 2006 – duben 2007.

Cílem veřejné zakázky „Podpora vytváření systému terénní sociální práce – vytvoření metodických příruček“ bylo vytvoření Metodické příručky pro výkon terénní sociální práce, vykonávané na úrovni obcí i neziskových organizací a dalších poskytovatelů sociálních služeb, včetně uvedení pracovní náplně terénního sociálního pracovníka a terénního pracovníka, aby se zabránilo dvojkolejnosti a odlišnému přístupu nestátních neziskových organizací a obcí. Metodická příručka představuje souhrn doporučených praktik a postupů, pokrývajících základní činnosti pracovníků v terénních sociálních službách, kteří pracují s různými cílovými skupinami. Aby mohla příručka obsáhlnout široké spektrum aktivit pro rozsáhlou klientelu, musela mít dostatečnou míru obecnosti, která umožní oslovení jak pracovníků v malých obcích, jejichž činnost je zaměřena úzce, tak celých týmů poskytujících komplexní služby.

Tvorba metodické příručky probíhala s maximální spoluzúčastí odborníků z praxe, jejichž míra zapojení do projektu byla různá:

- **Úroveň 1:** na tvorbě metodické příručky intenzivně pracovali členové pracovních skupin, které tvořili zástupci krajských úřadů, obcí, neziskových organizací (Člověk v tísni – společnost při České televizi, o. p. s.; IQ Roma servis, o. s.; Podané ruce, o. s.) a Ostravské univerzity. Jednotlivá témata byla projednávána na společných setkáních koordinovaných vedoucím pracovních skupin, pod odbornou zástitou garantů. Členové pracovních skupin témata dále řešili i ve svých domovských organizacích, takže do tvorby metodiky byli zapojeni i další odborníci (spolupracovníci, nadřízení, supervizoři apod.). Jednotlivé texty byly zapracovány realizačním týmem a byly postupovány k vzájemným diskuzím, připomínkování, doplnění či oponentuře.24
• Úroveň 2: v průběhu tvorby metodické příručky vyvstala potřeba konzultovat vybraná témata s externími odborníky, se kterými byly předjednány konzultace.

• Úroveň 3: široká odborná veřejnost měla možnost zapojit se do projektu prostřednictvím workshopu, který byl realizován v říjnu 2006, tzn. v prvních fázích práce na příručce, tak aby pracovní skupiny mohly pracovat se zkušenostmi a postřehy účastníků.

Metodická příručka je rozdělena na dvě části: obecnou a speciální.

Obecná část ve svém úvodu vymezuje terénní sociální práci v kontextu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a zabývá se jejími specifiky a základními principy, kompetencemi terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka a nastiňuje možné způsoby spolupráce s dalšími subjekty.

Samotnému procesu spolupráce terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka s klientem je věnována pozornost v kapitole Základy strukturované práce s uživatelem. Tento text byl koncipován také v souladu se Standardy kvality sociálních služeb.


Speciální část se zaměřuje na výkon terénní sociální práce s vybranými cílovými skupinami, jejichž příslušnici jsou nejčastějšími uživateli terénních sociálních služeb. Kapitoly speciální části se věnují specifikám cílových skupin, typickým rysům a úkonům sociální práce s lidmi žijícími v sociálně vyloučených lokalitách, s osobami ohroženými závislostmi, poskytujícími placené sexuální služby, dětmi a mládeží ohroženými společenskými nežádoucími jevy, rodinami s dětmi (nehledě na to, jaké lokalitě žijí) a osobami bez přístřeší.

Vybrané kapitoly zpracovali odborníci z praxe, kteří s danou cílovou skupinou pracují v jejím přirozeném prostředí. Jednotlivá specifika terénní sociální práce jsou ilustrována příklady dobré praxe, které byly vybrány s ohledem na regionální působnost (zastoupení různých krajů ČR).

Příručka je dále doplněna abecedním přehledem pojmů, a to pro lepší orientaci v názvosloví užívaném ve spojitosti s terénní sociální prací.

**Shrnutí**

**Poznámky**

1 International (2007).
3 Definice (2005).
6 Metodická příručka (2007).
7 Nedělníková (2006).
10 Metodická příručka (2007).
12 Metodická příručka (2007).
14 Takto je chápáno i prostředí, kde se cílové skupiny aktuálně pohybují – např. otevřená drogová scéna apod.
17 Metodická příručka (2007).
18 Zákon č. 108/2006 Sb.
19 Analýza (2005).
22 Zákon č. 108/2006 Sb.
24 Metodická příručka (2007).

**Použité zdroje informací**

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. 2007. Ostrava: MPSV.
Doporučené zdroje informací

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. 2007. Ostrava: MPSV.
Vyhláška č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálněprávní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.
KVALITA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Rostislav Maceček


Základní zásady a pojmy

Výkon činností terénních pracovníků vnímáme bezesporu jako důležitou součást poskytování sociálních služeb. Terénní pracovníci jsou tedy stejně jako všichni pracovníci poskytující sociální služby povinni dodržovat všechny právní normy a zásady, které jsou v této oblasti platné. V první řadě je to zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. (dále ZSS), který jasně vymezuje způsoby poskytování sociálních služeb, jejich cíl a jejich smysl, a vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Zákon stanoví, mimo jiné, druhy sociálních služeb a způsoby poskytování těchto služeb.

V rámci tohoto vzdělávacího bloku je pro nás podstatným faktem také to, že podle § 88 písmene g) ZSS jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni dodržovat standardy sociálních služeb.

Úvodem vzdělávacího modulu, který se zabývá standardy kvality sociálních služeb, si vymeze několik základních pojmů. V § 2 ZSS jsou vymezeny základní zásady poskytování sociálních služeb:

**Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnutých 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 setrvačování nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začlenění. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.**

V základních zásadách poskytování sociálních služeb se odráží změna filozofie poskytování sociálních služeb s důrazem na změnu v přístupu k uživatelům služeb. Významným způsobem se zvyšuje podíl uživatelů služeb na stanovování osobních cílů, kterých chtějí prostřednictvím poskytované služby dosáhnout, a také na plánování a následné realizaci procesu poskytování služeb, které by mělo vést k naplňování těchto cílů. Uživatelské služby jsou pak podporovány a motivovány k tomu, aby byli v procesu samotného poskytování služeb co možná nejaktivnější, a jsou také podporovány k rozvoji samostatnosti a převzetí zodpovědnosti za svůj život. Současně se velmi důrazně posiluje rovnoprávné postavení všech účastníků tohoto procesu.

Tyto zásady bychom měli mít stále na paměti a svou činnost jim zcela přizpůsobit. Zjednodušeně by se dalo říci, že tato zásada nám ukádá povinnost vykonávat naší práci odborně a bezpečně a současně dbát na zachování lidské důstojnosti a lidských práv uživatelů služby. Naše činnost dále musí směřovat k tomu, aby sociálně nepříznivou situaci, ve které se uživatelé služby
nacházejí, dokázali řešit v nejvyšší možné míře vlastními silami a nestali se na poskytování sociálních služeb závislými. Dalšími důležitými pojmí, který ZSS užívá, jsou:

- **Sociální služba** – je to činnost nebo soubor činností, které podle toto zákona zajišťují pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Sociální vyloučení je podle Metodické příručky pro výkon terénní sociální práce definováno jako stav, který brání lidem podílet se na aktivitách společnosti.¹

- **Nepříznivá sociální situace** – oslabilo nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností žijící fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

- **Sociální vyloučení** – vyčlenění osob mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.

- **Sociální začleněvání** – proces, který zajištuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitosti a možnosti, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.

- **Přirozené sociální prostředí** – rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity.

---

**Kvalita služeb**

Pokud mají být námi poskytované služby odborné, bezpečné a mají dodržovat všechny výše uvedené zásady, musí být také kvalitní.

Slovo kvalita se odvozuje od latinského „qualis“ = jaký, to znamená jaké povahy (odtud také jakost). Zjednodušeně by se dalo říci, že se ptáme na to, jaké by měly být výrobky (služby), aby byly takové, jaké chceme, aby uspokojovaly naše potřeby a abychom s nimi byli spokojeni. Kvalita je tedy poměrem mezi výkonem a očekáváním a v ideálním případě jsou tyto dvě veličiny shodné.

**K zamyšlení:** Představte si, že kupujete automobil nebo pračku. Jaké by tyto výrobky měly být, abyste s nimi byli spokojeni, jinými slovy, aby byly kvalitní.

Stejně tak, jako požadujeme určitou kvalitu u produktů, které si kupujeme, požadujeme kvalitu i u služeb (pokud by nám čišník v restauraci místo objednaného řízku přinesl krupi ne na špinavém talíři, patrně bychom o tomto zařízení netvrzili, že je kvalitní).

Sociální služby však mají na rozdíl od komerční sféry několik významných odlišností. Jsou to:

- financování z veřejných zdrojů, především prostřednictvím dotací ze státního rozpočtu a rozpočtu jednotlivých samosprávných celků (krajů, obcí atd.),
- závislost na politických rozhodnutích,
- vazba na legislativu (zákony),
- častá intimní povaha těchto služeb, tedy to, že služba se odehrává často v rámci osobního vztahu mezi poskytovatelem služby a jejím uživatelem a nezřídka přímo zasahuje do jejich života,
• provázanost se sítěmi, které existují v místní komunitě (např. rodina),
• významná úloha rodiny či jiných neformálních společenství,
• etická a hodnotová dimenze, tedy fakt, že poskytování služby má i rozměry, které přesahují do lidských práv a svobod jiných lidí a jsou poskytovány v rámci obecně respektovaných morálních zásad.  

K tomu, abychom mohli kvalitu náležitě posoudit, potřebujeme tedy znát očekávané příjemce produktů a pak také možnosti, jak se nejlépe dají tyto produkty vyrobít, tedy vyjádření výrobců. To, jak dobře určitý produkt „vyrobíme“ v sociálních službách, určujeme podle vyjádřeného očekávání potřeb uživatelů, názoru odborníků a názoru poskytovatelů sociálních služeb. Funkčnost takové služby se pak zjišťuje na příkladech dobré praxe a děje se tak pomocí standardů a kritérií.

Standard – měřítko, norma, obecně uznávaný vzor.

**Standardy kvality sociálních služeb**

V České republice v podstatě nebyla až do nedávna kvalita sociálních služeb sledována a nebyla stanovena jejích kritéria. Teprve v souvislosti s připravou nového zákona o sociálních službách byly v roce 2002 Ministerstvem práce a sociálních věcí publikovány Standardy kvality sociálních služeb. Byly vytvořeny ve spolupráci s uživateli i poskytovateli sociálních služeb. Kromě toho, že do nich byly převedeny i obecné modely hodnocení kvality, byly pří jejich tvorbě využity také zkušenosti se standardy kvality sociálních služeb některých evropských zemí (zejména Velké Británie). Jejich cílem je shrnout to, co se obecně očekává od dobré sociální služby, popisují „dobrou praxi“.

**Dobrou praxi** rozumíme souhrn odborných postupů, přístupů a metod. Vychází z důkladných znalostí problematiky vztahující se k dané oblasti. Výsledkem dobré praxe je taková služba, o niž by zúčastněný člověk mohl říci: *Tuto službu bych v případě nutnosti využil sám, sem bych se nerozpokoval umístit své dítě či svého rodiče.*

Standardy kvality sociálních služeb vznikaly také na základě společenského a politického zadání.

Společenským a politickým zadáním rozumíme taková kriteria (požadavky), která se promítá do obecného cíle sociálních služeb a do zásad, které standardy musí naplňovat. Patří sem např. zachování lidské důstojnosti, aktivní působení, rozvoj samostatnosti, motivace a posilování sociálního začlenění, tedy to, co jsme již uvedli na začátku tohoto textu. Je to tedy snaha o to, aby prostřednictvím služby byl uživatel motivován k aktivnímu přístupu řešení své situace, ale současně je povinnost poskytovatele služeb respektovat jeho důstojnost (schopnosti a možnosti, kulturní zvyky, svobodné rozhodnutí, jeho osobní cíle a přání atd.).

Standardy kvality platí pro všechny druhy a typy služeb. Z toho důvodu jsou formulovány obecně. Řadu pravidel, které standardy vyžadují, si poskytovatelé služeb vymezují sami a mají při tomto vymezení značnou volnost (posílání, vnitřní pravidla pro jednání se zájemcem, individuální plánování s uživatelem služby atd.). Jejich pravidla však musí být v souladu s principy obsaženými ve standardech.

Standardů je celkem 15 a jsou rozděleny do tří skupin:

• **Procedurální standardy** č. 1–8 jsou nejdůležitější především z hlediska uživatele služeb. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat. Na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o službu, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Velká
část textu je věnována ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů, jako jsou postupy pro podávání stížností, pravidla proti střetu zájmů apod.

- **Personální standardy** č. 9–10 se věnují personálnímu zajištění služeb. Při poskytování služeb nejsou možné dodatečné opravy nebo vyřazení zmetků. Nepovedenou službu nelze dodatečně vyřadit. **Kvalita služby je přímo závislá na pracovních – na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají.** Tyto standardy také vyžadují, aby měl poskytovatel písemně upraveny způsoby odměňování pracovníků, plán jejich dalšího rozvoje, jejich podporu prostřednictvím supervize a mnoho dalšího.

- **Provozní standardy** č. 11–15 definovaly podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustředí se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na časovou dostupnost, technickou zabezpečenost služeb a také na vymezení nouzových a havarijních situací a na celkový budoucí rozvoj poskytovatele služby.

Každý standard kvality je dále rozdělen do podrobných kritérií. Tato kritéria slouží pro zpřesnění daného standardu, který podrobně popisují. Jejich nejdůležitější vlastností je ale to, že jsou měřitelná, takže podle stupně jejich naplnění můžeme říci, jak je poskytovaná služba kvalitní.

Je důležité si uvědomit, že standardy kvality sociálních služeb jsou pravidly poskytování těchto služeb.

**Bodové hodnocení kritérií**


Kritéria, která se hodnotí, jsou dále rozdělena na kritéria zásadní a kritéria, která zásadní nejsou. Kritéria zásadní musí mít každý poskytovatel sociálních služeb splněna alespoň na dva body, aby standardy kvality naplnil. Znamená to, že určité části standardů mají nastavovat jistou nepodkročitelnou (minimální) úroveň, na kterou se poskytovatel služby musí dostat. Pro příklad si zde uvedeme rozdělení standardu č. 7, který se věnuje stížnostem:

**7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Kritérium</th>
<th>Zásadní</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;</td>
<td>ano</td>
</tr>
<tr>
<td>b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem, a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito</td>
<td>ano</td>
</tr>
</tbody>
</table>
postupy jsou rovněž prokazatelně seznámení zaměstnanci poskytovatele;

c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;

d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nesoukromosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Můžeme si všimnout, že první dvě kritéria jsou základní. Znamená to, že každý poskytovatel služby musí mít zpracována pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a že musí o skutečnosti, že je možné si stěžovat, informovat uživatele této služby. Tato kritéria musí mít splněna minimálně na 2 body, aby standard splnil.

Jednotlivá kritéria mohou být hodnocena takto:
3 body, jestliže kritérium je splněno výborně,
2 body, jestliže kritérium je splněno dobře,
1 bod, jestliže kritérium je splněno dostatečně, nebo
0 bodů, jestliže kritérium není splněno.

Na závěr se všechna bodová ohodnocení sečtou a podle počtu dosažených bodů a počtu splněných základních kritérií mohou nastat tyto varianty:

Výsledné hodnocení:
A) splňuje výborně – 90–100 % z max. počtu bodů,
B) splňuje dobře – 70–89 % z max. počtu bodů,
C) splňuje dostatečně – 50–69 % z max. počtu bodů,
D) nesplňuje, když – některé ze základních kritérií není splněno alespoň na 2 body,
– celkový počet bodů je nižší než 50 % z max. počtu.

**Obsah standardů kvality sociálních služeb**

**Standardy procedurální**

Standardy procedurální vymezují vztah mezi poskytovateli a uživateli sociálních služeb.

1. **Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb**

Tento standard bychom mohli zjednodušeně přejmenovat: Proč, pro koho, co a jak to všechno děláme.

Cílem tohoto standardu je vytvořený **veřejný závazek**, což je vlastně slib, kterým se zavazujeme poskytovat sociální službu, a způsob, jak informujeme veřejnost o své službě.
Poskytovatel služby je povinen určit si své **poslání**, tedy to, proč vlastně právě tento druh sociální služby dělá. Dále si musíme vymezit **okruh uživatelů**, jinými slovy cílovou skupinu osob, pro které jsou naše služby určeny, a to, co jsou **cíle** naší činnosti. Tedy stav, který chceme dosáhnout prostřednictvím výkonu sociální služby. Jsme také povinni znát a veřejně uvádět **zásady** (principy), podle kterých je naše služba poskytována. Může to být například **zásada partnerství**, tedy to, že s uživatelem služby jednáme na základě rovnoprávnosti, **zásada diskrétnosti**, tedy to, že klient může zůstat v anonymitě, a mnoho dalších.

Další oblasti, kterou se tento standard zabývá, je skutečnost, že jsme povinni pracovat podle **písemně zpracovaných metodických pokynů**, které jsou pro naši organizaci i pro nás jako pracovníky závazné. V těchto metodických materiálech bývá uveden rozsah našich kompetencí, to, co je předmětem naší činnosti a jak tuto práci vykonáváme, kdo je náš nadřízený, jakým způsobem předáváme informace našim kolegům, a mnoho dalšího. Jsou zde také uvedeny naše povinnosti, ale i práva, která máme jak vůči našemu zaměstnavateli, tak vůči klientům – uživatelům služby.

Stručně lze tento standard chápat jako odpověď na otázky, které jsou uvedeny v nadpise této kapitoly. Přestože se nám mohou zdát tyto otázky snadné, formulace jasných a správných odpovědí je naprosto zásadní a z velké části ovlivňuje kvalitu poskytování sociálních služeb. Tyto odpovědi nás totiž provázejí všemi dalšími standardy a všechny další standardy z nich vycházejí a navazují na ně. A naopak, pokud nemáme tyto otázky dostatečně jasně zodpovězeny, je téměř nemožné, aby naše služba byla poskytována v té kvalitě, jakou po nás požaduje zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Musíme také mít na paměti to, že výše uvedená kritéria tohoto standardu musí být s tímto zákonem v souladu, a to především s § 2 odstavcem 2, tedy s paragrafem, který upravuje základní zásady poskytování sociálních služeb.

### 2. Ochrana práv osob

Standard číslo 2 se věnuje ochraně práv a předcházení situacím, kdy by mohlo dojít k porušení lidských práv a svobod. Výjadřuje po poskytovatelích sociálních služeb, aby si uvědomili možná rizika porušování práv a aby těmto situacím aktivně předcházeli. Tento standard se také zabývá vymezením možných střetů zájmů, a to jak mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich uživateli, tak také v rámci pracovníků a organizace a uživateli navzájem. Podle tohoto standardu je také poskytovatel služeb povinen stanovit si pravidla pro eventuální přijímání darů od uživatelů služeb i dalších možných dárců.

Problematicce ochrany lidských práv a svobod je v rámci zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., věnována velká pozornost. Zákon se již zabývá jak prostřednictvím standardů, tak i v paragrafu 89, kde speciálně vymezuje použití restriktivních opatření. V rámci sociálních služeb je možné použít pouze tři způsobů omezení pohybu osob. Těchto způsobů je možné použít výhradně v případech, kdy je ohroženo zdraví a život uživatele služby nebo dalších osob. Tedy v žádném případě tehdy, kdy je v ohrožení pouze majetek.⁵ Jsou to:

- fyzické uchopy – aktivní sebeobrana,
- umístění uživatele služeb do místnosti bezpečného pobytu,
- podání léků – pouze na předpis lékaře.

U všech těchto opatření je poskytovatel povinen zajistit to, aby byla uplatňována pouze po nezbytně nutnou dobu; o všech těchto opatřeních musí být vedena dokumentace a o jejich použití musí být informováni zákonní zástupci uživatele. Všechna tato opatření musí schválit lékař, který je vždy přivolán.
V práci terénních pracovníků se velmi často dostaneme do situací, kdy mohou být lidská práva porušena, nebo do situací, kdy se setkáváme s lidmi, jejichž práva již porušována jsou. Mělo by být samozřejmostí, že náš zaměstnavatel má k dispozici Usnesení č. 2/1993 Sb., o vyhlášení **Listiny základních práv a svobod**, a že pracovníky s tímto dokumentem seznámí. V rámci této studijní opory se pouze stručně zmíním o některých zásadních faktech.

Podle článku 1 tohoto usnesení je nutné vědět, že lidé jsou svobodní a rovní v důslednosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné. Toto jsou základní vlastnosti lidských práv:

- Nezadatelnost – nevznikají tím, že je veřejná moc „udělí“, jsou vlastnosti lidské bytosti.
- Nezcizitelnost – nelze je pociť, nevznikají tím, že se jich vzdáte.
- Nezrušitelnost – nemohou být žádným právním aktem nebo jinak zrušena.
- Nepromlčitelnost – tím, že právo nějakou dobu nevykonáváte, o něj nepřicházíte.

Lidská práva a svobody jsou dále rozděleny na:

- Základní lidská práva a svobody.
- Politická práva.
- Práva národnostních a etnických menšin.
- Hospodářská, sociální a kulturní práva.
- Právo na soudní a jinou právní ochranu.

**Cvičení:** Zkuste si vybavit co nejvíce základních lidských práv a svobod a zkuste si představit, jakým způsobem mohou být porušeny při vaší práci terénních pracovníků.

Dále se tento standard zabývá ještě možnými střety zájmů a pravidly pro přijímání darů. Při poskytování sociálních služeb se můžeme velmi snadno ocitnout ve střetu zájmů. Tato situace nastane, když nás zájem je odlišný nebo protichůdný vzhledem k zájmu uživatele služby, jeho rodiny a společenství, našeho zaměstnavatele nebo společnosti obecné. Přitom ve střetu mohou být všechny výše uvedené skupiny nebo jen některé z nich. V tomto případě je nutné si uvědomit, že zájmy všech zúčastněných mohou být oprávněné a legitimní. Povinností poskytovatele sociální služby je uvědomit si možné střety zájmů a přijmout taková opatření, aby těmto střetům zabránit nebo aby vůči nim přizpůsobil svou službu a počítal s ním. Je dále povinen mít písemný postup, který tyto možné střety pojmenovává, a písemně zpracová postupy, které předpisují pracovníkům, co v těchto situacích mají dělat.

Pravidla pro přijímání darů stanovují podmínky a způsoby chování pracovníků v případech, že jim uživatel služby, ale i někdo další (např. jeho rodina) nabídné dar. Tato pravidla stanovují, kdo je v organizaci oprávněn přijmout dar a za jakých podmínek, a dále to, co se s darem děje po jeho přijetí. Tato pravidla se stanoví také proto, aby neměl uživatel pocítit, že si naše služby kupuje nebo že si je musí nějak zaslužit, a tím se mu dostane zvláštní pozorností z naší strany. Pravidla pro přijímání darů v organizaci by tedy měla být stanovena s ohledem na možný střet zájmů, který by mohl nastat v případě, že uživatel služby poskytne organizaci nebo jednotlivým pracovníkům dar a následně očekává nějaké výhody nebo nestandardní přístup.

**K zamyšlení:** Zkuste si představit střet zájmů mezi vámi a uživateli služby, ke kterému může dojít při vaší práci. Jak se zachováte, když vás klient pozve na oběd do restaurace?
3. Jednání se zájemcem o sociální službu – Co pro vás mohu udělat?

Standard třetí se věnuje úpravě jednání se zájemcem o službu, tedy s tím člověkem, který ještě našich služeb nevyužívá, ale o jejich využití uvažuje. Tato jednání jsme povinni vést vždy. Cílem těchto jednání je zajistit, aby zájemce o službu co nejlépe porozuměl tomu, co nabízíme. Aby mohl zvážit, jestli právě ta služba, kterou mu nabízíme, je pro něj důležitá a příznána. Z toho důvodu musíme dobře znát naše poslání, cíle a metody práce (standard č. 1) a musíme být schopní o těchto skutečnostech informovat zájemce, a to takovým způsobem, aby tomu co nejlépe rozuměl. Na základě těchto jednání zjišťujeme jeho osobní cíle (proč chce tuto službu využívat a co chce prošťednictvím této služby dosáhnout) a zvažujeme to, jestli zrovna my jsme mu schopni tuto službu poskytnout. Pokud vyjednáme podmínky, způsoby a cíle služby, na kterých se se zájemcem o službu můžeme domluвит, začíná další fáze procesu poskytování sociální služby, a tou je uzavření smlouvy.

Cvičení: Kdy je osoba zájemcem o službu a kdy už uživatelem? Uveďte příklady.


Smlouvu o poskytování smlouvy uzavíráme s uživateli služby ve formě písemné nebo ústní. Písemnou smlouvu za organizaci podepisuje zpravidla statutární zástupce organizace nebo jím pověřená osoba. Liší se tak od dohod (pro zpřehlednění rozdílu mezi smlouvou o poskytování sociální služby a smlouvou o konkrétním úkono je autor odděluje jazykově a nabízí rozlišení smlouvy o poskytování sociálních služeb a dohody o jednotlivých úkonech) uzavíraných na konkrétní úkony služby, které v rámci individuálního plánu uzavírá klíčový pracovník společně s klientem. Je důležité si uvědomit, že i ústní smlouva má právní závaznost, a to stejnou jako smlouva písemná. Smlouvu s uživateli uzavíráme vždy. Například, i když se jen s uživatelem domluvíme, že k němu budeme chodit jednou za týden a budeme mu pomáhat se sestavováním rodinného rozpočtu, je to vztah, na kterém jsme se smluvali a vnímáme jej jako ústní smlouvu. Tato smlouva dokonce může být (a také často bývá) nevyříčená – implicitní. Především, když se jedná o jednoduché činnosti, které jsou oběma stranám jasné, velmi často provedeme intervenci ve prospěch klienta nebo mu poskytneme radu či informaci, aniž nás o to vysloveno požádal. Příkladem takové intervence může být výměna použitých injekčních stříkaček, kterou nabídne terénní pracovník klientům, aniž si o tento akt vysloveně řekli.

Pokud nás zaměstnavatel sepsuje s uživateli smlouvu v písemné formě, musí mít určeného kompetentního pracovníka, který je zmocněn k podpisu těchto smluv. Smlouvy musí obsahovat následující ustanovení:

- označení smluvních stran,
- druh sociální služby,
- rozsah poskytování sociální služby,
- místo a čas poskytování sociální služby,
- výše úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 a způsob jejího placení (i v případě, že je služba poskytovaná bezplatně, musí být tato skutečnost uvedena ve smlouvě),
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty, přičemž uživatel smí smlouvu vypovědět kdykoli,
- dobu platnosti smlouvy.
Dále by smlouva měla obsahovat jasně postupy při nedodržování dohodnutých podmínek poskytování služby a způsob a podmínky pro změny smlouvy a pro ukončení služby. Mělo by také být jasně, jestli smlouva obsahuje zkušební dobu.

Vždy by mělo být zřejmé, že se smlouva uzavírá s ohledem na osobní cíle uživatele. Taktéž uzavřená smlouva pak má přímo návaznost na individuální průběh poskytování sociální služby. Pokud tedy smlouvy uzavíráme, měli bychom být schopni odpovědět na následující otázky:

- Zjišťujeme už při prvních jednáních osobní cíle a potřeby uživatele a umíme pružně reagovat na jeho přání?
- Jsou tyto cíle někde zaznamenány?
- Máme smlouvu vždy přizpůsobu jednotlivým individualitám, nebo jsou všechny smlouvy stejně?

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Je rozpracován v samostatné kapitole.

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Je rozpracován v samostatné kapitole.

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Standard č. 7 je věnován úpravě způsobů podávání a vyřizování stížností. Nejdříve je třeba připomenout, že právo podávat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb je zakotveno v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v § 88 písm. e):

**Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.**

Právo podat stížnost nebo podnět je součástí ochran práv uživatelů. Je to také cenný zdroj informací o spokojenosti uživatelů se službou a námětů ke zlepšení služeb. Slouží:

- k odhalení nedostatků v poskytování služby, porušení práv nebo oprávněných zájmů uživatelů,
- k zamezení opakování nežádoucí situace,
- ke zdokonalení poskytování služeb.

Uživatelé služeb musí být informováni o tom, že mají možnost si stěžovat a co tato možnost obsahuje (jakou formou lze stížnost uplatnit, na koho se mají se stížností obracet, kdo ji bude vyřizovat a jakým způsobem, možnost zvolit si zástupce). O těchto skutečnostech musí být informován takovým způsobem, aby bylo jasné, že těmto pravidlům porozuměli. S těmito pravidly musí být také prokazatelně seznámeni všichni pracovníci.


Další důležitou skutečností je, že musí být přijímány stížnosti podané jakoukoliv formou – písemně, ústně i anonymně. Pro přijetí stížností platí základní pravidlo: Obrátí-li se uživatel služby na zařízení s tím, že má stížnost, pak jde o stížnost, ať už si příjemce myslí o jejím obsahu cokoli.
U stanovení podmínek pro přijímání stížností je dále nutné, aby bylo zřejmé:

- na koho konkrétně se mají stěžovatelé obracet,
- komu konkrétně se má stížnost adresovat (řediteli zařízení),
- kdo další (pracovníci, instituce) je oprávněn účastnit se vyřízování stížností.

Všechny stížnosti se musí evidovat a zaznamenávat v písemné formě (i stížnosti ústní). Dále musí být jasné:

- kdo je oprávněn se stížností zabývat, prošetřit ji a kdo rozhoduje o přijatém opatření – řešení musí být odpovídající podmínkám a skutečnostem,
- v jaké lhůtě bude stížnost vyřízena – lhůta musí být přiměřená,
- v jaké lhůtě a jakým způsobem bude stěžovatel vyrozuměn o výsledku šetření.

Zařízení musí mít také vypracována pravidla pro odvolání. Stěžovatel je vyrozuměn, že v případě nespojenosti s výsledkem prošetření stížnosti se má právo odvolat. Kontakty na nadřízené organizace, instituce a nezávislé orgány musí být uživatelům služby k dispozici.

**K zamyšlení:** Podal někdo na vašem pracovišti stížnost? Jak byla řešena? Přispělo řešení ke zlepšení stavu kvality vaší organizace?

**8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje**

Tento standard upravuje podmínky propojení poskytované služby s dalšími odborníky, institucemi a přirozeným prostředím uživatele (rodina, sousedé, známí atd.). Veliký význam má především v zařízeních, kde klient pobývá.

Z povahy terénní práce propojení s přirozeným prostředím přímo vyplývá, a tak naplňení tohoto standardu by pro nás neměl být veliký problém. Nutné je, abychom se při navazování vztahů s jinými organizacemi a úředníky řídili především osobními cíli klienta a umožňovali mu, aby mohl spolupracovat s těmi fyzickými a právnickými osobami, které sám označí. My jako terénní pracovníci bychom pak měli klienty podporovat ve využití této sítě stejně tak, jako bychom je měli podporovat ve vztazích s lidmi z jejich přirozeného prostředí.

**Standardy personální**

Standardy personální se zabývají lidmi poskytujícími služby.

**9. Personální a organizační zajištění sociální služby**

Podle tohoto standardu je poskytovatel služby povinen mít písemně zpracovánu strukturu zaměstnanců, vymezeny kompetence na jednotlivých pracovních pozicích a dále písemně zpracována práva a povinnosti jednotlivých zaměstnanců. Dále by měl mít zpracovány pracovní náplně pro každého svého zaměstnance, způsob zaškolování nových pracovníků a upraveny podmínky pro činnost těch osob, které nejsou s poskytovatelem služby v pracovněprávním vztahu (dobrovolníci, stážisté atd.). Musí mít rovněž stanoven počet pracovních míst, způsob přijímání nových pracovníků a kvalifikaci, kterou po pracovnících požaduje. To vychází z druhu a způsobu poskytované služby.

**K zamyšlení:** Vzpomíte si, kdo vás přijímal, zaškoloval a seznamoval s vaší prací, s právy a povinnostmi, které nyní máte.
10. Profesní rozvoj zaměstnanců

Podle standardu č. 10 má mít poskytovatel služby písemně zpracován systém hodnocení pracovníků. Měla by tedy být vymezena kritéria dobré práce a mělo by nám být jasné, co a jak máme dělat, abychom byli hodnoceni jako dobří pracovníci. My sami bychom si pak měli ve spolupráci se zaměstnavatelem stanovit cíle profesního rozvoje a způsoby jeho naplnění. Tyto cíle se pak týkají především zvyšování naší kvalifikace, našich znalostí a dovedností.

Tento standard rovněž poskytovateli služby ukládá povinnost mít zpracován systém finančního a morálního oceněvání pracovníků a způsob, jakým si mezi sebou zaměstnanci vyměňuji informace o poskytované službě. Měla by tedy být určena systém porad, a to jak provozních, tak porad odborných, které jsou zaměřeny na problémy pracovníků s poskytováním služby jednotlivým klientům. Pro pracovníky poskytovatel služby také zajišťuje podporu nezávislého odborníka – supervizora.

Standardy provozní

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Standard upravuje provozní dobu a místo poskytování služeb podle druhu poskytovaných služeb tak, aby co nejvíce respektoval potřeby uživatelů služeb. U terénních služeb bývá tímto místem většinou přirozená prostředí uživatelů služeb a na čase se obvykle pracovníci s uživatelem služby dohodnou. Tento standard je tedy z hlediska terénní sociální práce zcela přirozený. Je užitečný, když je pevně dána doba a místo, kde nás mohou uživatelé služby kontaktovat, nebo jiný způsob, kterým se domluváme na místě a čase poskytnutí služby. Například může být stanovena doba, v jejímž rozmězi nám mohou uživatelé služby volat na mobilní telefon (pokud je to telefon poskytována a tato služba je uživatelům nabídnuta).

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Podle standardu č. 12 je poskytovatel služby povinen mít materiály, ve kterých informuje klienty o jím poskytované sociální službě. Tyto materiály bývají v tištěné i elektronické podobě, měly by být klientům srozumitelné a musí odpovídat skutečnosti. Tento standard je velmi úzce svázan se standardem č. 1, podle kterého je poskytovatel povinen mít písemně zpracováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované služby. Standard č. 12 tuto povinnost dále rozvíjí a předpisuje poskytovateli povinnost informovat uživatele služeb i o dalších detailech této služby.

13. Prostředí a podmínky

Stevně jako standard č. 11 o časové a místní dostupnosti, i tento standard je v terénních službách dobře splnitelný. Přesto by mělo být stanoveno určité minimum vybavenosti, které je třeba z hlediska poskytované služby naplnit (kancelářské potřeby, telefony, výpočetní technika atd.).

14. Nouzové a havarijní sítuce

Standard č. 14 upravuje jednání poskytovatele sociálních služeb v případech, kdy dojde k havarijní, nouzové nebo jiné situaci, která ohrožuje životy a zdraví osob, majetek nebo průběh poskytovaných sociálních služeb.
V první řadě je poskytovatel povinen vymezit situace, které vnímá jako havarijní, nouzové nebo jinak rizikové. Bývá tím myšleno ohrožení požárem a jinými živelními katastrofami, dále pak možné zdravotní komplikace na straně osob, které poskytují i užívají služby, havárie vody, elektřiny a plynu a mnoho dalších rizikových situací.

Do kategorie nouzových situací rovněž spadají možná personální omezení poskytovatelů služeb (nemocí, dovolené, přechodně nedostatečný počet personálu), technické potíže na straně poskytovatelů, nepředpokládané situace a chování všech zúčastněných stran – agresivní chování, chování pod vlivem ommamných látek, krádeže a jiná trestná činnost a mnoho jiných možných rizikových možností.

**Cvičení:** S kterými rizikovými, nouzovými a havarijními situacemi jste se ve své praxi setkali nebo byste se v ní setkali mohli? Zkuste určit alespoň tři.

Všechny tyto situace by měl mít poskytovatel služby vymezeny a měl by mít jasně stanoven postup, kterým může těmto situacím předcházet, nebo postup jednání, pokud takové situace nastanou. S těmito postupy pak musí prokazatelitelně seznámit pracovníky poskytovatele i osoby, kterým službu poskytuje. Například by všichni měli mít možnost snadno zjistit všechna důležitá telefonní čísla (hasiči, policie, záchranářská služba atd.). Chování v řadě těchto situací upravují předpisy BOZP, zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, a další právní předpisy.

Pracovníci (především pracovníci, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty) by také měli znát základy sebeobrany a základy jednání v případech, kdy jsou přímo ohrožení oni sami nebo další osoby.

O všech těchto situacích, které se při poskytování sociálních služeb přihodí, je poskytovatel povinen věst přesné záznamy včetně postupu, kterým tyto situace řešil. V ideálním případě pak tyto osvědčené postupy zpětně zapracuje do písemných materiálů, které upravují výkon poskytování sociálních služeb (metodiky) tak, aby pracovníci v případech, kdy se tyto situace opakují, mohli rapidněji postup použít.

15. Zvyšování kvality sociální služby

Poslední standard se zabývá průběžným vyhodnocováním kvality námi poskytovaných sociálních služeb a neustálo nahanou o zvyšování této kvality.

Základem je co nejvíce možných zdrojů zjišťování kvality. Mohou to být tedy stížnosti, vyhodnocování havarijních a rizikových situací, vyplněné dotazníky, ankety a jiné formy zjišťování spokojenosti našich klientů. Do této oblasti spadají také sebehodnocení organizace a hodnocení naší činnosti jinými subjekty (audit, inspekce, monitoring v rámci projektů atd.). Všechna tato zjištění slouží k tomu, abychom si lépe uvědomili to, v čem jsme dobří, ale také ty oblasti, kde máme rezervy nebo které jsou všímány jako nedostatečně ošetřené. Pravidelné hodnocení naší práce a práce celé organizace je tedy vnímáno především jako příležitost k jejímu zlepšování.

**Shrnutí**

Text seznámuje čtenáře s obsahy vybraných standardů kvality sociálních služeb se zaměřením na standardy procedurální. Stručně uvádí do standardů personálních a provozních. Vysvětluje pojem kvality a popisuje obecné principy naplňování a hodnocení kvality při poskytování sociálních služeb.
Poznámky

1 Metodická příručka (2007).

Použité zdroje informací


Doporučené zdroje informací

PRÁVO

Kateřina Cilečková

Cílem této kapitoly je seznámení s právním minimem sestaveným dle nejčastějších problémů, s nimiž se v praxi terénní pracovníci mohou setkat. Vysvětlime si základní právní pojmy, v občanskoprávní problematice se zaměříme na práva a povinnosti smluvních stran (smlouva o nájmu bytu, o půjčce, kupní smlouva) a na rizika při uzavírání smluv vznikající. Dále si řekneme o náležitostech podání a opravných prostředcích dle občanského soudního i správního řádu a o nejčastějších problémech práva pracovního a trestního. Tento text by měl pomoci k rozpoznání základních právních problémů a znalostí o jejich předcházení či možností řešení.

Základní právní pojmy

Právo je souhrn norem (pravidel), podle nichž se organizuje a řídí lidské spolužití. Známe i jiné systémy společenských norem, např. morálka, náboženství. Oproti nim má právo jako soubor norem tyto charakteristické rysy:

- právo je obecně závazné, to znamená, že právními normami jsou povinni řídit se všichni ti, jimž jsou tyto normy určeny,
- vynutilnost práva, tzn. dodržování právních norem, je vynutilné státní mocí, respektive aparátěm, který si k tomu stát vytvořil (policie, soudy, státní zastupitelství, finanční úřady),
- zvláštní forma práva, tzn. právní norma, musí být přijata zákonem stanoveným způsobem, musí být písemná a musí být publikována ve Sbírce zákonů (zkratka Sb.), aby měl kterýkoliv občan možnost se se zněním zákona seznámit.

Systém práva

Základní rozdělení systému práva je na právo veřejné a právo soukromé. Toto dělení není přesné a některá právní odvětví nelze jednoznačně zařadit do jedné skupiny (např. pracovní právo), ale nejjednodušším vodítkem je tzv. mocenské hledisko, v němž vztahy upravené v právu soukromém jsou vztahy mezi sobě rovnými subjekty, kde jeden není druhému nadřízený ani podřízený. I v případě, že na jedné straně právního vztahu vystupuje stát, má stejně postavení jako druhý účastník (např. běžná osoba). Odvětví soukromého práva jsou právo občanské, rodinné, obchodní a mezinárodní právo soukromé.

Naopak v právu veřejném jsou upraveny vztahy, v nichž je stát nebo jeho orgány nadřazený ostatním subjektům právního vztahu. Odvětví veřejného práva jsou trestní právo, ústavní právo a velmi široká oblast správního práva, z nějž jsou dále vyčleněny např. právo životního prostředí a právo finanční.

Občanské právo – upravuje majetkové vztahy fyzických a právnických osob, a to zejména:

- právo vlastnické,
- dále závazkové právo, tj. vzájemná práva a povinnosti účastníků smluv,
- dědické právo,
- práva k nehmotným statkům (právo na čest, podobu, ochranu projevů osobní povahy).
Základním předpisem je občanský zákoník, z. č. 40/1964 Sb.

**Rodinné právo** – upravuje uznávání a rozvod manželství, vztahy mezi rodiči a dětmi, včetně výchovných opatření, výživné mezi členy rodiny, osvojení a pěstounství. Základním předpisem je zákon o rodině, z. č. 94/1963 Sb.


**Správní právo** – v nepřeberném množství právních předpisů upravuje organizaci a činnost orgánů veřejné správy (státní správy i samosprávy), povinnosti občanů vůči státu a sankce při neplnění těchto povinností. Základním předpisem pro správní řízení je správní řád, z. č. 500/2004 Sb., mezi ostatními předpisy není možné vzhledem k jejich počtu najít další sjednocující.

**Pracovní právo** – je souhrn právních norem o pracovních vztazích a o vztazích, které s výkonem práce souvisejí. Základní předpisem je zákoník práce, z. č. 262/2006 Sb.

**Právo hmotné a právo procesní**

Hmotné právo (hmotněprávní normy) stanoví, jaké práva a povinnosti mají adresáti těchto norem. Procesněprávní normy stanoví, jakým formálním způsobem, tj. jakým procesem mohou být práva uplatněna, jak se mohou a jak se mají chovat v právním procesu účastníci a jakým formálním způsobem může být vynuceno splnění povinnosti. Procesní normy jsou kodifikovány v zákonech, z nichž některé se u nás tradičně nazývají „řády“. Jsou to zejména:

- občanský soudní řád,
- trestní řád,
- správní řád.

**Právní řád**

Tvůrčí jej všechny právní předpisy ve státě. Tyto předpisy rozdělujeme podle tzv. „právní síly“, jinými slovy by se dalo říci podle jejich důležitosti. Ta vyplývá z toho, který orgán daný právní předpis vydal.

Vrcholem, tedy nejsilnějším předpisem českého právního řádu, je ústava a ústavní zákony. Na ně navazují zákony a zákonná opatření. Tyto předpisy vydává Parlament ČR jakožto nejvyšší zastupitelský orgán našeho státu.

Další předpisy nazýváme podzákonné, jsou to: vládní nařízení, vyhlášky ministrů, vyhlášky nižších státních orgánů. Tyto předpisy vydává vláda, její členové (ministři) a nižší orgány státní správy. Slouží zejména k provedení některého zákona nebo jsou v nich konkrétně definovány nebo vyčísleny pojmy obsažené v zákoně. (Např. občanský zákoník mluví o úroku z prodloužení a poplatku z prodloužení, jejich konkrétní výše je upravena nařízením vlády
č. 142/1994 Sb.) Přestože se předpisy nazývají podzákonné, musí být v souladu se zákony, nesmí jím odporovat nebo vybočovat z jejich rámce. Obdobně zákony musí být v souladu s ústavou a ústavními zákony. O tento soulad v právním řádu dbá Ústavní soud.3

Právní normy jsou často doplňovány nebo měněny, tomu říkáme novelizace právních předpisů.

**Publikace právních předpisů**

Ve Sbírce zákonů ČR se uveřejňují: ústava, ústavní zákony, zákonná opatření, vládní nařízení a důležité vyhlášky. K publikaci ostatních prováděcích předpisů slouží věstníky jednotlivých ministerstev. Uveřejňované předpisy jsou v každém ročníku publikační sbírky číslovány v chronologickém pořadí. Kromě čísla, názvu a data vydání je v záhlaví uvedeno, který orgán předpis vydává. Při citaci se uvádí název předpisu a jeho číslo lomeno rokem vydání.4

Sbírka zákonů je veřejná; aby byla její veřejnost zaručena, jsou svazky Sbírky zákonů k dispozici k nahlédnutí v pracovních dnech na každém obecním úřadě. Praktickým problémem ovšem je, že pokud neznáme číslo hledaného předpisu, není možné jej v množství textů publikovaných ve Sbírce zákonů najít. Velkým pomocníkem jsou specializované softwarové právní programy, které vyhledávají požadované předpisy např. podle klíčového slova. I na internetu jsou k dispozici nejdůležitější zákony (zákoníky) ČR v platném znění, spolehlivé aktuální znění právních předpisů bychom měli najít na adrese www.portal.gov.cz, zde jsou uvedeny jak nejdůležitější předpisy, tak je zde možnost vyhledávání podle čísla, názvu nebo klíčového slova (např. řešíme problém pěstounů, neznáme zákon, v němž je tato problematika upravena, jako klíčové slovo proto zadáme „pěstounská péče”).

**Právní vztahy**

**Právní vztahy** jsou vztahy upravené právními normami, kterými se účastníci těchto vztahů mají řídit.5 Účastníci právních vztahů jsme denně v běžném životě, i když si to neuvedomujeme u běžných situací, jako je např. nákup zboží v obchodě. I při nákupu zboží vstupujeme jako kupující do právního vztahu s prodavačem jako zástupcem prodávajícího a samotný nákup se řídí právní normou, konkrétně občanským zákoníkem.

**Fyzické a právnické osoby**

**Fyzické osoby** jsou lidé. Rozeznáváme u nich dvojití způsobilost:

**Způsobilost k právům a povinnostem nebo právní subjektivita.** Právní subjektivita vzniká narozením člověka a zaniká jeho smrtí nebo prohlášením za mrtvého. I díle dosud nenarovené, ale již počaté (nasciturus) má právní subjektivitu za předpokladu, že se narodí živě. Toto počaté díle již může nabývat majetek a dědit. Své způsobilosti k právům a povinnostem nemůže být nikdo zbaven jinak než svým úmrtím nebo soudním prohlášením za mrtvého (v případě, že nezvěstná fyzická osoba podle všech okolností již nežije).

**Způsobilost k právním úkonům** znamená zvláštní vlastním jednáním zakládat, měnit nebo zrušovat své právní vztahy, nabývat práva nebo se zavazovat k povinnostem, např. uzavírat smlouvy.6 Způsobilost k právním úkonům vzniká v plném rozsahu až zletilosti, tedy dosažením věku 18 let. Výjimky jsou v pracovním právu (za určitých okolností věk 15 let) a v právu rodném, kdy nezletilý starší 16 let může se schválením soudu uzavírat manželství. Již tento návrh k soudu může dát sám nezletilý a uzavřením manželství se stává plně způsobilým k právním úkonům.
Zbavení nebo omezení způsobilosti k právním úkonům – fyzická osoba může být způsobilostí k právním úkonům zbavena nebo v nich omezena pouze rozhodnutím soudu, a to ve závažných důvodů (duševní nemoc apod.).

Nezletilí mají způsobilost jen k takovým právním úkonům, které jsou svou povahou přiměřené rozumové vyspělosti jejich věku (typicky mohou uzavírat kupní smlouvy při nákupu zboží v obchodech).

Zákonné zástupci jednají za nezletilé a za osoby zbavené nebo omezené ve způsobilosti k právním úkonům.

Právnické osoby jsou uměle vytvořené subjekty (organizace), které v právních vztazích jednají jako lidé. Právnickými osobami jsou pouze takové organizace, které vznikly zákonným způsobem. Většinou vznikají na základě písemných smluv nebo zakládacích listin zápisem do evidence, tj. do obchodního nebo jiného rejstříku. Zanikají výmazem z této evidence, zpravidla po likvidaci.7

Právnických osob je velké množství, nejčastěji se setkáváme s obchodními společnostmi (veřejná obchodní společnost, komanditní společnost, společnost s ručením omezeným a akciová společnost), lze k nim přiřadit i družstvo (i když to není obchodní společnost), dále s organizacemi neziskového sektoru, organizacemi kulturními a sportovními fungujícími jako občanská sdružení. Všechny výše uvedené jsou společenství fyzických osob, které se spojily za dosažením určitého účelu. Práva a závazky společenství nejsou právy a závazky jeho jednotlivých členů.

Dále známe společenství včetně majetku. Jsou to nadace a nadační fondy, jejichž podstata je peněžní (nějaká suma peněz používaná na předem dané účely). Pokud je podstata majetková (např. budovy), jmenují se podniky, ústavy, obecně prospěšné společnosti.

Právnickou osobou je také stát a územně samosprávné celky (obce).

Za právnické osoby vždy jedná fyzická osoba, a to buď přímo jako orgán právnické osoby (předseda, statutární orgán), nebo na základě plné moci jako zástupce právnické osoby.

**Právní skutečnosti**

Právní skutečnosti je taková skutečnost, která podle zákona musí nastat, aby se někdo stal subjektem oprávnění nebo povinnosti, které jsou pro určitou skutkovou situaci obecně stanoveny v zákoně.8

Právní skutečnosti dělíme na objektivní právní události, ty jsou nezávislé na vůli a jednání účastníka právních vztahů, a subjektivní, které tvoří svým jednáním přímo účastník, ty nazýváme právní úkony.

**Právní události:**

- úmrtí člověka (vznikají dědictí vztahy),
- požár, povodeň (vznikla povinnost pojišťovny k plnění),
- uplynutí času (zanikla povinnost plnit zemřelému a mnoho dalších právně významných skutečností, proto jsme času jako právní skutečnosti věnovali další text).

**Čas jako právní skutečnost**

Na uplynutí stanoveného času (lhůty) je v právním řádu vázáno mnoho dopadů. Např. u některých závazků je v zákoně stanoveno, že právo lze uplatnit jen do určité doby. Jeho
neuplatněním v této době závazek zaniká. Takový zánik závazku se nazývá propadnutí nebo
prekluzí. Prekluzivními lhůtami jsou například záruční doby, po jejichž uplynutí zanikají
nároky z odpovědnosti za vady koupeného zboží. K zániku práva jeho neuplatněním ve
stanovení době dochází jen v těch případech, kde je to v zákoně výslovně uvedeno. V případě
zázalování takového závazku soud k prekluzi přihlédne, i když to dlužník sám nenavrhl.
Prekluzi se podobá promlčení práva. Promlčením však právo nezaničí. Věřitelovo postavení
se ale výrazně oslabuje, nebot jestliže své právo neuplatní u soudu ve stanovené promlčecí
době a dlužník to u soudu namítne, soud nemůže věřiteli jeho promlčené právo přiznat.
Z vlastní iniciativy však soud k promlčení nepřihlíží.9

Obdobným způsobem zaniká ve lhůtě stanovené občanským soudním řádem právo na podání
řádného i mimořádného opravného prostředku proti rozhodnutí soudu; v civilních řízeních
a ve lhůtách stanovených trestním řádem zaniká právo na podání opravných prostředků
v trestních řízeních. Obdobně je to i ve správním řízení.

Čas je právní skutečností, na jejíž plnění jsou v každém právním řízení vázány velmi závažné
následky v případě neuplatnění práva ve stanovené lhůtě. O těchto lhůtech rozhodující orgán
vždy poucí účastníky v „Poučení“ na konci rozhodnutí.

Uplynutím stanoveného času se promlčují všechna majetková práva s výjimkou práva
vlastnického. Všeobecná promlčecí doba v občanském právu je tříletá a běží ode dne, kdy
právo mohlo být poprvé vykonáno.10 (Např. peněžitý dluh měl být dle znění smlouvy o půjčce
dluh zaplacen a věřitel nepodal návrh na zaplacení k soudu, promlčí se dluh dne 1. 2. 2006.)

Právo na náhradu škody se promlčí za dva roky ode dne, kdy se poškozený dozví o škodě
a o tom, kdo za ni odpovídá. Nejpozději se toto právo promlčí za tři roky, a jde-li o škodu
způsobenou úmyslně, za deset let ode dne, kdy byla škoda způsobena.

Promlčet se může u pohledávka přiznaná soudem nebo jiným orgánem nebo pohledávka,
u níž dlužník svůj dluh uznal co do důvodu a výše. Ta se promlčuje za deset let.

Speciální lhůty jsou stanoveny pro uplatňování práv v pracovním právu.

**Právní pojetí věci**

Věcně v právním pojetí jsou hmotné předměty a ovladatelné přírodní sily, které slouží
potřebám lidí a mají majetkovou hodnotu. Třídíme je dále na:

- **věcí movité a nemovité**: rozdělujeme je dle toho, zda lze věc přemístit bez změny její
  podstaty. Movité věci jsou přemístitelné. Nemovité jsou pozemky, budovy a jiné stavby
  spojené se zemí pevným základem.

O všech nemovitostech v ČR vedou evidenci katastrální úřady. Soubor všech evidovaných
ůdajů se nazývá Katastr nemovitostí České republiky. Obsahuje mimo jiné geometrické
a polohové určení nemovitostí a katastrálních území (včetně map), parcelní čísla, druhy
a výměry pozemků, popisná a evidenční čísla staveb, údaje o vlastnických a jiných právech
k nemovitostem. Součástí katastru je také sbírka listin, která obsahuje rozhodnutí státních
organů, smlouvy a jiné dokumenty, podle nichž byl proveden zápis do katastru.

Údaje katastru, např. výměry pozemků, jsou závazné pro právní úkony týkající se nemovitostí.
Katastr je veřejný, každý do něj může zdarma nahlížet v přítomnosti zaměstnance katastrálního
úřadu a pořizovat si výpisy, opisy nebo náčrty. Na požádání katastrální úřad vyhotovuje za
poplatek výpisy z informací vedených v katastru.11

- **Věci zuživatelné a nezuživatelné:** zuživatelnou věci je ta, která se užíváním zcela spotřebovává (benzín, potraviny) nebo užíváním přenáší svou hodnotu na jiný předmět najednou (zpracování suroviny). Nezuživatelné jsou takové, které svou užitnou hodnotu ztratí postupně, které se nespotřebovávají, nýbrž opotřebovávají (dům, přístroje).

- **Věci zastupitelné (hromadné) a nezastupitelné (individuálně určené):** věci hromadné se navzájem zastupují a většinou jsou použitelné jen v určitém množství, určené počtem, mírou nebo hmotností, protože jejich jednotky jsou samy o sobě bezvýznamné (zrnko obilí, kousek látky). Proto i majetková práva existují jen k určitému množství těchto věcí. Naproti tomu nezastupitelné věci jsou určeny jednotlivě (konkrétní budova, umělecké dílo, šperk).

- **Věci reálně dělitelné a nedělitelné:** věci reálně dělitelné jsou takové, jejichž rozdělení na části nemá za následek jejich znehodnocení (10 kg mouky). Ostatní věci jsou reálně nedělitelné, jelikož je však často potřeba je nějakým způsobem rozdělit (typicky v dědictví řízení nebo v manželství), používané se v těchto případech tzv. ideální podíly.

- **Příslušenství a součást věcí:** příslušenství věcí jsou takové věci, které náležejí vlastníkům věci hlavní a jsou jím určeny k tomu, aby byly s hlavní věcí trvale užívány (např. přívěsný vozík k automobilu). Součástí věcí je vše, co k věci podle její povahy náleží a nemůže být od věci odděleno, aniž by se tím věc znehodnotila (např. kola od automobilu).

- **Věci nehmotné:** nemají hmotnou podstatu a zřetelné prostorové vymezení. Jsou to především produkty myšlení, které v pravotní podobě před písemným nebo jiným ztvárněním, existují pouze jako nápady ve vědomí svých původců a jiní lidé je nemohou svými smysly poznat. Jde např. o vynálezy, průmyslové vzory, zlepšovací návrhy, ale také o díla literární, vědecká a umělecká. Tyto nehmotné věci mají také majetkovou hodnotu, oceňují se a chrání se. Tato práva k nehmotným produktům se souhrnně nazývají **právo duševního vlastnictví**.

**Domácnost a osoby blízké**

Domácnost tvoří fyzické osoby, které spolu trvale žijí a společně uhrazují náklady na své potřeby.

Osobou blízkou je příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel, jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobně se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, jestliže by úmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako úmu vlastní.

Tyto definice z § 115 a 116 občanského zákoníku jsou platné nejen pro občanské právo, ale pracuje se s nimi i v dalších právnicích odvětvích (trestní právo, právo sociálního zabezpečení).

**Závazkové vztahy v občanském právu**

**Základní pojmy**

Základními pojmy závazkového práva jsou párové pojmy pohledávka a dluh a věřitel a dlužník.
Pohledávka
Je to oprávnění věřitele závazkového právního vztahu požadovat od dlužníka (druhý účastník téhož závazkového vztahu) určité plnění, tj. požadovat od něho, aby něco dal (přidal, zaplatil aj.) či něco konal (určitou práci aj.) anebo něco nekonal (opomenul, např. nepostavil svůj dům tak, aby druhému bránil ve vyhlídce, strpěl, např. strpěl přechod přes svůj pozemek).

Dluh
Je povinnost dlužníka poskytnout věřiteli téhož závazkového právního vztahu jím požadované a dlužníkem slibené plnění, tj. něco dát, konat či nekonat v souladu s pohledávkou.14 Závazkové právní vztahy vznikají i z jiných právních důvodů (ze způsobené škody, ze bezdůvodného obohacení), my se však budeme v textu dále zabývat závazky ze smluv jakožto nejběžnější a nejčastěji používaným závazkovým právním vztahem.

Zásady smluvního závazkového práva

Zásada rovnosti stran
Jak již bylo řečeno dříve, občanské (i obchodní právo) jsou odvětvími práva soukromého, v němž je rovnost stran základním pravidlem. Znamená to, že strany mají zásadně stejné postavení, žádná z nich nesmí být zvýhodněna oproti ostatním. Jelikož k lepšímu postavení jedné ze stran smlouvy v praxi někdy dochází, občanské právo tento problém řeší zákonnným zvýhodněním slabší smluvní strany, jak o tom budeme dále v textu hovořit (spotřebitelské smlouvy).

Zásada smluvní svobody
Smluvní svobodou stran se rozumí především jejich svoboda smlouvu vůbec uzavřít nebo neuzavřít, dále si vybrat smluvní stranu, zvolit si smluvní typ, určit obsah smlouvy, určit formu smlouvy a konečně smlouvu za dohodnutých podmínek i zrušit.15 Svoboda určení formy smlouvy znamená, že strany mohou uzavírat i takovou smlouvu, která není v zákoně zvláště upravena, tato smlouva však nesmí odporovat obsahu nebo účelu občanského zákona. Tyto smlouvy jsou nazývány nepojmenované smlouvy. Jsou často používané, protože tak umožňují smluvním stranám sestavit si smlouvu zcela podle jejich konkrétních zájmů a potřeb. Jediným omezením při jejich tvorbě je výše zmíněné zákonnné ustanovení, že nesmí odporovat obsahu nebo účelu zákona. V občanském zákoniku jsou u různých typů smluv některá ustanovení, která mohou strany svou dohodou změnit a upravit si jinak, těm říkáme dispozitivní ustanovení, a jiná, která jsou pro strany závazná, to jsou kognetní ustanovení. Při sestavování nepojmenované smlouvy se nesmíme v textu odchylit od těchto závazných ustanovení, pokud to uděláme, je smlouva v tomto ustanovení neplatná, i když její zbývající část platná zůstane.

S otází svobody formy souvisí otázka účinnosti či písemnosti smluv. Smlouvy jsou zásadně platné, kromě zákonných výjimek (smlouva o převodu nemovitosti), i když se uzavřou pouze ústní formou. Z důvodu zvýšení právní jistoty je písemnost zákonem požadována u stále více typů smluv (např. smlouva o pojištění, smlouva o nájmu bytu, ovšem smlouvy o nájmu uzavřené ústně před změnou zákona zůstávají v platnosti).

Uzavírat písemně i smlouvy, u nichž to zákon nevyžaduje, je velmi vhodné právě pro zvýšení právní jistoty smluvních stran a pro zlepšení možnosti domoci se případně svých práv.
u soudu. V některých případech by však bylo písemné uzavírání smluv značně nepraktické (např. u smlouvy o přepravě při každém použití dopravního prostředku).

Zásada „smlouvy se mají dodržovat“
Tato zásada je platná nejen pro občanské právo, ale pro celý právní řád. V paxi to znamená, že každý je povinen dodržet závazky, které na sebe vzal, a že smluvní vztahy nelze měnit bez souhlasu jejich stran.

Zásada „dobré víry“ a zásada „nikdo se nemůže s úspěchem dovolávat své vlastní nepočitivostí“
Tyto zásady znamenají, že každý by měl při svém jednání vycházet z objektivně zdůvodnitelného přesvědčení, že jedná po právu (v dobré víře) a že nikdo nemůže mít prospěch ze svého protiprávního chování nebo z chování, které by bylo v rozporu s dobrými mravy. Co jsou „dobré mravy“, není v zákoně definováno, jestli daný právní úkon je nebo není v rozporu s dobrými mravy, musí v konkrétním případě rozhodnout na návrh soudu.
Pokud soudce uvádí, že daný právní úkon je s dobrými mravy v rozporu, rozhodne o jeho neplatnosti. V současné době je častým předmětem sporů o rozpor s dobrými mravy výše úroků u různých typů smluv o půjčce či u spotřebitelských úvěrů, pro rozpor s dobrými mravy může být soudem zamítnut návrh na výpověď z nájmu bytu.

Vznik smluv
Smlouva je souhlasný projev vůle účastníků o tom, že má vzniknout závazek. Dochází k ní zpravidla tak, že jeden účastník předloží nabídku obsahující náležitosti budoucí smlouvy, smlouva je poté uzavřena přijetím nabídky druhým účastníkem ve shodě s náležitostmi uvedenými v nabídce.
Pokud druhý účastník nabídku nepřijme v nabízené podobě, ale navrhne změnu některé náležitosti (např. ceny), je to nová nabídka a smluvní jednání zpravidla pokračuje opakovanými nabídkami, dokud se účastníci budou na podmínkách nedohodnou, nebo se rozhodnou spolu smlouvou neuzavřít.
Nabídka se přijímá ve lhůtě určené navrhovatelem nebo bez zbytečného odkladu, není-li lhůta určena. Opožděným přijetím nabídky smlouva nevznikne, ledaže by navrhovatel bezodkladně oznamil příjemci, že souhlasí s uzavřením smlouvy navzdory tomu, že jeho nabídka byla přijata poopozděně.
Je-li právní normou předepsána nebo účastníky domluvena určitá forma smlouvy, je uzavření smlouvy dokončeno teprve splněním této formy.
Od uzavřené smlouvy může účastník odstoupit, jestliže je to v zákoně stanoveno (např. u smlouvy o dílo) nebo si účastníci tuto možnost odstoupení dojděnali.

Náležitosti právního úkonu
Projev vůle uzavřít smlouvu je právní úkon a ten, aby byl způsobilý vyvolat patřičné následky (uzavřít smlouvu), musí splňovat dané podmínky, které nazýváme náležitosti právního úkonu. Jsou to:
• náležitosti subjektu,
• náležitosti vůle,
• náležitosti projevu,
• náležitosti poměru vůle a projevu,
• náležitosti předmětu.

Náležitosti subjektu
O způsobilosti k právním a povinnostem a způsobilosti k právním úkonům jsme již hovořili výše. Nedostatek způsobilosti k právním úkonům má za následek absolutní neplatnost právního úkonu. Tj. smlouva uzavřená člověkem bez způsobilosti k právním úkonům je zcela neplatná, a pokud už bylo podle ní plněno, strany si musí toto plnění vrátit. Tato skutečnost nastane v případech nezletilých osob, které učinily úkon, který neodpovídá jejich omezené způsobilosti (např. prodej rodinného domu), dále u osob zbavených způsobilosti nebo omezených ve způsobilosti k právním úkonům rozhodnutím soudu. Absolutně neplatný bude také právní úkon osoby, která sice nebyla rozhodnutím soudu zbavena způsobilosti nebo omezena ve způsobilosti k právním úkonům, ale tato osoba učinila právní úkon v duševní poruše, která ji činí k tomuto právnímu úkonu neschopnou. Tato skutečnost dopadá i na případy přechodné duševní poruchy (včetně opilosti) i na případy, v nichž by sice mohl soud rozhodnout o omezení nebo zbavení způsobilosti k právním úkonům, ale takové rozhodnutí dosud nebylo vydáno.¹⁹

Náležitosti vůle
Jako náležitosti vůle jsou obvykle uváděny: skutečnost, svoboda, vážnost a vůle prostá omýlu.

Svoboda vůle
Svoboda vůle člověka není při uzavírání smlouvy nedostatečná, pokud je i proti svým požadavkům nucen dodržet podmínky stanovené právním řádem. Svoboda vůle se považuje za vyloučenou, pokud na člověka působí fyzické násilí, bezprávná výhrůžka a tísň. Bez svobody vůle je právní úkon opět absolutně neplatný.

Fyzické násilí
Jiná osoba jím nutí jednajícího, aby místo své vůle projevil vůli jeho. Přitom nezáleží na tom, zda násilí vychází od jiného účastníka smlouvy nebo od třetí osoby. Není ani rozhodné, zda ostatní účastníci smlouvy o fyzickém donucení jiného účastníka věděli.

Bezprávná výhrůžka
Je bezprávným působením na vůli člověka, které v něm vzbuzuje důvodný strach z újmy, jíž se hrozi. Pro nastoupení absolutní neplatnosti je rovněž lhostejné, zda vyhořuje další účastník smlouvy nebo jen využívá bezprávnou výhrůžku pocházející od třetí osoby, nebo když o ní vůbec neví.

¹⁹
Aby byla s výhrůžkou spojena absolutní neplatnost právního úkonu (smlouvy), musí splňovat tyto podmínky: musí být protiprávní, takovou je tehdý, jestliže se v ní hrozí něčím, co není dovoleno učinit (např. ublížením na zdraví), nebo se v ní sice hrozí něčím, k čemu je osoba používající výhrůžku oprávněna, ale není oprávněna hroziť za tím účelem, aby vedla jiného k určitému právnímu úkonu (např. podání trestního oznámení pro skutečně spáchaný trestný čin, nebude-li uzavřena smlouva). Mezi hrozbou a učiněným projevem musí být příčinná souvislost (tedy jednající smlouvu podepíše, protože se bojí konkrétní výhrůžky) a výhrůžka musí mít takovou intenzitu, aby byla schopna vzbudit důvodný strach.

Tíšeň

Je to objektivní stav jednajícího, který není závislý na tom, jak stav tísňe vznikl a kdo jej vyvolal. Tíseň je ekonomickým, sociálním, zdravotním a jiným stavem, který svou existencí mění vůli jednajícího tak, že uzavře smlouvu za nápadně nevýhodných podmínek. Protože stav tísňe má objektivní povahu (nemoc, ztráta zaměstnání, živelní pohroma), účastník, který z něj těží, o něm nemusí vůbec vědět. Následkem tísňe je možnost odstoupení od smlouvy, smlouva se od počátku ruší; i v tomto případě si strany musí vzájemně vrátit, co bylo plněno.

Vážnost vůle

Vůle není vážná, jestliže jednající nechce vyvolat právní následky s tímto projevem vůle spojené. Typicky je to vůle projevená ve hře, v žertu, při výuce.

Vůle prostá omylu

Omyl ve vůli spočívá v nesprávné nebo nedostatečné představě o právních následcích, které z právního úkonu nastanou. Následkem je relativní neplatnost právního úkonu (smlouvy), tedy že účastník, který je v omylu, se může neplatnosti dovolat.

Aby s sebou omyl nesl tyto následky, musí být právě významný, a to je, jestliže o něm účastník jednající v omylu neví a druhý účastník se na jeho vzniku podílel nebo o něm musel vědět.

Náležitosti projevu

Jsou to určitost, srozumitelnost a případně i forma. Projev musí být po obsahové stránce určitý, aby bylo jasné, jaké jsou konkrétní podstatné náležitosti smlouvy (např. kupní smlouva nemůže obsahovat jako předmět koupě „nějaké zboží”). Stejně tak musí být účastníkům srozumitelný.

Forma je písemná nebo ústní, o ní jsme pojednali výše.

Náležitost poměru vůle a projevu

Náležitost vzájemného poměru vůle a projevu je shoda. Tedy účastníci musí svým projevem dát navržen najevo to, co je jejich vůlí. Může dojít k vědomé neshodě vůle a projevu (předstírání) nebo nevědomé (omyl).
Náležitosti předmětu
Náležitostmi předmětu jsou jeho možnost a dovolenost. Předmětem smlouvy může být pouze něco, co je reálně možné splnit (nemůže být obsahem kupní smlouvy např. modré z nebe, tři zlaté vlasy děda Všeňěva apod.) Dovolenost je chápána jako právní možnost splnit předmět smlouvy. Záasadně nemůže být předmětem smlouvy protiprávní jednání (krádež na objednávku). V občanském právu se vychází ze zásady „je dovoleno vše, co není zakázáno“. Rozpor s možností a dovoleností předmětu má za následek absolutní neplatnost smlouvy.22

Právní následky porušení smlouvy
Právními následky, které nazýváme sankcemi, které nastupují při porušení smlouvy, se občanský zákoník náležitostně minimalizovat porušování smluv a dbát na dodržování zásady „smlouvy se mají plnit“. Pokud není smluvní závazek splněn řádně a včas, ocítá se ten, kdo jej nesplnil, v prodlení. Za prodloužení odpovídá a bude postižen sankcemi. V prodloužení se může ocitnout (je to častější případ) dlužník, který v době splatnosti neposkytl věřiteli to, co mu podle svého smluvního závazku řádně a včas poskytnout měl (neodezval včas namalovaný portrét na základě uzavřené smlouvy o dílo), ale i věřitel, když v době splatnosti řádně nabídnuté plnění nepřijal anebo neposkytl součinnost potřebnou ke splnění dluhu (neseděl ve stanovené době malíři modelem, když předem uzavřel s malířem smlouvu o dílo na zhotovení věřitelova portrétu). S opožděním nebo vadným plněním ze smlouvy zákon spojuje tyto následky:

Úroky z prodloužení
Byla-li způsobena věřiteli prodloužením s plněním peněžitého závazku škoda, může požadovat její náhradu jen potud, pokud není kryta úrokom z prodloužení.

Smluvní pokuta
Smluvní pokuta je ve smlouvách sjednána jako sankce za nesplnění smluvní povinnosti; strana, která povinnost porušila, je povinna ji zaplatit, i když druhé straně tímto porušením povinnosti nevznikla škoda.

Odpovědnost za vady
Je-li obsahem smlouvy přenechání věci za úplatu, odpovídá ten, kdo věc přenechal, že tato věc v době plnění a v záruční době nemá faktuické (spotřebič nefunguje) ani právní (o prodané nemovitosti tvrdí další osoba, že k ní má vlastnické právo) vady.

Odpovědnost za škodu a bezdůvodné obohacení
Vede-li porušení smluvní povinnosti jedné ze smluvních stran ke vzniku škody u druhé smluvní strany, přiznává občanský zákoník poškozené straně právo požadovat náhradu vzniklé škody.
Pokud si strany plnily bez existence platné smlouvy anebo na základě neplatné (viz výše náležitosti právního úkonu) či zrušené smlouvy, vzniká jim povinnost vrátit si přijatá plnění.\textsuperscript{23}

**Odstoupení od smlouvy**

Věřitel může od smlouvy odstoupit, pokud je dlužník v prodlení a svůj závazek nesplnil ani v dodatečné lhůtě, kterou mu dlužník poskytl. Dále může od smlouvy odstoupit, je-li to mezi stranami dohodnuto.

**Společné závazky**

Stranami smluvního vztahu jsou, jak již bylo řečeno, věřitel a dlužník. Ti jsou u každého typu smlouvy speciálně pojmování (u kupní smlouvy prodávající a kupující, u smlouvy o dílo zhotovitel a objednatel apod.) Na straně dlužníka i věřitele může být jen jedna osoba, to jsou jednoduché závazkové právní vztahy. Pokud je na straně věřitele nebo dlužníka, případně na stranách obou více osob, říkáme jim společné závazky. Jelikož je tato situace v praxi poměrně častá a z jejího nepochopení vznikají četné problémy, v následujícím textu ji rozebereme.

**Dílčí závazky**

Dílčí je odvozeno od slova „díl“, znamená to tedy, že každý spoludlužník je zavázán a spoluvěřitel je oprávněn pouze do velikosti svého dílu (další podmínkou je, aby byl dělitelný předmět plnění).

Pokud není velikost dílů stanovena, je dlužník povinen plnit spoluvěřitelům každému rovným dílem. U těchto dílčích závazků má každý dlužník postavení, jako by byl samostatným dlužníkem. Např. jsou tři spoludlužníci A, B, C a každý má platit věřiteli jednu třetinu peněžitého dluhu. Zaplatí-li A svou třetinu, jeho dluh zcela zaniká, ale nijak se to nedotkne dluhů jeho spoludlužníků B a C.\textsuperscript{24}

**Solidární závazky**

Solidarita dlužníků znamená, že spoludlužníci jsou zavázáni splnit téměř věřiteli celý dluh společně a nerozdílně. I v těchto případech jsou zpravidla stanoveny podíly mezi jednotlivými spoludlužníky, ale pro věřitele jsou nevýznamné. Věřitel může požadovat splnění celého dluhu od kteréhokoliv ze spoludlužníků (má možnost zvolit toho spoludlužníka, který dluh splní s největší pravděpodobností). I v případě např. smrti jednoho ze spoludlužníků se nezmění velikost věřitelovy pohledávky, pouze se zvětší velikost podílů připadajících na jednotlivé spoludlužníky.

Pokud však věřitel na spoludlužníkovi požaduje více, než je jeho podíl (což je obvyklé, že požaduje na nejménějších ze spoludlužníků splnění celého dluhu), má spoludlužník nárok na postih (regres) proti ostatním spoludlužníkům a požaduje na nich náhradu podílů, které na ně připadají.

Solidarita věřitelů vzniká tehdy, jestliže má více věřitelů (spoluvěřitelů) víčí dlužníkovi společnou pohledávku, s tím, že každý z nich může požadovat od dlužníka splnění celé pohledávky a ten je povinen mu ji uhradit. Spoluvěřitelé se pak mezi sebou vypořádají podle svých podílů.\textsuperscript{25}
Smluvní typy: spotřebitelské smlouvy, kupní smlouva a nájemní smlouva

Spotřebitelské smlouvy

Ustanovení o spotřebitelských smlouvách jsou v občanském zákoníku v § 52 až § 65. V zákonné úpravě spotřebitelských smluv jsou upraveny určité odchylky od obecného smluvního práva založené na zásadě rovnosti stran, a to v zájmu zabezpečit zvýšenou ochranu spotřebitele jako „slabší strany závazkového právního vztahu“.

Ochranu spotřebitele zabezpečují i předpisy veřejného práva, jsou to zejména:

• zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,
• zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci,
• zákon č. 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci, apod.

Spotřebitelské smlouvy nejsou zvláštním, dalším typem smluv, které jsou vyjmenovány v části osmé občanského zákoníku, jsou to smlouvy kupní, o dílo, případně jiné smlouvy upravené v části osmé občanského zákoníku, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel. Jejich cílem je upravit další skutečnosti, které vznikají při uzavírání výše uvedených smluv v souvislosti s prudkým rozvojem elektroniky, nových forem prodeje (multi-level marketing) apod. Proto je věnována zvláštní pozornost smlouvám sjednaným na dálku a smlouvám sjednaným mimo provozovnu dodavatele.

Smlouvy sjednané na dálku

Jsou to smlouvy, které mohou být uzavřeny bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran prostředky komunikace na dálku. Pro možnost použít prostředky komunikace na dálku, které umožňují individuální jednání, je třeba, aby jejich použití pro uzavírání smlouvy spotřebitel neodmítlo. Prostředky komunikace na dálku jsou např. reklama v tisku s objednávkovým tiskopisem, katalog, telefon s lidskou obsluhou nebo bez ní, elektronická pošta, televize (televizní nákup, teleshopping).

S dostatečným předstihem před uzavíráním smlouvy je dodavatel prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku povinen seznámit spotřebitele s těmito údaji, jako např.: • název nebo jméno a sídlo nebo bydliště dodavatele a kontaktní údaje, zejména poštovní adresu pro doručování, telefonní číslo, případně adresu elektronické pošty,
• údaje o příslušném kontrolním orgánu, podléhá-li činnost dodavatele režimu povolování,
• název a hlavní charakteristiky zboží nebo služeb,
• cena zboží nebo služeb,
• náklady na dodání,
• způsob platby, způsob dodání,
• poučení o právu na odstoupení,
• náklady na použití komunikačních prostředků na dálku,
• doba, po kterou zůstává cena v platnosti.

Nejpozději před plněním ze smlouvy musí být spotřebiteli poskytnuty všechny následující informace:
• název nebo jméno a sídlo nebo bydliště dodavatele,
• informace o podmínkách a postupech pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy,
• informace o službách po prodeji a o zárukách,
• podmínky pro zrušení smlouvy, pokud není určena doba platnosti nebo platnost je delší než jeden rok.

Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy, byla-li smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, je 14 dnů od převzetí plnění bez udání důvodu a bez sankcí. Pokud mu dodavatel nepředal zákonem stanovené informace, prodlužuje se tato lhůta na 3 měsíce. Jelikož jsou však informace řádně předány v jejím průběhu, dochází k ukončení tříměsíční lhůty a počíná od té doby běžet lhůta čtrnáctidenní.

Při odstoupení od smlouvy má dodavatel nárok na náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží. Zaplacenou finanční částku je povinen spotřebitel vrátit do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.

**Smlouvy sjednané mimo provozovnu dodavatele**

Jsou to nákupy u podomních obchodníků, nákupy od dealerů na různých předváděcích akcích, prodejních jízezdech apod., nepřípadem však nákupy u prodejních stánků.

Protože dodavatel v těchto případech využívá momentu překvapení, psychologie nátlaku na spotřebitele i spotřebitelovu neznalostí, zejména spotřebitelovu nemožnost porovnat takto učiněnou nabídku s ostatními nabídkami na trhu, poskytuje zákon spotřebiteli ochranu ve formě práva od smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření. Nejpozději při uzavření smlouvy je dodavatel povinen spotřebiteli písemně upozornit na toto jeho právo spolu s uvedením osoby a její adresy, kde lze právo na odstoupení uplatnit.

Delší lhůty pro odstoupení od smlouvy jsou poskytnuty v případě, že dodavatel ještě nezačal s plněním smlouvy. V tomto případě má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit do jednoho měsíce, v případě, že dodavatel neinformoval o možnosti odstoupení od smlouvy, má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit do jednoho roku od jejího uzavření.27

**Postavení spotřebitele**

Smluvní volnost u spotřebitelů smluv je omezena ve prospěch ochrany spotřebitele, který se nemůže platně vzdát práv, která mu zákon poskytuje, nebo jinak zhorší své smluvní postavení. Rovněž smluvní ujednání se nemohou odchýlit od zákonného znění v neprospěch spotřebitele.

Spotřebitelské smlouvy dále chrání spotřebitele tím, že uvádějí (v § 56 odst. 3) příklady smluvních ujednání, které smlouvy nesmí obsahovat, neboť by pro spotřebitele znamenaly značnou újmu v právech a povinnostech stran.

Postavení spotřebitele dále posiluje zákonem stanovený výklad spotřebitelůs smluv, kdy je určeno, že v pochybnostech o významu spotřebitelůs smluv platí výklad pro spotřebitele příznivější.

**Kupní smlouva**

Náležitosti kupní smlouvy jsou v občanském zákoníku uvedeny v § 588 až § 627. V prvním
oddíle jsou ustanovení o všech kupních smlouvách, tedy o kupních smlouvách uzavřených mezi občany i o kupních smlouvách uzavíraných při prodeji zboží v obchodě. Další zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě jsou pak uvedena od § 612.

Kupní smlouvou vznikne prodávajícímu povinnost předmět koupě kupujícímu odevzdat a kupujícímu povinnost předmět koupě převzít a zaplatit za něj prodávajícímu dohodnoutou cenu. Pokud se účastníci smlouvy nedohodli jinak, přechází na kupujícího vlastnictví movitých věcí převzetím věcí. Vlastnictví k nemovitostem přechází na kupujícího až vkladem vlastnického práva do katastru nemovitostí (viz výše). Kupní smlouva může být ústní, písemná být musí pouze při prodeji nemovitostí.

**Práva a povinnosti účastníků při prodeji zboží v obchodě**

V těchto případech prodává podnikatel (obchodník) zboží kupujícímu (spotřebiteli) při své podnikatelské činnosti. Proto je odpovědnost prodávajícího rozšířena, aby byl kupující jako spotřebitel lépe chráněn, jak jsme o tom hovořili výše u spotřebitelských smluv. I zde při prodeji zboží v obchodě je kromě občanského zákoníku platný pro odpovědnost prodávajícího i zákon č. 637/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Prodávající odpovídá za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména že je bez vad. Shodou s kupní smlouvou se rozumí:

- že věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované nebo na základě jejich reklamy očekávané,
- že věc má jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé,
- že věc vyhovuje požadavkům právních předpisů,
- že plnění smlouvy je ve správném množství, mře nebo ve správné hmotnosti,
- že věc odpovídá účelu, který prodávající pro její použití uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.

U potravin musí být uvedeno datum minimální trvanlivost, a jde-li o potraviny podléhající rychlé zkáze, datum použitelnosti.

Připouští-li to povaha věci, má kupující právo, aby věc byla před ním překontrolována nebo aby mu její činnost byla předvedena.

**Rozpor s kupní smlouvou**

Když prodaná věc není ve shodě s kupní smlouvou, je prodávající povinen ji uvést do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, to je povinen učinit bezplatně a bez zbytečného odkladu. Učiní to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou. Není-li to možné, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny nebo může od smlouvy odstoupit. To však neplatí, jestliže kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo tento rozpor sám způsobil.

Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud se neprokáže opak.28

**Odpovědnost za vady prodané věci (záruka)**

Je to odpovědnost prodávajícího za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době.

**Záruka se nevztahuje:**
- na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,
- u věcí prodávaných za nižší cenu než byla vyměna věci nebo její součást (ale vztahuje se na jiné další vady),
- u věcí použitých se nevztahuje na vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.

**Uplatnění nároků z odpovědnosti za vady (reklamace)**

Při reklamacích rozlišujeme vady odstranitelné a neodstranitelné.
- Vada neodstranitelná: Pokud je vada odstranitelná a brání řádnému užívání věci, má kupující právo na výměnu věci nebo na odstoupení od smlouvy. Pokud je vada neodstranitelná, ale kupující nepožaduje výměnu věci, má právo na příměřenou slevu z ceny nebo může od smlouvy odstoupit.

**Nájemní smlouva**

Nájemní smlouvu přenechává pronajímatel nájemci do časné a za úplatu (nájemné) věc, aby ji nájemce do časné užíval, popřípadě z ní i bral užitky. Tímto způsobem je obecně definován každý nájem. Občanský zákoník však dále speciálně upravuje:
- nájem a podnájem bytu,
- nájem obytných místností zařízených k trvalému bydlení (svobodárny),
- podnikatelský nájem movitých věcí (leasing),
- specialním způsobem je upraven nájem a podnájem nebytových prostor, a to zákonem č. 116/1990 Sb. O této speciální úpravě zde nebudeme hovořit, ale je dobré si existenci tohoto speciálního zákona zapamatovat a seznámit se s jeho zněním při jakékoliv dispozici s nebytovým prostorem (sídlo neziskové organizace, pronájem skladu apod.).

55
Obecné náležitosti nájemní smlouvy

Pronajímatel je povinen:
• předat nájemci věc ve stavu způsobilém smluvenému užívání,
• v tomto stavu ji na své náklady udržovat.

Nájemce je povinen:
• užívat najatou věc dohodnutým způsobem,
• platit řádně nájemné.

Skončení nájmu
• uplynutím doby (u nájmů sjednaných na dobu určitou),
• dohodou (může tak skončit k libovolnému oběma stranami sjednanému datu),
• výpovědí (končí tak zpravidla nájem, pokud tomu tak není, je zákonná výpověď lhůta u nemovitostí 3 měsíce, u věcí movitých 1 měsíc),
• odstoupení od smlouvy (nájemce může odstoupit, jestliže věc byla předána nebo se stala nezpůsobilá k řádnému užívání, pronajímatel může odstoupit, pokud nájemce přes výstrahu věc užívá tak, že pronajímateli vzniká škoda nebo mu značně hrozí).

Při skončení nájmu je nájemce povinen vrátit věc ve stavu, jakém ji převzal, s přihlédnutím k obvyklému opotřebení.

Zvláštní ustanovení o nájmu bytu

Hned v úvodu pasáže o nájmu bytu je třeba zdůraznit, že níže citované ustanovení občanského zákoníku o nájmu bytu platí pro všechny nájemní byty, tedy i pro nájemní byty v domech ve vlastnictví soukromé osoby, stejně tak i pro byty družstevní (se zmíňovanými výjimkami a s přihlédnutím ke specifikům dle stanov každého bytového družstva).

Nájem bytu vzniká nájemní smlouvou, která musí mít písemnou formu. Jak již bylo řečeno výše, nájemní smlouvy uzavřené ústně před platoní novely tím neztrácí platnost, jsou platné dále a o jejich obsahu se vyhotoví zápis.

Nájemní smlouva se uzavírá na dobu určitou (se stanovením doby užívání) nebo neurčitou (bez stanovení doby užívání). Tento rozdíl je významný zvláště pro ukončení nájemního vztahu.

Pronajímatel je povinen předat nájemci byt ve stavu způsobilém k řádnému užívání a v tomto stavu jej na své náklady udržovat. Naopak nájemce je povinen hradit drobné opravy v bytě související s jeho užíváním a náklady spojené s běžnou údržbou. Co jsou drobné opravy v bytě a náklady spojené s běžnou údržbou, je vysvětleno a specifikováno v §§ 5 a 6 nařízení vlády č. 258/1995 Sb.

Nájemce je povinen:
• užívat byt, společné prostory a zařízení domu řádně,
• při výkonu svých práv dbát, aby bylo v domě vytvořeno prostředí zajišťující ostatním nájemníkům výkon jejich práv,
• oznámit bez zbytečného odkladu pronajímateli potřebu těch oprav v bytě, které má dělat.
pronajímatel, a umožnit jejich provedení (pokud tak neudělá, odpovídá za vzniklou škodu),
- po předchozí písemné výzvě umožnit pronajímateli nebo jím pověřené osobě, aby provedl instalaci a údržbu zařízení měření a regulace tepla, teplé a studené vody, jakož i odpočet naměřených hodnot,
- odstranit závady a poškození, které v domě on či členové jeho domácnosti způsobí,
- nesmí provádět stavební úpravy v bytě bez souhlasu pronajímatele,
- platit řádně a včas nájemné a platby za služby s bydlením související (teplo, voda, …),
- nedat byt či část bytu do podnájmu bez souhlasu pronajímatele.

**Společný nájem bytu**

Byt může být ve společném nájmu více osob. Tito společní nájemci mají stejná práva a povinnosti. U družstevního bytu může vzniknout společný nájem bytu jen mezi manželi.

**Společný nájem bytu manželi**

Jestliže se za trvání manželství manželé nebo jeden z nich stanou nájemci bytu, vznikne společný nájem bytu manželů.

Jestliže za trvání manželství vznikne jednomu z manželů právo na uzavření smlouvy o nájmu družstevního bytu, vznikne se společným nájemem bytu i společné členství manželů v družstvu.

Jestliže se některý z manželů před uzavřením manželství stal nájemcem bytu, vznikne oběma manželům společný nájem bytu uzavřením manželství.

Jestliže se některý z manželů před uzavřením manželství stal nájemcem družstevního bytu, vznikne oběma manželům společný nájem bytu uzavřením manželství. Druhý manžel se však nestane automaticky členem družstva.

Při rozvodu manželství, pokud se manželé nedohodnou o dalším nájmu bytu, rozhodne na návrh některého z nich soud. Zruší právo společného nájmu bytu a současně určí, který z manželů bude byt nadále užívat jako nájemce. (Platí pro nájemní byty a družstvení byty, kde se stali nájemci oba manželé současně za trvání manželství.)

Při rozvodu manželství, nabyl-li práva na uzavření smlouvy o nájmu družstevního bytu jeden z rozvedených manželů před uzavřením manželství, zanikne právo společného nájmu bytu rozvodem, právo bytu užívat zůstane tomu z manželů, který měl uzavřenou nájemní smlouvu k družstevnímu bytu před uzavřením manželství.

**Přechod nájmu bytu**

U přechodu nájmu bytu zákon rozlišuje dvě skupiny osob, na které nájem za splnění dalších podmínek přechází: (POZOR, je to vždy za předpokladu, že byt není ve společném nájmu manželů)

- první skupinu tvoří děti, partner (dle zákona o registrovaném partnerství), rodiče, sourozenci, žen a snacha, kteří v den úmrtí nájemce nebo při jeho trvalém opuštění společné domácnosti žili s nájemcem ve společné domácnosti a nemají vlastní byt,
- druhou skupinu tvoří vnuci nájemce nebo osoby, které pečovaly o společnou domácnost nájemce, který zemřel nebo trvale opustil společnou domácnost nebo na něho byly odkázány výživou, pokud prokážou, že s nájemcem žily ve společné domácnosti alespoň po dobu tří let před jeho úmrtím, nebo trvalým opuštěním společné domácnosti a nemají vlastní byt.
Pozor, právní důvod k přechodu nájmu bytu je vedení společné domácnosti, tzn. společné uspokojování osobních potřeb jednotlivců, nikoli trvalý pobyt nahlášený na obecním úřadě dle zákona o evidenci obyvatel. Proto k přechodu nájmu bytu může dojít i za situace, kdy osoba, na níž nájem přechází, nemá adresu bytu uvedenou jako trvalý pobyt, a naopak za situace, kdy osoba, která se dojížděje přechodu nájmu bytu, má adresu bytu uvedenou jako trvalý pobyt již mnoho let, ale společnou domácnost fakticky nevedla. Společný nájem bytu lze fakticky prokázat, a to jak výpovědmi svědků (sousedů), tak i návrštovou dotčené domácnosti (dle jejího vybavení apod.).

Nedávná novela občanského zákonníku ještě ztížila možnost přechodu nájmu bytu na osoby druhé skupiny, a to tak, že jde-li o osoby, které nájemce do bytu přijal až po sjednání nájemní smlouvy, vztahuje se na ně možnost nájmu bytu (ještě za života či před opuštěním společné domácnosti nájemce) jen v případě, že se o tom nájemce a pronajímatel písemně dohodli. Na uzavření této dohody ovšem není nárok, záleží na rozhodnuti pronajímatele.

Novela rovněž ztížila postavení vnučů nájemce. Přeradila je z první do druhé skupiny, ovšem mají oprti ostatním osobám ve druhé skupině zásadně lepší postavení. Nevztahuje se na ně ustanovení o výše zmíněné dohodě mezi nájemcem a pronajímatelem a soud může z důvodů zvláštního zřetele hodných rozhodnout, že se stávají nájemci, i když soužití s původním nájemcem trvalo méně než tři roky.

**Zánik nájmu bytu**

Nájemní vztah zaniká:
- písemnou dohodou (uzavřenou mezi pronajímatelem a nájemcem, v dohodě musí být přesně určeno, ke kterému datum nájem zaniká),
- uplynutím doby (pokud šlo o nájemní vztah na dobu určitou),
- písemnou výpovědí (s výpovědní lhůtou nejméně 3 měsíce, důvody výpovědi jsou v zákonné stanoveny).

**Výpověď z nájmu bez přivolení soudu**

Pronajímatel může výpovědět nájem bez přivolení soudu z těchto důvodů:
- jestliže nájemce nebo ti, kdo s ním bydlí, přes písemnou výstrahu hrubě porušují dobré mravy v domě,
- jestliže nájemce nezaplatil nájemné a úhradu za plnění poskytovaná s užíváním bytu ve výši odpovídající trojí nájemného měsíčního nájemního a úhrad,
- má-li nájemce dva nebo více bytů, vyjma případů, že na něm nelze spravedlivě požadovat, aby užíval pouze jeden byt,
- neužívá-li nájemce byt bez vážných důvodů,
- jde-li o byt zvláštního určení a nájemce není zdravotně postižená osoba.

Písemná výpověď pronajímatele musí být doručena nájemci. Musí v ní být uveden důvod výpovědi, výpovědní lhůta a poučení o možnosti nájemce podat do 60 dnů žalobu na určení neplatnosti výpovědi. Pokud ve lhůtě 60 dnů podá nájemce žalobu, není povinen byt vyklidit, dokud není řízení skončeno pravomocným rozhodnutím.
Výpověď z nájmu s přivoléním soudu

Pronajímatel může vypovědět nájem s přivoléním soudu v těchto případech:

- potřebuje byt pro sebe, manžela, své děti, vnuky, zetě, snachu, rodiče, sourozence,
- jestliže nájemce přestal pro pronajímatele vykonávat práci a pronajímatel potřebuje byt pro jiného nájemce, který pro něj bude pracovat,
- jsou-li třeba velké opravy domu nebo bytu, nebo je třeba s domem naložit tak, že byt nelze dále užívat z důvodu veřejného zájmu,
- jde-li o byt, který stavebně souvisí s nebytovými prostorami, a nájemce nebo vlastník těchto nebytových prostorů chce tento byt užívat.

Při výpovědích z nájmu bytu je pronajímatel pravidelně povinen poskytnout nájemci bytovou náhradu, tj. náhradní byt nebo náhradní ubytování, to se různí dle důvodu výpovědi.

Náhradní byt je byt, který podle velikosti a vybavení zajišťuje lidsky důstojné ubytování nájemce a členů jeho domácnosti.

Náhradní ubytování je byt o jedné místnosti nebo pokoj ve svobodně nebo podnájem v bytě jiného nájemce.

Přístřeší je provizorium do doby, než si nájemce opatří řádné ubytování a prostor k uskladnění jeho bytového zařízení a ostatních věcí domácí a osobní potřeby.

Nejčastějším důvodem k výpovědi je dlužné nájemné, v tomto případě je však pronajímatel při výpovědi povinen poskytnout pouze přístřeší, a to i v případě, že se jedná o rodinu s malými dětmi.

Pokud má nájemce nárok na bytovou náhradu, není povinen byt vyklidit, pokud pro něj není odpovídající bytová náhrada zajištěna.

Občanský soudní řád, náležitosti podání, opravné prostředky

Občanský soudní řád je zákon č. 99/1963 Sb., ve znění novel (ve zkratce o. s. ř.). V něm je upraveno zejména řízení před soudy v České republice, a to před soudy všech stupňů v soukromoprávních věcech.

Soudy

Soustava soudů je na principu tzv. hierarchického uspořádání, hierarchie je dána dle toho, který soud o věci rozhoduje a ke kterému je proti jeho rozhodnutí dáván opravný prostředek.

- okresní soudy, na stejně úrovni jsou v hlavním městě Praze obvodní soudy a Brno má na stejné úrovni Městský soud v Brně,
- krajské soudy v Ostravě, Brně, Plzni, Českých Budějovicích, Hradci Králové, Ústí nad Labem, na stejné úrovni je Městský soud v Praze (krajské soudy mají své pobočky i v jiných městech),
- vrchní soudy v Praze a v Olomouci,
- Nejvyšší soud ČR v Brně,
- Nejvyšší správní soud ČR v Brně.
Známe dále Ústavní soud ČR se sídlem v Brně. Ten ale do tohoto usporyádání nezařazujeme, neboť nerozhoduje o podáních ani opravných prostředcích proti ním. Je orgánem ochrany ústavností České republiky, proto se rozhodnutími ostatních soudů závěry pouze tehdy, jsou-li jimi dotčena ústavně zaručená práva a svobody občanů. 30

Příslušnost

Soudní řízení dle o. s. ř. je zásadně dvojinstanční, znamená to, že proti rozhodnutí soudu (v první instanci) se lze vždy odvolat a o odvolání rozhoduje (v druhé instanci) soud jiný, prvoinstančnímu nadřízený. Tato působnost mezi soudy různého stupně se nazývá funkční příslušnost.

- Věcná příslušnost: Určuje, který soud z výše uvedené hierarchie rozhoduje o věci v první instanci. Pravidlem (s četnými výjimkami) je, že pro řízení v prvním stupně jsou příslušné okresem soudy.
- Místní příslušnost: Určuje místně soud, který bude danou věc v první instanci projednávat. Určuje se podle trvalého pobytu nebo sídla odpůrce, tedy toho proti němuž je žaloba směřována. I toto pravidlo má výjimky.

V případě, že nevíme, který soud je pro podání našeho návrhu příslušný, můžeme zaslat své podání ke kterémukoliv soudu v ČR, který správnou příslušnost soudu určí a naše podání k němu zašle. Pokud zašleme podání nepříslušnému soudu, poněkud to celé řízení zdrží, ale je to velmi vhodné využít zvláště za situace, že bychom neuplatněním svého práva u soudu o toto právo příšli.

Řízení před soudem

Před soudem vystupují dle terminologie o. s. ř. účastníci řízení, zákon je blíže nazývá žalobce a žalovaný. Dříve se používalo označení navrhovatel a odpůrce, to stále přetrvává, jedná se o totéž. Termín navrhovatel se rovněž užívá tam, kde je v řízení jen jedna strana (je to např. ve věcech obchodního rejstříku) nebo kde účastníci mají stejný zájem (např. dědické řízení).

Účastník řízení

Způsobilost být účastníkem řízení má ten, kdo má způsobilost mít práva a povinnosti, tuto způsobilost má v zásadě ten, kdo jí má podle hmotného práva. Účastníci mají v občanském soudním řízení rovně postavení. Mají právo jednat před soudem ve své mateřštině (náklady tlumočníka hradí stát), soud je povinen zajistit jím stejné možnosti k uplatnění jejich práv.

Každý může před soudem jako účastník samostatně jednat (procesní způsobilost) v tom rozsahu, v jakém má způsobilost vlastními úkony nabývat práva a na sebe brát povinnosti. Procesní způsobilost se rozumí způsobilost vykonávat v řízení práva a povinnosti účastníka samostatně nebo prostřednictvím zvoleného zástupce. V zásadě vzniká procesní způsobilost fyzické osoby v plném rozsahu zletilosti, tj. dovršením 18. roku věku, a před dosažením tohoto věku uzavřením manželství. (U nezletilých § 9 občanského zákoníku: „mají způsobilost k takovým právním úkonům, které jsou svou povahou přiměřené rozumové a volné vyspělosti odpovídající jejich věku.”) Procesní způsobilost nemají osoby zbavené způsobilosti k právním úkonům, nebo ji mají jen v takovém rozsahu, v jakém zůstala jejich způsobilost zachována.
Zastoupení

Pokud účastník nechce v řízení vystupovat sám, může se dát v řízení zastupovat zástupcem, jehož si zvolí. S výjimkou odborové organizace, Úřadu pro mezinárodně právní ochranu dětí a právnické osoby (mysleno občanské sdružení), které zastupují účastníků ve věcech ochrany před diskriminací, může být zvoleným zástupcem účastník jen fyzická osoba. Právo na právní pomoc poskytovanou zástupcem má účastník již od počátku řízení. Nemá-li účastník řízení procesní způsobilost, může za něj udělat plnou moc zástupci jeho zákonný zástupce. Tímto procesním zástupcem je pak nejčastěji advokát, který svým vzděláním a dalšími profesními zkouškami zaručuje, že bude účastníka zastupovat odborně a postará se co nejlépe o ochranu jeho práv. Může jím být také kterákoli fyzická osoba, která má způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu, ta se nazývá obecný zmocněnec.

Ve dvou případech je účastník, který nemá právnické vzdělání, povinen nechat se zastupovat advokátem. Je to v případě podání dovolání, tj. mimořádného opravného prostředku, a v případě podání žaloby ve věcech právního soudnictví.

Odborová organizace může, s výjimkou věcí obchodních, v řízení zastupovat účastníka, který je jejím členem.

Úřad pro mezinárodně právní ochranu dětí může zastupovat v řízení ve věcech péče o nezletilé, o určení nebo změnu výživovací povinnosti a v řízení o výkon rozhodnutí ukládajícího povinnost k placení výživného, jde-li o věci se vztahem k cizině.

Ve věcech ochrany před diskriminací se může dát účastník v řízení zastupovat občanským sdružením, které má jako činnost ve stanovách uvedenu ochranu před diskriminací.

Za nezletilého účastníka řízení musí vždy jednat jeho zákonný zástupce. Dětí jsou zastupovány svými rodiči, pokud nejsou rodiče zbaveni svých rodičovských práv, nebo v případě, že zájem rodičů a dětí na výsledku řízení může být protichůdný. V takovém případě je dítěti soudem ustanoven opatrovník.

Rovněž osoby zbavené způsobilosti nebo omezené ve způsobilosti k právním úkonům jsou u soudu zastupovány svými zákonnými zástupci, pokud by však jejich zájem na výsledku řízení mohl být protichůdný, je rovněž soudem ustanoven opatrovník.

Obecný zmocněnec

Problematicku obecného zmocnění zde probíráme poněkud šířeji, neboť při výkonu práce terénních pracovníků se s tímto způsobem zastupování často setkáváme a mnozí z nás jako obecní zmocněnci již u soudu klienta zastupovali.

Jak již bylo řečeno výše, účastník se může dát zastoupit také (priorita osobní vystupování, pak advokát) kteroukoliv fyzickou osobou, která má způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu. Tento zástupce (obecný zmocněnec) může jednak jedině osobně. Obecný zmocněnec nemusí mít právnické vzdělání, nemusí být občanem ČR.

Soud rozhodne, že zastoupení obecným zmocněncem nepřipouští, jestliže obecný zmocněnec zřejmě není způsobilý k řádnému zastupování anebo jestliže jako zástupce vystupuje v různých věcech opětovně.

Obecný zmocněnec zřejmě není způsobilý k řádnému zastupování zejména tehdy, jestliže není ani s pomocí poučení poskytovaného soudem schopen činit řádné procesní úkony a je obava, že by jeho zastupováním mohl účastník řízení utrpět újmu na svých právech.

Opětovné zastupování: závisí na posouzení soudu a na konkrétním případu, ustanovení není namiřeno proti obecným zmocněncům z řad neziskového sektoru, ale proti právníkům bez
advokátních zkoušek, pracujícím na živnostenský list. Dle judikatury je to: zastupování více než dvou účastníků ve věcech, které spolu skutkově nesouvisí, nebo zastupování jednoho účastníka ve více než dvou věcech spolu skutkově nesouvisejících, a mezi případy je časová souvislost, která odůvodňuje závěr, že nejde o činnost jen ojedinělou. Není rozhodné, zda obecný zmocněnec vystupuje jen u jednoho, nebo více soudů.

**Plná moc**

Každé zastupování, jak advokátem, tak obecným zmocněncem, se děje na základě plné moci. Ty může být udeleána písemně nebo ústně do protokolu u soudu; z listiny nebo protokolu musí být zřejmé, že zástupce plnou moc přijal.

**Procesní plná moc** – je to plná moc udělená pro celé řízení, procesní plnou moc nelze omezit, zástupce, jemuž byla udělena, je oprávněn ke všem úkonům, které může v řízení učinit účastník. Nevyplývá-li z plné moci něco jiného, zaniká dnem právní moci rozhodnutí, kterým bylo skončeno řízení, pro nějž byla udělena. Není omezením procesní plná moci, když byla udeleána jen na určitou část řízení (např. u soudu prvního stupně).

Pokud je plná moc omezena jen na určité úkony, je to tzv. prostá zmocněnec. Zastupování s ou rozhodnutí nesouvisí, nebo zastupování obecně problém byla udělena, jen k úkonům v ní výslovně uvedeným (např. nahlédnutí do spisu).

Podpisy na plné moci, jejím odvolání nemusí být úředně ověřeny, musí být pouze v případě, že o tom rozhodne předseda senátu.

**Jednání u soudu**

Zástupce (advokát i obecný zmocněnec) může jednat za účastníka na základě plné moci všude tam, kde by byl účastník. To znamená např. jeho jménem i podávat návrhy (v praxi to vypadá tak, že na žalobě je jako žalobce napsán účastník, ale žaloba je podepsána zmocněncem s dovětřkem: „na základě plné moci ze dne...“ a plná moc musí být přiložena). Praktické problémy nastávají u soudního jednání, kdy je účastník zároveň povinen odpovědět soudu a protistraně na její otázky, které se týkají hmotného práva a posouzení věci. Typicky rodiče žádají o zrušení ústavní výchovy svých dětí a soud se jich jakožto účastníků navrhovatelů ptá na jejich podmínky k bydlení, výchovu dalších dětí, práci apod. V tom nemůže zástupce účastníka zastupovat ani mu nijak radit, protože nejde o procesní postup soudu, ale o výslech účastníka jako svědka.

Zástupce (advokát i obecný zmocněnec) u soudu by měl samozřejmě po dohodě s účastníkem řízení zvláště předkládat soudu již předem písemná stanoviska a návrhy, říct návrhy před zahájením řízení (na smír, zpětvzetí, návrh na vyslechnutí svědka) a závěrečnou řeč, v níž by mělo zaznít, co konkrétně účastník navrhuje (jaké je jeho stanovisko).

**Žaloba**

Žaloba je návrh (podání) k soudu, jimž se žalobce (navrhovatel) domáhá rozhodnutí soudu. Termín žaloba používáme obvykle ve věcech sporných (spor o zaplacení peněžité částky), termín podání ve věcech nesporných (návrh na zápis do obchodního rejstříku).

**Náležitosti žaloby**

Žaloba je právní úkon vedoucí k zahájení řízení; aby podmínkám zahájení řízení vyhověla, musí splňovat určité formální znaky.

V první části žaloba obsahuje:

- soud, jemuž je adresována (viz výše příslušnost soudů),
- označení žalobce a žalovaného; v případě, že je to fyzická osoba, je to jméno, příjmení, datum narození (pokud je známe), bydliště, případně další adresa, na které se zdržuje a je mu na ni možno doručovat; u právnické osoby je to název a sídlo, jména jejích zástupců, případně další adresa pro doručování (tyto informace o právnické osobě zjistíme z obchodního rejstříku, který je volně přístupný na internetu na stránkách www.justice.cz),
- v případě, že jsou účastníci zastoupeni, uvádí se jméno zástupce, adresa pro doručování s poznámkou, že účastník je tímto subjektem zastoupen,
- stručné označení, čeho se žalobce domáhá (např. žaloba na zaplacení částky 5.000,-Kč, žaloba na vyklizení apod.).

V druhé části žaloba obsahuje:

- skutkový stav; vyličení skutku, tedy těch skutečností, které vedly k podání žaloby. Musí být vysvětleny co nejpřesněji, tak aby nedošlo k záměně s jiným podobným skutkem. Je vhodné si text rozdělit chronologicky a popisovat situace, jak se udály po sobě. Je rovněž nutné, pokud se oprávme o písemný důkaz (smlouvu, dopis, fakturu) přesně jej v textu specifikovat jeho názvem, datem, v případě, že je obsahuje, i číslem jednacího apod.,
- důkazy, které jsme v textu zmínili, znovu pod text uvedeme jeden po druhém s přesným popisem; přikládají se k žalobě v neověřenýchkopich. Jelikož navrhujeme jako důkaz výšečty osob, musíme uvést její jméno, a pokud je známe, bydliště či jiné místo, kde se zdržuje.

Závěrečná část žaloby:

- je tzv. žalobní petit. Dá se říct, že je to nejdůležitější část žaloby, neboť soud je při svém rozhodování vázán jeho obsahem. Petit je třeba zformulovat tak, aby z něj jednoznačně vyplývalo, čeho se žalobce domáhá, a aby byl tzv. vykonatelný, to znamená, aby dle jeho znění žalovaný vykonal konkrétně uvedenou činnost (aby něco platil, konal, nebo naopak přestal s konáním). Při psaní petitu i cele žaloby jsou velmi platné „Vzory smluv a podání“, které vycházejí v knižní podobě v různých nakladatelstvích a které obsahují všechny běžné typy žalob a podání. Jsou k dispozici alespoň k nahlédnutí ve velkých knihovnách a vlastní je i občanské poradny.

Při formulování petitu, ale i cele žaloby je třeba si opakovaně uvedomit, že soud v civilním řízení je vázán obsahem žaloby. Není proto namísto obávat se navrhnutou soud, jak má rozhodnout, tj. sepsat žalobní petit, a rovněž není namísto očekávat, že soud „přece pochopí“, že pravda je na mě straně, a bude sám aktivně vyhledávat další důkazy v můj prospěch, jak je o tom mnoho občanů přesvědčeno pod vlivem amerických televizních seriálů. To se v civilním řízení neděje a není to ani obsahem civilního řízení. Soud v civilním řízení obě strany pouze poučí o jejich procesních právech a vyzve k případnému odstranění vad podání. Vzhledem k této náročnosti, která je na obě strany civilního procesu kladená, je vhodné sepsání žaloby či jiného podání k soudu nepodceňovat, a pokud je to finančně možné, vyhledat služby advokáta.
I po podání žaloby může žalobce kdykoliv za řízení vzít žalobu zpět, a to buď zcela, nebo zčásti. To lze učinit kdykoliv až do doby právní moci rozhodnutí.

**Doručování**

Má-li účastník zástupce s plnou mocí, doručuje se písemnost pouze tomuto zástupci (zdůrazňujeme odpovědnost obecného zmocněnce jako zástupce), má-li však účastník osobně v řízení něco vykonat (dostavit se k výslechu u soudu, ke znalci), doručuje se písemnost zástupci i jemu. Pokud je řádně doručeno zástupci a nedoručuje se účastníkovi, není tím účastníkovi odebrána možnost jednat před soudem.

**Doručující orgány**

- doručuje soud soudním doručovatelem nebo orgány justiční stráže,
- pošta,
- Ministerstvo spravedlnosti, policie,
- při splnění zákonných požadavků lze doručovat i prostřednictvím elektronické pošty.

Zákon naznačuje preferenci doručování prostřednictvím soudních doručovatelů. V případě doručování soudními doručovateli a orgány justiční stráže se při nezastihnutí adresáta písemnosti ukládají u soudu, pokud doručuje poštovní doručovatel, tak na poště.

Doručování fyzickým osobám: fyzické osobě lze doručit v bytě, v místě podnikání, na pracovišti, nebo kdekoliv bude zastílena.

Je možné a vhodné oznámit soudu tzv. „adresu pro doručování, je to vhodné pro klienty, kteří mění své bydliště nebo jej např. tají i před blízkými (manžel v rozvodovém řízení)."

**Náhradní doručování**

- **Fikce doručení** – zákon pro usnadnění doručování stanoví vyvratitelnou domněnkou, že adresát se v místě doručení (tj. zpravidla bydliště, pracoviště) zdržuje. Opak, tedy skutečnost, že se prokazatelně v době doručení v místě doručení nezdržoval, bude adresát prokazovat s podáním opravného prostředku. Soud promíne zmeškaní lhůty, jestliže účastník nebo jeho zástupce ji zmeškal z omluvitelného důvodu, a byl proto vyloučen z úkonu, který mu přísluší. Návrh na prominutí lhůty je třeba podat do 15 dnů po odpadnutí překážky a je s ním třeba spojit i zmeškaný úkon.

- **Náhradní doručení „obvyčejných zásilek“**: Nebyl-li adresát zastížen a písemnost nemohla být předána jiné vhodné osobě ochotné obstarat odevzdání písemností (soused, manžel, kolega v zaměstnání), písemnost se uloží a adresát se vhodným způsobem vyzve, aby si ji vyzvedl. Nevyzvedné-li si adresát zásilku do tří dnů od uložení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl. V případě, že zásilku vyzvedl, je to ten den, kdy ji skutečně převzal. Není-li zjištěn opak, má se za to, že se adresát v místě doručení zdržoval, tj. fikce doručení.

- **Náhradní doručení do vlastních rukou**: Nebyl-li adresát zastížen, ačkoliv se v místě doručení zdržuje, písemnost se uloží a adresát se vhodným způsobem vyzve, aby si písemnost vyzvedl. Nevyzvedné-li si zásilku do deseti dnů od doručení, považuje se poslední den této lhůty za den doručení, i když se adresát o uložení nedozvěděl. V případě, že je zásilka

64
vyzvednuta, je dnem doručení den, kdy ji účastník převzal a svým podpisem potvrdil převzetí na doručence. Doručující orgán není povinen pokusit se o opakovaný pokus o doručení. Není-li zjištěn opak, má se za to, že se adresát v místě doručení zdržoval, tj. fikce doručení.

- **Počítání lhůty**: Do běhu lhůty se nezapočítává den, kdy došlo ke skutečnosti určující počátek lhůty. Tj. vždy až den po něm. Lhůta je zachována, je-li poslední den lhůty učiněn úkon u soudu (odevzdat podání na podatelně soudu nebo ústně do protokolu) nebo je-li podání odevzdáno orgánu, který má povinnost jej doručit (pošta, správa věznice, nikoliv odbory jakéhokoliv úřadu).

**Soudní rozhodnutí**

**Formy**

Soudní rozhodnutí je autoritativní vůle soudu, formálním způsobem vyjádřená a směřující ke stranám řízení. Soud rozhoduje:

- **rozsudkem**: rozsudkem se rozhoduje o věci samé, tj. je v něm rozhodnuto o náročích stran, která strana měla ve sporu úspěch, v jakém rozsahu a pro koho vyplynou z tohoto rozhodnutí práva a povinnosti,

- **usnesením**: usnesením se rozhoduje zejména o procesních krocích (odročení jednání, zastavení řízení, změna návrhu) a o věcech v nesporních řízeních (zápisy do obchodního rejstříku),

- **platebním rozkazem** (směnečným či šekovým platebním rozkazem): platební rozkaz je soudní rozhodnutí, které má stejně důsledky jako rozsudek, ale soud je vydává, aniž nařizuje jednání. Jde o zkrácené řízení, uplatňované v případech žalob na zaplacení peněžité částky.

**Právní moc a vykonatelnost rozsudku**


**Opravné prostředky**

Pokud účastník nesouhlasí s rozhodnutím soudu prvního stupně, má zákonnou možnost využít některý z opravných prostředků a pokusit se tak rozhodnutím soudu prvního stupně změnit.

Opravné prostředky jsou řádné a mimořádné, rozdíl mezi nimi je v tom, že řádné opravné prostředky se podávají proti rozhodnutím, která nejsou dosud v právní moci, zatímco mimořádné proti rozhodnutím, která již právní moci nabyla.
Řádné opravné prostředky

- **Odvolání:** Odvoláním může účastník napadnout rozhodnutí soudu prvního stupně. Odvolání smí směřovat výlučně proti výroku rozhodnutí, nelze se odvolat proti odůvodnění rozhodnutí. Odvolání není možné, jestliže se po vyhlášení rozsudku účastníci vzdali práva na odvolání. Odvolání se podává do 15 dnů od doručení rozhodnutí, a to k soudu o stupně vyššího prostřednictvím soudu, proti jehož rozhodnutí odvolání směřuje (tj. v prvním stupně rozhodl Okresní soud v Ostravě, odvolání podáme Krajskému soudu v Ostravě prostřednictvím Okresního soudu v Ostravě). Opožděně podané odvolání soud prvního stupně odmítne. Po připustném a včas podaném odvolání nenabývá rozhodnutí právní moci, a není tedy ani vykonatelné až do doby, kdy o něm pravomocně rozhodne odvolací soud.  

- **Odpor proti platebnímu rozkazu:** Je speciálním opravným prostředkem pouze proti vydanému platebnímu rozkazu. Je nutno podat jej ve lhůtě 15 dnů, jeho podání způsobuje, že platební rozkaz se ruší a ve věci je nařízeno jednání.

Mimořádné opravné prostředky

- **Obnova řízení:** Žaloba na obnovu řízení je možno podat jen v případech, že účastník neuspěl v řízení proto, že se mu nepodařilo prokázat svá tvrzení, neboť k tomu neměl bez své viny potřebné informace nebo důkazy. Žalobu je nutno podat ve lhůtě tří měsíců od dne, kdy ten, kdo obnovu navrhuje, se dozvěděl o důvodu obnoveny, nebo od té doby, kdy jej mohl uplatnit.

- **Žaloba pro zmáčknutost:** Žalobou lze napadnout pravomocné rozhodnutí soudu prvního stupně i odvolacího soudu v případě, že řízení mělo nedostatky spočívající v nesplnění procesních podmínek. Žalobu je třeba podat ve lhůtě tří měsíců ode dne doručení napadeného rozhodnutí.

- **Dovolání:** Dovoláním lze napadnout pravomocné rozhodnutí odvolacího soudu. Přichází v úvahu až tehdy, jsou-li řádné opravné prostředky vyčerpany. Zvláštností dovolání je, že jej projednává soud ve třetí instanci, tj. Nejvyšší soud ČR. Dovolání může jménem účastníka, který nemá právnické zvědění, podat pouze advokát (notář), případně zaměstnanec účastníka, který má právnické vzdělání.

**Pracovní právo, vznik a zánik pracovního poměru**


**Právo na práci** je dle našeho ústavního pořadí jedním ze základních sociálních práv občanů. Definuje se jako subjektivní právo každého občana na uplatnění vlastních schopností v pracovním procesu prostřednictvím využití své pracovní síly jako souhrnu duševních a fyzických vlastností člověka i právo na získání prostředků k uspokojení svých základních potřeb.

**Právo na zaměstnání** je právo fyzické osoby, která chce a může pracovat a o práci se uchází, na zaměstnání v pracovněprávním vztahu, na zprostředkování zaměstnání a na poskytnutí dalších služeb za podmínek stanovených zákonem o zaměstnanosti.
**Úřady práce**

O zaměstnanost v ČR, tedy realizaci práva na zaměstnání, pečují především úřady práce. Úřad práce je správním orgánem, který v rámci své působnosti zpracovává koncepci vývoje zaměstnanosti, soustavně sleduje a vyhodnocuje situaci na trhu práce a přímá opatření na ovlivnění poptávky a nabídky práce ve svém správním obvodu. Správní obvody úřadů práce jsou shodné s územními obvody okresů.

Dále jsou v textu podrobně uvedeny povinnosti i možnosti aktivit úřadů práce, neboť jsou častým partnerem při práci neziskových organizací a dobrá spolupráce s nimi může pomoci při řešení konkrétní situace jednotlivých klientů i při větších projektech.

Úřady práce poskytují všem občanům informační služby v oblasti pracovních příležitostí, zejména informace o:

- volných pracovních místech v ČR a zemích EU,
- situaci na trhu práce v ČR a zemích EU,
- podmínkách zaměstnávání v zahraničí,
- možnostech dalšího vzdělávání.

Úřad práce poskytuje poradenské služby pro:

- volbu povolání,
- volbu rekvalifikace,
- zprostředkování vhodného zaměstnání,
- volbu přípravy k práci osob se zdravotním postižením,
- výběr vhodných nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti.

Úřad práce osobám se zdravotním postižením:

- zabezpečuje pracovní rehabilitaci zaměřenou na získání a udržení vhodného zaměstnání,
- může poskytnout příspěvek na vytvoření a provoz chráněného pracovního místa, pokud se tyto osoby rozhodnou vykonávat samostatně výdělečnou činnost.

**Uchazečům o zaměstnání** (uchazečem o zaměstnání je osoba, která osobně požádá o zprostředkování vhodného zaměstnání úřad práce, v jehož správním obvodu má bydliště, a při splnění zákonem stanovených podmínek je úřadem práce zařazena do evidence uchazečů o zaměstnání) úřad práce:

- poskytuje služby spojené se zprostředkováním vhodného zaměstnání,
- vyplácí podporu v nezaměstnanosti a podporu při rekvalifikaci,
- může zabezpečit rekvalifikaci, vyžaduje-li to jejich uplatnění na trhu práce,
- může poskytnout příspěvek na zřízení společenský účelového pracovního místa za účelem výkonu samostatné výdělečné činnosti,
- může poskytnout překlenovací příspěvek při zahájení samostatné výdělečné činnosti.

**Zájemcům o zaměstnání** (zájemcem o zaměstnání je osoba, která má zájem o zprostředkování zaměstnání a za tím účelem požádá o zařazení do evidence zájemců o zaměstnání kterýkoliv úřad práce na území ČR) úřad práce:

- poskytuje služby spojené se zprostředkováním vhodného zaměstnání,
- může zabezpečit rekvalifikaci, vyžaduje-li to jejich uplatnění na trhu práce.
Zaměstnavatelům úřad práce:
• poskytuje poradenské a informační služby v oblasti pracovních příležitostí,
• vyhledává na volná pracovní místa uchazeče a zájemce o zaměstnání,
• poskytuje informace a poradenství v otázkách spojených se zaměstnáváním osob se zdravotním postižením,
• poskytuje příspěvek na podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením a spolupracuje při vytváření a přizpůsobování pracovních míst a pracovních podmínek pro osoby se zdravotním postižením,
• vydává povolení k získávání zaměstnanců ze zahraničí na volná pracovní místa,
• může poskytnout různé finanční příspěvky v rámci aktivní politiky zaměstnanosti.

Cizincům úřad práce:
• uděluje povolení k zaměstnání v ČR.

Ostatní činnosti úřadu práce
• zabezpečuje a podporuje projekty a opatření v oblasti trhu práce, včetně účasti na mezinárodních projektech a programech,
• vykonává kontrolní činnost na úseku zaměstnanosti,
• povoluje výkon umělecké, sportovní nebo reklamní činnosti dítěte,
• sleduje plnění povinného podílu zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele,
• přijímá a zařizuje vyřízení stížností občanů,
• pro účely zaměstnanosti posuzuje zdravotní stav fyzických osob a rozhoduje o tom, zda se jedná o osobu zdravotně znevýhodněnou,
• posuzuje zdravotní stav fyzických osob pro účely poskytnutí dávek státní sociální podpory, dávek sociální péče a mimořádných výhod podle zvláštních předpisů.

Politika zaměstnanosti

Aktivní politika zaměstnanosti je souhrn opatření směřujících k zajištění maximálně možné úrovně zaměstnanosti. Zabezpečuje ji Ministerstvo práce a sociálních věcí a úřady práce za případné spolupráce s dalšími subjekty. Nástroje, jimiž je realizována, jsou zejména:
• rekvalifikace,
• investiční pobídky,
• veřejně prospěšné práce,
• společensky účelná pracovní místa,
• překlenovací příspěvek,
• příspěvek na dopravu zaměstnanců,
• příspěvek na zapracování,
• příspěvek při přechodu na nový podnikatelský program,
• poradenství v pracovněprávních věcech,
• podpora zaměstnanosti osob se zdravotním postižením,
• cílené programy k řešení zaměstnanosti.
Pasivní politika zaměstnanosti představuje zprostředkování zaměstnání uchazečům o práci a dále zejména podporu v nezaměstnanosti.

Pracovní poměr

Pracovní poměr se obvykle zakládá pracovní smlouvou mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem (dále může být založen jmenováním nebo mu musí předcházet volba).

Pracovní smlouva

Pracovní smlouva je právní úkon obsahující shodný a souhlasný projev vůle zaměstnavatele a zaměstnance uzavřít pracovní poměr. Pracovní smlouva musí být uzavřena vždy písemně, i za předpokladu, že pracovní poměr je uzavřen na dobu kratší než jeden měsíc. Každá pracovní smlouva musí obsahovat tři nezbytné náležitosti:

Druh práce

Je důležitý proto, že bez souhlasu zaměstnance mu nelze přidělit práci jiného druhu. Je možné sjednat v pracovní smlouvě i více než jeden druh práce (vhodné v malých firmách) nebo je druh práce závislý na ročním období (např. topiř/zahradník).

Místo výkonu práce

Je možné jej sjednat přesnou adresou pracoviště, ale i určením obce nebo organizační jednotky, je možno sjednat i několik míst výkonu práce.

Den nástupu do práce

Sjednává se určením dne, měsíce a roku, kdy pracovní poměr vzniká. Pracovní poměr tímto dnem vzniká i za předpokladu, že zaměstnanec v určený den do práce nenastoupí, neboť onemocněl.

Zkušební doba


Informování o obsahu pracovního poměru

Toto opatření má věst ke zvýšení právní jistoty zaměstnanců. Zaměstnavatel, pokud tyto údaje neobsahuje již pracovní smlouva, je povinen zaměstnance do 1 měsíce od vzniku pracovního poměru písemně informovat o těchto údajích:
• název a sídlo zaměstnavatele, je-li právnickou osobou, jméno a příjmení a adresa, je-li fyzickou osobou,
• bližší označení druhu a místa výkonu práce,
• údaj o délce dovolené,
• údaj o výpovědních dobách,
• údaj o týdenní pracovní době a jejím rozvržení,
• údaj o mzdě nebo platu a způsobu odměňování, splatností, termínu výplaty, místu a způsobu vyplácení,
• údaj o kolektivních smlouvách, které upravují pracovní podmínky zaměstnance.

Při nástupu do práce musí být zaměstnanec seznámen s pracovním řádem a s právními a ostatními předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, které musí při své práci dodržovat.36

**Povinnosti vyplývající z pracovního poměru**

**Zaměstnavatel** je povinen:
• přidělovat zaměstnanci práci dle pracovní smlouvy,
• platit mu za vykonanou práci,
• vytvářet podmínky pro plnění jeho úkolů,
• dodržovat ostatní pracovní podmínky stanovené právními předpisy.

**Zaměstnanec** je povinen:
• konat osobné práce podle pracovní smlouvy v rozvržené týdenní pracovní době,
• dodržovat povinnosti, které mu vyplývají z pracovního poměru.

**Doba trvání pracovního poměru**

• **Pracovní poměr na dobu neurčitou**: Pracovní poměr je sjednán na dobu neurčitou vždy, nebyla-li výslovně sjednána doba jeho trvání.

• **Pracovní poměr na dobu určitou**: Trvání pracovního poměru mezi týmiž účastníky lze sjednat celkem na dobu nejvýše 2 let ode dne vzniku tohoto pracovního poměru. Pokud však uplyne mezi předchozím a novým pracovním poměrem na dobu určitou doba 6 měsíců, je možné znovu uzavřít pracovní poměr na dobu určitou. Doba, na kterou se pracovní poměr uzavírá, musí být sjednána přesně, aby o ní nevznikly pochyby. Doba může být stanovena uvedením určitého dne, ale také určitou skutečností, která nastane (skončení konkrétních prací, návrat jiné zaměstnankyně z rodičovské dovolené apod.).

**Změny pracovního poměru**

Každou z nutných náležitostí pracovní smlouvy lze změnit dohodou účastníků, tato změna musí mít písemnou formu.

Ze závažných důvodů může zaměstnavatel převést zaměstnance na jiný druh práce i bez jeho souhlasu.

**Zaměstnavatel musí** převést zaměstnance na jinou práci, pokud je pro to lékařský posudek nebo rozhodnutí soudu, tj.:

• zaměstnanec podle lékařského posudku dlouhodobě ztratil způsobilost konat dosavadní práci,
• koná-li těhotná žena nebo matka dítěte mladšího než 9 měsíců práci, která dle lékařského posudku ohrožuje její těhotenství nebo mateřství,
• je-li to podle lékařského posudku nutné v zájmu ochrany zdraví jiných osob před přenosnými nemocemi (před bacilonošiči),
• pokud to vyžaduje výkon pravomocného rozhodnutí soudu (např. uložení trestu zákazu činnosti řízení automobilu).

Zaměstnavatel může převést zaměstnance na jinou práci, pokud:
• zaměstnanec dostal výpověď pro porušení pracovní kázně nebo proto, že nesplňuje předpoklady pro výkon sjednané práce,
• proti zaměstnanci bylo zahájeno trestní řízení pro podezření z úmyslné trestné činnosti spáchané při plnění pracovních úkolů,
• zaměstnanec dočasně ztratil předpoklady pro výkon sjednané práce (převod možný max. na 30 dnů, např. při končení platnosti odborných zkoušek, svářečského průkazu),
• je-li to potřeba k odvrácení mimořádné události nebo jiné hrozby nebo ke zmírnění jejich bezprostředních následků, a to na nezbytně nutnou dobu.

Odpadnou-li důvody, pro které byl zaměstnanec převeden na jinou práci nebo do jiného místa, je zaměstnavatel povinen zařadit zaměstnance zpět na jeho původní práci.

Na rozdíl od změn druhu práce nelze v žádném případě zaměstnance bez jeho souhlasu přeložit k výkonu práce do jiného místa.37

Skončení pracovního poměru

Dohoda o rozvázaní pracovního poměru

Dohodou lze ukončit pracovní poměr vždy, a to k obostranně dohodnutému datu. Dohoda musí být písemná, a pokud o to zaměstnanec požádá, musí obsahovat důvody, pro které byl pracovní poměr ukončen.

Výpověď

Výpověď může rozvázat pracovní poměr zaměstnavatel i zaměstnanec. Výpověď musí být dána písemně a doručena druhému účastníků, jinak je neplatná. Pracovní poměr končí uplynutím výpovědní doby, která začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi a trvá nejméně 2 měsíce.

Zaměstnanec může dát výpověď z jakéhokoli důvodu nebo i bez uvedení důvodu. Zaměstnavatel musí důvod výpovědi přesně vymezit, aby jej nebylo možno zaměnit s jiným důvodem, jinak je výpověď neplatná. Zaměstnavatel musí uvést důvod výpovědi, který je uveden v zákoníku práce, tj. zákonný výpovědní důvod. Ty jsou uvedeny v § 52 zákoníku práce. Jsou to:

a) zánik zaměstnavatele,

b) přemístění zaměstnavatele nebo jeho části,

c) nadbytečnost zaměstnance,

d) ztráta zdravotní způsobilosti zaměstnance pro pracovní úraz, nemoc z povolání nebo ohrožení touto nemocí,
e) dlouhodobá ztráta způsobilosti zaměstnance konat dosavadní práci ze zdravotních důvodů,
f) nesplnění zaměstnancových kvalifikačních předpokladů pro řádný výkon práce a jeho neuspokojivé pracovní výsledky,
g) porušení povinnosti vyplývající z právních předpisů vztahujících se k vykonávané práci.

**Odstupné**
Zaměstnanec, který končí pracovní poměr výpovědi danou zaměstnavatelem z důvodů uvedených v § 52 písm. a, b, c nebo dohodou z týchž důvodů, má při skončení pracovního poměru právo na odstupné ve výši nejméně trojnásobku průměrného výdělku (nárk na výšší odstupné je případně sjednán v kolektivní smlouvě).
Zaměstnanci, u něhož dochází k rozvázání pracovního poměru z důvodu uvedených v § 52 písm. d, přísluší odstupné ve výši nejméně dvanáctinásobku průměrného výdělku.

**Ochranná doba**
Zaměstnanci, kteří si nemohou hledat jiné zaměstnání nebo jsou v situaci, kdy je sotva někdo zaměstná, jsou v ochranné době. V této době jim zaměstnavatel nesmí dát výpověď. Ochranná doba se vztahuje např. na ženy v těhotenství nebo na mateřské dovolené, na zaměstnance uznáno dočasně práce neschopnými nebo povolané ke službě v ozbrojených silách nebo dlouhodobě uvolněné pro výkon veřejné funkce (např. radní). Zákaz výpovědi se však s výjimkami nevztahuje na výpověď danou zaměstnanci dle § 52, písm. a, b a g (tj. zánik a organizační změny zaměstnavatele a porušení povinností zaměstnancem).

**Okamžité zrušení pracovního poměru**
Je to výjimečný způsob ukončení pracovního poměru, zaměstnavatel i zaměstnanec jej musí provést písemně, řádně dle zákona odůvodnit a doručit druhému účastníku, jinak je neplatně. 38

**Zaměstnavatel může okamžité zrušit pracovní poměr, pokud:**
- zaměstnanec byl pravomocně odsouzen za úmyslný trestný čin k nepodmíněnemu trestu odnětí svobody na dobu delší než jeden rok nebo spáchal při plnění pracovních úkolů úmyslný trestný čin a byl za něj odsouzen k nepodmíněnému trestu odnětí svobody na dobu nejméně šesti měsíců,
- zaměstnanec porušil povinnost vyplývající z právních předpisů vztahujících se k práci zvlášť hrubým způsobem.

**Zaměstnanec může okamžité zrušit pracovní poměr, pokud:**
- mu zaměstnavatel nevyplatil mzdu nebo náhradu mzdy do 15 dnů po uplynutí její splatnosti,
- když podle lékařského posudku nemůže dále konat práce bez vážného ohrožení svého zdraví a zaměstnavatel ho nepřevedl v době 15 dnů od předložení tohoto posudku na jinou, pro něj vhodnou práci.
Zaměstnanec, který zrušil okamžitě pracovní poměr, má nárok na náhradu mzdy ve výši průměrného výdělku za dvouměsíční výpovědní dobu.

**Skončení pracovního poměru na dobu určitou**

Tento pracovní poměr končí nejčastěji uplynutím sjednané doby, ale může také skončit jinými výše uvedenými způsoby (výpověď, okamžité zrušení). Pokud zaměstnanec pokračuje po uplynutí sjednané doby s vědomím zaměstnavatele dále v konání prací, méní se ze zákona jeho pracovní poměr sjednaný původně na dobu určitou v pracovní poměr na dobu neurčitou, aniž by k tomu bylo potřeba zvláštního právního úkonu (sepsání nové pracovní smlouvy).39

**Zrušení pracovního poměru ve zkušební době**

Zaměstnavatel i zaměstnanec mohou zrušit pracovní poměr ve zkušební době z jakéhokoliv důvodu nebo bez uvedení důvodu. Písemné oznámení o tomto zrušení má být doručeno druhému účastníkovi alespoň tři dny před dnem, kdy má pracovní poměr skončit.

**Neplátne rozvážání pracovního poměru**

Neplátné je takové rozvážání pracovního poměru, při kterém nebyly dodrženy zákonem stanovené náležitosti (pracovní poměr byl rozvázan z nezákonného důvodu, nedodržení písemné formy, nerespektování ochranné doby apod.).

Jestliže zaměstnanec považuje rozvážání pracovního poměru ze strany zaměstnavatele za neplátné, oznámí to zaměstnavateli se žádostí o další zaměstnávání. Když mu zaměstnavatel neumožní výkon práce, má zaměstnanec nárok na náhradu mzdy ve výši průměrného výdělku ode dne, kdy oznámil zaměstnavateli, že trvá na dalším zaměstnávání, až do doby, kdy mu zaměstnavatel umožní pokračovat v práci, nebo kdy dojde k platnému skončení pracovního poměru.40

Jestliže zaměstnavatel neplátně rozvázal pracovní poměr, ale zaměstnanec netrvá na dalším zaměstnávání, považuje se pracovní poměr za ukončený dohodou, a to ke dni, kdy měl skončit neplátným rozvážáním.

Když rozváže pracovní poměr neplátné zaměstnanec a zaměstnavatel mu oznámí, že trvá na pokračování v práci, zůstává pracovní poměr zachován. Nepokračuje-li zaměstnanec v práci, má zaměstnavatel nárok na náhradu vzniklé škody ode dne, kdy zaměstnanci oznámil, že trvá na dalším plnění pracovních povinností.

**Důležitá lhůta**

Neplatnost rozvážání pracovního poměru mohou zaměstnavatel i zaměstnanec uplatnit u soudu do dvou měsíců ode dne, kdy měl pracovní poměr skončit neplátným rozvážáním. Tato lhůta je prekluzivní, po jejím uplynutí soud žalobu zamítné.

**Oddlužení fyzické osoby – nepodnikatele**

K 1. lednu 2008 nabyl účinnosti zákon č. 182/2006 Sb., zákon o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon). Je to zcela nová právní norma, která řeší vztahy mezi dlužníky a věřiteli v případě, že je dlužník v úpadku.

**Dlužník je v úpadku**, jestliže má (musí všechny následující podmínky splňovat zároveň):
- více věřitelů,
- peněžité závazky po dobu delší než 30 dnů po lhůtě splatnosti,
- tyto závazky není schopen plnit.

**Návrh na povolení oddlužení** se podává na předepsaném formuláři ke krajskému soudu, v jehož obvodu má dlužník své bydliště. Oddlužení je prakticky možné dvěma způsoby:
- oddlužení formou splátkového kalendáře,
- oddlužení formou jednorázového vyrovnání.

Návrh na povolení oddlužení musí dlužník podat spolu s insolvenčním návrhem. Návrh na povolení oddlužení musí obsahovat:
- označení dlužníka a osob oprávněných za něj jednat,
- údaje o očekávaných příjmech dlužníka v následujících 5 letech,
- údaje o příjmech dlužníka za poslední 3 roky,
- petičt; tj. z návrhu musí být patrně, že se jím dlužník domáhá svého oddlužení.

Návrh se podává na předepsaném formuláři. K návrhu na povolení oddlužení dlužník připoji:
- seznam majetku a závazků; v seznamu majetku je třeba u každé položky uvést též údaj o době pořízení majetku, o jeho pořizovací ceně a odhad obvyklé ceny majetku ke dni pořízení seznamu; není třeba ocenění znalcem,
- listiny dokládající údaje o příjmech dlužníka za poslední 3 roky; těmito listinami mohou být jezmena výplatní lístky, výpisy z bankovního účtu apod.,
- písemný souhlas nezajištěného věřitele, pokud hodnota plnění, které při oddlužení obdrží, bude nižší než 30 % jeho pohledávky.

Pokud bude dlužníkem nabídnuté oddlužení znamenat pro nezajištěného věřitele uspokojení jeho pohledávky jen do výše 30 % nebo méně, pak si musí dlužník předem písemně obstarat též písemný souhlas tohoto věřitele s takovýmto návrhem; v písemném souhlasu věřitele musí být uvedeno, jaká bude nejnižší hodnota plnění, na němž se dlužník s věřitelem dohodl, tato hodnota nesmí být nižší než 5 % pohledávky. Podpis věřitele musí být úředně ověřen.

Jestliže pohledávka nezajištěného věřitele bude uspokojena na 30 % a více, není nutný souhlas věřitele s návrhem na oddlužení. Návrh na povolení oddlužení musí podepsat a svůj podpis úředně ověřit:
- dlužník,
- osoby (pokud takové existují) ochotné zavázat se při povolení oddlužení spolu s dlužníkem jako spoludlužníci nebo ručitelé,
- dlužníkův manžel; ten musí navíc výslovně uvést, že s povolením oddlužení souhlasí.
Zamítnutí návrhu (§ 395)

Insolvenční soud dušičníkův návrh na povolení oddlužení zamítne, jestliže se zřetelem ke všem okolnostem lze důvodné předpokládat, že:

- je jím sledován nepočetivý záměr; na ten lze usuzovat zejména tehdy, jestliže ohledně dušičníka v posledních 5 letech probíhalo insolvenční řízení, a to v závislosti na výsledku takového řízení, nebo podle výpisu z rejstříku trstů v posledních 5 letech před zahájením insolvenčního řízení proběhlo trsetní řízení, které skončilo pravomocným dušičníkovým odsouzením pro trsetní čin majetkové nebo hospodářské povahy,
- hodnota plnění, které by při oddlužení obdrželi nezajištění věřitelé, bude nižší než 30 % jejich pohledávek; to neplatí, pokud věřitelé s tímto nižším plněním písemně souhlasí,
- pokud jej znovu podala osoba, o jejímž návrhu na oddlužení bylo již dříve rozhodnuto (v daném případě se jedná o opakovaný návrh, o němž již bylo v témže insolvenčním řízení rozhodnuto),
- dosavadní výsledky řízení dokládají lehkomyslný nebo nedbalý přístup dušičníka k plnění povinnosti v insolvenčním řízení.

Pokud jsou splněny všechny zákonné předpoklady, soud svým usnesením oddlužení povolí. Oddlužení lze provést zpeněžením majetkové podstaty nebo plněním splátkového kalendáře.

U našich klientů bude přicházet v úvahu pravděpodobně pouze oddlužení formou plnění splátkového kalendáře.

Při oddlužení touto formou je dušičník povinen po dobu 5 let měsíčně spláct nezajištěným věřitelům ze svých příjmů částku ve stejném rozsahu, v jakém z nich mohou být při výkonu rozhodnutí nebo při exekuci uspokojeny přednostní pohledávky (tj. dle § 279 odst. 1 občanského soudního řádu se z čisté měsíční mzdy, která zbývá dušičníkovi po odečetní základní nepoštížitelné částky a která se zaokrouhli směrem dolů na částku dělitelnou třemi a vyjádří v celých korunách, srážejí dvě třetiny, třetí třetina, stejně jako základní nepoštížitelná částka, zůstává dušičníkoví volně k dispozici). Nařízení vlády o způsobu výpočtu nezabavitelných částek je publikováno ve Sbírce zákonů pod číslem 595/2006 Sb.

Při oddlužení plněním splátkového kalendáře není ponecháno na úvaze dušičníka, jakou částku si ponechá pro vlastní potřebu a jakou bude splácet. Pravidelně měsíční splátky rozdělí dušičník mezi své nezajištěné věřitele podle výše jejich pohledávek způsobem určeným v rozhodnutí insolvenčního soudu o schválení oddlužení.

Plnění splátkového kalendáře probíhá zásadně po dobu celých pěti let, a to bez ohledu na to, zda dušičník zaplatil očekávané a schválené plnění (např. ve výši 30 %, případně i méně) nebo více. Dříve může skončit jen za předpokladu, že dušičník zaplatil svým plněním 100% výši svých pohledávek.

Rozhodnutí o oddlužení

Pokud jsou splněny všechny zákonné náležitosti a soud nenalezne důvod k odmítnutí nebo zamítnutí návrhu, insolvenční soud oddlužení schválí. Schválením oddlužení jsou vázány jak dušičník, tak věřitelé, včetně věřitelů, kteří s oddlužením nesouhlasili nebo o něm nehlasovali.
**Povinnosti dlužníka (§ 412)**

Po dobu trvání účinků oddlužení plněním splátkového kalendáře je dlužník povinen:

- vykonávat přiměřenou výdělečnou činnost a v případě, že je nezaměstnaný, o získání příjmu usilovat, nesmí rovněž odmítat splnitelnou možnost si příjem obstarat,
- hodnoty získané dědictvím a darem zpeněžit a jejich vytěžek, stejně jako jiné své mimořádné příjmy použít k mimořádným splátkám nad rámec splátkového kalendáře,
- oznámoval každou změnu svého bydliště a zaměstnání,
- dvakrát ročně předkládat přehled svých příjmů za uplynulý půlrok,
- nezatajovat žádný ze svých příjmů a na žádost předložit svá daňová přiznání,
- neposkytovat nikomu z věřitelů žádné zvláštní výhody,
- nepřijímat na sebe nové závazky, které by nemohli v době jejich splatnosti splnit.

V případě, že dlužník splnil řádně a včas všechny povinnosti podle schváleného způsobu oddlužení (tj. v případě plněním formou splátkového kalendáře po 5 letech splácení), vydal soud na žádost dlužníka usnesení, kterým osvobodí dlužníka od placení zbytku pohledávek, které nebyly oddlužením uspokojeny. Tím je naplněn hlavní cíl oddlužení, a to aby se dlužník zbavil i nesplaceného zbytku svých dluhů, což mu v konkrétní není umožněno.

**Osvobození od placení pohledávek se netýká:**

- peněžitého treasu uloženého dlužníkovi v trestním řízení pro úmyslný trestný čin,
- pohledávky na náhradu škody způsobené úmyslným porušením právní povinnosti.

**Zrušení oddlužení a prohlášení konkursu (§ 418 zákona)**

Kdykoliv v průběhu oddlužení až do vydání usnesení o splnění oddlužení může soud schválené oddlužení zrušit a na majetek dlužníka prohlásit konkurs, pokud zjistí, že:

- dlužník neplní podstatné povinnosti (viz výše) podle schváleného způsobu oddlužení,
- podstatnou část splátkového kalendáře nebude možno splnit (např. dlužník pozbude na dobu delší než 2,5 roku všech svých příjmů),
- dlužníku vznikl jím zaviněným jednáním nový peněžitý závazek po dobu delší než 30 dnů po lhůtě splatnosti,
- navrhne to sám dlužník.

**Základní informace důležité pro práci s klienty**

- Zjistit, zda klient má pravidelný příjem (plat, důchod). Pokud klient nemá žádné příjmy ani žádný jiný „dostře značný“ majetek (např. dědictví po bohatém strýčkovi z Ameriky), nesplní jednu ze základních podmínek oddlužení.
- Zjistit, zda v posledních 5 letech proběhlo proti klientovi trestní řízení, které skončilo pravomocným dlužníkovým odsouzením pro trestný čin majetkové nebo hospodářské povahy (např. krádež, podvod, zpronevěra, často je trestní stíhání pro úvěrový podvod § 250b trestního zákona).
- Uložit klientovi sepsat všechny své pohledávky:
  - všechny „půjčky“ a „platby“, které pro nedostatek finančních prostředků přestal platit,
- všechny pohledávky, pro které už proběhlo řízení před soudem, včetně pohledávek
u právních zástupců oprávněných (advokátů),
- všechny pohledávky, které již vymáhají exekutoři, včetně nákladů exekuce, které je
povinen příslušnému exekutorovi zaplatit.

• Návrh je možno podat pouze na předepsaném formuláři.

**Správní právo**

Správní právo je součástí právního řádu České republiky. Je tvořeno právními normami,
které upravují organizaci a činnost veřejné správy.

Správní právo je tvořeno velkým množstvím pramenů (jednotlivé normy správního práva
nacházíme v celé řadě právních předpisů). Na rozdíl od práva občanského nebo trestního
neexistuje jeden základní právní přepis, který by upravoval správní právo jako celek. Přestože
se s normami správního práva potkáváme v našem každodenním životě velmi často (např.
jejich aplikaci v úřadech, vyřizování dokladů, různých povolení, podávání žádostí o nejrůznější
dávky), orientace v jeho normách je často dosti obtížná, právě pro mnohost právních
předpisů, které jednotlivé instituty správního práva upravují.

Teorie práva dělí samotné správní právo na správní právo obecné, zvláštní a procesní.

**Obecné správní právo** obsahuje úpravu veškerých právních pojmů a institutů, které jsou
společné pro celou veřejnou správu.

Zvláštní část správního práva (neboli též hmotné právo správní) obsahuje právní úpravu
v rámci jednotlivých správních odvětví (oblast školství, zdravotnictví, sociální zabezpečení,
stavební správa, kultura, státní občanství apod.).

**Správní právo procesní** upravuje správní řízení, tzn. upravuje práva a povinnosti subjektů
správního řízení a vlastní postup správního řízení (tj. „postup při rozhodování o právech,
právem chráněných zájmech a povinnostech účastníků řízení, které se koná před orgány
veřejné správy“)

Správní právo, jak už naznačuje jeho vymezení, je součástí práva veřejného. Pro veřejné právo
je charakteristické nezávislé a samostatné rozhodování o právech a povinnostech subjektů.

**Správní řízení**

Veškerá rozhodnutí vydávají správní orgány ve správním řízení. Správní řízení je obecně
upraveno správním řádem (zákonem č. 500/2004 Sb.). Vedle správního řádu se však uplatňují
i jiné právní předpisy, které upravují tzv. zvláštní způsoby správního řízení (např. stavební
řízení, vododrážní řízení, řízení o přestupcích).

Správní řád upravuje postup správních orgánů, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné
správy. Správním orgánem jsou orgány moci vykonné (ministerstva, úřady práce, katastrální
úřady aj.), orgány územních samosprávných celků (tj. obcí a krajů), jiných orgánů (např. Úřad
pro ochranu osobních údajů) a fyzické a právnické osoby vykonávající působnost v oblasti
veřejné správy (lékařská komora, Česká televize, stanice technické kontroly apod.).

Správní řízení je postup správního orgánu, jehož cílem je vydání rozhodnutí. Základními
subjekty správního řízení jsou správní orgány a účastníci řízení. Subjektem řízení rozumíme
ty, kterým zákon svěřil určitá práva a povinnosti a kteří mají rozhodující vliv na průběh
řízení, tzn. mohou svými úkony ovlivnit průběh řízení. Správní orgány vystupují ve správním
řízení jako nositelé veřejné správy, kteří vykonávají vůči účastníkům řízení svěřenou pravomoc. Účastníci řízení jsou pak subjekty řízení, o jejichž záležitostech (jejich právech a povinnostech) je správními orgány v tomto řízení rozhodováno.

**Zahájení správního řízení**

Správní řízení začíná okamžikem svého zahájení. Správní řízení je zahájeno:

- okamžikem, kdy žádost nebo jiný návrh, kterým se zahajuje řízení, došel příslušnému správnímu orgánu (tzv. řízení o žádosti),
- řízení může být zahájeno také z moci úřední (tzv. z iniciativy příslušného správního orgánu). Řízení z moci úřední je zahájeno dnem, kdy správní orgán oznámil zahájení řízení účastníkovi, a to jak písemným doručením oznámení, tak i ústním prohlášením.

Jedním ze způsobů zahájení řízení je podání žádosti nebo jiného návrhu, kterým se zahajuje řízení. K tomu, aby podání žádosti mělo účinky zahájení, je potřeba, aby žádost splňovala zákonom stanovené náležitosti.

Z každého podání, které směřuje vůči správnímu orgánu, musí být patrné:

- kdo je činní,
- které věci se týká,
- co navrhuje.

Každá fyzická osoba musí uvést:

- jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popř. jinou adresu pro doručování (pokud se tato adresa liší od adresy trvalého pobytu).

V podání, které má mít náležitosti žádosti, je potřeba dále uvést:

- co žadatel žádá nebo čeho se žadatel domáhá. Žadatel je také povinen označit všechny další jemu známé účastníky (tzv. ty, kterých se řízení také týká, jichž se dané rozhodnutí přímo dotýká nebo se jich může dotknout).

Jestliže žádost nemá všechny předepsané náležitosti, popř. má jiné nedostatky, pomůže správní orgán žadateli nedostatky odstranit přímo na místě nebo žadatele vyzve k jejich odstranění. Pokud správní orgán neodstraní s žadatelem nedostatky ihned na místě, určí žadateli k jejich odstranění přiměřenou lhůtu a poučí jej, co se stane, pokud nedostatky neodstraní (dojde k zastavení řízení).

Před tím, než správní orgán ve věci rozhodne, musí být účastníkům řízení dána možnost, aby se vyjádřili k podkladům rozhodnutí (pokud zákon nestanoví jinak). V praxi to znamená, že účastník má právo (kterého může, ale nemusí využít) nahlédnout do spisu, který příslušný správní orgán vede, prohlédnout si jej a seznámit se tak se všemi podklady, které má správní orgán k dispozici a na jejichž základě bude rozhodovat. Účastník řízení tak ještě před vydáním rozhodnutí může správnímu orgánu navrhnout případné provedení dalších důkazů či obstarání dalších listin či sám může takové důkazy či listiny správnímu orgánu opatřit, pokud má za to, že jsou pro správné rozhodnutí nezbytné. Pokud toto práva nevyužije, může se za určitých okolností stát, že správní orgán vydá rozhodnutí na základě podkladů ve spise a účastník již v odvolacím řízení nebude moci chybějící důkazy či listiny uplatnit.
**Rozhodnutí správního orgánu**

Podkladem pro vydání rozhodnutí správního orgánu mohou být zejména návrhy účastníků, důkazy, skutečnosti známé správnímu orgánu z jeho činnosti, podklady od jiných správních orgánů nebo orgánů veřejné moci, jakož i skutečnosti obecně známé. Podklady pro vydání rozhodnutí opatřuje správní orgán. Účastníci řízení jsou však povinni správnímu orgánu poskytovat veškerou potřebnou součinnost při opatřování podkladů rozhodnutí.

Učelem správního řízení a jeho vrcholem je vydání rozhodnutí. Rozhodnutím správní orgán rozhoduje o právech a povinnostech jmenovitě určené osoby, nebo v určité věci prohlašuje, že taková osoba má určitá práva nebo povinnosti. Rozhodnutí se většinou vyhotovuje písemně.

V každém rozhodnutí musí být uvedeno:
- jak správní orgán danou věc rozhodl,
- přesné označení správního orgánu, který rozhodnutí vydal,
- účastníci řízení (stejně, jak jsou označení účastníků v podání).

Rozhodnutí musí obsahovat odůvodnění, tj. proč správní orgán takto rozhodl, a poučení, zda je možné podat proti rozhodnutí opravný prostředek či nikoli. V případě, že lze podat proti rozhodnutí opravný prostředek, tak poučení musí obsahovat určení orgánu, ke kterému se opravný prostředek podává, a lhůtu, v jaké je možno opravný prostředek podat.


Rozhodnutí se účastníkům oznamuje doručením písemného vyhotovení rozhodnutí do vlastních rukou.

**Opravné prostředky**

Opravnými prostředky nazýváme procesní instituty, které umožňují přezkoumání správních rozhodnutí. Někdy může rozhodnutí trpět vadami a právě na základě opravných prostředků je možno tyto vady odstranit.

Rozlišujeme opravné prostředky řádné a mimořádné. Důležité pro použití daného opravného prostředku je fakt, zda rozhodnutí již nabylo právní moci (tj. takové rozhodnutí, proti kterému již není možno podat odvolání) – pak lze užít mimořádný opravný prostředek, anebo ještě právní moci nenabýlo – pak je na místě užít řádný opravný prostředek. Jak už napovídá sám název, mimořádné opravné prostředky lze opravdu použít pouze na základě přesně zákonem stanovených podmínek, tzn. že nejsou přípustné proti všem rozhodnutím. V praxi se však často setkáme s podáním opravného prostředku řádného. Řádné opravné prostředky jsou přípustné téměř proti všem rozhodnutím v dané věci a příslušný orgán je povinen rozhodnutí napadené řádným opravným prostředkem přezkoumat. Jaký opravný prostředek lze v konkrétním případě použít, popř. zda je použití opravného prostředku
vyloženo, zjistíme z poučení o opravném prostředku, které je součástí každého rozhodnutí správního orgánu (proto je důležité čist velmi pozorně každé rozhodnutí až do konce, protože poučení o opravném prostředku je až v samotném závěru rozhodnutí).

Řádně opravné prostředky jsou:

- odvolání,
- rozklad.

Název opravného prostředku závisí na tom, který správní orgán rozhodnutí vydal. Pokud rozhodnutí vydal ústřední správní orgán (např. ministerstvo), ministr nebo vedoucí ústředního správního orgánu, pak se opravný prostředek nazývá rozklad. V zásadě ale pro oba typy opravného prostředku platí stejná pravidla. Opravný prostředek, který má k dispozici pouze správní orgán, je přezkumné řízení. Z opravného prostředku musí být patrně:
- kdo jej činí,
- coho se týká,
- co navrhuje (shodně náležitosti jako u podání),
- proti kterému rozhodnutí směřuje,
- v jakém rozsahu je napadá,
- v čem je spatřována nesprávnost rozhodnutí.

Opravný prostředek lze podat do 15 dnů ode dne oznámení rozhodnutí (tj. zpravidla od doručení písemného vyhotovení rozhodnutí do vlastních rukou), a to u orgánu, který napadené rozhodnutí vydal. Nové skutečnosti a důkazy lze uvádět pouze tehdy, pokud je účastník nemohl uplatnit dřívě (např. po vydání rozhodnutí správního orgánu obdržel účastník řízení jiné rozhodnutí, které předtím neexistovalo). Proto je potřeba věnovat velkou pozornost výzvu příslušného správního orgánu k vyjádření se k podkladům rozhodnutí. Ke skutečnostem a důkazům, které už tehdy mohl účastník uplatnit, nebude odvolací orgán přihlížet.

Opravný prostředek může směřovat proti celému rozhodnutí, nebo pouze proti jeho určité části (zde hovoříme o rozsahu odvolání). Rozsah, v jakém účastník rozhodnutí napadá, musí být v odvolání uveden.

Opravný prostředek je také potřeba podat v zákonné 15denní lhůtě. Pokud je opravný prostředek podán po této lhůtě, bývá jen o jeden jediný den, příslušný orgán se jím už nebude zabývat.

Opravný prostředek se podává u orgánu, který napadené rozhodnutí vydal. Tento orgán proveďe všechny úkony, které mu ohledně opravného prostředku ukládá vykonat příslušný právní předpis, a poté do 30 dnů předloží celou věc orgánu, který rozhoduje o opravném prostředku. Příslušný orgán pak v dané, tj. opravným prostředkem napadené věci rozhodne.

Rozhodnutí příslušného orgánu, který rozhoduje o řádném opravném prostředku, již nelze napadnout dalším řádným opravným prostředkem, tj. odvoláním nebo rozkladem. V zákonem stanovených případech lze někdy uplatnit tzv. mimořádný opravný prostředek nebo napadnout dané rozhodnutí žalobou u správního soudu.

**Příklad:** Statutární město Ostrava vydalo obecně závaznou vyhlášku, ve které stanovilo poplatek za provoz systému shromažďování, sběru, přepravy, třídění, využívání a odstraňování komunálních odpadů. Poplatníkem je každá fyzická osoba, která má na území města Ostravy
Trestní právo

Trestní právo dělíme na trestní právo hmotné a trestní právo procesní. Trestní právo hmotné stanoví, co je trestným činem a jaký trest je možné za něj uložit. Trestní právo procesní naopak upravuje trestní řízení, tj. procesní postup orgánů, které jsou v trestních věcech oprávněny jednat (těmito orgány jsou zejména orgány policie, státní zastupitelství a soud). Trestní právo je součástí našeho právního řádu. Spadá do oblasti práva veřejného, pro něž je typické nerovné postavení jeho subjektů. To znamená, že o právech a povinnostech daného subjektu (např. obviněného, obžalovaného, svědka) rozhoduje nezávisle a samostatně příslušný orgán (soud, státní zástupce, policie).

Základními právními předpisy, které oblast trestního práva upravují, jsou:
- Ústava české republiky (zákon č. 1/1993 Sb.),
- Listina základních práv a svobod (zákon č. 2/1993 Sb.),
- trestní zákon (zákon č. 140/1961 Sb., v platném znění),
- trestní řád (zákon č. 141/1961 Sb., v platném znění),
- zákon o soudnicvě ve věcech mládeže (zákon č. 218/2003 Sb., o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnicvě ve věcech mládeže, v platném znění).

V trestním právu se uplatňuje ještě celá řada dalších právních předpisů, které upravují činnosti orgánů činných v trestním řízení a další jednotlivé instituty trestního práva (např. vazbu, výkon trestu odnětí svobody, činnost policejních orgánů, státních zástupců, probační a mediační služby).

Účel trestního práva

Hlavním účelem trestního práva je ochrana společnosti jako celku a zároveň i ochrana jejích jednotlivých členů. Trestní právo chrání společnost před pachateli trestných činů. Pachatele trestných činů jsou zjišťováni v trestním řízení. Orgány činné v trestním řízení zjišťují, zda zkušené jednání bylo trestným činem a kdo byl jeho pachatelem. Pachateli trestného činu pak ukládají za jeho jednání trest, ochranné opatření, popř. pokud je to dostatečné, mu
trestem nebo ochranným opatřením jen pohrozí. Pokud byl pachateli uložen trest, příslušné orgány se postarají o to, aby byl tento trest také vykonán.

Každá společnost usiluje o ochranu důležitých hodnot a zájmů. Těm hodnotám, které považuje za nejdůležitější, např. ochranu demokratického zřízení, ústavního zřízení České republiky, ochranu života, zdraví, důstojnosti člověka, majetku, životního prostředí, poskytuje ochranu v podobě právních předpisů. Nejpřísnějším prostředkem sloužícím k jejich ochraně je trestní právo.

### Trestný čin

Hlavním pojmem trestního práva je pojem trestný čin. Podle trestního zákona je trestný čin „pro společnost nebezpečný čin, jehož znaky jsou uvedeny v zákoně“. Aby zkoumané jednání bylo trestným činem, musí splňovat znaky uvedené v zákoně. Např. trestného činu krádeže se dopustí ten, „kdo si příznačně získává věci, že se jí zmocní“. K tomu, aby jednání bylo trestným činem, je však zapotřebí, aby byla splněna i druhá podmínka, a to aby zkoumané jednání bylo pro společnost nebezpečné. Zákon hovoří o stupni nebezpečnosti pro společnost. Pokud stupeň nebezpečnosti činu pro společnost je nepatrný, pak takový čin není trestným činem, i kdyby splňoval všechny znaky trestného činu tak, jak je stanoví zákon.

Pojem trestný čin užívá trestní zákon pouze u dospělých pachatelů. U mladistvých pachatelů, tj. těch, kteří se dopustili protiprávního jednání věku 15 až 18 let, hovoří zákon o soudnictví ve věcech mládeže o provinění. Znaky provinění se shodují se znaky trestného činu, tzn. musí být naplněny znaky uvedené v zákoně a čin musí být pro společnost nebezpečný. Jediným rozdílem je, že stupeň nebezpečnosti činu pro společnost musí být větší než malý (u dospělých pachatelů postačuje stupeň nebezpečnosti činu pro společnost větší než nepatrný).


### Okolnosti využívající protiprávnost

Sám trestní zákon prohlašuje za beztrestná jednání v nutné obraně, jednání v krajní nouzi a dovolené použití zbraně. V nutné obraně jedná ten, kdo odvrací přímo hrozící nebo trvající útok na zájem chráněný trestním zákonem (např. pomocou paní, kterou přepadl lupič, popř. sám se budu bránit pachateli loupežného přepadení). O nutnou obranu však nejde, pokud obra na byla zcela jasně nepříměřená povaze útoku.50

V případě jednání v krajní nouzi jde o odvracení přímo hrozícího nebo trvajícího útku na zájmy chráněné trestním zákonem (např. vypáčím dveři k hlavnímu úzavěru plynu, protože v bitě silně uniká plynu a je zde nebezpečí výbuchu). Předpokladem daného jednání je, že nebezpečí za daných okolností nebylo možno odvrátit jinak a že způsobený následek není stejně závažný nebo jeně závažnější než ten, který hrozil.51

Třetí zákonem stanovenou okolností je dovolené použití zbraně. Oprávnění použít zbraň je vázáno na konkrétní a přesné podmínky, které jsou stanoveny v příslušných zákonech (použít zbraň mohou policisté, příslušníci ozbrojených sborů apod.) Beztrestným jsou také jednání dovolená nebo přikázana platným právem (např. provedené exekuce na majetek dlužníka, rozhodnutí soudce o vzeta obviněného do vazby).

**Trestní řízení**

O tom, zda zkoumané jednání je trestným činem a kdo je jeho pachatelem, rozhodují příslušné orgány v trestním řízení. „Trestní řízení je zákonem upravený postup orgánů činných v trestním řízení, případně i jiných osob zúčastněných na řízení, jehož úkolem je náležitě zjistit, zda byl trestný čin spáchán, a je-li tomu tak, zjistit jeho pachatele a uložit mu podle zákona trest nebo ochranné opatření, učiněné rozhodnutí vykonat, popřípadě jeho výkon zařídit, dále působit k upevňování zákonnosti, k předcházení a zamezování trestně činností a k výchově občanů.“52 Základním právním předpisem upravujícím trestní řízení je trestní řád, v případě mladistvých pachatelů se pak uplatní i zákon o soudnictví ve věcech mládeže.

Trestní řízení může probíhat pouze za účasti příslušných subjektů. Subjekty trestního řízení rozumíme ty činitele, kteří mají na průběh řízení rozhodující vliv a kterým proto zákon přiznává určitá práva a povinnosti.

Subjekty trestního řízení jejména jsou:
- orgány činné v trestním řízení (hlavně soud, státní zástupce a policejní orgány),
- osoba, proti níž se vede řízení a která v různých stádiích řízení bývá různě označována (podezřelý, obviněný, obžalovaný, odsouzený),
- obháje,
- poškozený,
- zúčastněná osoba,
- probační úředník,
- orgán pověřený péčí o mládež v řízení proti mladistvým.
**Subjekty trestního řízení**

**Soudy**

Výlučně soudům je v trestním řízení svěřena pravomoc rozhodovat o otázkách viny a trestu. Podle závažnosti trestního činu probíhá jednání v prvním stupni buď před okresním, nebo krajským soudem. Kromě otázek viny a trestu rozhodují soudy při projednávání trestních věcí o celé řádu dalších otázek, pokud jejich rozhodování nebylo svěřeno jiným orgánům činným v trestním řízení (např. o uložení ochranných opatření, o podmínění propuštění odsouzeného z výkonu trestu, o vazbě, o domovní prohlídce, o předvedení obžalovaného nebo svědků a řádě dalších). Podle Listiny základních práv a svobod nesmí být nikdo odňat svému zákonnému soudci. Tato zásada znamená, že jednotlivé věci jsou projednávány soudy a jednotlivými soudci podle předem daných pravidel (stanovení příslušnosti jednotlivých soudů zákonem, stanovený rozvrh práce soudu).

Řízení proti mladistvým koná tzv. **soud mládeže**. Tímto soudem mládeže je specializovaný senát obecného příslušného soudu (tj. zvláštní senát, který působí u okresního nebo krajského soudu). Naprosto vyloučeno je konání společného soudního řízení dětí mladších 15 let, které se dopustily činu jinak trestného (mladší 15 let se nemohou dopustit trestného činu, protože nedovršily věk, který zákon požaduje k tomu, aby se jednalo o trestný čin), s mladistvými a dospělými. Také konat společné soudní řízení mladistvých a dospělých lze jen výjimečně. V takovém případě se řízení koná před soudem mládeže, aby bylo zajištěno co nejmenší dotčení dalšího vývoje mladistvého.

**Státní zástupce**

Státní zástupce v trestním řízení zastupuje veřejnou žalobu, podává jménem státu obžalobu a plní další úkoly, které mu v souvislosti s tím ukládá zákon o státním zastupitelství. Státní zástupce je povinen stíhat všechny trestné činěn, o nichž se dozví. Hlavními úkoly státního zástupce jsou:

- dbát o to, aby všechny trestné činěn byly zjištěny a stíhané osoby, které je spáchaly,
- zabezpečovat výkon spravedlnosti v průběhu trestního řízení do podání obžaloby, tzn. dozorovat činnost v přípravném řízení, popř. provádět i vyšetřování kteréhokoli trestného činu, činit rozhodnutí ve věci v přípravném řízení (např. rozhodnutí o zastavení trestního stíhání),
- v řízení před soudem vystupovat v roli žalobce,
- vykonávat dozor na všech místech, kde dochází k omezování osobní svobody, tj. při výkonu vazby a trestu oněměti svobody, ochranného lečení, ochranné nebo ústavní výchovy apod.

**Policejní orgány**

Úkolem policejních orgánů je prověřovat trestní oznámení a ostatní podněty k trestnímu stíhání a vyšetřovat trestné činy. Policejní orgány plní důležitou úlohu společně se státními zástupci zejména ve stádii trestního řízení, které předchází řízení před soudem. Policista kromě úkonů v trestním řízení vykonává i řadu dalších činností, které mu ukládá zákon. Orgánem činným v trestním řízení se stává v okamžiku, kdy učiní první úkon podle trestního řádu.

Při provádění úkonů trestního řízení je policista vázán pokyny státního zástupce. Policejní orgán je povinen na základě vlastních poznatků, trestních oznámení i podnětů jiných osob a orgánů, na jejichž podkladě lze učinit závěr, že mohl být spáchán trestný čin, učinit všechna
potřebná šetření, aby byly zjištěny všechny skutečnosti o tomto trestném činu a jeho pachateli. Při vyšetřování postupuje policejní orgán z vlastní iniciativy tak, aby byly co nejrychleji v potřebném rozsahu vyhledány důkazy k objasnění všech základních skutečností důležitých pro posouzení případu. Policejní orgán při vyšetřování postupuje samostatně. Výjimku tvoří případy, kdy k provedením určitého vyšetřovacího úkonu potřebuje souhlas státního zástupce nebo soudu. V takovém případě vyšetřovací úkon bez daného souhlasu nemůže provést (např. provedení domovní prohlídky, odposlech telefonních hovorů, zadržení listovní zásilky a její otevření). Činnost policejního orgánu v přípravném řízení (tj. ve fázi trestního řízení, která předchází řízení před soudem) kontroluje státní zástupce.

Policejní orgán a státní zástupce jsou povinni přijímat oznámení o skutečnostech nasvědčujících tomu, že byl spáchán trestný čin. O daném oznámení sepíše příslušný orgán záznam. Pokud o to oznamovatel požádá, je povinen jej do jednoho měsíce od oznámení vyrozumět o učiněných opatřeních, tzn. jak s daným oznámením naložil a jakou jsou výsledky prověřování daného oznámení.

Osoba, proti níž se trestní řízení vede – podezřelý, obviněný, obžalovaný, odsouzený

Osoba, proti níž se vede trestní řízení, bývá v průběhu trestního řízení označována jako podezřelý, obviněný, obžalovaný a odsouzený. Tato označení vyjadřují různá postavení a práva, která v průběhu řízení zákon poskytuje.

Podezřelý

Je ten, kdo byl zadržen a doposud proti němu nebylo zahájeno trestní stíhání, tzn. doposud mu nebylo předáno usnesení o zahájení trestního stíhání.

Obviněný

Je ten, proti němuž již bylo zahájeno trestní stíhání. V usnesení o zahájení trestního stíhání musí být uveden popis skutku, ze kterého je tato osoba obviněna, a zákonné označení trestného činu, který je v tomto skutku spojen. Obviněný musí být v usnesení označen stěžijnými údaji, jaké musí být o osobě obviněného uvedeny v rozsudku. Musí zde být uvedeno jeho jméno a příjmení, den a místo narození, zaměstnání, bydliště, popř. jiné údaje, aby nemohl být zaměněn s jinou osobou. Naprosto přesné označení obviněného a přesný popis skutku je nezbytný, aby nedošlo k záměně osob, nebo aby obviněný nebyl stíhan pro tentýž skutek znovu. Usnesení o zahájení trestního stíhání musí být řádně odůvodněno. V odůvodnění je potřeba přesně označit skutečnosti, které odůvodňují závěr o důvodnosti trestního stíhání. Opis usnesení o zahájení trestního stíhání je potřeba doručit obviněnému nejpozději na počátku prvního výslechu.

Obžalovaný

Nazývá se tak obviněný poté, kdy už byla u soudu podána obžaloba a bylo nařízeno hlavní líčení.

Odsouzený

Je ten, proti němuž už byl vydán odsuzující rozsudek, popř. trestní příkaz, který již nabyl právní moci.
Způsobilost být subjektem trestního řízení není nijak omezena. Rovněž není nijak omezena procesní způsobilost, tzn. v trestním řízení sám jednat. V praxi to znamená, že z trestního činu může být obviněna i osoba, která je zbavena způsobilosti k právním úkonům (v běžném životě je jí ustanoven opatrovník) nebo osoba nepříčetná.

Jednou z nejdůležitějších zásad trestního práva je **presumpce neviny.** Dokud není pravomocným odsuzujícím rozsudkem soudu vyslovena vina, je potřeba hledět na toho, jako na nevinného.

Obviněnému přiznává zákon řádu dalších práv. Základním a nejdůležitějším právem obviněného je **právo na obhajobu.** „Smyslem obhajoby je ochrana z nevinných v obvinění a obhajobě, které není zničeno ani vmožněno případnější nahradit jiným。“ (Koncepce presumpce neviny)

Práva obviněného

Právo vyjádřit se ke všem skutečnostem, které se mu kladou za vinu, a k důkazům o nich. Obviněný není povinen vypovídat.

Povinnosti orgánů činných v trestním řízení je nejpozdněji na počátku prvního výslechu doručit obviněnému usnesení o zahájení trestního stíhání, tzn. sdělit mu, že je stíhán jako obviněný, a objasnit mu podstatu obvinění.

Trestní řád výslovně stanoví, že obviněný nesmí být žádným způsobem donucován k vypovědi nebo k doznání. Obviněnému musí být dána možnost, aby se k obvinění podrobně vyjádřil, zejména souvisle vyličit skutečnosti, které jsou předmětem obvinění, a uvedl okolnosti, které obvinění zaslabují nebo vyvracejí, a navrh případně důkazy.

Uvádět důkazy je právem, nikoli povinností obviněného. Hlavní úloha při dokazování leží v trestním řízení na orgánech činných v trestním řízení. Povinnost opatřit důkazy svědčící ve prospěch obviněného je nezbavuje ani jeho doznání.

Obviněný má právo nahlížet do spisu, činit si z něj výpisky, poznámky a kopie. Po skončení vyšetřování mu musí být dána možnost prostudovat si spis.

V případném řízení může policejní orgán připustit účast obviněného na vyšetřovacích úkonech.

V hlavním líčení (veřejném zasedání) má obžalovaný právo být přítomen při projednávání věcí a po provedení každého důkazu musí být soudem dotázán, zda se chce vyjádřit. Po skončení výslechu svědků nebo znalce má právo jím klást otázky. Má právo na závěrečnou řeč a poslední slovo.

Má právo uvádět okolnosti a důkazy sloužící k jeho obhajobě. Obviněný tak může učinit kdykoli v průběhu řízení. Obviněný může důkaz vyhledat, předložit nebo jeho provedení navrhnout. V řízení před soudem může důkaz i provést (např. výslechu svědka).

Právo činit návrhy a podávat žádosti. Obdobně jako u navrhování důkazů tak obviněný může činit v průběhu celého řízení.

Právo zvolit si obhájce a radit se s ním. Obviněný má právo si zvolit obhájce. V některých případech, pokud tak stanoví zákon, obhájce mít musí (tzv. případy nutné obhajoby). Pokud si jej nezvolí sám, bude mu ustanoven. Obviněný si může zvolit i několik obhájců.

Se svým obhájcem se obviněný může radit i v průběhu úkonů prováděných orgány činnými v trestním řízení. S obhájcem se však v průběhu výslechu nemůže radit o tom, jak odpovědět na již položenou otázku. Obviněný může žádat, aby byl vyslýchán za přítomnosti svého
obhájce a aby se obhájce účastnil i jiných úkonů přípravného řízení. Je-li obviněný ve vazbě nebo ve výkonu trestu odnětí svobody, může s obhájcem mluvit bez přítomnosti třetí osoby. Pokud obviněný osvědčí, že nemá dostatek finančních prostředků, aby si hradil náklady obhajoby, rozhodne na návrh obviněného, jeho obhájce, příbuzného obviněného (příbuzného v pokolení přímém, sourozence, osvoboře, osvojence, manžela, partnera, druhu) nebo zúčastněné osoby předseda senátu a v přípavném řízení soudce, že obviněný má nárok na bezplatnou obhajobu nebo obhajobu za sníženou odměnu. V takovémto případě nese náklady obhajoby stát.

Právo podávat opravné prostředky. Opravné prostředky může obviněný podávat proti rozhodnutí policejního orgánu, státního zástupce i soudu. Každé rozhodnutí orgánu činného v trestním řízení musí obsahovat poučení o opravném prostředku.

Všechna výše uvedená práva náleží i obviněnému, který je zbaven způsobilosti k právním úkonům, nebo jeho způsobilost k právním úkonům je omezena.

Všechny orgány činné v trestním řízení jsou povinny vždy obviněného ve všech fázích trestního řízení o jeho právech poučit a poskytnout mu plnou možnost jejich uplatnění.

Kromě práv však zákón ukládá obviněnému i povinnosti. Jednou z povinností obviněného je dostavovat se na výzvu orgánů činných v trestním řízení k jednotlivým úkonům tohoto řízení. Účast obviněného lze zajistit několika způsoby: předvoláním, předvedením, pořádkovou pokutou, zadržením, příkazem k zatčení a vazbou. Trestní řád také umožňuje zajistit osobu podezřelou ze spáchání trestného činu jejím zadržením.

Obhájce

Obhájce je právním zástupcem obviněné osoby, proti které se trestní řízení vede, a jeho úkolem je poskytnout obviněnému všestrannou právní pomoc. „Obhájce zejména dbá na to, aby v průběhu celého řízení byla ve prospěch obviněného využita všechna práva a prostředky obhajoby, které trestní řád obviněnému poskytuje, a aby obviněný pro neznalost trestních předpisů nebyl na svých právech zkrácen.“ V trestním řízení je obhájce samostatným subjektem. V trestním řízení vystupuje jménem obviněného a jedná s jeho souhlasem.

Obhájcem může být v trestním řízení pouze advokát. Obviněný si může zvolit i více obhájců. V takovém případě však musí oznámit orgánu činnému v trestním řízení, kterého z těchto obhájců zmocnil k přijímání pásemností a k vyrozumívání o úkonech trestního řízení. Obhájce je povinen poskytovat obviněnému potřebnou právní pomoc a účelné využívat k hájení jeho zájmů prostředků a způsobů obhajoby uvedených v zákoně. Obhájce dbá o to, aby byly v řízení náležitě a včas objasněny skutečnosti, které obviněného zbavují viny nebo jeho vinu zmírňují. Obhájce je povinen vykonávat svou činnost pouze ve prospěch obviněného. Nesmí nikdy uvádět skutečnosti, které by obviněnému příznačně omezovaly. O všech skutečnostech, o kterých se obhájce dozvěděl při výkonu obhajoby, je povinen zachovávat mlčenlivost.

Základním právem obviněného je právo na obhajobu. Součástí tohoto práva je i právo zvolit si obhájce. V určitých zákonem stanovených případech musí mít obviněný obhájce, a to i tehdy, jestliže si ho sám nezvolil nebo si ho zvolit nechce. Jedná se o případy nutné obhajoby. Obviněný musí mít obhájce už v přípravném řízení, zejména:

- jde-li o řízení proti mladistvému,
- je-li ve vazbě, výkonu trestu odnětí svobody nebo na pozorování ve zdravotnickém ústavu,
- je-li zbaven způsobilosti k právním úkonům nebo je-li jeho způsobilost omezena,
- jde-li o řízení proti uprchlému,

87
• považuje-li to soud a v přípravném řízení státní zástupce za nutné, protože vzhledem k tělesným nebo duševním vadám obviněného mají pochybnosti o jeho způsobilosti se hajit,
• koná-li se řízení o trestním činu, za nějž zákon stanoví trest odnětí svobody, jehož horní hranice převyšuje pět let,
• v řízení, v němž se rozhoduje o uložení ochranného léčení, s výjimkou léčení protialkoholního.

Zákon pak stanoví nutnou obhajobu ještě v dalších taxativně stanovených případech. Přednost před ustanoveným obhájcem má vždy obhájce, kterého si zvolil obviněný. Obviněný si tak místo ustanoveného obhájce může zvolit obhájce jiného. Pokud obviněný nemá obhájce v případech, kdy ho mít musí, stanoví se mu lhůtu pro jeho zvolení. Pokud si obviněný v této lhůtě obhájce nezvolí, je mu obhájce ustanoven.

Zákonný zástupce a osoby se samostatnými obhajovacími právy

Vedle obhájce mohou v trestním řízení vykonávat některá práva ve prospěch obviněného třetí osoby. Těmito třetími osobami mohou být jednak zákonný zástupce obviněného a jednak tzv. osoby se samostatnými obhajovacími právy.

Zákonný zástupce obviněného vykonává obhajovací práva v zastoupení osoby, proti níž se trestní řízení vede, tj. jejím jménem. Významné postavení má zákonný zástupce v řízení ve věcech mladistvých. Má právo mladistvého zastupovat, zvolit mu obhájce, činit za mladistvého návrhy a podávat opravné prostředky. Je oprávněn se zúčastnit těch úkonů, kterých se podle zákona může zúčastnit mladistvý. Ve prospěch mladistvého může vykonávat tato práva i proti jeho vůli. V případech, kdy zákonný zástupce mladistvého nemůže vykonávat svá práva, předseda senátu a v přípravném řízení státní zástupce ustanoví mladistvému opatrovníka k výkonu těchto práv, pokud hrozí nebezpečí z prodloužení.

Obdobná práva má i zákonný zástupce obviněného, který je zbaven způsobilosti k právním úkonům nebo jehož způsobilost k právním úkonům je omezena.

Osoby se samostatnými obhajovacími právy jsou některé osoby obviněnému blízké (příbuzní obviněného v pokolení přímém, manžel, druh, sourozenec, osvojitel, osvojenec) a orgán péče o mládež. Tyto osoby vykonávají obhajovací práva vlastním jménem. Mohou podávat ve prospěch obžalovaného odvolání, stížnosti, návrh na zahlášení odsouzení, mohou obviněněmu zvolit obhájce apod.

Poškozený

Poškozený je ten, komu bylo trestním činem ublíženo na zdraví, způsobena majetková škoda nebo komu byla způsobena morální nebo jiná škoda. Trestní řád přiznává poškozenému poměrně rozsáhlá práva. Poškozený má právo:
• činit návrhy na doplnění dokazování,
• nahlížet do spisů,
• zúčastnit se hlavního líčení a veřejného zasedání,
• před skončením hlavního líčení se k věci vyjádřit,
• dát souhlas k provedení mediace.

Orgány činné v trestním řízení jsou povinny poškozeného o jeho právech poučit a poskytnout mu možnost jejich uplatnění.
Trestní řád rozlišuje dvě skupiny poškozených:

- Poškozené, kteří mohou žádat náhradu škody.
- Poškozené bez tohoto oprávnění.


Poškozený, který v souladu se zákonem uplatnil nárok na náhradu škody, má několik dalších práv:

- právo na bezplatné zastoupení, resp. zastoupení za sníženou odměnu, pokud to odůvodňují jeho majetkové poměry,
- právo podávat opravné prostředky.


**Zúčastněná osoba**

Zúčastněnou osobou je ten, jehož věc nebo jiná majetková hodnota byla zabrána nebo podle návrhu má být zabrána. Zúčastněné osobě musí být poskytnuta možnost, aby se k věci vyjádřila. Může být přítomna u hlavního líčení a veřejného zasedání, může v nich činit návrhy a podávat opravné prostředky. Může nahlížet do spisů, navrhovat doplnění dokazování, přednést závěrečnou řeč.

Orgány činné v trestním řízení jsou zúčastněnou osobou povinny poučit o jejich právech a poskytnout jí možnost jejich uplatnění.

**Probační úředník**

Probační úředník v trestním řízení vykonává dohled nad obviněným. Tento dohled spočívá jednak v pozitivním vedení a pomoci obviněnému a jednak v kontrole jeho chování. V případech, kdy dohled nebyl uložen, provádí úkony směřující k tomu, aby obviněný vedl řádný život. Trestní zákon vymezuje pojem dohled jako pravidelný osobní kontakt pachatele s probačním úředníkem, spolupráci při vytváření a realizaci probačního programu a kontrolu dodržování podmínek, které pachateli uložil soud nebo vyplývají ze zákona.

Probační úředník může být státním zástupcem nebo soudcem pověřen zjišťováním informací o obsec obviněného a jeho sociálních poměrech a vytvářením podmínek pro určité druhy rozhodnutí (schválení narovnání a podminěné zastavení trestního řízení).
Orgán péče o mládež

Orgán péče o mládež lze podřadit pod tzv. osoby se samostatnými obhajovacími právy. Tento orgán seřádá v rámci soudního řízení nebo příslušného přípravného řízení. Tomuto orgánu se náleží opatrně vyhledávat obžalovaného, rozsudků a usnesení, vyrozumívá se o hlavním líčení a veřejném zasedání. Orgán péče o mládež má právo při soudních jednáních činit návrhy, klast vyslýcháním otázky, pronést závěrečnou řeč, podávat opravné prostředky ve prospěch mladistvého, a to i proti jeho vůli.

Osoby zúčastněné na řízení

Vedle subjektů trestního řízení se na trestním řízení účastní i jiné osoby a orgány, tzv. osoby zúčastněné na řízení. Tyto osoby zpravidla nemají postavení subjektů řízení, tzn. že nemohou svou činností řízení ovlivňovat a v řízení vystupují z úřední povinnosti. Mezi ně patří svědci, znalci, tlumočníci, osoby, které u sebe mají určitou věc nebo listinu, kterou mají předložit, apod. Podrobně jejich povinnosti upravuje zákon. My se blíže podíváme pouze na osobu svědka, protože výpověď svědka je v trestním řízení základněm a nejčastějším důkazním prostředkem.

Svědek „je osoba rozdílná od obviněného, která byla orgánem činným v trestním řízení vyzvána, aby jako svědek vypovídal o skutečnostech, které vnímala svými smysly.“ Každý je povinen se na předvolání dostavit a vypovídat jako svědek o tom, co je mu známo o trestním činu. Svědek je povinen vysvětlit docně o své povinnosti upravuje zákon. My se blíže podíváme pouze na osobu svědka, protože výpověď svědka je v trestním řízení základním a nejčastějším důkazním prostředkem.

Svědek je povinen na své povinnosti všeobecnou. Trestní řád nestanoví žádné podmínky pro svědeckou způsobilost. Jako svědek tak může být předvolán kdokoli (tzn. i děti, osoby trestné neodpovědné, osoby stižné fyzickými i psychickými vadami apod.). Jestliže se svědek, který byl řádně předvolán, bez omluvy nedostaví, může být předveden.

Právo odeprít svědeckou výpověď má:

- příbuzný obviněného v pokolení přímém, sourozenec, osvojenec, osvojitel, manžel, partner a druh,
- ten, kdo by svou vypovědi způsobil nebezpečí trestního stíhání sobě, svému příbuznému, popř. osobám sobě blízkým.


Průběh trestního řízení

Trestní řízení probíhá v několika časových úsecích, ve kterých orgány činné v trestním řízení, popř. další orgány a osoby zúčastněné na řízení plní své úkoly, aby bylo dosaženo účelu trestního řízení.

Stádia trestního řízení jsou:

1. přípravné řízení,
2. předběžné projednání obžaloby,
3. hlavní líčení,
4. opravné řízení,
5. řízení vykonávací.

Úkolem přípravného řízení je zjistit, zda podezření ze spáchání trestného činu proti určité osobě je natolik odůvodněno, že je možné podat obžalobu a věc předat soudu, nebo je na místě zvolit jiný postup. Úkolem přípravného řízení je tedy připravit řízení před soudem.

Předběžné projednání obžaloby není nutné součástí každého trestního řízení. V tomto stádiu podanou obžalobu přezkoumá předseda senátu a podle jejího obsahu a podle obsahu spisu posoudí, zda je ji nutno předběžně projednat v zasedání senátu, anebo zda může nařídit hlavní líčení.

Hlavní líčení je nejdůležitějším stádiem trestního řízení. V hlavním líčení se rozhoduje o hlavní otázce trestního řízení, a to o vině obžalovaného a o trestu, popřípadě i o ochranném opatření a o náhradě škody.

Opravná řízení slouží k nápravě nesprávných a nezákonných rozhodnutí. Opravné řízení může být buď řádné – odvolací řízení (tj. řízení o řádných opravných prostředcích, kterými jsou odvolání a stížnost), nebo mimořádné (tj. řízení o mimořádných opravných prostředcích – dovolání, stížností pro porušení zákona a obnově řízení).

Řízení vykonávací je posledním stádiem trestního řízení. Účelem vykonávacího řízení je uskutečnit obsah rozhodnutí. Uložený rozsudek je potřeba vykonat. Právní moc odsuzujícího rozsudku se trestní řízení dostává do posledního stádia.

Trestní řízení nemusí nutně projít všemi stádii. Může skončit v kterémkoli z nich.

**Poznámky**

1 Janků (2006).
4 Ryska (2007).
5 Knappová (2005).
7 Ryska (2007).
9 Ryska (2007).
10 Ryska (2007).
11 Ryska (2007).
14 Knappová (2005).
15 Knappová (2005).
16 Knappová (2005).
17 Ryska (2007).
18 Ryska (2007).
24 Knappová (2005).
26 Knappová (2005).
27 Knappová (2005).
92
Ryska (2007).
29 Knappová (2005).
35 Ryska (2007).
36 Vysokajová (2007).
37 Ryska 2007.
38 Ryska (2007).
40 Ryska (2007).
41 Skulová a kol. (2005).
42 Srovnej § 1, zákona č. 140/1961 Sb., trestní zákon (dále jen trestní zákon).
43 Srovnej § 3 odst. 1 trestního zákona.
44 Srovnej § 247 trestního zákona.
45 Srovnej § 3 odst. 2 trestního zákona.
46 Srovnej § 6 zákona o soudnictví ve věcech mládeže.
47 Srovnej § 11 trestního zákona.
48 Srovnej § 12 trestního zákona.
49 Srovnej § 5 odst. 1 zákona o soudnictví ve věcech mládeže.
50 Srovnej § 13 trestního zákona.
51 Srovnej § 14 trestního zákona.
52 Jelinek (2003).

**Použité zdroje informací**


**Doporučené zdroje informací**

PRÁVO SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ

Kamil Hutěčka

Cílem následujících kapitol je seznámit terénní pracovníky se stávajícím systémem sociálního zabezpečení a naučit je orientovat se v tomto systému. V textu jsou představeny všechny tři pilíře sociálního zabezpečení – systém sociálního pojištění, systém státní sociální podpory a systém sociální pomoci. Čtenáři budou seznámeni s finančními příspěvky, dávkami a službami, které z těchto systémů vyplývají, a to předešším ze systému sociální pomoci. Studující se naučí orientovat v různých životních a sociálních situacích občana a získají znalosti a dovednosti pro poskytnutí adekvátní pomoci klientům, doporučení možností řešení v různých životních a sociálních situacích občana – prostřednictvím příslušných dávek a služeb. Terénní pracovníci obdrží pro svou praxi užitečné informace o tom, na které orgány a úřady by se klienti měli s uplatněním nároků na dávky či služby obracet, a mnoho dalších teoretických i praktických informací.

Systém sociálního zabezpečení

Pojem sociální zabezpečení

Sociálním zabezpečením v širším slovu smyslu se rozumí pomoc a podpora státu jeho občanům. Jedná se o určitý systém institucí, zařízení, opatření a vzahů, jejichž pomocí a prostřednictvím se zmírňují a odstraňují následky nepříznivých sociálních událostí, v nichž se občané mohou ocitnout. V poslední době se dokonce některé nástroje sociálního zabezpečení snaží těmito událostem předcházet. Sociálními událostmi jsou různě sociálně tiživé a nepříznivé životní situace občana, vyplývající z běhu života a podmínek společnosti, které člověk nezvládá sám svými silami a prostředky. Jedná se o široké spektrum těchto sociálních událostí. Mohou být způsobeny zejména:
- zdravotním stavem (nemoc, úraz, invalidita, ztráta oběť),
- rodinou (mateřství, ztráta živitele),
- véčem (stáří, ztráta partnera, ztráta oběť),
- nezaměstnaností,
- chudobou (nemožnost zajistit vyšší nebo alespoň nějaký příjem vlastním příčiněním, zadluženost),
- sociálním vyloučením (bezdomovečtiví, závislost, recidiva apod.).

Některé tyto události mohou být krátkodobé či dočasně (např. nezaměstnanost, nemoc), jiné dlouhodobě nebo trvalé (invalidita, sociální vyloučení, stáří). Podle charakteru těchto událostí poskytuje stát občanům, které událost postihla, pomoc ve formě dávky či služby. Těmito prostředky se stát snaží o nápravu nepříznivých situací a vytváří podmínky pro jejich co možná nejrychlejší a nejefektivnější odstranění, příp. zmírnění jejich dopadu na občany.1

Systém sociálního zabezpečení

Systém sociálního zabezpečení je založen na třech základních tzv. pilířích sociálního zabezpečení založených na principu pojištění, podpory a pomoci státu. Sociální zabezpečení se proto obecně dělí na tyto podsystémy, nazývané „pilíře sociálního zabezpečení“:
Sociální pojištění a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti
Podstatou a smyslem sociálního pojištění a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti je ochrana a pomoc při jedné z nepříznivých sociálních událostí, a to při ztrátě příjmu ze zaměstnání. Tato sociální událost může být:
- krátkodobá (např. nemoc, pracovní či jiný úraz),
- dlouhodobá (např. invalidita, dosažení důchodového věku).

Systém hrazení pojištění je založen na principu spravedlnosti – tzn. že kdo má pravidelný příjem ze zaměstnání, hradí si pojištění pro případ a dobu, kdy tento příjem z různých důvodů ztratí. Když k této situaci dojde, může z tohoto systému čerpát.

Podle druhu nepříznivé sociální události, která může pracující osobu postihnut, rozlišujeme několik typů pojištění:
- Sociální pojištění: nemocenské pojištění a důchodové pojištění.
- Příspěvek na státní politiku zaměstnanosti.

Státní sociální podpora
Podstatou státní sociální podpory je zájem státu na ochraně určitých skupin občanů (především rodin s dětmi) před jinými sociálními událostmi (zvýšenými výdaji rodin spojenými s přírůstkym rodiny, výchovou, výživou dítěte, vypravením pohřbu apod.). Tento systém je založen na principu solidarity. V jistých sociálních situacích poskytuje stát svým občanům pomoc z daňového systému. Do tohoto systému přispívají všichni občané státu tím, že odvádějí daně. Sociální solidarita se zde však projevuje tím, že movití občané přispívají více než občané nemovití.

Z prostředků vyhrazených na pomoc těmto skupinám občanů se poskytují finanční dávky a příspěvky. Některé dávky
- jsou závislé na výši příjmu (dávka je tím vyšší, čím nižší jsou příjmy občanů),
- nejsou závislé na výši příjmu (dávky se za předem stanovených podmínek a událostech občanů poskytují plošně).

Sociální pomoc
Každý občan se ve svém životě může v důsledku určitých nepříznivých událostí ocitnout (ať už zaviněně, či nezaviněně) v takové sociální situaci, kdy mu státní pomoc, čerpána z předchozích dvou „piliřů“ sociálního zabezpečení, dostatečně nepomůže a občan tuto svou situaci nedokáže vyřešit ani vlastními silami a prostředky. Charakteristickým znakem této pomoci je, že není určena jen pro určité skupiny občanů, nýbrž pro veškeré obyvatelstvo, pro každého občana, který se dostane vzhledem k nízkému příjmu do stavu hmotné nouze či vzhledem k zdravotnímu stavu či podmínkám života do situace, kdy je oproti okolní společnosti určitým způsobem znevýhodněn nebo mu hrozí sociální vyloučení.

V závislosti na charakteru výše uvedených sociálních událostí a následného způsobu pomoci rozlišujeme v současné době tři základní systémy pomoci:
• pomoc v hmotné nouzi,
• sociální péči,
• sociální služby: služby sociální péče a služby sociální prevence.

Právo sociálního zabezpečení

Právo sociálního zabezpečení představuje systém právních předpisů v objektivním smyslu, upravujících vztahy vznikající v celém výše uvedeném systému sociálního zabezpečení a upravujících následky nepříznivých sociálních událostí. Z dosud nastíněného přehledu je zřejmé, že právo sociálního zabezpečení je vnitřně velice členité a bohatě strukturované. Tato složitost a poměrná komplikovanost je způsobena především množstvím sociálních událostí, které mohou člověka v jeho životě postihnout. Právě podle charakteru a klasifikace sociálních událostí, jejich shodných a rozdílných rysů je tvořen i systém práva sociálního zabezpečení.

Právo sociálního zabezpečení rozdělujeme na tyto oblasti:
• Obecnou část práva sociálního zabezpečení.
• Zdravotní pojištění.
• Nemocenské pojištění.
• Důchodové pojištění.
• Státní sociální podporu.
• Sociální služby.
• Sociální dávky.

Prameny práva sociálního zabezpečení České republiky

Prameny práva sociálního zabezpečení rozumíme formy, v nichž je právo obsaženo. Jedná se o zdroje, v nichž nacházíme pravidla upravující vztahy vznikající ze sociálních událostí. Prameny práva obsahují vydávaná a státem uznána pravidla, jejichž dodržování je rovněž státem a státní mocí garantováno.

Za formální prameny českého práva sociálního zabezpečení považujeme:
• Právní normy.
• Mezinárodní smlouvy.
• Kolektivní smlouvy.

Právní normy

Právní normy nebo též normativní právní akty představují v českém právním řádu nejdůležitější pramen práva. Společenské vztahy jsou regulovány řadou norem (právní, společenské, náboženské, morální atd.), z nichž právě právní normy, jako všeobecně závazná a státní mocí vynutitelná pravidla, jsou nejdůležitější. Právní normy mají různou právní sílu podle toho, kdo určitý normativní akt přijal. Rozlišení hierarchie a právní síly právních norem se projevuje mj. v tom, že předpis nižší právní síly je vydáván k provedení nebo na základě zmocnění obsaženého v předpisu vyšší právní síly a nesmí být s předpisem vyšší právní síly v rozporu nebo vybočovat z jeho mezí.

Mezi právní normy jako prameny českého práva obecně řadíme:
• ústavu a ústavní zákony,
• zákony,
• nařízení vlády,
• vyhlášky, směrnice, výnosy ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy.

Nejsilnějším a nejvyšším právním předpisem České republiky je Ústava jako základní zákon státu a právní předpis nejvyšší právní síly. Ústavu tvoří jeden nebo více zákonů, které jsou vrcholem soustavy právních norem, mají nejvyšší právní sílu, ostatní právní předpisy jsou z nich delegovány a nesmí ji jim odporovat. V České republice představuje ústavu jediný zákon, a to ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Ústava“).

Už v samotné preambuli Ústavy je deklarován princip nedotknutelnosti hodnot lidské důstojnosti a svobody a Česká republika je popisována jako vlast rovnoprávných, svobodných občanů, kteří jsou si vědomi svých povinností vůči lidstvím a jejich povinností vůči celku, a jako svobodný a demokratický stát, založený na úctě k lidským právům a na zásadách občanské společnosti. V ustanovení čl. 1 Ústavy ČR je Česká republika definována jako svrchovaný, jednotný a demokratický právní stát založený na úctě k právům a svobodám člověka a občana.

V souladu s ustanovením čl. 3 Ústavy ČR součástí ústavního pořádku České republiky je Listina základních práv a svobod. Ta byla vydána usnesením předsednictva České národní rady jako ústavní zákon č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Listina“). Listina obsahuje výčet základních práv a svobod ve tvaru jednotlivých listin, v jakém je Česká republika uznává a garantuje. Jsou to práva, která náleží každému člověku, každému člověku na území našího státu. Na těchto právech a svobodách nemůže být nikdo poškozen a nemohou mu být upřena jednáním jiné osoby ani státní mocí.

Ústavní základ práva sociálního zabezpečení v širším slova smyslu představují ustanovení článku 30, 31 a 32 Listiny. Ustanovení článku 30 Listiny zaručuje právo na sociální zabezpečení. Odstavec 1 tohoto článku zakotví právo na přiměřené hmotné zabezpečení občanům v případě, že nastane některá ze zde jmenovaných sociálních událostí – ve stáří a při nezpůsobilosti k práci, jakož i při ztrátě živitelného díla. Druhý odstavec článku 30 pak řeší sociální událost hmotné nouze – každý, kdo je v hmotné nouzi, má právo na takovou pomoc, která je nezbytně pro zajištění základního životního podmínek.

O zákonných a podzákonných právních předpisech, které představují hlavní část práva sociálního zabezpečení, bude podrobněji pojednáno v celém přístem textu této studijní opory.

**Mezinárodní smlouvy**

Zvláštními prameny práva sociálního zabezpečení jsou mezinárodní smlouvy. Jsou sjednávány buď mezi dvěma či více státy, anebo jsou výsledkem činnosti mezinárodních organizací. Po vstupu České republiky do Evropských společenství zaujímají zvláštní, ale významné místo právní normy Evropské unie. Prameny mezinárodního práva související s právní úpravou sociální problematiky zakotvují především základní lidská práva. **Mezinárodní pakt OSN o hospodářských, sociálních a kulturních právech**, vyhlášen pod č. 120/1976 Sb., je mezinárodní úmlouvou podle ustanovení čl. 10 Ústavy ČR a má tedy přednost před zákonem. V článku 11 tohoto paktu se zakotví právo každého jednotlivce na přiměřenou životní úroveň pro něj a jeho rodinu, zahrnující v to dostatečnou výživu, štaststvo, byt a právo na neustálé zlepšování životních podmínek.
Evropská sociální charta (vyhlášena pod č. 14/2000 Sb. m. s.) zavazuje smluvní strany k tomu, aby přijetím vhodných opatření zaručily uplatnění práv zakotvených v článících, které ratifikovaly.

Pro Českou republiku je tak mj. závazný čl. 12, vymezující právo na sociální zabezpečení:

S cílem zajistit účinné uplatnění práva na sociální zabezpečení se smluvní strany zavazují:

- vytvořit nebo udržovat systém sociálního zabezpečení,
- udržovat systém sociálního zabezpečení na dostatečné úrovni, přinejmenším na úrovni stejně, jaká se vyžaduje pro ratifikaci Úmluvy Mezinárodní organizace práce (čl. 102) o minimálních standardech sociálního zabezpečení,
- usilovat o postupné zvýšení úrovně systému sociálního zabezpečení,
- učinit uzavřením patřičných dvoustranných a mnohostranných smluv nebo jinými vhodnými prostředky za podmíněk stanovených v takových smlouvách opatření k zajištění:
  - o rovného zacházení s vlastními státními příslušníky a státními příslušníky ostatních smluvních stran, pokud jde o práva sociálního zabezpečení, včetně zachování nároků vyplývajících z právních předpisů sociálního zabezpečení, bez ohledu na pohyb chráněných osob mezi územními smluvními stran,
  - o uznání, zachování a znovunabytí práv sociálního zabezpečení prostřednictvím sčítání dob pojištění nebo zaměstnání zavržených podle právních předpisů každé ze smluvních stran.

Pro Českou republiku je dále závazný např. čl. 13, zakotvující právo na sociální a lékařskou pomoc:

S cílem zajistit účinné uplatnění práva na sociální a lékařskou pomoc se smluvní strany zavazují:

- zajistit, že každé osobě, která je bez přiměřených prostředků a která není schopna si takové prostředky zajistit buď sama vlastním úsilím, nebo je získat z jiných zdrojů, zejména prostřednictvím dávek ze systému sociálního zabezpečení, bude poskytnuta přiměřená pomoc a v případě nemoci i péče nezbytná podle jejího stavu,
- zajistit, že osoby, kterým je poskytována takováto pomoc, nebudou z tohoto důvodu zkrácněny na svých politických a sociálních právech,
- stanovit, že každému se může prostřednictvím kompetentních veřejných nebo soukromých služeb dostat takového poradenství a osobní pomocí nezbytné k zabránění, odstranění nebo zmírnění stavu potřebností jednotlivce nebo rodiny,
- aplikovat ustanovení odstavců 1, 2 a 3 tohoto článku na základě principu rovného zacházení se svými státními příslušníky i na příslušníky ostatních smluvních stran Chartry, kteří se nacházejí legálně na jejich území, v souladu s jejich závazky vyplývajícími z Evropské úmluvy o sociální a lékařské pomoci podepsané v Paříži 11. prosince 1953.

Česká republika také ratifikovala čl. 14 upravující právo využívat služby sociální péče.

S cílem zajistit účinné uplatnění práva na využívání služeb sociální péče se smluvní strany zavazují:

- podporovat nebo poskytovat služby využívající metod sociální práce, které přispívají k blahu a rozvoji jak jednotlivců, tak skupin v komunitě a jejich přizpůsobení společenskému prostředí,
- povzbuzovat účast jednotlivců a dobrovolných a jiných organizací při zakládání nebo udržování takových služeb.
Kolektivní smlouvy

Kolektivní smlouvy by mohly postupně představovat významný pramen práva pro určitou část práva sociálního zabezpečení. Zaměstnavatelé svým zaměstnancům prostřednictvím těchto kolektivních smluv mohou mimo jiné garantovat i určitý zvýšený rozsah sociální péče podpory a pomoci. V současné době je výskyt kolektivních smluv a práva vzájemního zabezpečení nepříliš významný a omezuje se vesmírem pouze na oblast sociální péče (např. rehabilitace, lázeňská péče apod.). Do budoucna by však mohly sehrát kolektivní smlouvy významnou roli a úlohu v rámci neodvratné důchodové reformy, ale například i jako prostředek doplnkového důchodového systému zaměstnanců.

Životní a existenční minimum

Obecné vymezení tématu

Životní minimum je společensky uznanou minimální hranicí peněžních příjmů k zajištění výživy a základních osobních potřeb, pod kterou nastává stav hmotné nouze. Životní minimum představuje výši nezbytných peněžních prostředků, které domácnost měsíčně potřebuje k zajištění základních životních potřeb svých členů. Životní a existenční minimum je významný právní pojem, který má zásadní význam nejen v oblasti sociálního zabezpečení, ale i v jiných odvětvích práva. Z částek životního a existenčního minima vychází většina dávkových systémů sociálního zabezpečení. Používá se jako základ pro posouzení nároku a výše některých dávek státní sociální podpory, dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče, využívá se při výpočtu výše podpory v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci. Z částek životního a existenčního minima vychází často i soudní praxe, jsou využívány v bankovnictví a mnohých dalších oblastech lidského života.

Před samotným exkurzem do jednotlivých systémů práva sociálního zabezpečení je proto užitečné a nezbytné si tento pojem přiblížit.

Seznámení s platnou právní úpravou

Právní úpravu obsahuje:
• ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod,
• zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů.

Ústavní zákon pro vytvoření institutu životního minima nalezneme již v samotné Listině základních práv a svobod, která je součástí ústavního porázdu České republiky. V jejím článku 30 odstavci 1 je zakotveno, že občané mají právo na přiměřené hmotné zabezpečení ve stáří a při nezpůsobilosti v práci, jakož i při ztrátě živitele. V odstavci 2 je konstatováno, že každý, kdo je v hmotné nouzi, má právo na takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek. Odstavec 3 pak stanoví, že podrobnosti stanoví zákon.

Za jeden z těchto zákonů lze považovat bezesporu zákon 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů, který zruší předchozí zákon č. 463/1992 Sb., o životním minimu, a vytvoří s účinností od 1. 1. 2007 novou konstrukci životního a celé nové i existenčního minima.
Pojem, vymezení a částky životního a existenčního minima

Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) vymezuje a charakterizuje životní a existenční minimum hned ve svém úvodním ustanovení. Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) vymezuje a charakterizuje životní a existenční minimum hned ve svém úvodním ustanovení. Životní minimum je minimální hranice peněžních příjmů fyzických osob k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb. Existenční minimum je pak charakterizováno jako minimální hranice příjmů osob, která se považuje za nezbytnou k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb na úrovni přežití. 2

Z tohoto základního vymezení můžeme vysledovat, že jak životní, tak i existenční minimum je určitá hranice příjmů, které jsou určené výhradně k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb (nikoliv již k úhradě nákladů na bydlení). Rozdíl mezi oběma hranicemi je však v tom, že životní minimum určuje hranici peněžních příjmů k nákupu a pořízení běžné výživy a ostatních základních osobních potřeb řádného občana s běžnými potřebami v běžném, každodenním životě. Existenční minimum však určuje hranici peněžních příjmů, pod kterou již nastává chudoba – tato hranice je minimální možnou, pod kterou již hrozí nebezpečí ohrožení na zdraví či životě.

Základní změnou oproti stavu před 1. 1. 2007 je, že životní minimum je koncipováno jako jednosložkové, na rozdíl od minulé koncepce dvousložkového životního minimum. Dvousložkové životní minimum bylo tvořeno dvěma částkami:

- částkou určenou na zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb,
- částkou určenou na zabezpečení nezbytných nákladů na domácnost.

V současné době je již životní a existenční minimum koncipováno jako jednosložkové, které předpokládá pouze stanovení hranice příjmů určených na zajištění výživy a ostatní základní osobní potřeby (mezi ty řádime např. hygienické potřeby, ošacení, obuv apod.). Životní a existenční minimum již nevyhází z částky, kterou občan vyňáklá na své bydlení, a to proto, že náklady na tyto potřeby se výrazně liší podle velikosti obce, charakteru bydlení apod. Proto byl případný nedostatek příjmů občana na úhradu bydlení ponechán na pomoc jiných zákonů a dávek (konkrétně příspěvku na bydlení zakotveného zákonem č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů, a doplatku na bydlení zakotveného zákonem č. 111/2006 Sb., o pomocí v hmotné nouzi), které ohledně dávek určených na úhradu nezbytných nákladů na bydlení z institutu životního a existenčního minima přimě nevyházet.

Částka životního minima

Co se týče částky životního minima, zde rozlišujeme mezi:

- částkou životního minima jednotlivce,
- částkou životního minima společně posuzovaných osob.

Částka životního minima jednotlivce se vztahuje k osobě, která žije sama a není posuzována společně s jinou či jinými osobami, a činí měsíčně 3 126 Kč.

Pokud má osoba rodinu a je proto posuzována společně s jinými osobami, jsou částky životního minima odstupňovány podle počtu a pořadí osob. Pořadí posuzovaných osob se stanoví tak, že se nejdříve posuzují osoby, které nejsou nezaopatřenými dětmi, a poté osoby, které jsou nezaopatřenými dětmi. V rámci obou skupin těchto osob se pak konkrétní pořadí stanoví podle věku osob od nejstarší po nejmladší osobu. Částka životního minima osoby:
• první osoba v pořadí – měsíčně 2 880 Kč,
• druhá nebo další osoba v pořadí – měsíčně:
  o 2 600 Kč u osoby od 15 let věku, která není nezaopatřeným dítětem,
  o 2 250 Kč u nezaopatřeného dítěte od 15 do 26 let věku,
  o 1 960 Kč u nezaopatřeného dítěte od 6 do 15 let věku,
  o 1 600 Kč u nezaopatřeného dítěte do 6 let věku.

Životní minimum společně posuzovaných osob se stanoví jako součet částek životních minim všech těchto osob. Nezaopatřenost dítěte se posuzuje podle zákona o státní sociální podpoře.

Částka existenčního minima
Částka existenčního minima osoby činí měsíčně 2 020 Kč. Toto je tedy minimální zákonem stanovená hranice příjmu umožňující přežití. V zákoně o životním a existenčním minimu je výslovně uvedeno, že existenční minimum se nesmí použít u některých skupin občanů, kterým zákon přiznává minimální hranici příjmu na úrovni životního minima. Jedná se o:
• nezaopatřené děti,
• poživateli starobního důchodu,
• osoby plně invalidní,
• osoby starší 65 let.

Zákon o životním a existenčním minimu obsahuje i ustanovení o valorizaci částek životního a existenčního minima. Valorizace znamená postupné zvýšování těchto částek. Vláda tak má možnost částky životního minima a existenčního minima zvýšit svým nařízením, a to v pravidelném termínu od 1. ledna, a to vždy, když náklady na výživu a ostatní základní osobní potřeby vzrostou alespoň o 5 %.

Další oblasti upravené zákonem o životním a existenčním minimu
Zákon o životním a existenčním minimu upravuje kromě samotného pojmu a částek životního minima, resp. existenčního minima také některé další instituty důležité pro celou oblast sociálního zabezpečení, na které některé další zákony platné v oblasti sociálního zabezpečení odkazují. Jedná se o:
• vymezení pravidel pro posuzování společně posuzovaných osob,
• posuzování příjmů.

Společně posuzované osoby
Společně posuzovanými osobami podle zákona o životním a existenčním minimu jsou:
• rodiče a nezletilé nezaopatřené děti,
• manželé,
• rodiče a
  o nezletilé děti, které nejsou nezaopatřené,
  o zletilé děti, pokud tyto děti užívají byt společně s rodiči a nemají vlastní rodinu (manžela nebo vlastní děti),
• jiné osoby, které společně užívají byt, s výjimkou osob, které písemně prohlásí, že spolu trvale nežijí a společně neuhrazují náklady na své potřeby.

Zákon obsahuje i další specifické situace a některé výjimky z uvedených zásad. Přesné a úplné vymezení těchto pravidel pro posuzování okruhu společně posuzovaných dětí je však poměrně složité a přesahuje dosah této publikace.

**Posuzování příjmů**

Jednou ze zásadních skutečností, která má vliv na posouzení nároku na dávky sociálního zabezpečení (zejména dávky státní sociální podpory a dávky pomoci v hmotné nouzi) je rozhodný příjem. Rozhodným (nebo také započítatelným) příjmem je takový příjem, který se hodnotí a započítává při posuzování jednotlivých žádostí o dávky sociálního zabezpečení. Klient proto může mít více příjmů, ale jenom některé z nich jsou rozhodné pro nárok a výši dávky. Které příjmy to jsou, stanovuje právě zákon o životním a existenčním minimu. Zákon o životním a existenčním minimu stanovuje:

• způsob, jakým se zjišťuje, zda příjmy osob dosahují životního či existenčního minima,
• období, za které se příjmy zjišťují,
• okruh započítatelných příjmů,
• způsob stanovení příjmů u osob samostatně výdělečně činných.

Při zjišťování, zda příjmy osob dosahují životního či existenčního minima, se výše těchto ukazatelů navzájem porovná. Pokud se však občan posuzuje společně s dalšími osobami, porovná se uhrn započítatelných příjmů všech společně posuzovaných osob s úhrnem částek životního minima posuzovaných osob.

Období, za které se zjišťují příjmy, nestanoví zákon o životním a existenčním minimu přímo, ale upravují ho zpravidla zvláštní právní předpisy. Zákon dále vymezuje tzv. započítatelné druhy příjmů. Jedná se především o:

• příjmy ze závislé činnosti,
• příjmy z podnikání a z jiné samostatné výdělečné činnosti,
• dávky státní sociální podpory, s výjimkou příspěvku na bydlení a jednorázových dávek,
• dávky nemocenského pojištění (pěče) a duchodového pojištění,
• podporu v nezaměstnanosti a podporu při rekvalifikaci,
• výživné a příspěvek na výživu rozvedeného manžela a neprovdané matce,
• další.6

Specifická pravidla zavádí zákon o životním a existenčním minimu pro posuzování příjmů osob samostatně výdělečně činných. Ve svém § 8 uvádí, že se za započítatelný příjem osoby podnikající považuje částka odpovídající měsíčnímu průměru těchto příjmů za období uvedené v daňovém přiznání za předchozí zdaňovací období. Pokud však příjem osoby podnikající podle takového daňového přiznání je nízký, vychází se nejméně z částky ve výši 50% měsíční průměrné mzdy v národním hospodářství za předchozí kalendářní rok.7
Význam životního a existenčního minima

V českém právním řádu existuje celá řada oblastí, která určitým způsobem vychází z životního a existenčního minima a určitým způsobem s tímto institutem pracuje. Nemusí se jednat pouze o oblast sociálního zabezpečení, ale životní minimum se uplatňuje i v jiných agendách a oblastech. Životní minimum a existenční minimum má význam především pro tyto oblasti a dávkové systémy sociální péče:

• dávky státní sociální podpory,
• dávky pomoci v hmotné nouzi,
• podporu v nezaměstnanosti a podporu při rekvalifikaci,
• soudní praxi,
• bankovnictví,
• mnohé další oblasti.

Životní a existenční minimum a dávky státní sociální podpory

Životní a existenční minimum má velký význam především v systému dávek státní sociální podpory, který zabezpečuje adresnou pomoc především rodinám s dětmi v určitých sociálních situacích předpokládaných zákonem č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů. Částky životního minima jsou především používány při zjišťování nároku na některé dávky státní sociální podpory a pro výpočet výše některých těchto dávek.

Životní a existenční minimum a dávky pomoci v hmotné nouzi

Rovněž zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů, často odkazuje nejen na samotné částky životního a existenčního minima, ale i na jiné instituty upravené zákonem o životním a existenčním minimu. Takto se např. pro účely dávky pomoci v hmotné nouzi – příspěvku na živobytí – určují osoby společně posuzované podle pravidel stanovených zákonem o životním a existenčním minimu. Pro potřeby dávek hmotné nouze se rovněž vychází z výčtu rozhodných příjmů zakotvených zákonem o životním a existenčním minimu. Stěžejní oporou je však pro oblast dávek hmotné nouze tento zákon právě vzhledem k používání částek životního a existenčního minima pro všechny tři druhy dávek – příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení i mimořádnou okamžitou pomoc. Částek životního a existenčního minima se tu používá jak pro posouzení nároku na dávky, tak i pro účely stanovení jejich konkrétní výše.

Životní a existenční minimum a podpora v nezaměstnanosti a podpora při rekvalifikaci

Životní minimum je využíváno při výpočtu výše podpory v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci. Podpora je vyplálena nejvyšší do částky odpovídající 2,5násobku životního minimu samostatně žijícího občana, v případě rekvalifikace do částky 2,8násobku životního minimu samostatně žijícího občana.8

Životní a existenční minimum v soudní praxi

Životní minimum je využíváno i v soudní praxi, a to např. pro:

8
• stanovení výživného,
• stanovení výše splátek u peněžních trestů.

Toto by mohlo být užitečné i pro terénní pracovníky, kteří přicházejí do kontaktu např. s osamělými matkami s dítětem, které nemají dosud na toto nezbytné nezaopatřené dítě stanoveno výživné. Je samozřejmě v zájmu osamělých rodičů, aby si uplatnili nárok na stanovení výživného u soudu. Pro stanovení výživného je sice nejdůležitější příjem rodiče, kterému je stanovena vyživovací povinnost, a jeho schopnosti a možnosti výživné hradit. Přesto se soudy při stanovení výše výživného často orientačně řídí i částkou životního minima, která např. u dítěte do 6 let věku činí 1 600 Kč. Rovněž i u osoby povinné výžívou při hodnocení schopnosti a možnosti hradit výživné může soud vycházet z částek životního minima. V případě, že příjmy této osoby jsou na hranici životního minima, může soud od stanovení vyživovací povinnosti zcela ustoupit a takovou osobu této povinnosti zprostit.

**Životní minimum v bankovnictví**

Hojně se institutu životního minima využívá v praxi peněžních ústavů (bank), kdy se životního minima využívá pro posouzení možného poskytnutí a výpočet hypotéčních úvěrů apod. Výřízení komerčního (např. spotřebního) úvěru u banky je v současné době pro klienty s určitým (dokonce i minimálním příjmem) poměrně jednoduchou a rychlou záležitostí. Banka může proto poskytnout úvěr i tehdy, kdy klientovi pro úhradu pravidelné splátky zbude právě částka životního minima. Je však potřeba, aby si v takové situaci klient dobré uvážil a promyslel využití takového úvěru a především to, jestli bude schopen pravidelně a řádně splácet bance vypočtené měsíční splátky. Částka životního minima je totiž hranice, při níž již nastává stav hmotné nouze, což vystavuje klienta poměrně těžké finanční a sociální situaci. Zodpovědně při sjednávání úvěrů by měli uvažovat především rodiče s nezletilými dětmi. Je zde nutno si uvědomit, že do života občana mohou zasáhnout další nepředvídatelné situace (např. nemoc, ztráta zaměstnání, nečekaný finanční výdaj apod.). Klient v tom okamžiku ztrácí možnost splatit pravidelnou splátku úvěru. Banky však mají již ve smlouvě o úvěru zákotvenu řadu účinných nástrojů k tomu, jak klienta donutit úvěr splatit. Klient se proto za této situace může dostat do finanční neřešitelné situace, v níž mu dokonce nemůže ani jedna z dávek sociálního zabezpečení. Při rozhodování o poskytnutí dávky státní sociální podpory i dávek pomoci v hmotné nouzi se totiž k dlouhům, splátkám úvěru ani execucím nepřihlíží. Zadluženost klienta je proto pro každého sociálního pracovníka, ale i terénního pracovníka, jeden z nejsložitější řešitelných problémů. Je proto potřeba větší klienty k zodpovědnosti a zralé úvaze již při samotném sjednávání bankovních úvěrů. Pokud se však již osoba do platební neschopnosti dostane, je potřeba najít společně s tímkolik klientem ze zadluženosti pokud možno co nejrychlejší a nejefektivnější východisko.

**Systém pojištění na sociální zabezpečení**

**Obecné vymezení tématu**

První pilíř sociálního zabezpečení tvoří systém sociálního pojištění. Systém pojištění na sociální zabezpečení se skládá dle § 1 zákona č. 589/1992 Sb., o pojištění na sociální zabezpečení a přispěvku na státní politiku zaměstnanosti, z pojištěného na důchodové pojištění, pojištěného na nemocenské pojištění (oba tyto systémy jsou souhrnně označovány
jako „sociální pojištění“) a **průspěvky na státní politiku zaměstnanosti.** Podstatou a smyslem sociálního pojištění a příspěvků na státní politiku zaměstnanosti je ochrana a pomoc pracujících občanů v případě nepříznivé sociální události, a to při ztrátě příjmu ze zaměstnání. Tato sociální událost může být krátkodobá (např. nemoc, pracovní či jiný úraz) i dlouhodobá (např. invalidita, dosažení důchodového věku). Celý tento systém je založen na pravidelných a povinných odvodech pracovně aktivních občanů z jejich výnosů z výdělečné činnosti formou sociálního pojištění a příspěvků na státní politiku zaměstnanosti. Systém hrazení pojištění je založen na **principu spravedlnosti** – kdo má pravidelný příjem ze zaměstnání, hrád si pojištění pro případ a dobu, kdy tento příjem z různých důvodů ztratí. Když k této situaci dojde, může z tohoto systému čerpat. Některé typy pojištění jsou povinné, jiné dobrovolné.

Podle druhu nepříznivé sociální události, která může pracující osobu postihnout, rozlišujeme několik typů pojištění na sociální zabezpečení:

- Sociální pojištění: nemocenské a důchodové pojištění.
- **Průspěvek na státní politiku zaměstnanosti.**

**Seznámení s platnou právní úpravou**

Systém sociálního pojištění a příspěvků na státní politiku zaměstnanosti upravují zejména tyto právní předpisy:

- Zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti.
- Zákon č. 54/1956 Sb., o nemocenském pojištění zaměstnanců.
- Nařízení vlády č. 347/2001 Sb., kterým se pro účely nemocenského pojištění (péče) upravují částky pro stanovení vyměřovacích základů.
- Nařízení vlády č. 588/2006 Sb., kterým se pro účely nemocenského pojištění upravují částky pro stanovení vyměřovacích základů.
- Zákon č. 88/1968 Sb., o prodloužení mateřské dovolené, o dávkách v mateřství a o přidávání na děti z nemocenského pojištění.
- Vyhláška č. 143/1965 Sb., o poskytování peněžitých dávek v nemocenském pojištění.
- Zákon č. 32/1957 Sb., o nemocenské péči v ozbrojených silách.
- Vyhláška č. 284/1995 Sb., kterou se provází zákon o důchodovém pojištění.
- Nařízení vlády č. 587/2006 Sb., kterým se stanoví podrobnější úprava vzájemného převodu důchodových práv ve vztahu k důchodovému systému Evropských společenství.
- Zákon č. 42/1994 Sb., o penzijním přípoměstnění se státním příspěvkem a o změnách některých zákonů souvisejících s jeho zavedením.

**Nemocenské pojištění**

Systém nemocenského pojištění je určen pro všechny pracující osoby, a to jak občany zaměstnané v pracovním či obdobném poměru – **zaměstnanci**, tak osoby soukromě podnikající – **osoby samostatně výdělečně činné.** Jejich smyslem je zabezpečit zaměstnance a osoby samostatně výdělečně činné dávkami nemocenského pojištění v případech krátkodobých sociálních událostí, které znemožňují osobě vykonávat pracovní činnost. Těmito

Dávky nemocenského pojištění

Systém nemocenského pojištění zaměstnanců nabízí tyto druhy dávek:
- Nemocenská.
- Podpora při ošetřování člena rodiny.
- Vyrovnávací právě v těhotenství a mateřství.
- Peněžitá pomoc v mateřství.

Systém nemocenského pojištění osoby samostatně výdělečně činných obsahuje pouze dvě dávky:
- Nemocenská.
- Peněžitá pomoc v mateřství.

Na nemocenskou dávku mají nárok zaměstnanci, kteří jsou příslušným ošetřujícím lékařem uznáni dočasně práce neschopnými nebo zaměstnanci, kterým byla nařízena karanténa. Při nařízené karanténe je občan hospitalizován v nemocnicií izolaci po nezbytně nutnou dobu při léčení infekční choroby. Podmínky nároku na nemocenskou zaměstnance jsou tyto:
- Osoba je uznána práce neschopnou nebo jí byla nařízena karanténa.
- V době vzniku dočasné pracovní neschopnosti je osoba účastná nemocenského pojištění.
- Osoba nevykonává práci v tom zaměstnání, z něhož byla nemocenská přiznána.
- Osoba nevyčerpala podpůrní dobu.

Osoby samostatně výdělečně činné musí kromě těchto podmínek nárok na nemocenskou splňovat ještě tyto další podmínky:
- Nesmí v době pracovní neschopnosti či karantény vykonávat samostatnou výdělečnou činnost.
- Mají zaplaceno pojistné na nemocenské pojištění.
- Jsou účastnici nemocenského pojištění OSVČ po dobu alespoň 3 měsíců bezprostředně předcházejících dní vzniku pracovní neschopnosti či karantény. To však neplatí v případě, kdy účast na nemocenském pojištění vznikla ode dne zahájení či znovuzahájení samostatné výdělečné činnosti.

Již výše bylo uvedeno, že zaměstnanci mají nárok na nemocenskou vždy, neboť jsou účastní nemocenského pojištění povinně. Zato podnikateli a živnostníci si platí nemocenské pojištění dobrovolně. Pokud však pojistné neplatí, nemají v případě nemoci na nemocenskou nárok.
Na výši nemocenské má základní vliv výše denního vyměřovacího základu, který se vypočítává zákonem předepsaným způsobem z hrubé měsíční mzdy zaměstnance. Výplata nemocenské doznala s účinností od 1. 1. 2008 jedné podstatné změny. Od tohoto data nemocenská zaměstnanci nálezí tepře počínaje čtvrtým dnem dočasné pracovní neschopnosti, a naopak zesílená pomoc je přenesena pro osoby v dočasné pracovní neschopnosti trvající více než jeden kalendářní měsíc. Snížila se rovněž maximální hranice nemocenské, když
• od 4. do 30. dne nemoci činí maximální denní dávka 384 Kč,
• od 31. do 60. dne nemoci činí nemocenská maximálně 422 Kč,
• od 61. dne nemoci činí nemocenská maximálně 461 Kč denně.

Smyslem těchto změn je především omezení zneužívání nemocenských dávek.

**Podpora při ošetřování člena rodiny** se poskytne zaměstnanci nebo osobě samostatně výdělečně činné, která nemůže pracovat z důvodu ošetřování člena rodiny nebo péče o dítě. Zákon předpokládá pro vznik nároku na tuto dávku splnění těchto podmínek:
• Osoba se účastní nemocenského pojištění v době nastálé události – nutnosti ošetřovat člena rodiny.
• Osoba nepracuje z důvodu ošetřování člena rodiny nebo péče o dítě do 10 let věku.
• Osoba žije ve společné domácnosti s členem rodiny, kterého ošetřuje (neplatí pro rodiče, který pečuje o své dítě do 10 let věku).
• Osoba nevykonává práci v tom zaměstnání, z něhož byla podpora při ošetřování člena rodiny přiznána.

**Vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství** se poskytuje především tehdy, jestliže je těhotná nebo kojící zaměstnankyně převedena na jinou práci, protože práce, kterou předtím konala,
• je podle pracovněprávních předpisů zakázána těhotným ženám,9
• podle lékařského posudku vydaného způsobem určeným v předpisech o péči o zdraví ohrožuje její těhotenství ze zdravotních příčin tkvících v její osobě,
• byla ohodnocena vyšším příjme než ta, na kterou byla žena převedena a ve které dosahuje bez svého zavinění nižšího příjmu než před tímto převedením.

Vyrovnávací příspěvek se poskytuje i v době mateřství (tedy po porodu), jestliže zaměstnankyně je v období do konce devátého měsíce po porodu převedena na jinou práci, protože práce, kterou předtím konala,
• je podle pracovněprávních předpisů zakázána matkám do konce devátého měsíce po porodu,
• podle lékařského posudku vydaného způsobem určeným v předpisech o péči o zdraví ohrožuje její zdraví nebo mateřské poslání ze zdravotních příčin tkvících v její osobě,
• byla ohodnocena vyšším příjme než ta, na kterou byla žena převedena a ve které dosahuje bez svého zavinění nižšího příjmu než před tímto převedením.

Vyrovnávací příspěvek se vyplácí jednou měsíčně při výplatě doplatku mzdy za uplynulý kalendářní měsíc.
Peněžitá pomoc v mateřství náleží ženám (v určitých případech je možné, aby dávka náležela i mužům), které porodily dítě a toto dítě vychovávají. Podmínkami nároku na dávku je u zaměstnanců:

- Účast osoby na nemocenském pojištění, trvání ochranné lhůty nebo pobírání nemocenské až do začátku šestého týdne před očekávaným dnem porodu.
- Získání alespoň 270 kalendářních dnů účasti na nemocenském pojištění v posledních dvou letech před porodem.
- Porod.
- Nevykonávání práce v tom zaměstnání, z něhož byla peněžitá pomoc v mateřství přiznána.

Osoby samostatně výdělečně činné musí navíc plnit tyto další podmínky:

- Platí nemocenské pojištění.
- Osobně nevykonávají samostatnou výdělečnou činnost.
- Získaly alespoň 180 dnů účasti na nemocenském pojištění osob samostatně výdělečně činných v období jednoho roku před porodem.

Jak bylo výše uvedeno, podnikatelky mají na výběr, zda budou, nebo nebudou nemocenské pojištění hradit. Pokud žena podnikatelka nemocenské pojištění dobrovolně neplatila, na peněžitou pomoc v mateřství nemá nárok a hned po porodu bude pobírat rodičovský příspěvek, a to v nejdelší (čtyřleté) variantě. Totéž platí pro osoby nezaměstnané, vedené v evidenci úřadu práce.

Žena se může sama rozhodnout, v jakém termínu na mateřskou nastoupí, ale měla by se jevit do období osmi až šesti týdnů před termínem porodu. Pokud nastoupí na mateřskou dříve, nevznikne jí před tímto obdobím na mateřskou nárok, a pokud na ní nastoupí naopak později, dávka se určitým způsobem krátí. Celková doba pobírání tv. „mateřské“ činí 28 týdnů, v případě porodu vícercat lze tuto dávku čerpat 37 týdnů.

V případě, že na mateřskou nastoupí otec (lze tak učinit teprve po šestineděli matky), musí o tom s matkou dítěte sepsat písemnou dohodu. Peněžitou pomoc v mateřství pak otec pobírá po dobu 22 týdnů.

Výše peněžité pomoci v mateřství je obdobná jako nemocenská – činí 69% z tv. „denního vyměřovacího základu“. Ten zjednodušeně představuje částku rovnanou se příjmům budoucí osoby na mateřské za rok zpětně, vydelené počtem kalendářních dnů. Maximální výše peněžité pomoci v mateřství však může dosáhnout 14 370 Kč.

Další praktické informace

Nárok na dávky nemocenského pojištění se uplatní předložením předepsaného tiskopisu, který vystavuje příslušný ošetřující lékař (v případě peněžité pomoci v mateřství je tímto lékařem gynelolog). Nárok na peněžitou pomoc v mateřství má i žena, která převzala dítě do své trvalé péče nahrazující mateřskou péči. Nárok se uplatní podáním písemné žádosti. V případě nemocenské se jedná o tzv. „neschopenku“, v případě mateřské „oznamení“. Toto lékařské potvrzení podávají zaměstnanci u svého zaměstnavatele, osoby samostatně výdělečně činné pak u příslušné okresní správy sociálního zabezpečení.

Dávky nemocenského pojištění se poskytují za kalendářní dny po stanovenou dobu (tzv. podpůrčí dobu). Podpůrčí doba činí:
• U nemocenské maximálně rok.
• U podpory při ošetřování člena rodiny 9 kalendářních dnů, popřípadě nejvýše 16 kalendářních dnů v případě zaměstnance pečujícího o dítě do skončení povinné školní docházky, který je jinak osamělý.
• U vyrovnávacího příspěvku v těhotenství a mateřství se dávka poskytuje nejdéle do nástupu ženy (či muže) na mateřskou dovolenou a po ukončení mateřské dovolené nejdéle do konce 9. měsíce po porodu.
• U peněžité pomoci v mateřství dávka náleží nejvýše 28 týdnů, případně 37 týdnů v případě žen, které porodily více dětí současně a starají se alespoň o dvě z nich, anebo se jedná o osoby svobodné, ovdovělé, rozvedené nebo z jiných vážných důvodů osamělé.

Důchodové pojišťení

Systém důchodového pojišťení zabezpečuje všechny výdělečné činné osoby, a to bez ohledu, o jaký druh výdělečné činnosti se jedná. Jejich smyslem je zabezpečit ekonomicky aktivní osoby dávkami důchodového pojišťení po dobu, kdy z nějakých důvodů ztratí dlouhodobě schopnost pracovat. Takovými nepříznivými sociálními událostmi je např. dosažení určitého věku života, invalidita, ztráta živítele apod. Český důchodový systém se skládá ze dvou částí:
• Povinného základního důchodového pojištění.
• Penzijního připojištění se státním příspěvkem.

Povinné základní důchodové pojištění se vztahuje na všechny pracovně činné osoby a je (jak už jeho název napovídá) pro všechny tyto osoby povinné. Vedle tohoto základního důchodového pojištění existuje pojištění dobrovolné. Jedná se o doplňkové, příspěvkové, kapitálově financované pojištění – tzv. penzijní připojištění se státním příspěvkem. Jeho součástí jsou i některé další produkty a služby komerčních pojišťoven (zejména životní pojištění osob).

Dávky důchodového pojištění

Základní důchodové pojištění zabezpečuje osoby těmito dávkami (důchody):
• Starobní důchod.
• Plný invalidní důchod.
• Částečný invalidní důchod.
• Vdovský a vdovecký důchod.
• Sirotčí důchod.

Nadstavbový systém důchodového pojištění zatím představuje systém penzijního připojištění.

Starobní důchod

Na starobní důchod má nárok ten, kdo získal potřebnou dobu pojištění a dosáhl důchodového věku. Důchodový věk se v současné době (až do konce roku 2012, výhledově až do roku 2043) určí cílovým způsobem vypočítává, a to tak, že u mužů se pohybuje od 60 do 63 let a u žen od 53 do 63 let. K 1. 1. 2012 by se měl důchodový věk dle platné právní úpravy u mužů srovnat na 63 letech a u žen v rozmezí 59 až 63 let. Faktorem, který určuje a bude určovat i v budoucnu důchodový věk u žen, je především počet vychovávaných dětí. V rámci přípravované důchodové
reformy by se do roku 2043 měl důchodový věk zvýšit dokonce na 65 let jednotně pro muže i ženy. Důchodová reforma by se měla dotknout i potřebné doby pojištění a některých dalších podmínek. Dobou pojištění se, zjednodušeně řečeno, myslí počet odpracovaných let. Občan má nárok na starobní důchod, pokud
• získal dobu pojištění nejméně 25 let a dosáhl potřebného důchodového věku,
• získal dobu pojištění nejméně 15 let a dosáhl alespoň 65 let věku.

Při splnění dalších předepsaných podmínek může vzniknout nárok na starobní důchod i před dosažením důchodového věku. Nezbytná doba pojištění (počet odpracovaných let) však v tomto případě musí bez výjimky činit nejméně 25 let.

**Plný invalidní důchod**

Plný invalidní důchod je přiznán tomu, kdo se stal plně invalidním a získal potřebnou dobu pojištění (pokud však zároveň splnil podmínky pro starobní důchod, náleží mu důchod starobní). Potřebná doba pojištění pro nárok na plný invalidní důchod se liší podle věku osoby takto:
- do 20 let věku méně než jeden rok,
- od 20 do 22 let jeden rok,
- od 22 do 24 let dva roky,
- od 24 do 26 let tři roky,
- od 26 do 28 let čtyři roky,
- nad 28 let věku pět roků.

Plný invalidní důchod získá i ten, kdo se stal plně invalidním následkem pracovního úrazu. Stupeň invalidity se určuje procentuálně podle toho, jak poklesla schopnost osoby vykonávat soustavnou výdělečnou činnost. K plné invaliditě je potřeba pokles alespoň o 66%.

**Částečný invalidní důchod**

Částečný invalidní důchod získá ten, kdo se stal částečně invalidním a získal potřebnou dobu pojištění, resp. se stal částečně invalidním v důsledku pracovního úrazu. Podmínky pro nárok na částečný důchod jsou proto obdobné jako u plné invalidity, a to včetně potřebné doby pojištění. Pro částečnou invaliditu však postačí pokles schopnosti soustavné výdělečné činnosti alespoň o 33%.

**Vdovský a vdovecký důchod**

Vdova či vdovec má nárok na tento typ důchodu po zesnulém manželovi, který byl poživatelem starobního, plného invalidního nebo částečného invalidního důchodu, resp. ke dni smrti splnil podmínky na některý z těchto důchodů.

**Sirotčí důchod**

Na sirotčí důchod má nárok nezaopatřené dítě, kterému zemřel rodič, osvojitel anebo osoba, která převzala dítě do náhradní rodinné péče (pěstounské, poručnické apod.). Nutné ovšem je, aby tento zesnulý rodič byl poživatel nebo ke dni smrti splnil podmínky pro některý z výše uvedených důchodů.
**Penzijní připojištění**

Penzijní připojištění představuje jakousi nadstavbu k výše uvedeným dávkám základního důchodového systému a jako takové není pravou součástí sociálního zabezpečení. Jedná se spíše svým charakterem o bankovní produkt či službu. Penzijní připojištění u penzijních fondů je založeno zásadně na principu dobrovolnosti. Jedná se de facto o jakýsi druh spoření, kdy si občan může pravidelně a dobrovolně ukládat určitou část finančních prostředků ještě v době, kdy je pracovně aktivní, aby byl v případě důchodové situace (např. po dosažení důchodového věku) více a pohodlněji finančně zajištěn. Vzhledem k různým průzrkům, podle nichž je prokázáno, že český národ všeobecně „stárně“, je naléhavě nutné provést změny stávající důchodové reformy, neboť stávající základní systém důchodového připojištění by mohl být zakrátko zcela nevyhovující. Proto se již nyní ukazuje, že uzavření penzijního připojištění bude pro většinu osob nezbytnou nutností za účelem vytvoření si dostatečné finanční rezervy pro období, kdy přestanou být pracovně aktivními.

**Další praktické informace**

**Doba pojištění**

Za dobu pojištění se považuje doba účasti na pojištění osob v pracovním či obdobném poměru nebo osob samostatně výdělečně činných. Zde je nutno upozornit na to, že účast na pojištění zakládá výkon práce na základě dohody o pracovní činnosti, nikoliv však již výkon práce na základě dohody o provedení práce, příležitostná a krátkodobá zaměstnání apod. Za plnoprávnou dobu pojištění se považuje také tzv. **náhradní doba pojištění**. Takto jsou účastníci důchodového pojištění mimo jiné také

- studenti středních nebo vyšších odborných škol nebo vysokých škol v ČR po dobu prvních šesti let studia po dosažení 18 let,
- osoby vedené v evidenci úřadu práce uchazečů o zaměstnání po dobu nároku na podporu v nezaměstnanosti či podpory při revalidaci a následně po dobu maximálně tří let, za které jím už tato podpora nenáleží,
- osoby pečující o dítě ve věku do čtyř let,
- osoby pečující o osobu, která je závislá na péči jiné osoby ve stupni II (středně těžká závislost), ve stupni III (těžká závislost) nebo ve stupni IV (úplná závislost), pokud spolu žijí v domácnosti nebo jsou osoby blízké.

Náhradní doba pojištění, pokud trvala alespoň jeden rok, se pro vznik nároku na důchod hodnotí stejně jako doba pojištění.

**Orgány důchodového pojištění**

Základními orgány důchodového pojištění, které vykonávají základní důchodovou agendu, jsou Okresní správy sociálního zabezpečení (OSSZ) a v případě hlavního města Prahy Pražská správa sociálního zabezpečení (PSSZ). Orgánem, který však rozhoduje o nároku na důchod a jeho výši a tento důchod následně vyplácí, je Česká správa sociálního zabezpečení (ČSSZ). Pouze v některých zvláštních případech (u příslušníků ozbrojených sil a sborů – policisté, hasiči, vojáci apod.) jsou příslušně k rozhodování orgány sociálního zabezpečení Ministerstva vnitra, Ministerstva obrany a Ministerstva spravedlnosti. Řídící funkci v důchodovém systému pak plní Ministerstvo práce a sociálních věcí.
Řízení o přiznání důchodu

Podání žádosti o dávku důchodového pojištění je možno podat výlučně v písemné podobě, a to na předepsaném tiskopise (formuláři) České správy sociálního zabezpečení. Tento tiskopis je univerzální – používá se k uplatnění nároků na všechny druhy důchodů. Je důležité si uvědomit, že žádost o důchod se nepodává přímo u OSSZ, PSSZ nebo ČSSZ, nýbrz vždy u určité organizace:

- Zaměstnanci v pracovním poměru žádost podávají u organizace,10 u které naposledy vykonávali pracovní činnost.
- Zaměstnanci v jiném obdobném poměru (např. společníci či jednatelé společností s ručením omezeným, poslanci, soudci apod.) u organizace nebo orgánu, pro který plní pracovní úkoly či vykonává funkci.
- Členové družstva, vykonávající pro družstvo pracovní činnost u družstva, jehož jsou členy.
- Občané pobírající dávky nemocenského pojištění u organizace, u které jsou v pracovním nebo jiném poměru.
- Občané, ve výkonu trestu podávají žádost prostřednictvím věznice, kde jsou umístnění.
- Pozůstalí po osobách uvedených v bodech a) až d) u organizace, u které byl zemřel v době úmrtí v pracovním nebo jiném obdobném poměru.
- Příslušníci Policie ČR a Všeobecné služby podávají žádost u útvaru, u kterého vykonávají službu.
- Vojáci z povolání žádost podávají u Vojenského úřadu sociálního zabezpečení.
- Ostatní osoby (nezaměstnaní, zaměstnanci organizací do 25 zaměstnanců, osoby samostatně výdělečně činné apod.) podávají žádost o dávku důchodového pojištění u OSSZ či PSSZ příslušné podle místa jejich trvalého pobytu.

Organizace, na kterou se její zaměstnanec obrátil, je povinna žádost o důchod sepsat a její sepsání nesní odmítnout. Organizace do 8 dnů po sepsání žádost postupuje příslušné OSSZ, resp. PSSZ. Samotný výpočet výše důchodu je poměrně složitý. Pro potřeby této studijní opory postačí uvést, že se důchod skládá ze dvou složek, a to ze:

- základní výměry (je stanovena pevnou částkou pro všechny druhy důchodu),
- procentní výměry.

Pokud je u osoby splněn nárok na výplatu více důchodů téhož druhu nebo na výplatu starobního, plného invalidního nebo částečného invalidního důchodu, vyplácí se pouze jeden z těchto důchodů, a to ten důchod, který je vyšší. Pokud existuje nárok na důchod starobní, plný či částečně invalidní důchod a na vdovský, vdovecký či sirotčí důchod, vyplácí se osobě vyšší důchod v plné výši a z ostatních důchodů se vyplácí pouze polovina procentní výměry, pokud nestanoví zákon o důchodovém pojištění jinak.

Odbornou pomoc ve věcech důchodového pojištění je možno získat u příslušné Okresní správy sociálního zabezpečení, v Praze u Pražské správy sociálního zabezpečení, resp. správy sociálního zabezpečení příslušného ministerstva.

Příspěvek na státní politiku zaměstnanosti

Příspěvek na státní politiku zaměstnanosti (dále jen „příspěvek“) je třetí částí pojistného na sociální zabezpečení. Smyslem a cílem příspěvku je poskytnout pomoci osobám pracovně aktivního věku, které ačkoliv projevují snahu pracovat, jsou z různých důvodů nezaměstnané.
Příspěvek slouží na:

- hmotné zabezpečení poskytované uchazečům o zaměstnání a další výdaje související se zabezpečováním práva na práci a aktivní politiku zaměstnanosti,
- správní výdaje úřadů práce.


**Hmotné zabezpečení** uchazečů o zaměstnání představují tyto dvě dávky:

- podpora v nezaměstnanosti,
- podpora při rekvalifikaci.

Nárok na podporu v nezaměstnanosti má uchazeč o zaměstnání, který plní tyto základní podmínky:

- vykonával zaměstnání nebo jinou výdělečnou činnost po dobu alespoň 12 měsíců v posledních 3 letech před zařazením do evidence uchazečů o zaměstnání,
- požádal úřad práce, u kterého je veden v evidenci uchazečů o zaměstnání, o poskytnutí podpory v nezaměstnanosti,
- není ke dni, k němuž má být podpora v nezaměstnanosti přiznána, poživatelem starobního důchodu.

Podpora v nezaměstnanosti se poskytuje po podpůrčí dobu. Podpůrčí doba je u uchazeče o zaměstnání:

- do 50 let věku – 6 měsíců,
- od 50 let do 55 let věku – 9 měsíců,
- nad 55 let věku – 12 měsíců.

Nárok na podporu v nezaměstnanosti zaniká:

- uplynutím podpůrčí doby,
- ukončením vedení v evidenci uchazečů o zaměstnání (např. z důvodu nástupu do zaměstnání, výkonu trestu odnětí svobody apod.),
- vyřazením z evidence uchazečů o zaměstnání (např. byl sankčně vyřazen z evidence úřadu práce pro porušení povinností uchazeče).

Podpora v nezaměstnanosti náleží po první 3 měsíce podpůrčí doby ve výši 50 % průměrného měsíčního čistého výdělku nebo vyměřovacího základu, po zbývající podpůrčí dobu ve výši 45 % průměrného měsíčního výdělku nebo vyměřovacího základu. Uchazeči o zaměstnání, kterým však zaměstnavatel zrušil pracovní poměr pro zvláště hrubé porušení pracovních
povinností, nárok na podporu v nezaměstnanosti vůbec nemají!

Nárok na **podporu při rekvalifikaci** má pak uchazeč o zaměstnání, který plní tyto základní podmínky:
• účastní se rekvalifikace zabezpečované úřadem práce,
• ke dni, k němuž má být podpora při rekvalifikaci přiznána, není poživatelem starobního důchodu.

Podpora při rekvalifikaci se poskytuje po celou dobu rekvalifikace (pokud občan nepobírá starobní důchod, dávky nemocenského pojištění nebo pokud není ve vazbě).

Výše podpory při rekvalifikaci činí 60 % průměrného měsíčního čistého výdělku nebo vyměřovacího základu dosaženého před evidencí na úřadu práce.

Součástí státní politiky zaměstnanosti je i tzv. **aktivní politika zaměstnanosti**. Ta představuje především pomoc při zřizování nových pracovních míst, a to formou poskytování příspěvků:
• zaměstnavatelům při zaměstnávání uchazečů o zaměstnání,
• uchazečům o zaměstnání.

Zákon o zaměstnanosti zná tyto nástroje či opatření aktivní politiky zaměstnanosti:
• rekvalifikace,
• investiční pobídky,
• veřejně prospěšné práce,
• společensky účelná pracovní místa,
• překlenovací příspěvek,
• příspěvek na dopravu zaměstnanců,
• příspěvek na zapracování,
• příspěvek při přechodu na nový podnikatelský program,
• poradenství,
• cílené programy k řešení zaměstnanosti.

Zatímco rekvalifikace a veřejně prospěšné práce jsou určeny přímo osobám evidovaným na úřadu práce, tak ostatní opatření jsou určena především zaměstnavatelům. Je to proto, aby především zaměstnavatelé měli snahu zaměstnat nové pracovníky – stát jim na to poskytuje určité příspěvky nebo jiné výhody.

**Státní sociální podpora**

**Obecné vymezení tématu**

Státní sociální podpora představuje jakousi druhou záchranou síť, kterou stát chrání některé skupiny občanů před nedostatkem finančních prostředků a před nepříznivými následky z toho vyplývajícími. Státní sociální podpora je určena především pro rodiny s dětmi, stát se prostřednictvím státní sociální podpory podílí na krytí nákladů na výživu a ostatní základní osobní potřeby dětí a rodin. V rámci státní sociální podpory však stát chrání i některé další okruhy osob a poskytuje podporu při některých dalších sociálních situacích. V některých stanovených
případech se státní sociální podpora poskytuje v závislosti na příjmech občana, v jiných se poskytuje plošně, bez ohledu na příjem. Náklady na státní sociální podporu hradí stát.11

Seznámení s platnou právní úpravou

• Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů.
• Zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu.

Základ právní úpravy je nutno hledat již v samotné Listině základních práv a svobod. Její článek 30 odstavec 2 uvádí, že každý, kdo je v hmotné nouzi, má právo na takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek. Významný v tomto směru je i článek 32 odstavec 5 Listiny, který zakotví, že rodiče, kteří pečují o děti, mají právo na pomoc státu. V oboují případech je v Listině zakotveno, že podrobnosti stanoví zákon.

V oblasti hmotné pomoci rodinám s dětmi, resp. ostatním občanům, je tímto zákonem především zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů. Ten vymezuje základní principy peněžní pomoci skupinám občanů, jejichž příjmy jsou nedostatečné, a vytváří za tímto účelem systém dávek státní sociální pomoci.

Právním předpisem, který je velice důležitým a používaným v oblasti státní sociální podpory, je konečně zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů. Při rozhodování o nároku na jednotlivé dávky státní sociální podpory, o jejich výši a výplatě se často vychází z částek životního minima.

Druhy dávek

Stát chrání rodiny s dětmi i některé další okruhy osob v rámci státní sociální podpory vyhradně formou peněžitých dávek. Těchto dávek je poměrně velké množství, podle toho, na jaké situace a jaké okruhy osob se vztahují. Dělit je tedy můžeme podle několika hledisek.

Podle toho, zda se vztahují pouze na rodiny s dětmi, či bez ohledu na to, zda se jedná o rodinu s dětmi, můžeme dávky státní sociální podpory dělit na:

• Dávky, které se poskytují rodinám s dětmi:
  o Přídavek na dítě.
  o Sociální příplatek.
  o Rodičovský příspěvek.
  o Příspěvek na školní pomůcky.
  o Dávky pěstounské péče.

• Dávky, které se poskytují plošně na základě jiných podmínek:
  o Příspěvek na bydlení.
  o Porodné.
  o Pohřebné.

Jiné dělení dávek můžeme vytvořit v závislosti na příjmu, podle toho, zda je poskytnutí dávky na příjmu závislé, nebo ne.
• Dávky poskytované v závislosti na příjmu (tzv. dávky testované):
o Přídavek na dítě.
o Sociální příplatek.
o Příspěvek na bydlení.

- Ostatní dávky (tzv. dávky netestované):
  o Rodičovský příspěvek.
o Příspěvek na školní pomůcky.
o Dávky pěstounské péče.
o Porodné.
o Pohřebné.

**Přídavek na dítě**

Tato dávka státní sociální podpory je určena rodinám s dětmi s nedostatečnými příjmy. Dávka náleží nezaopatřenému dítěti (maximálně do 26 let věku), ačkoliv za něj podává žádost některý z rodičů. Jedná se o dlouhodobou, měsíčně se opakující dávku.

V konstrukci přídavku na dítě došlo od 1. 1. 2008 k významným změnám, způsobeným nabytí účinnosti zákona č. 261/2007 Sb., o stabilizaci veřejných rozpočtů. Před nabytím účinnosti tohoto zákona bylo možno dávku poskytnout rodinám s příjmem nepřevyšujícím čtyřnásobek částky jejího životního minima, což představovalo téměř 90 % českých rodin. Byl poskytován ve třech úrovních, které závisely na výši příjmu rodiny za předchozí rok. Konkrétní výše dávky byla stanovena určitým násobkem částky životního minima dítěte, a to
- ve zvýšené výměře,
- v základní výměře,
- ve snížené výměře.

Od 1. 1. 2008 se jedná o dávku poskytovanou rodinám s rozhodným příjmem, který je nižší než 2,4násobek částky životního minima. Oproti stavu před tímto datem se tedy výrazně sníží počet rodin, kterým je příspěvek na dítě poskytován. Změnil se i způsob stanovení výše dávky. Přídavek na dítě je vyplácen ve třech výších, a to podle věku dítěte. Jeho výše činí za kalendářní měsíc:
- u nezaopatřeného dítěte do 6 let – částku 500 Kč,
- u nezaopatřeného dítěte od 6 do 15 let – částku 610 Kč,
- u nezaopatřeného dítěte od 15 do 26 let – částku 700 Kč.¹²

Při výpočtu dávky se vychází z čistého příjmu za předchozí kalendářní rok. Do příjmu se nezapočítává výjimečně, které v rozhodném období platila osoba dítěti, se kterým je pro účely této dávky společně posuzována, započítává se naopak rodičovský příspěvek.

Příspěvek na dítě se vyplácí přímo nezaopatřenému dítěti, pokud je zletilé, anebo v případě jeho nezletilosti osobě, která má toto dítě v příjem zaopatření. Pokud má nezletilé nezaopatřené dítě v příjem zaopatření více osob (např. oba rodiče), vyplácí se dávka osobě určené na základě dohody těchto osob. Pokud se osoby nedohodnou, určí osobu, které se bude dávka vyplácet, sám úřad státní sociální podpory. Jestliže je nezletilé nezaopatřené dítě v plném příjmu zaopatření ústavu (zařízení) pro péči o děti a mládež, vyplácí se přídavek na dítě tomuto ústavu (zařízení). Pokud doba plného příjmu zaopatření tohoto ústavu
(zařízení) byla přerušena na dobu delší než jeden kalendářní měsíc, vyplatí ústav (zařízení) přídavek na dítě osobě, která má dítě po tuto dobu v přímém zaopatření.

**Sociální příplatek**

Smyslem této dávky je rovněž pomáhat rodinám s nízkými příjmy kryt náklady spojené se zabezpečením veškerých potřeb jejich dětí. Nárok na sociální příplatek má rodič, který peče alespoň o jedno nezaopatřené dítě, jestliže rozhodný příjem v rodině je nižší než dvojnásobek životního minima rodiny. Oproti stavu v roce 2007 došlo rovněž k omezení, když před dnem 1. 1. 2008 byl nárok na sociální příplatek zachován při příjmu do více než dvounásobku částky životního minima rodiny. Dávka je koncipována tak, že se spolu se zvyšujícím se příjmem rodiny postupně snižuje. Proto se ve výši sociálního příplatku vždy odrazí konkrétní příjmová situace rodiny. Rozhodný příjem, který se pro účely této dávky posuzuje, se zjišťuje za předchozí kalendářní čtvrtletí, přičemž se do něj zahrnuje mj. i vyplacený přídavek na dítě či rodičovský příspěvek. Nezapočítává se však výživné, které v rozhodném období platila osoba dítěti, se kterým je pro účely této dávky společně posuzován.

Samotný výpočet této dávky je poměrně složitý. Sociální příplatek náleží za kalendářní měsíc ve výši rovného rozdílu mezi částkou životního minima nezaopatřeného dítěte nebo součtem částek životního minima nezaopatřených dětí, je-li takových dětí v rodině více, a částkou určenou jako podíl, v jehož čítateli je součin částky životního minima uvedeného dítěte nebo uvedených dětí a rozhodného příjmu rodiny a ve jmenovateli součin částky životního minima rodiny a koeficientu 2,00. Sociální příplatek se dále zvyšuje v případech, kdy je dítě dlouhodobě těžce zdravotně postižené, dlouhodobě zdravotně postižené nebo dlouhodobě nemocné. Zohledněny jsou také zdravotní postižení nebo osamělost rodičů. Vyšší sociální příplatek se poskytuje i rodinám, kde se narodilo více dětí současně, a to v době do tří let jejich věku, nebo rodinám, kde dítě studuje na střední škole v denní formě studia nebo na vysoké škole s pravidelnou denní docházkou.

**Rodičovský příspěvek**

Rodičovský příspěvek představuje pro rodiny s dětmi jednu z nejdůležitějších a nejpotřebnějších dávek státní sociální podpory. Je vyplácen plošně a bez ohledu na příjem rodiny. Na rodičovský příspěvek má nárok rodič, který po celý kalendářní měsíc osobně celodenně a řádně peče o dítě do 4 let věku nebo do 7 let, je-li dítě dlouhodobě zdravotně postižené nebo dlouhodobě těžce zdravotně postižené. S účinností od 1. 1. 2008 doznala opět (jako už poněkolikáté) konstrukce a především stanovení výše rodičovského příspěvku podstatných změn. To, kolik bude výše rodičovského příspěvku činit, záleží zejména na době, po kterou bude chtit rodič zůstat s dítětem doma a celodenně o něj pečovat. Rodičovský příspěvek je zákonem stanoven ve třech výměrách daných v pevných částkách:

- zvýšená výměra činí 11 400 Kč měsíčně,
- základní výměra činí 7 600 Kč měsíčně,
- snížená výměra činí 3 800 Kč měsíčně.

Výměra, která bude pro stanovení rodičovského příspěvku použita (a tedy i jeho konkrétní měsíčně poskytovaná výše), záleží na rodiči, který si může zvolit čerpání rodičovského příspěvku po dobu:
• dvou let,
• tři let,
• čtyř let.

Na základě takto rodičem zvolené doby poskytování rodičovského příspěvku rozlišujeme od roku 2008 tyto varianty jeho čerpání:
• rychlejší čerpání – následuje po ukončení peněžité pomoci v mateřství (zpravidla od 22 týdnů věku dítěte), je poskytováno do 24 měsíců (2 let) věku dítěte a náleží ve zvýšené výměře ve výši 11 400 Kč měsíčně,
• klasické čerpání – navazuje opět na peněžitou pomoc v mateřství, je poskytováno do 36 měsíců (3 let) věku dítěte a po celou tuto dobu náleží v základní výměře ve výši 7 600 Kč měsíčně,
• pomalejší čerpání – rodičovský příspěvek se při této variantě poskytuje opět buď po peněžité pomoci v mateřství, anebo již od narození dítěte (pokud na peněžitou pomoc v mateřství nevznikl nárok), je poskytováno do 21 měsíců věku dítěte v základní výměře ve výši 7 600 Kč a následně do 48 měsíců (4 let) věku dítěte ve snížené výměře ve výši 3 800 Kč měsíčně.

Při všech třech výše uvedených variantách se rodičovský příspěvek může vyplácet nejen matkám, ale případně i mužům (pokud pečují o dítě oni), a to po ukončení výplaty peněžité pomoci poskytované mužům.

K lepšímu pochopení všech variant čerpání rodičovského příspěvku poslouží uvedená tabulka:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Forma čerpání rodičovského příspěvku</th>
<th>Věk dítěte</th>
<th>0–22 týdnů</th>
<th>22 týdnů – 21 měsíců</th>
<th>21–24 měsíců</th>
<th>24–36 měsíců</th>
<th>36–48 měsíců</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Rychlejší čerpání</td>
<td>PPM*</td>
<td>Zvýšená výměra</td>
<td>Zvýšená výměra</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Klasické čerpání</td>
<td>PPM</td>
<td>Základní výměra</td>
<td>Základní výměra</td>
<td>Základní výměra</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Pomalejší čerpání (po PPM)</td>
<td>PPM</td>
<td>Základní výměra</td>
<td>Snížená výměra</td>
<td>Snížená výměra</td>
<td>Snížená výměra</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Pomalejší čerpání (nárůst na PPM nevznikl)</td>
<td>Základní výměra</td>
<td>Základní výměra</td>
<td>Snížená výměra</td>
<td>Snížená výměra</td>
<td>Snížená výměra</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

* PPM – peněžitá pomoc v mateřství nebo peněžitá pomoc poskytovaná mužům


Poněkud specifická pravidla se pak uplatní po přechodné období u dětí narozených před 1. 1. 2008, u kterých vznikl nárok na rodičovský příspěvek ještě před tímto datem.
**Příspěvek na bydlení**

Příspěvkem na bydlení kompenzuje stát nepříznivou finanční situaci rodin i jednotlivců tak, aby měli dostatek penězích prostředků k úhradě nákladů spojených s bydlením. Příspěvek na bydlení však nenáleží každému občanovi. Nárok na tuto dávku splňuje pouze osoba plnicí tyto podmínky:

- občan je vlastníkem nebo nájemcem bytu,
- občan je v bytě hlášen k trvalému pobytu,
- 30 % (v Praze 35 %) příjmů rodiny nestačí k pokrytí nákladů na bydlení,
- těchto 30 % (v Praze 35 %) příjmů rodiny je nižší než příslušné normativní náklady stanovené zákonem.

Normativní náklady na bydlení jsou průměrné náklady na bydlení stanovené podle velikosti obce a počtu členů domácnosti a jsou propočítány na přiměřené velikosti bytů pro daný počet osob v nich trvale bydlících. Zahrnují v sobě nájemné, služby spojené s užíváním bytu i spotřebu energií. Při posuzování podmínek nároku jsou rozhodné příjmy za uplynulé čtvrtletí.

Příspěvek na bydlení se poskytuje ve výši rozdílu mezi normativními náklady na bydlení a 0,30násobkem (v Praze 0,35násobkem) rozhodného příjmu jednotlivce či rodiny. Samotné posouzení nároku na příspěvek na bydlení a stanovení jeho výše je (jak vidno) poměrně složité, příslušné správní orgány proto používají k tomu vytvořený počítačový program.

**Příspěvek na školní pomůcky**


**Dávky pěstounské péče**

Stát poskytuje určitou finanční pomoc nejen klasickým rodinám s dětmi, ale také rodinám s dětmi, které jim byly svěřeny do výchovy v rámci některé z forem náhradní rodinné péče. Zde přichází (podle okolností případu a typu náhradní rodinné péče) tyto dávky státní sociální podpory:

- příspěvek na úhradu potřeb dítěte,
- odměna pěstouna,
- příspěvek při převzetí dítěte,
- příspěvek na zakoupení motorového vozidla.

**Příspěvek na úhradu potřeb dítěte** náleží nezletilému dítěti svěřeného do pěstounské péče a slouží na úhradu potřeb tohoto dítěte. Vyplácí se však pěstounovi dítěte. Nárok trvá i po dosažení zletilosti dítěte, nejdele však do 26. roku věku, pokud jde o nezaopatřené dítě, které tvrde žije s osobou, která byla do dosažení zletilosti jeho pěstounem. Pokud je dítě přechodné z jakéhokoliv důvodu umístěno v plném příjem zaopatření ústavu (zařízení) pro pěči o děti nebo mládež nebo v pěci jiné osoby na základě rozhodnutí příslušného orgánu, příspěvek na úhradu potřeb dítěte (byvalému) pěstounovi nenáleží.
Nezaopatřenému dítěti náleží příspěvek na úhradu potřeb dítěte ve výši 2,30násobku životního minima dítěte, zaopatřenému dítěti náleží ve výši 1,40násobku životního minima dítěte. Uvedený koeficient se však zvyšuje v případě zdravotně postiženého dítěte, a to úměrně stupni postižení. Životní minimum se tak násobí koeficientem 2,35 u dítěte dlouhodobě nemocného, koeficientem 2,90 u dítěte dlouhodobě zdravotně postiženého a koeficientem 3,10 u dítěte dlouhodobě zdravotně postiženého.

Osobě, které bylo dítě svěřeno do pěstounské péče, náleží za výkon pěstounské péče odměna pěstouna, a to až do zletilosti dítěte a poté po dobu, po kterou má dítě svěřené do pěstounské péče nárok na předchozí příspěvek na úhradu potřeb dítěte, případně požívá důchod z důchodového pojištění.

Výše odměny pěstouna náleží pěstounovi dle zákona ve výši životního minima jednotlivce za každé dítě svěřené do pěstounské péče. Od 1. 1. 2008 tak výše opakované měsíčně vyplacené odměny pěstouna činí 3 126 Kč.16

Odměna pěstouna ve zvláštních případech náleží pěstounovi, který se stará alespoň o tři děti v pěstounské péči, nebo pěstounovi, kterému je svěřeno alespoň jedno dítě, které je dlouhodobě těžce zdravotně postižené vyžadující mimořádnou péči (je osobou závislou na pomoci jiné fyzické osoby ve stupni II., III. nebo IV.).

Výše této odměny pěstouna činí 5,50násobek životního minima jednotlivce. Za každé další dítě v pěstounské péči se odměna dále zvyšuje o 0,5 násobek životního minima jednotlivce a o 0,75násobek životního minima jednotlivce v případě dítěte dlouhodobě těžce zdravotně postiženého, vyžadujícího mimořádnou péči.

Odměna pěstounovi nenáleží, pokud pětoun pěstounskou péči vykonává v zařízení pro výkon pěstounské péče a je mu proto poskytována odměna z tohoto titulu.

**Příspěvek při převzetí dítěte** náleží pěstounovi, který převzal dítě do pěstounské péče. Jedná se o jedenáctou částku a její výše je od 1. 1. 2008 stanovena pevnými částkami podle věku dítěte:

- do 6 let věku ve výši 8 000 Kč,
- od 6 do 15 let věku ve výši 9 000 Kč,
- od 15 do 18 let věku ve výši 10 000 Kč.

Poslední dávkou pěstounské péče je příspěvek na zakoupení motorového vozidla. O tu může žádat pětoun, který zakoupil osobní motorové vozidlo nebo zajistil nezbytnou opravu vozidla, pokud toto vozidlo nepoužívá pro výdělečnou činnost. Další podmínkou této dávky je, že pětoun má v pěstounské péči nejméně čtyři děti nebo má nárok na odměnu pětouna z důvodů péče o čtyři děti, včetně zletilých nezaopatřených dětí, díky nimž má nárok na odměnu pětouna.

**Porodné**

Stát poskytuje finanční pomoc i ženě, která porodila dítě. Pokud žena při porodu zemřela a nebylo jí porodné vyplaceno, náleží dávka otců dítěte. Na porodné má nárok také osoba, která převzala dítě do jednoho roku věku do trvalé péče nahrazující péči rodičů na základě osvojení nebo převzaté do péče na základě rozhodnutí příslušného orgánu.17

Porodné náleží jednorázově ve výši 13 000 Kč na každé narozené dítě.

**Pohřebné**

Nárok na tuto dávku má pouze osoba, která vypravila pohřeb:
Které orgány o dávkách rozhodují?

O dávkách státní sociální podpory rozhodují podle § 66 zákona o státní sociální podpoře úřady státní sociální podpory. Těmi jsou v současné době úřady práce a jejich odbory státní sociální podpory a v hlavním městě Praze jsou jimi úřady městských částí hlavního města Prahy. Místní příslušnost úřadu se řídí místem, kde je oprávněná osoba žádající o dávky státní sociální podpory hlášena k trvalému pobytu. Vzhledem k plošnému vyplácení dávek velké skupině občanů a tudíž poměrně rozsáhlé agendě jsou vytvářenA četná kontaktní místa i v obvodech či městech, mimo samotné sídlo úřadu práce. Účelem je především co nejvíce přiblížit tuto dávkovou pomoc samotným občanům a ulehčit jim cestování a vyřizování žádostí o dávky.

Rozhodnutí vydaná ve správním řízení úřady práce překoumávají krajské úřady. Rozhodnutí úřadů městských částí hlavního města Prahy překoumává Magistrát hlavního města Prahy.

Řízení o přiznání dávky státní sociální podpory se zahajuje na základě písemné žádosti oprávněné osoby podané příslušnému úřadu státní sociální podpory na tiskopisu předepsaném Ministerstvem práce a sociálních věcí. Některé vybrané žádosti tvoří přílohu této studijní opory. Řízení o změně výše již přiznané dávky nebo o jejím odejmutí či zastavení výplaty se pak zahajuje jak na návrh oprávněné osoby, tak i z moci úřední samotným úřadem státní sociální podpory.

Rozhodnutí se vydává pouze tehdy, když:

- dávka nebyla přiznána vůbec nebo v požadaném rozsahu,
- dávka byla odejmuta,
- výplata dávky byla zastavena,
- jde o přeplatek na dávce,
- jde o ustanovení zvláštního příjemce,
- rozhoduje se o promunití podmínek trvalého pobytu.

Proti těmto rozhodnutím, s výjimkou rozhodnutí podle písm. f), lze podat do 15 dnů odvolání.

V ostatních případech doručuje orgán státní sociální podpory pouze písemné oznámení. Proti němu lze, a to do 30 dnů ode dne výplaty první splátky dávky po jejím přiznání nebo ode dne výplaty dávky po jejím přiznání, vznést písemné námětky. Úřad státní sociální podpory na základě těchto námětěk do 30 dnů vydá rozhodnutí o dávce. Proti tomuto rozhodnutí je pak možné v obecné patnáctidenní lhůtě podat ještě případné odvolání.
Sociální pomoc – sociální služby

Obecné vymezení tématu

Třetím pilířem sociálního zabezpečení je systém sociální pomoci. Tato sociální pomoc se dále dělí na další dva druhy pomoci:

- sociální služby,
- sociální dávky.

Zjednodušeně lze říci, že se sociální pomoc dělí na tyto dvě oblasti podle toho, zda se poskytuje klientům pomoc ve formě služeb nebo ve formě finančních dávek.

V rámci této kapitoly se budeme nejprve věnovat oblasti sociálních služeb, které jsou pro terénní pracovníky hlavní náplní jejich každodenní práce.

Cílem sociálních služeb, které jsou součástí systému sociální pomoci, je ochrana práv a oprávněných zájmů lidí, kteří jsou anebo mohou být v jejich prosazování určitým způsobem znevýhodnění či hendikepováni. Důvodem tohoto znevýhodnění může být např.:

- nepříznivý zdravotní stav či zdravotní postižení,
- stáří,
- nepříznivá životní situace.

Síť sociálních služeb, kterou vytvořil nový zákon o sociálních službách, se snaží vytvořit co nejlepší podmínky pro uspokojování základních a přirozených potřeb lidí, a to formou podpory a pomoci při zvládání péče o vlastní osobu, v soběstačnosti nezbytné pro to, aby všichni občané mohli žít plnohodnotný život i v životních situacích, které mohou člověka vyřazovat z běžného života společnosti. S pomocí sociálních služeb mohou být i určití potřebně občané zařazeni do každodenního života společnosti. Mají tak přístup ke vzdělání, zaměstnání, kulturnímu i společenskému životu.19

Seznámení s platnou právní úpravou

Dne 1. 1. 2007 vešla v účinnost rozsáhlá a dlouho očekávaná změna právní úpravy oblasti sociální pomoci, která zcela zásadním způsobem zasáhla do systému sociální péče (pomoci) v České republice. Za nejdůležitější z nových právních předpisů, které upravují sféro sociálních služeb, je třeba považovat následující:

- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Systém sociálních služeb je dále upraven zejména těmito právními předpisy:

- Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení.
- Vyhláška č. 149/1988 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení.
- Vyhláška č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon ČNR o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení.

Stěžejním právním předpisem, pokrývajícím a upravujícím komplexně celý systém sociálních služeb, je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Tento
právní předpis zakotvuje a upravuje tyto oblasti sociální pomoci:
• vymezení základních zásad, pojmů sociální pomoci, okruhu oprávněných osob, správních orgánů a poskytovatelů sociálních služeb,
• příspěvek na péči,
• sociální služby včetně všech jejích součástí – sociálního poradenství, služeb sociální péče a služeb sociální prevence; výčet služeb a zařízení, podmínek pro jejich poskytnutí, úhrad za tyto služby, podmínek pro registraci poskytovatelů apod.,
• inspekci a kontrolu poskytování sociálních služeb,
• způsoby financování sociálních služeb,
• předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a jiných činností v sociálních službách.

K provedení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí k 1. 1. 2007 vyhlášku č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Obsahem této vyhlášky je zejména:
• konkretizace způsobu hodnocení úkonů péče o vlastní osobu a úkonů soběstačnosti pro účely stanovení stupně závislosti,
• stanovení rozsahu úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb a maximální výše úhrad za poskytování některých sociálních služeb.

**Systém sociálních služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“)**

Sociální služby pomáhají člověku rešit vzniklou nepříznivou sociální situaci. Za tímto cílem zakotvuje zákon tři základní druhy sociálních služeb:
• sociální poradenství,
• služby sociální péče – cílem těchto služeb je pomoci zabezpečit základní životní potřeby lidí, které nemohou být zajištěny bez péče jiného člověka,
• služby sociální prevence – slouží k předcházení a zabránění sociálnímu vyloučení lidí ohrožených negativními jevy.

**Sociální poradenství**

Základní sociální poradenství jsou poviny poskytovat de facto všechny orgány státní správy i samosprávy, samotní poskytovatelé sociálních služeb a další instituce. Jedná se o poskytování informací přispívajících k řešení nepříznivé sociální situace osob.

Odborné sociální poradenství je již poskytováno a je zamešnáním na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti tresťnych činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.

**Služby sociální péče**

Služby sociální péče napomáhají osobám (vesměs starým či zdravotně postiženým) zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost s cílem umožnit jim v nevyhovější možné míře zapojení
do běžného života společnosti a v případech, kdy to vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Jedná se o tato zařízení a služby:

- osobní asistence,
- pečovatelská služba,
- tísňová péče,
- průvodcovské a předčítatelské služby,
- podpora samostatného bydlení,
- odlehloucí služby,
- centra denních služeb,
- denní stacionáře,
- týdenní stacionáře,
- domovy pro osoby se zdravotním postižením,
- domovy pro seniory,
- domovy se zvláštním režimem,
- chráněné bydlení,
- sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče.

**Služby sociální prevence**

Tyto služby napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, pro sociálně znevýhodňující prostředí a pro ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Zákon o sociálních službách pak zakotvuje tyto služby a zařízení sociální prevence:

- raná péče,
- telefonická krizová pomoc,
- tlumočnické služby,
- azylové domy,
- domy na půl cesty,
- kontaktní centra,
- krizová pomoc,
- nízkoprahová denní centra,
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- noclehárný,
- služby následné péče,
- sociálněaktivizační služby pro rodiny s dětmi,
- sociálněaktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením,
- sociálněterapeutické dílny,
- terapeutické komunity,
- terénní programy,
- sociální rehabilitace.
Vymezení „terénních pracovníků“

Postavení a funkci terénních pracovníků vymezuje zákon o sociálních službách ve svém ustanovení § 115 a § 116. Tato ustanovení zakotvují předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. V ustanovení § 115 zákona naleznete výčet pracovníků, kteří v sociálních službách vykonávají odbornou činnost. Jsou to:

- sociální pracovníci,
- pracovníci v sociálních službách,
- zdravotníčtí pracovníci,
- pedagogičtí pracovníci,
- další odborní pracovníci, přímo poskytující sociální služby.

Při poskytování sociálních služeb působí také dobrovolníci. Terénní pracovníci jsou na základě tohoto vymezení pracovníky v sociálních službách.

Vymezení činnosti terénního pracovníka

Ustanovení § 116 odst. 1 v písmenech a) až d) zákona vymezuje konkrétní pozici a činnost pracovníků v sociálních službách. Významnou část těchto pracovníků představují terénní pracovníci. Terénní pracovníci tak mohou dle § 116 odst. 1 písm. a) zákona vykonávat přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb. Tato činnost spočívá v návěku jednoduchých denních činností, v pomoci při osobní hygieně a oblečení, manipulaci s přístroji, pomáckami, prádlem, při udržování čistoty a osobní hygieny, při podpoře soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb.

Na základě § 116 odst. 1 písm. b) zákona může terénní pracovník vykonávat základní výchovnou nepedagogickou činnost. Ta spočívá v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuálních zručností a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění osobní asistence.

Podle ustanovení § 116 odst. 1 písm. c) zákona může terénní pracovník vykonávat rovněž pečovatelskou činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizací, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti.

Konečně ustanovení § 116 odst. 1 písm. d) zákona o sociálních službách zavádí od 1. 1. 2008, že terénní pracovník vykonává pod dohledem sociálního pracovníka i činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Předpoklady pro výkon činnosti terénního pracovníka

V odstavci 2 jsou vymezeny podmínky výkonu činností terénního pracovníka, kterými jsou:
• způsobilost k právním úkonům,
• bezúhonnost,
• zdravotní způsobilost,
• odborná způsobilost.

Způsobilost k právním úkonům zakotvuje občanský zákoník. Plné způsobilosti se nabývá dozaření zletilosti, tedy věku osmnácti let. Před dozařením tohoto věku se zletilosti nabývá jen uzavřením manželství.

Bezúhonnost se posuzuje podle § 79 odst. 2 a 3 zákona. Za bezúhonného se považuje ten, kdo nebyl pravomocně odsouzen pro úmyslný trestný čin ani pro trestný čin spáchaný z nedbalosti v souvislosti s vykonáváním činnosti při poskytování sociálních služeb nebo činností s nimi srovnanými, anebo ten, jehož odsouzení pro tyto trestné činy bylo zaházeno nebo se na něj z jiných důvodů hledí, jako by nebyl odsouzen. Bezúhonnost se dokládá výpisem z evidence Rejstříků trestů a dále doklady prokazujícími splnění podmínek bezúhonnosti vydanými státy, ve kterých se fyzická osoba zdržovala v posledních 3 letech nepřetržitě déle než 3 měsíce. Výpis z evidence Rejstříku trestů a další doklady, jimiž se dokládá bezúhonnost, nesmí být starší 3 měsíců. Při uznávání dokladu o bezúhonnosti, který vydal příslušný orgán jiného členského státu Evropské unie, se postupuje podle zvláštního předpisu: zákon č. 18/2004 Sb., o uznávání odborné kvalifikace a jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie a o změně některých zákonů (zákon o uznávání odborné kvalifikace), ve znění pozdějších předpisů.

Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče.

Podmínka odborné způsobilosti kladne na terénního pracovníka vykonávajícího činnosti podle odstavce 1 písm. a) nutnost dosáhnout:
• základního vzdělání nebo středního vzdělání,
• absolvovali akreditovaného kvalifikačního kurzu.

Absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ošetřovatel (§ 36 zákona č. 96/2004 Sb.), u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem. Pracovníkovi vykonávajícímu činnosti podle odstavce 1 písm. b) zákon předepisuje nutnost dosáhnout:
• středního vzdělání s výučním listem nebo středního vzdělání s maturitní zkouškou,
• absolvovali akreditovaného kvalifikačního kurzu.

Absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ergoterapeut (§ 7 zákona č. 96/2004 Sb.), u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem.

Terénnímu pracovníkovi vykonávajícímu činnosti podle odstavce 1 písm. c) pak stačí dosáhnout:
• základního vzdělání, středního vzdělání, středního vzdělání s výučním listem, středního vzdělání s maturitou nebo vyššího odborného vzdělání,
• absolování akreditovaného kvalifikačního kurzu.

Absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel (§ 36 zákona č. 96/2004 Sb.), u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka. a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem.

Podmínkou pro terénního pracovníka vykonávajícího činnosti podle odstavce 1 písm. d) zákona je dosažení:
• základního vzdělání, středního vzdělání, středního vzdělání s výučním listem, středního vzdělání s maturitou nebo vyššího odborného vzdělání,
• absolování akreditovaného kvalifikačního kurzu.

Absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se v tomto případě nevyžaduje pouze u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka.

Obsah uvedeného akreditovaného kvalifikačního kurzu a jeho minimální rozsah stanoví ve všech výše uvedených případech prováděcí právní předpis. Tímto předpisem je vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Akreditovaný kvalifikační kurz se skládá z obecné a zvláštní části. Jeho minimální rozsah je 150 výukových hodin, přičemž zvláštní část kurzu činí minimálně 80 výukových hodin. Kvalifikační kurz se však v každém případě musí splnit do 18 měsíců ode dne nástupu zaměstnance do zaměstnání. Do doby splnění podmínek vzdělávání a absolování všech kurzů vykonává zaměstnanec činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborné způsobilého pracovníka v sociálních službách.

Činnosti vykonávané terénním pracovníkem podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „zákon“) a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách (dále jen „vyhláška“)

Činnosti terénního pracovníka (resp. požadavků na jeho orientaci ve fungování systému sociálních služeb) se přirozeně dotýká řada ustanovení v částech zákona o sociálních službách, kde jsou definovány jednotlivé druhy a formy sociální pomoci. Zákon o sociálních službách výslovně zakotví tři základní formy sociálních služeb:
• pobytové služby – pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb,
• ambulantní služby – jedná se o služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo doprovážena do zařízení sociálních služeb jako specializovaných zařízení. Může se jednat o poradny, denní stacionáře, kontaktní centra apod.,
• terénní služby – jsou poskytovány v přirozeném prostředí klienta, v prostředí, ve kterém žije a tráví pracovní či volný čas.
Zákon a vyhláška rovněž nepřímo vyjmenovávají soubory činností na úrovni přímé práce pracovníka v sociálních službách s klientem. Mezi tyto činnosti náleží:
- provádění sociální depistáže pod vedením (terénního) sociálního pracovníka,
- poskytování základního sociálního poradenství,
- poskytování služeb sociální péče,
- poskytování služeb sociální prevence.

Pod pojmem „terénní pracovník“ si proto lze představit každého pracovníka v sociálních službách, který vykonává některé z těchto činností v přirozeném prostředí klienta, v prostředí, kde žije (v jeho domácnosti, v komunitě, v místě kde pracuje, vzdělává se nebo tráví volný čas). Terénní pracovník tedy vykonává jednotlivé činnosti a úkony formou terénní služby.

**Sociální depistáže vykonávané terénními pracovníky**

Sociální depistáž se rozumí aktivní vyhledávání a kontaktování potenciálních uživatelů sociálních služeb. Podle § 116 odst. 1 písm. c) zákona může terénní pracovník provádět sociální depistáže pouze pod vedením terénního sociálního pracovníka. Terénní pracovník by se měl při provádění sociální depistáže zaměřovat zejména na některé cílové skupiny podle typu sociální služby, na jejímž poskytování se podílí. Jedná se především o:
- osoby a skupiny osob s dluhy na nájemném a službách,
- osoby zadlužené u společností nabízejících krátkodobé půjčky,
- osoby se zdravotními problémy,
- osoby s rizikem spojeným s trestnou činností (vlastní či osoby jiné),
- osoby ohrožené sociálním vyloučením, fyzickou deprivací či dalšími sociálními a sociálně-zdravotními problémy; věnuje pozornost zejména nezletilým dětem žijícím v těchto podmínkách.

**Základní sociální poradenství poskytované terénními pracovníky**

Základní sociální poradenství představuje podle § 37 odst. 2 zákona, zjednodušeně řečeno, poskytování informací příspěvajících k řešení nepříznivé sociální situace osob, které potřebují sociální pomoc. Podle § 3 vyhlášky obsahuje základní sociální poradenství při poskytování sociálních služeb tyto úkony:
- poskytování informací směřujících k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- poskytování informací o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- poskytování informací o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- poskytování informací o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.
**Služby sociální péče poskytované terénními pracovníky**

Terénní pracovník se osobně podílí na poskytování sociální služby – služby sociální péče, kterou poskytuje příslušná organizace. Terénní pracovník tak vykonává dílčí aktivity, které jsou součástí činností zakotvených v zákoně a vyhlášce. Podílí se na poskytování těchto služeb sociální péče, u nichž zákon předpokládá terénní formu jejich poskytování:

- poskytuje činnosti „osobní asistence“,  
- poskytuje činnosti „pečovatelské služby“,  
- poskytuje činnosti „podpory samostatného bydlení“,  
- poskytuje činnosti „odlehčovacích služeb“,  
- může poskytovat činnosti „průvodcovských a předčitatelských služeb“.

**Osobní asistence**

Mezi služby, které jsou poskytovány výhradně terénními pracovníky, náleží především služby osobní asistence. Ty jsou zakotveny v § 39 zákona o sociálních službách jako služby. Jsou terénní službou poskytovanou osobám:

- které mají sníženou soběstačnost z důvodu: věku, chronického onemocnění, zdravotního postižení,  
- jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Služba se poskytuje bez časového omezení, v přirozeném prostředí osob a při činnostech, které osoba potřebuje.

Osobní asistence zahrnuje především tyto činnosti, které vyjmenovává zákon v § 39 a konkrétněji vymezuje vyhláška ve svém § 5:

- **a)** pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,  
  1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,  
  2. pomoc při oblékání a svolávání včetně speciálních pomůcek,  
  3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,  
  4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,  
- **b)** pomoc při osobní hygieně,  
  1. pomoc při úkonech osobní hygieny,  
  2. pomoc při použití WC,  
- **c)** pomoc při zajištění stravy. Zde se jedná o pomoc při přípravě jídla a pití,  
- **d)** pomoc při chodu domácnosti,  
  1. pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí,  
  2. nákupy a běžné pochůzky,  
- **e)** výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,  
  1. pomoc a podpora rodině v péči o dítě,  
  2. pomoc při obnovení nebo upevňení kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,  
  3. pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,  
- **f)** zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. V tomto případě vyhláška stanovuje, že se jedná zejména o doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na
zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovází zpět,
g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
   1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
   2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

**Pečovatelská služba**

Další službou vykonávanou terénními pracovníky je pečovatelská služba, zakotvená v § 40 zákona. Ta je poskytována:

- osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu: věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení,
- rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu. Zde se konkrétně jedná o:
   1. pomoc a podporu při podávání jídla a pití,
   2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
   3. pomoc při prostorev orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostore,
   4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,

b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:
   1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
   2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
   3. pomoc při použití WC,

c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:
   1. zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,
   2. dovoz nebo donáška jídla,
   3. pomoc při přípravě jídla a pití,
   4. příprava a podávání jídla a pití; tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu úkonů podle bodů 3 a 4,

d) pomoc při zajištění chodu domácnosti. Tímto souborem činností se myslí:
   1. běžný úklid a údržba domácnosti,
   2. údržba domácích spotřebičů,
   3. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu při malování,
   4. donáška vody,
   5. topení v kamenech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení,
   6. běžné nákupy a pochůzky,
   7. velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti,
   8. praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy,
   9. praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy,
e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
   1. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět,
   2. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány
      veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.

Podpora samostatného bydlení

Podpora samostatného bydlení je službou sociální péče poskytovanou osobám, které mají
sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění
včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba
je zakotvena v § 43 zákona a konkretizována v § 9 vyhlášky. Jedná se o poskytování těchto
činností a základních úkonů:
    a) pomoc při zajištění chodu domácnosti. Tato činnost může zahrnovat tyto úkony:
      1. pomoc s úklidem a údržbou domácnosti a osobních věcí,
      2. podpora při získávání návyků souvisejících se zajištěním chodu domácnosti,
      3. pomoc při údržbě domácích spotřebičů,
      4. pomoc se zajištěním stravy,
      5. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu
         po malování,
      6. podpora v hospodaření s penězi včetně pomoci s nákupy a běžnými pochůzkami,
    b) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
      1. podpora při zvládání výchovy dětí v rodině,
      2. pracovněvýchovná činnost s dětmi,
      3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
      4. pomoc při obnovení nebo upevňení kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších
         aktivitách podporujících sociální začlenění osob,
      5. podpora v oblasti partnerských vztahů,
      6. podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do pracovního procesu,
    c) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
      1. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové a volnočasové
         aktivity a doprovázení zpět,
      2. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na zájmové
         aktivity, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení
         zpět,
      3. podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského
         prostředí včetně využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
    d) sociálněterapeutické činnosti, které zahrnují socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování
       vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících
       sociální začlenění osob,
    e) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
      1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
      2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí.
**Odlehčovací služby**
Odlehčovací služby jsou terénní služby poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit osobě, která zajišťuje péči o určitou osobu, nezbytný odpočinek. Může zahrnovat celou škálu potřebných činností:
- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygenu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- poskytnutí ubytování, jde-li o pobytovou formu služby,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálněterapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

Konkrétní úkony, které se při těchto činnostech poskytují, jsou již dostatečně přibliženy u předchozích sociálních služeb.

**Průvodcovské a předčitatelské služby**
Průvodcovské a předčitatelské služby jsou terénní nebo ambulantní služby poskytované osobám, jejichž schopnosti jsou sníženy z důvodu věku nebo zdravotního postižení v oblasti orientace nebo komunikace; napomáhá jim osobně si vyřídit vlastní záležitosti. Služba zahrnuje tyto činnosti, jejichž jednotlivé úkony již rovněž byly konkretizovány výše:
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

**Služby sociální prevence poskytované terénními pracovníky**
Terénní pracovník se může podílet i na poskytování sociální služby – služby sociální prevence, kterou může příslušná organizace poskytovat. Terénní pracovník zde rovněž vykonává některé z činností, které jsou zakotveny pro tu kterou službu v zákoně a vyhlášce, s terénní formou poskytování. Podílí se tak především na těchto službách sociální prevence:
- poskytuje „terénní programy“ a
- poskytuje „sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi“.

**Terénní programy**
Podle ust. § 69 zákona jsou terénní programy terénní službou poskytovanou osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro tyto skupiny osob:
- problémové skupiny osob,
- uživatelské návykových látek nebo omamných psychotropních látek,
- osoby bez přístřeší,
- osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách,
- jiné ohrožené skupiny osob.
Aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Aktivizační služby pro rodiny s dětmi se poskytují podle § 65 zákona. Jedná se o terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobé krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje. Zákon a především vyhláška pak ve svém § 30 zakotví, že základní činnosti se při poskytování sociálněaktivizačních služeb pro rodiny s dětmi zajišťují v rozsahu těchto činností a úkonů:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Jedná se konkrétně o:

1. pracovně výchovnou činnost s dětmi,
2. pracovně výchovnou činnost s dospělými, například podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních; vyhláška stanovuje, že formou terénní služby má být zajišťováno alespoň 70 % těchto činností,
3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte,
4. zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí,
5. zajištění podmínek pro společenský přijatelek volnočasové aktivity,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Jedná se zde konkrétně o doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,

c) sociálněterapeutické činnosti. Konkrétně opět jde o činnosti socioterapeutické, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Konkrétně se zde poskytuje:

1. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. Pomoc při obnovení nebo upevňení kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.
Další ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen „zákon“) a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách (dále jen „vyhláška“)

Z obecných (uvodních) ustanovení lze uvést zejména ustanovení § 3 písm. a) zákona, kdy sociální služby je myšlena činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Podle § 3 písm. b) zákona se nepříznivou sociální situací rozumí oslabině nebo ztráta schopností (z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, pro sociálně znevýhodňující prostředí, pro ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů) řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

Sociálním začleňováním je dle ust. § 3 písm. e) zákona myšlen proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitosti a možnosti, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.

Sociálním vyloučením se pro účely zákona rozumí vyloučení osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace (§ 3 písm. f) zákona).

V dalších svých částech zakotví zákon o sociálních službách příspěvek na péči, jednotlivé typy sociálních služeb, podmínky pro jejich poskytnutí, úhrydy za ně, kontrola a inspektorát poskytování sociálních služeb, způsob financování tohoto systému a další oblasti. Pro účely této publikace si již přibližíme pouze ty sociální služby, které dosud blíže představeny nebyly, a působnost jednotlivých organizačních a individuálních služeb. Příspěvek na péči je jedinou dávkou, kterou zákón o sociálních službách zakotvívá, a proto (s ohledem na uspořádání kapitol v této publikaci) o něm podrobněji pohovoříme v kapitole věnované sociálním dávkám.

Ostatní služby sociální péče

O osobní asistenci, pečovatelské službě a některých dalších terénních službách sociální péče, které se bytostně vztahují ke každodenní činnosti terénních pracovníků, bylo podrobněji pojednáno v předchozím textu. Nyní si tedy představíme ve zkratce ostatní služby sociální péče, poskytované vesměs ambulantně či formou pobytu v sociálních zařízeních.

V centrech denních služeb se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby.

V denních stacionářích se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

V týdenních stacionářích se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

V domovech pro osoby se zdravotním postižením se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.
V domovech pro seniory se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

V domovech se zvláštním režímem se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

Chráněné bydlení je pobytová služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Chráněné bydlení má formu skupinového, popřípadě individuálního bydlení.

Ve zdravotnických zařízeních ústavní péče se poskytují pobytové sociální služby osobám, které již nevyžadují ústavní zdravotní péči, ale vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopny se obojí bez pomoci jiné fyzické osoby a nemohou být proto propuštěny ze zdravotnického zařízení ústavní péče do doby, než jim je zabezpečena pomoc osobou blízkou nebo jinou fyzickou osobou nebo zajištěno poskytování terénních nebo ambulantních sociálních služeb anebo pobytových sociálních služeb v zařízeních sociálních služeb.

Ostatní služby sociální prevence

Terénní programy a sociálně aktivizační služby pro rodinu s dětmi náleží do eventuální kompetence terénních pracovníků. Proto o nich bylo podrobněji pojednáno v předchozím textu. Nyní je tedy nutno zmínit zbývající služby sociální prevence.

Raná péče je terénní, popřípadě ambulantní služba poskytovaná dítěti a rodičům dítěte ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivé sociální situace. Služba je zaměřena na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby.

Služba telefonické krizové pomoci je terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situace ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížně životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami.

Tlumočnické služby jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované osobám s poruchami komunikace způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby.

Azylové domy poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

Domy na půl cesty poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

Ustanovení § 59 vymezuje náplň činnosti kontaktních center, které jsou nizkopravohým zařízením poskytujícím ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je snižování sociálních a zdravotních rizik spojených se zneužíváním návykových látek.
Krizová pomoc je služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami. Na základě vykázání ze společného bydlení nebo zákazu vstupu do něj vydaného podle zákona o Policii ČR je osobě ohrožené násilným chováním vykázáno osoby nabídnuta pomoc do 48 hodin od doručení opisu tohoto rozhodnutí. V tomto případě je součástí služby koordinace pomoci poskytované orgány veřejné správy a dalšími právnickými a fyzickými osobami osobě ohrožené útokem (§ 62 zákona).

Na základě novely zákona o sociálních službách byla dodatečně, s účinností od 20. 2. 2007, do zákona č. 108/2006 Sb. zakotvena pomoc osobám ohroženým násilím. Děje se tak prostřednictvím intervenčních center, která poskytují služby ambulantní, terénní a pobytové. Poskytují se osobám, které jsou ohroženy násilným chováním ze strany osob vykázaných ze společného bydliště nebo jimž byl uložen zákaz vstupu do něj. Za účelem výše uvedené pomoci jsou povinny intervenční centra, orgány sociálně-právní ochrany dětí, Policie ČR a obecní policie, obce a ostatní orgány veřejné správy spolupracovat a vzájemně se informovat. Pomoc osobám ohroženým násilím chováním se poskytuje převážně na základě rozhodnutí o vykázání ze společného bydliště, na základě žádosti osob ohrožených násilným chováním i bez takového podnětu. Intervenční centrum následně kontaktuje s nabídkou adekvátní pomoci osobu ohroženou násilným chováním, a to nejpozději do 48 hodin od doručení podnětu, jinak vždy bezodkladně poté, co se dozví o ohrožení osoby násilným chováním (§ 60 a) zákona).

Nízkoprahová denní centra poskytují služby pro osoby bez přístřeší (§ 61 zákona).

Služby následné péče jsou služby poskytované osobám s chronickým duševním onemocněním a osobám závislým na návykových látkách (§ 64 zákona).

Terapeutické komunity poskytují sociální služby i na přechodnou dobu pro osoby závislé na návykových látkách nebo osoby s chronickým duševním onemocněním, které mají zájem o začlenění do běžného života (§ 68 zákona).

Zákon a vyhláška podrobně upravují i způsob úhrady všech výše vyjmenovaných sociálních služeb. Stejně tak stanovují i podmínky pro jejich poskytování, nutnost registrace jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb a jejich další povinnosti.

Působnost správních orgánů

Působnost správních orgánů při zajišťování sociálních služeb je stanovena v ustanovení § 92 a následujících zákona o sociálních službách. Působnost obecních úřadů obcí s rozšířenou působností v oblasti pomoci „osobám ohroženým sociálním vyloučením“ vyplývá přímo z ustanovení § 92 zákona o sociálních službách:

Obecní úřad obce s rozšířenou působností

- zejména zajišťuje osobě, které není poskytována sociální služba a která je v takové situaci, kdy neposkytnutí okamžité pomoci by ohrozilo její život nebo zdraví, poskytnutí sociální služby nebo jiné formy pomoci, a to v nezbytném rozsahu; místní příslušnost se řídí místem trvalého nebo hlášeného pobytu osoby,
- koordinuje poskytování sociálních služeb a poskytuje odborné sociální poradenství osobám ohroženým sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu, osobám, jejichž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné
osoby, a osobám, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností; přitom spolupracuje se zařízeními pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, s Vězeňskou službou České republiky, Probační a mediační službou České republiky, správními úřady a územními samosprávnými celky.

**Krajský úřad**

- zajišťuje ve spolupráci s ostatními poskytovateli sociálních služeb a obecním úřadem poskytnutí sociálních služeb v případě, kdy poskytovatel sociálních služeb ukončil poskytování sociálních služeb z důvodu zrušení své registrace, z důvodu pozbytí její platnosti, popřípadě z jiného důvodu, a tak osoby, kterým tento poskytovatel dosud poskytval sociální služby, se nacházejí v bezprostředním ohrožení svých práv a zájmů, protože nejsou schopny samy si zajistit pokračující poskytování sociálních služeb,
- koordinuje poskytování sociálních služeb osobám, jejíchž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby; přitom spolupracuje s obecními úřady obcí s rozšířenou působností.

**Obce v samostatné působnosti**

- zjišťují potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území,
- zajišťují dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě při zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou,
- spolupracují s dalšími obcemi, krajem a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě při zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou,
- mohou zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb ve spolupráci s krajem, poskytovateli sociálních služeb na území obce a za účasti osob, kterým jsou poskytovány sociální služby.

**Kraje** v samostatné působnosti pak plní obdobné funkce jako obce, ovšem v rámci celé své územní a správní působnosti.

**Ministerstvo práce a sociálních věcí**

- řídí a kontroluje výkon státní správy v oblasti sociálních služeb,
- zpracovává střednědobý plán rozvoje sociálních služeb za účasti krajů, zástupců poskytovatelů sociálních služeb a zástupců osob, kterým jsou poskytovány sociální služby,
- spolupracuje s Ministerstvem vnitra při optimalizaci dostupnosti místních veřejných služeb.

**Sociální pomoc – sociální dávky**

**Obecné vymezení tématu**

Výkladem o systému sociálních dávek pomoci v hmotné nouzi bude současně dokončen i výklad o třetím pilíři sociálního zabezpečení – sociální pomoci. Systém sociálních dávek tak představuje druhou část sociální pomoci státu osobám, které jí potřebují. Pro terénní pracovníky je velmi důležité a užitečné orientovat se kromě systému dávek státní sociální podpory i v tomto dalším systému dávek tvořících další záchrannou síť pro občany, kteří
(i přes pomoc dávek nemocenského a důchodového pojištění, státní politiky zaměstnanosti i dávek státní sociální podpory) vyžadují další finanční pomoc státu k zabezpečení svých základních životních podmínek a dalších specifických potřeb. Těchto sociálních dávek je celá řada. V rámci určité systematizace můžeme tyto dávky rozčlenit na:

- příspěvek na péči,
- dávky sociální péče,
- dávky pomoci v hmotné nouzi.

Příspěvek na péči je určen osobám k úhradě sociálních služeb, které byly přiblíženy v předchozí kapitole. Osobám zdravotně postiženým mohou být kromě tohoto příspěvku poskytnuty i dávky sociální péče, které jsou určeny na některé specifické potřeby těchto osob. Osobám, které mají nedostatečné příjmy, a to již bez ohledu na jejich zdravotní stav, se poskytují tzv. dávky pomoci v hmotné nouzi.

**Příspěvek na péči**

Z vybraných a výše přiblížených ustanovení zákona o sociálních službách je zřejmé, že se zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zaměřuje převážně na přímé poskytování sociálních služeb jednotlivým skupinám adresátů. Jediná dávka, s níž zákon počítá, je tzv. příspěvek na péči. Poskytování příspěvku na péči je základním nástrojem pro fungování nového modelu sociálních služeb. Jedná se o nově zavedenou státní sociální dávku, která posiluje finanční soběstačnost uživatelů sociálních služeb. Příspěvek na péči náleží lidem, kteří jsou z důvodu nepříznivého zdravotního stavu závislí na pomoci jiné osoby, a to v oblasti běžné denní péče o vlastní osobu (přijímání stravy, osobní hygiena, oblékání, pohyb) a v soběstačnosti (komunikace, nakládání s penězí, obstarání si osobních záležitostí, vaření, praní apod.). Příspěvek náleží osobě, o níž je pečováno, nikoli tomu, kdo péči zajišťuje. S pomocí tohoto příspěvku si pak může stará či zdravotně postižená osoba pomoc jiné osoby zaplatit. Slouží tedy k jakémus „nákupu“ sociálních služeb.

Výše příspěvku je odvislá od žadatelova věku (od jednoho do osmnácti let věku je vyšší než u osob starších) a míry jeho závislosti na pomoci jiné osoby (lehká, středně těžká, těžká a úplná závislost).

Výše příspěvku pro osoby do 18 let věku činí za kalendářní měsíc:

- 3 000 Kč, jde-li o stupeň I – lehká závislost,
- 5 000 Kč, jde-li o stupeň II – středně těžká závislost,
- 9 000 Kč, jde-li o stupeň III – těžká závislost,
- 11 000 Kč, jde-li o stupeň IV – úplná závislost.

Výše příspěvku u osoby starší 18 let činí za kalendářní měsíc:

- 2 000 Kč, jde-li o stupeň I – lehká závislost,
- 4 000 Kč, jde-li o stupeň II – středně těžká závislost,
- 8 000 Kč, jde-li o stupeň III – těžká závislost,
- 11 000 Kč, jde-li o stupeň IV – úplná závislost.
Příspěvek na péči navazuje na bývalé dávky, a to zvýšení důchodu pro bezmocnost a příspěvek při péči o osobu blízkou nebo jinou.

Nárok na výplatu příspěvku na péči se uplatňuje žádostí, pro niž je vytvořen oficiální tiskopis.

O příspěvku na péči rozhoduje a vypláčí ho příslušný obecní úřad s rozšířenou působností.

Žadatel o příspěvek, stejně jako osoba, které již byl příspěvek na péči přiznán, má vůči příslušnému obecnímu úřadu s rozšířenou působností několik povinností. Je povinen:

- podrobit se sociálnímu šetření,
- podrobit se vyšetření zdravotního stavu lékařem úřadu práce,
- osvědčit (sám či na výzvu správního orgánu) skutečnosti rozhodné pro nárok na příspěvek, jeho výši a výplatu a dát písemný souhlas k ověření těchto skutečností,
- písemně příslušnému správnímu orgánu do 8 dnů ohlásit změny v rozhodných skutečnostech,
- písemně ohlásit správnímu orgánu do 8 dnů od právní moci rozhodnutí o přiznání příspěvku, kdo mu bude poskytovat pomoc a jakým způsobem,
- využívat příspěvek na zajištění potřebné pomoci.

Pokud by příjemce příspěvku na péči některou z těchto povinností nesplnil nebo by jinak příspěvek přijímal neoprávněně, byl by povinen tento příspěvek vrátit.

**Dávky sociální péče poskytované těžce zdravotně postiženým osobám**


**Mimořádné výhody pro těžce zdravotně postižené občany**

V první řadě se této skupině občanů nabízí možnost přiznání mimořádných výhod pro těžce zdravotně postižené občany (§ 86 zákona č. 100/1988 Sb. a § 31 vyhlášky č. 182/1991 Sb.). Nejedná se sice o dávku v pravém slova smyslu, nýbrž spíše přiznání určitého statutu občanovi s těžkým zdravotním postižením. Tento statut pak ale může mít přímý vliv na určitá finanční zvýhodnění osob, kterým byly mimořádné výhody přiznány. Může mít dokonce význam i v jiných oblastech mimo samotný systém sociální péče. Přiznáním mimořádných výhod může vzniknout osobě nárok na některé příspěvky upravené ve vyhlášce č. 182/1991 Sb., ale i na řadu dalších výhod upravených jinými právními předpisy, jako jsou:

- daňové zvýhodnění dle zákona č. 586/1992 Sb., o daňích z příjmů,
- osvobození od daně ze staveb dle zákona č. 338/1992 Sb., o daní z nemovitostí,
- neplatnost minimálního vyměřovacího základu dle zákona č. 592/1992 Sb., o pojistném na všeobecné zdravotní pojištění,
- osvobození od některých správních poplatků dle zákona č. 634/2004 Sb., o správních
poplatcích, či zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích,
• bezplatné používání dálního dle zákona č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích,
• možnost používání vyhrazených parkovišť,
• cenová zvýhodnění v dopravních prostředcích,
• apod.

O přiznání mimořádných výhod rozhoduje příslušný obecní úřad obce s rozšířenou působností. Ten však může rozhodnout o jejich přiznání teprve po posouzení, zda zdravotní stav občana toto přiznání odůvodňuje. Zdravotní stav občana pro účely mimořádných výhod posuzují úřady práce, a to na žádost obecního úřadu obce s rozšířenou působností.

Dávky sociální péče

Občané těžce zdravotně postižení mohou mít dále nárok na poskytnutí některých dávek sociální péče zákotvených ve vyhlášce 182/1991 Sb (dále jen „vyhláška“). Jedná se především o tyto dávky:
• jednorázové příspěvky na opatření zvláštních pomůcek (§ 33 vyhlášky),
• příspěvek na úpravu bytu (§ 34 vyhlášky),
• příspěvek na zakoupení, celkovou opravu a zvláštní úpravu motorového vozidla (§ 35 vyhlášky),
• příspěvek na provoz motorového vozidla (§ 36 vyhlášky),
• příspěvek na individuální dopravu (§ 37 vyhlášky),
• příspěvek na úhradu za užívání bezbariérového bytu a garáže (§ 45 vyhlášky),
• příspěvek úplně nebo prakticky nevidomým občanům (§ 46 vyhlášky).

Příspěvek na opatření zvláštních pomůcek lze poskytnout občanům těžce zdravotně postiženým na opatření pomůcek, které potřebují k odstranění, zmírnění nebo překonání následků svých postižení. Příspěvek se neposkytne, pokud potřebnou pomůcku propůjčuje nebo plně hradí příslušná zdravotní pojišťovna.

Příspěvek na úpravu bytu, který užívají k trvalému bydlení, se poskytuje občanům s těžkými vadami nosného nebo pohybového ústrojí omezujícími ve značném rozsahu jejich pohyblivost a občanům úplně nebo prakticky nevidomým. Za úpravu bytu se považuje mj. úprava přístupu do domu, garáže, k výtahu, k oknům, na balkón či úprava povrchu podlahy a odstranění prahů (bezbariérový přístup), rozšíření a úprava dveří, přizpůsobení koupelny a záchodu, instalace výtahu, instalace zvukové či světelné signalizace apod.

Příspěvek na zakoupení, celkovou opravu a zvláštní úpravu motorového vozidla se poskytne občanovi s těžkou vadou nosného nebo pohybového ústrojí (uvedenou v příloze vyhlášky), který bude vozidlo používat pro svou dopravu, není umístěn k celoročnímu pobytu v ústavu sociální péče, popřípadě ve zdravotnickém nebo obdobném zařízení, a je odkázán na individuální dopravu. Příspěvek může být poskytnut i rodičům nezaopatřeného dítěte staršího tří let, které je postiženo fyzicky, mentálně a nebo je prakticky nevidomé.

Příspěvek na provoz motorového vozidla se poskytne těžce zdravotně postiženému občanu II. nebo III. stupně, který používá motorové vozidlo pro svou pravidelnou dopravu, nebo osobě, která toto motorové vozidlo používá k pravidelné dopravě osoby blízké, která je takto těžce zdravotně postižená, nebo dítěte léčeného pro onemocnění zhoubným nádorem či hemoblastosou.
Příspěvek na individuální dopravu je možno poskytnout obdobné skupině osob jako předešlý příspěvek, pokud tyto osoby nepoužívájí k pravidelné dopravě vlastní motorové vozidlo, nýbrž jiný prostředek hromadné dopravy.

Úplně nebo prakticky nevidomým občanům, kteří jsou soustavně pracovně činní nebo se připravují na pracovní uplatnění soustavným výcvikem nebo studiem nebo kteří jsou požádáváni sirotího důchodu, mohou být poskytnuty příspěvky na zvýšené životní náklady ve výši 200 Kč.

Na příspěvek na úhradu za užívání bezbariérového bytu a garáže má nárok občan s těžkými vadami nosného nebo pohybového ústrojí, které jsou uvedeny v příloze vyhlášky, a občan úplně nebo prakticky nevidomý, který užívá bezbariérový byt (ve výši 400 Kč) či garáž (ve výši 200 Kč).

Úplně nebo prakticky nevidomým občanům, kteří mají vodičího psa, může být konečně přiznán i příspěvek na krmivo pro tohoto psa, a to ve výši 800 Kč.

Právní stav v oblasti dávek zdravotně postiženým občanům od 1. 1. 2008 rovněž ovlivnila legislativní změna, na základě které byl zcela zrušen příspěvek na zvýšené životní náklady, spojené s trvalým používáním některých ortopedických, kompenzačních nebo jiných pomůcek (§ 42 odst. 4 vyhlášky). Jednalo se o opakovaný příspěvek do výše 200 Kč měsíčně občanům zdravotně postiženým používajícím francouzské hole, naslouchadlo, epítezu a další zvláštní pomůcky.

Dávky pomoci v hmotné nouzi

Tento dávkový systém sociální pomoci se odborně nazývá „dávky pomoci v hmotné nouzi“. Je určen osobám, jejichž příjmy (i přes pomoc předchozích dávkových systémů – sociálního pojištění a státní sociální podpory) jsou nedostatečné k zajištění základních životních podmínek.

Mezi základní životní podmínky občana či rodiny patří zabezpečení:
- výživy,
- ostatních základních osobních potřeb – sem řádime zabezpečení ošacení, obuvi, náklup hygienických potřeb, úhradu společenských a kulturních potřeb apod.,
- nákladů na bydlení – tj. úhrada nájmu a služeb souvisejících s bydlením, úhrada nákladů na energie (elektřinu, plyn apod.).

Pokud ani s využitím předchozích dvou pilířů sociálního zabezpečení nemůže z jakéhokoliv důvodu občan či rodina zabezpečit tyto své základní životní podmínky, může se považovat za osobu v hmotné nouzi a má možnost uplatnit nárok na poskytnutí některé z dávek pomoci v hmotné nouzi.

Pro další výklad je především nutné vyjít ze zákonné definice pojmu „osoba v hmotné nouzi“. Hmotnou nouzi je (velice zjednodušeně řečeno) stav, resp. sociální situace občana či rodiny, kdy její příjem a sociální a majetkové poměry jí neumožňují zabezpečit veškeré základní životní podmínky. Velice důležité je mít na paměti, že pro účely posuzování stavu hmotné nouze se příjmy a sociální a majetkové poměry posuzují společně s příjmy a sociálními a majetkovými poměry dalších, tzv. „společně posuzovaných osob“. Okruh těchto společně posuzovaných osob se posuzuje podle zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů, který jsme si dostatečně přiblížili v kapitole 2.
Platná právní úprava

Dne 1. 1. 2007 vešla v účinnost rozsáhlá a dlouho očekávaná změna právní úpravy oblasti „sociální pomoci“, která zcela zásadním způsobem zásáhla do systému sociální péče (pomoci) v České republice.20

Za nejdůležitější z nových právních předpisů je třeba považovat následující:

- zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu,
- zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi,
- vyhláška č. 504/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi.

Výše uvedené zákony spolu s některými dalšími právními předpisy (zákon č. 109/2006 Sb. a zákon č. 112/2006 Sb.) způsobily mj. to, že byly některé dosavadní právní předpisy buď zcela zrušeny, anebo alespoň výrazně omezeny či změněny.

Kromě výše uvedených právních předpisů byly od 1. 1. 2007 oblast pomoci v hmotné nouzi a sociální péče především tyto právní předpisy:

- Zákon č. 100/1088 Sb., o sociálním zabezpečení.
- Vyhláška č. 149/1988 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení.
- Vyhláška č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení.


Drhly dávek pomoci v hmotné nouzi

Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o pomoci v hmotné nouzi“), zakotvuje tyto druhy dávek pomoci v hmotné nouzi:

- Příspěvek na živobytí.
- Doplatek na bydlení.
- Mimořádná okamžitá pomoc.

Příspěvek na živobytí

Účelem této dávky je zajistit osobě (společně posuzovaným osobám) úhradu nákladů na výživu a ostatní základní osobní potřeby, mezi které řadíme ošacení a obuv, nákup hygienických potřeb, úhradu některých společenských a kulturních potřeb apod. Pokud tedy příjem osoby (společně posuzovaných osob) po odečtení příměřených nákladů na bydlení nedosažuje částky živobytí, přičemž si nemůže tento příjem zvýšit vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu nebo z jiných vážných důvodů vlastním příčiněním a zabezpečení jejich základních životních podmínek je tak vážně ohroženo, má takováto osoba nárok na základní dávku pomoci v hmotné nouzi – příspěvek na živobytí.

Zákon o pomoci v hmotné nouzi dále vymezuje a konkretizuje další podmínky hmotné nouze a podmínky pro nárok na příspěvek na živobytí.
Důležitý je v tomto směru výčet uvedený v § 3 zákona o pomoci v hmotné nouzi, který vyjmenovává skupiny osob, které se (bez ohledu na jejich příjmy a sociální a majetkovou situaci) nepovažují za osoby v hmotné nouzi. Jsou jimi osoby, které

1 Nejsou v pracovním nebo obdobném vztahu ani nevykonávají samostatnou výdělečnou činnost a nejsou vedeny v evidenci uchazečů o zaměstnání, s výjimkou některých skupin občanů:
   a) osob starších 65 let,
   b) poživatelů starobního důchodu,
   c) osob plně invalidních,
   d) rodičů pobírajících důvky státní sociální podpory z důvodu těhotenství či mateřství, kteří celodenně, osobně a řádně pečující o dítě do 4 let věku,
   e) osob celodenně osobně a řádně pečující o některé osoby závislé na péči jiné osoby,
   f) nezaopatřených dětí,
   g) osob uznávaných dočasně práce neschopnými.

2 Jsou vedeny v evidenci uchazečů o zaměstnání, ale bez vážných důvodů odmítly vykonávat krátkodobé zaměstnání nebo se účastnit cíleného programu k řešení zaměstnanosti.

3 Prokazatelně neprojevují dostatečnou snahu zvýšit si příjem vlastním přičiněním.

4 Byla jim uložena sankce za neplnění povinné školní docházky jejich dítěte.

5 Nastoupily výkon trvající odměně svobody nebo byly vzaty do vazby.

6 Jsou umístěny v domově pro osoby se zdravotním postižením, domově pro seniory, domově se zvláštním režimem, v chráněném bydlení, ve zdravotnickém zařízení, ve psychiatrické léčebně (PL) nebo léčebně pro dlouhodobě nemocné (LDN).

Pokud není osoba vyloučena ze stavu hmotné nouze, zkoumá se dále, zda plní podmínky nároku na příspěvek na živobytí. Nárok na tuto dávku má podle § 21 zákona o pomoci v hmotné nouzi osoba, jestliže její příjem a příjem společné posuzovaných osob nedosahuje částky živobytí posuzovaných osob. Částka živobytí může činit u dospělých člověka (samostatně žijícího) maximálně částku 3 126 Kč. Pro terénního pracovníka proto postačí jednoduché poměření této částky s příjmem klienta. Pokud je jeho měsíční příjem nižší než 3 126 Kč, mohl by mít tento klient na příspěvek na živobytí nárok. Rozhodující skutečnosti jsou tedy:

- příjem,
- částka živobytí.

Příjem se pro účely příspěvku na živobytí posuzuje za předchozí 3 kalendářní měsíce. Pouze v některých případech (při podstatném poklesu příjmu) se posuzují pouze příjmy v měsíci podání žádosti. V rámci motivace osob pracovat se tento příjem určitým způsobem upravuje, a to tak, že v případě příjmu z výdělečné činnosti nebo podnikání se zohledňuje pouze 70 % příjmu a v případě dávky nemocenského pojištění, podpory v nezaměstnanosti a podpory při revalidaci se zohledňuje pouze 80 % příjmu. Od příjmu se konečně odpočítávají i tzv. odúvodněné náklady na bydlení, nejvýše však do výše 30 % (v Praze 35 %) výše příjmu. Částka živobytí osoby (resp. osob společně posuzovaných) činí:

- U nezaopatřeného dítěte částku životního minima.
- U osob, které jsou vedeny v evidenci uchazečů zaměstnání u úřadu práce déle než 12 měsíců, (s určitými výjimkami) ve výši existenčního minima.
- U ostatních osob se částka živobytí může pohybovat mezi částkou existenčního minima a životního minima. Zde záleží na určitém aktivním příspěvu osoby k zvýšení jejího příjmu.
či hledání vhodného zaměstnání. Částka živobytí se tak zvyšuje např. v případě:
  o prokázané snahy o zvýšení příjmu vlastní prací (např. hledání zaměstnání i osobně, 
mimo nabídky úřadu práce),
  o využití majetku,
  o uplatnění zákonných nároků a pohledávek.

U všech osob se navíc částka živobytí navýšuje, pokud zdravotní stav osoby vyžaduje podle 
doporučení příslušného odborného lékaře zvýšené náklady na dietní stravování, a to měsíčně 
o částky pohybující se mezi 960 Kč z důvodu diety při dialýze až po částku 2 120 Kč z důvodu 
diety při onemocnění fenylketonurii. Příspěvek a úplný výčet všech zohledňovaných druhů 
diet je stanoven vyhláškou č. 504/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona 
ovo části příspěvku na výživobytí nahrzujícího neplacené výživné. Je-li tedy jednou ze společně posuzovaných osob 
nezaopatřené dítě, kterému není děle než 3 měsíce placeno soudem stanoveného výživné, 
určuje se pro účely příspěvku na živobytí nejprve částka nahrzující neplacené výživné nebo 
jeho část, která je poskytována jako součást příspěvku na živobytí. Výše části příspěvku na 
živobytí nahrzující neplacené výživné se stanoví ve výši soudem stanoveného výživného, 
nejvýše však ve výši rozdílu mezi příjmem dítěte a jeho životním minimem. Rozdíl oproti 
minulé úpravě je í ten, že v případě přijetí dlužného výživného je příjemce příspěvku na 
živobytí povinen vrátit orgánu pomoci v hmotné nouzi, který příspěvek na živobytí vyplatil, 
částky, které mu byly poskytnuty, a to až do výše přijatého dlužného výživného.

Nárok na příspěvek na živobytí náleží tehdy, když příjem osoby (nebo osob společně 
posuzovaných) nedosahuje částky živobytí této osoby (nebo osob společně posuzovaných). 

Výše příspěvku na živobytí pak podle § 23 zákona o pomoci v hmotné nouzi činí rozdíl 
mezi částkou živobytí osoby (společně posuzovaných osob) a příjemem osoby (osob společně 
posuzovaných).

**Doplatek na bydlení**

Druhou dávkou pomoci v hmotné nouzi, na kterou může mít občan nárok, je doplatek na 
bydlení. Účelem této dávky je zajistit osobě (společně posuzovaným osobám) úhradu nákladů 
na bydlení. Na ten vzniká nárok osobě, jejíž příjem (příjem společně posuzovaných osob) 
dosahuje sám nebo spolu s příspěvkem na živobytí částek živobytí, ale nepostačuje k zabezpečení 
odišlůněných nákladů na bydlení a na služby s bydlením bezprostředně spojené.

Zákon ve svých ustanoveních vymezuje a konkretizuje další podmínky, které je nutné pro 
posouzení nároku na tuto dávku, její výši a výplatu posuzovat. Mezi základní podmínky 
na doplatek na bydlení patří především tyto:

- Osoba žádající o doplatek na bydlení nebo osoba společně posuzovaná je vlastníkem nebo 
nájemcem bytu a tento byt rovněž užívá. Za nájemce je možno považovat též 
  o nájemce obytné místnosti v zařízeních určených k trvalému bydlení, což jsou např. 
  svobodárný, azylové domy apod., 
  o osobu užívající jinou než nájemní formu bydlení. Zde se jedná především o osoby
bydlící na ubytovnách či v podnájmu. Podmínkou je však to, že takovou osobu musí nejprve správní orgán po celkovém prošetření jejich sociálních poměrů posoudit za případ zvláštního zřetele hodný.

- Osobě je přiznán a poskytován příspěvek na živobytí. Pouze v některých případech (pokud příjem osoby nepřesahuje 1,3násobek částky živobytí) lze přiznat doplatek na bydlení, i když osoba neplní nárok na příspěvek na živobytí.
- Osobě je přiznána dávka státní sociální podpory – příspěvek na bydlení.
- Osoba požádala obec, v níž má trvalý pobyt, o možnost levnějšího přiměřeného bydlení.
- Osoba je trvale hlášena k pobytu v obci, v níž užívá byt.

Pro rozhodování o nároku na doplatek na bydlení a jeho výši jsou pak rozhodující tyto skutečnosti:

- Výše příjmu.
- Částka živobytí.
- Odůvodněné náklady na bydlení.
- Výše příspěvku na bydlení.
- Výše příspěvku na živobytí.

O posouzení příjmu, částky živobytí, příspěvku na bydlení a příspěvku na živobytí bylo pojednáno v předchozích částech této studijní opory. Odůvodněné náklady na bydlení pak tvoří tyto částky:

- **nájemné** – až do výše tzv. cílového nájemného stanoveného podle cílové hodnoty měsíčního nájemného stanovené podle zvláštního právního předpisu a podle podlahové plochy bytu,

- **pravidelné úhrady za služby bezprostředně spojené s užíváním bytu** – úhrada za ústřední (dálkové) vytápění a za dodávku teplé vody, za úklid společných prostor v domě, za užívání výtahu, za dodávku vody z vodovodů a vodáren, za odvádění odpadních vod, za osvětlení společných prostor v domě, za odvoz tuhého komunálního odpadu, za vybavení bytu společnou televizní a rozhlásovou anténou, popřípadě další prokazatelné a nezbytné služby související s bydlením,

- **úhrada prokazatelné nezbytné potřeby energií** – úhrada dodávky a spotřeby elektrické energie, plynu, případně výdaje na další druhy paliv, a to ve výši, která je v místě obvyklá.

Výše doplatku na bydlení za kalendářní měsíc činí rozdíl mezi částkou odůvodněných nákladů na bydlení připadajících na kalendářní měsíc, sníženou o příspěvek na bydlení náležející za předchozí kalendářní měsíc, a částkou, o kterou příjem osoby a společně posuzovaných osob zvýšený o vyplacený příspěvek na živobytí převyšující částku živobytí společně posuzovaných osob. Samotné stanovení nároku a výpočet výše doplatku na bydlení je tedy poměrně náročné a používá se k tomuto účelu jednotná programová aplikace OKnouze.

**Mimořádná okamžitá pomoc**

Třetí dávkou pomoci v hmotně nouzi je konečně mimořádná okamžitá pomoc. Ta může být osobě poskytnuta jak společně s příspěvkem na živobytí, případně doplatkem na bydlení, tak může být v určitých situacích přiznána, i pokud osoba nárok na tyto dávky nemá. Zákon o pomoci v hmotně nouzi proto v § 2 odst. 3 až 6 vymezuje a zakotví různé situace, kdy osobě tato mimořádná okamžitá pomoc může být poskytnuta.
Podle odstavce 3 stejného zákonného ustanovení se tak osoba považuje za osobu v hmotné nouzi též, jestliže nesplňuje podmínky uvedené v odstavci 2, avšak s ohledem na nedostatek finančních prostředků ji hrozí vázná újma na zdraví.

Za osobu v hmotné nouzi se pak může podle odstavce 4 uvedeného ustanovení považovat těž osoba, kterou postihne vázná mimofádná událost a její celkové sociální a majetkové poměry jsou takové, že ji neumožňují překonat nepříznivou situaci vlastními silami; váznou mimofádnou událost se rozumí zejména živelní pohroma (například povodeň, vichřice a vyšší stupně větrných pohromy, zemětřesení), požár nebo jiná destruktivní událost, ekologická nebo průmyslová havárie.

Za osobu v hmotné nouzi může orgán pomocí v hmotné nouzi podle odstavce 5 uvedeného zákonného ustanovení považovat též osobu, která nemá vzhledem k příjím a celkovým sociálním a majetkovým poměrům dostatečné prostředky:

- k úhradě nezbytného jednorázového výdaje, spojeného zejména s zaplacením správního poplatku při prokázáné ztrátě osobních dokladů, při vydání duplikátu rodného listu nebo dokladů potřebných k přijetí do zaměstnání, s úhradou jízděního v případě ztráty peněžních prostředků a v případě nezbytné úhrady s úhradou noclehu,

- na úhradu nákladů spojených s pořízením nezbytných základních předmětů dlouhodobé potřeby a na základní vybavení domácnosti a odúvodněných nákladů souvisejících se vzděláním nebo zájmovou činností nezaopatřeného dítěte.

Za osobu v hmotné nouzi může orgán pomocí v hmotné nouzi podle ustanovení § 2 odstavce 6 považovat též osobu, která nesplňuje podmínky uvedené v odstavci 2, avšak v daném čase, s ohledem na neuspořádané sociální zázemí a nedostatek finančních prostředků, nemůže úspěšně řešit svoji situaci a je ohrožena sociálním vyloučením, jestliže zejména:

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

Z provedeného výčtu osob, které se podle zákona považují nebo se mohou považovat za osoby v hmotné nouzi, vyplývá, že zákon výslovně umožňuje, aby za občana v hmotné nouzi byla považována „osoba ohrožena sociálním vyloučením", a to v naposledy citovaném odst. 6. Vzhledem k tomu, že se jedná nikoli o taxativní, nýbrž demonstrativní výčet situací, není tudíž vyloučeno, aby za osobu v hmotné nouzi pro ohrožení sociálním vyloučením bylo možno považovat osobu i z jiného než výše uvedeného důvodu.

Podle ustanovení § 36 odst. 1 zákona o pomoci v hmotné nouzi nárok na mimořádnou okamžitou pomoc má:

a) osoba uvedená v § 2 odst. 3,

b) osoba uvedená v § 2 odst. 4 a 5, pokud je uznána za osobu v hmotné nouzi,

c) osoba uvedená v § 2 odst. 6, pokud je považována za osobu v hmotné nouzi.
Podle ustanovení § 37 zákona o pomoci v hmotné nouzi výše mimořádné okamžité pomoci osobě uvedené:

a) v § 2 odst. 3 se stanoví k doplnění příjmu do výše existenčního minima osoby, která není nezaopatřeným dítětem, a u nezaopatřeného dítěte do výše jeho životního minima,
b) v § 2 odst. 4 se stanoví s přihlášctvím k majetkovým poměrům a příjmové situaci osoby až do patnáctináctého částky životního minima jednotlivce,
c) v § 2 odst. 5 písm. a) se stanoví až do výše jednorázového výdaje,
d) v § 2 odst. 5 písm. b) se stanoví až do výše nákladů uvedených v § 2 odst. 5 písm. b), s tím, že součet dávek poskytnutých podle tohoto ustanovení nesmí v rámci kalendářního roku překročit desetináctkaždého minima jednotlivce,
e) v § 2 odst. 6 se stanoví jednorázově až do výše 1 000 Kč o hledem na okamžité nezbytné potřeby; celková výše mimořádné okamžité pomoci se stanoví s přihlášctvím k úložnému a k prostředkům, které odbrží osoba při propuštění ze školského zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy. Součet dávek poskytnutých podle tohoto ustanovení nesmí v rámci jednoho kalendářního roku překročit čtyřnáctekživotního minima jednotlivce.

Působnost správních orgánů
Pokud jde o působnost orgánů v hmotné nouzi, ta je vymezena v ustanovení § 61 a § 62 zákona o pomoci v hmotné nouzi.

Pověřený obecní úřad
- rozhoduje o přiznání příspěvku na živobytí, mimořádné okamžité pomoci a doplatku na bydlení a o jejich výši a provádí jejich výplatu,
- poskytuje osobám informace vedoucí k řešení hmotné nouze nebo k jejímu předcházení,
- posuzuje, zda se občan členského státu Evropské unie, který je hlášen na našem území k trvalému pobytu, nebo jeho rodinný příslušník nestal tzv. neodůvodněnou zátěží systému,
- písemně sděluje Policii České republiky zjišťení o osobách, které jsou neodůvodnitelnou zátěží systému,
- vypracovává aktivizační plány pro osoby, které jsou ve stavu hmotné nouze déle než 6 měsíců.

Obecní úřad obce s rozšířenou působností
- rozhoduje o přiznání a výši mimořádné okamžité pomoci osobám v hmotné nouzi uvedeným v § 2 odst. 6 zákona a provádí její výplatu,
- poskytuje osobám v hmotné nouzi uvedeným v § 2 odst. 6 informace potřebné k překonání jejich okamžité nepříznivé životní situace,
- vypracovává program individuálního motivačního postupu k dosažení cílů, které jsou při řešení aktuální situace osoby v hmotné nouzi (uvedeno v § 2 odst. 6) určeny k odvračení jejího sociálního vyloučení.

Místní příslušnost
pověřeného obecního úřadu a obecního úřadu obce s rozšířenou působností při řízení o příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení i mimořádnou okamžitou pomoc se v souladu s ustanovením § 67 odst. 3 řídí místem, kde je osoba hlášena k trvalému pobytu. Jestliže však k situaci, která vyžaduje poskytnutí mimořádné okamžité pomoci,
došlo mimo správní obvod pověřeného obecního úřadu nebo obecního úřadu s rozšířenou působností, v němž je osoba hlášena k pobytu, je místně příslušným ten pověřený obecní úřad nebo obecní úřad s rozšířenou působností, v jehož správním obvodu k této situaci došlo.

Podle ustanovení § 72 odstavce 5 zákona o pomoci v hmotné nouzi žádost o mimořádnou okamžitou pomoc vedle obecně požadovaných náležitostí dále obsahuje stručný popis vážné mimořádné události s uvedením účelu, ke kterému má být mimořádná okamžitá pomoc použita, jde-li o žádost osoby uvedené v § 2 odst. 4, nebo obsahuje stručný popis okamžité (aktuální) životní situace, jde-li o žádost osoby uvedené v § 2 odst. 6.

Povinnost správního orgánu dát účastníkovi řízení před vydaním rozhodnutí možnost vyjádřit se k podkladům rozhodnutí neplatí, jedná-li se pouze o podklady, které správnímu orgánu předložil tento účastník řízení, nebo o údaje, k jejichž sdělení dal písemný souhlas (viz ustanovení § 74 a § 41). Rozhodnutí se podle § 75 vydává jen v případě, že:

- dávka nebyla přiznána,
- dávka byla odejmouta,
- dávka byla snížena,
- výplata dávky byla zastavena,
- jde o přeplatek na dávce,
- jde o rozhodnutí o neodůvodnitelné zátěži systému pro systém pomoci v hmotné nouzi,
- jde o rozhodnutí o námítkách,
- jde o rozhodnutí o ustanovení zvláštního příjemce (§ 40 odst. 2),
- jde o rozhodnutí o upuštění od vymáhání přeplatku na dávce.

Ustanovení § 76 stanoví, že rozhoduje-li orgán pomoci v hmotné nouzi o dávce v případech, kdy se nevydává rozhodnutí, je povinen žadatele doručit písemné oznámení o dávce a její výši. Písemné oznámení o dávce se nedoručuje do vlastních rukou. Námítky pro tomuto postupu lze uplatnit do 15 dnů ode dne výplaty první splátky dávky po jejím přiznání nebo ode dne výplaty dávky po jejím přiznání námítky. Námítky se podávají písemně u příslušného orgánu pomoci v hmotné nouzi, který dávku přiznal. Orgán pomoci v hmotné nouzi vydá do 30 dnů ode dne, kdy mu námítky došly, rozhodnutí o dávce.

Odvolacím orgánem proti rozhodnutím pověřených obecních úřadů a obecních úřadů obcí s rozšířenou působností je krajský úřad a odvolacím orgánem proti rozhodnutím úřadů městských částí či obvodů je magistrát statutárního města.

Zán o pomoci v hmotné nouzi obsahuje detailní úpravu procesu poskytování dávek v systému pomoci v hmotné nouzi, která je z větší části pro všechny (tři) poskytované dávky totožná, obsahuje však i některá specifika platná pouze pro mimořádnou okamžitou pomoc. Podle ustanovení § 66 zákona o pomoci v hmotné nouzi se v řízení podle tohoto zákona postupuje podle správního řádu, pokud tento zákon nestanoví jinak. Je třeba konstatovat, že zákon obsahuje řádu velmi zásadních odlíšností od obecné právní úpravy správního řízení, která je obsahem zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Podle ustanovení § 38 zákona o pomoci v hmotné nouzi nárok na mimořádnou okamžitou pomoc vzniká dnem, kdy ji příslušný orgán pomoci v hmotné nouzi přizná. Podle odstave 2 uvedeného ustanovení se tato dávka přizná a vyplatí nejdříve od počátku kalendářního měsíce, ve kterém bylo zahájeno řízení o poskytnutí této dávky. Ustanovení § 42 odst. 4 stanoví, že mimořádná okamžitá pomoc se poskytuje v peněžní nebo věcné formě, popřípadě v obou těchto formách. V souladu s ustanovením § 43 odst. 3 se mimořádná okamžitá pomoc vyplatí bezodkladně.
Zákon o pomoci v hmotné nouzi obsahuje několik ustanovení, k jejichž naplnění a uvedení do života předpokládá přijetí prováděcího právního předpisu – vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. Tato prováděcí vyhláška byla přijata, vyšla ve Sbírce zákonů v prosinci 2006 a nabyla účinnosti rovněž 1. 1. 2007. Jedná se o vyhlášku č. 504/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o pomoci v hmotné nouzi. Prováděcí vyhláška zakotvuje:

- rámcový obsah aktivizačního plánu,
- rámcový obsah programu individuálního motivačního postupu,
- zvýšení částky živobytí osoby z důvodu dietního stravování,
- průkaz zaměstnance oprávněného k provádění sociálního šetření.

**Shrnutí**

V rámci tohoto textu nazvaného Právo sociálního zabezpečení jsme byli seznámeni s obsahem a smyslem veškerých právních předpisů upravujících sociálního zabezpečení jako systému sociální záchranné sítě určené a státem garantované pro občany, kteří se z různých důvodů ocitli v těžké sociální situaci. Byl nám přílišný systém sociálního zabezpečení, jeho dělení a fungování. Naučili jsme se orientovat v právních předpisech sociálního zabezpečení a sociálního pojištění. Získali jsme bližší a podrobnější přehled v dávkách nemocenského a důchodového pojištění, dávkách státní sociální podpory, dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče určené občanům těžce zdravotně postiženým. Byl nám současně přílišný systém sociálních služeb zahrnující jak služby sociální péče, tak i služby sociální prevence, včetně příspěvků na péči. Jednalo se o informace, které by měl znát každý terénní pracovník proto, aby mohl poskytnout příslušné činnosti odborné a kvalifikované základní sociální poradenství. Hlavní a zasílená pozornost byla věnována agendě, kterou ve své praktické činnosti vykonávají terénní pracovníci, a její právní úpravě zakotvené především v zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

**Poznámky**

1 Galvas, Gregorová, Pichlová (1995).
2 § 1, odst. 1 zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů.
3 § 4 zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů.
4 § 6 a) zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů.
5 Např. § 9 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.
6 Srov. § 6 zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, ve znění pozdějších předpisů.
7 Tuto částku vyhlašuje pravidelně Ministerstvo práce a sociálních věcí na základě údajů Českého statistického úřadu sdělením ve Sbírce zákonů.
8 § 50 zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.
9 Viz § 150 zákoníku práce a seznamy prací a pracovišť vydané podle tohoto ustanovení.
12 § 17 zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů.
13 § 21 zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů.
14 § 27 zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů.
15 § 37 zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů.
16 § 40 zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů.
17 § 44 zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů.
18 § 47 zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů.
Použité zdroje informací


Doporučené zdroje informací


SPOLUPRÁCE S INSTITUCEMI

Helena Kuzníková

Následující text čtenáře seznámí s tématem spolupráce s institucemi s ohledem na specifika terénní sociální práce. Terénní pracovník využívá spolupráci s dalšími subjekty v rámci přímé práce s klienty – při poskytování základního sociálního poradenství a při podílení se na poskytování sociálních služeb v organizaci, ale také v rámci nepřímých aktivit – při budování vztahů s jinými organizacemi ve prospěch svých klientů. Okrajové také při dalších činnostech. Text se zaměřuje na možnosti spolupráce terénních pracovníků se subjekty veřejné správy, neziskovými organizacemi a také soukromými subjekty. Nejprve jsou popsány jednotlivé subjekty spolupráce, následuje popis oblastí a nastinnění konkrétních možností spolupráce v nich, dále problematika efektivní spolupráce a řešení problémů, které mohou v rámci spolupráce nastat.

Motto
„Terénní pracovníci mohou městu pomoci tím, že se dostanou k lidem, k nímž se město dostat nemůže,“ uvedl kladenský primátor Dan Jiránek pro tisk. Zástupci Člověka v tísni jsou proto členy některých komisi městské rady.

Spolupráce s ohledem na kompetence terénního pracovníka

Spolupráce v rámci přímé práce s uživatelem

Jistě se shodneme, že těžiště práce terénních pracovníků je v přímé práci s klienty. Terénní pracovník poskytuje základní sociální poradenství – informace o možnostech řešení situace, o možnostech výběru sociální služby, o právech a povinnostech uživatele, o možnostech podpory členů rodiny. Podílí se na poskytování sociální služby v organizaci, poskytuje klientovi sociální pomoc – pomáhá klientovi navazovat kontakty s dalšími institucemi, pomáhá mu vyřizovat běžné záležitosti aj. Napojuje klienty na organizace, které jim mohou pomoci při řešení problémů, protože poskytnout pouze informace většinou u našich klientů nestačí. Nestačí pouze podat informaci o organizaci, klient většinou potřebuje při navazování kontaktu s organizací pomoci. Také proto by měl mít pracovník s organizacemi dobré vztahy.

Spolupráce v rámci nepřímých aktivit ve prospěch uživatele

Dobré vztahy navazujeme v rámci nepřímých aktivit. Ještě před započetím vlastní přímé práce s klienty, při mapování terénu, se seznámíme s institucemi – konkrétními zařízeními a příslušníky pracovníky a navázeme osobní kontakt. Můžeme s těmito institucemi spolupracovat také jinak (v rámci prevence), můžeme se účastnit besed (například o problémech cílové skupiny, se kterou pracujeme) – podle toho, cím jsme pověřeni vedoucím pracovníkem.

Spolupráce v rámci aktivit nutných pro realizaci a rozvoj sociální služby

Pokud jsme pověřeni vedoucím pracovníkem, podílíme se na propagaci a medializaci aktivit organizace. To jsou aktivity, které děláme pro dobro organizace, služby nebo celkové naší práce, ve svém důsledku pro dobro našich klientů. Pozitivní ovlivňování veřejnosti, politické
reprezentace, odborníků, je velice důležité a přínosné. Například prezentace pozitivních vzorů má nasmírnou sílu.

**Spolupráce v rámci konzultace práce a aktivit ve prospěch vlastního profesního rozvoje**

Terénní pracovníci mohou spolupracovat s dalšími pracovníky v organizaci i odborníky mimo ni v rámci konzultací, průběžného vzdělávání a supervizí, kterých se účastní. Záleží na tom, jaká jsou v organizaci stanovená pravidla (například v organizacích, které jsou členy asociací, je většinou možnost požádat o konzultaci také někoho nezávislého z centrály, často také existuje možnost konzultace s krajskými koordinátory).

**Spolupráce s ohledem na cílové skupiny**

Se kterými institucemi spolupracujiem především?

**Ti, kteří pracují s obyvateli sociálně vyloučených lokalit:**
- místní samospráva a státní správa – především odbor bytový, sociální, příslušné komise, romský poradce aj.,
- poskytovatelé sociálních služeb, především kontaktní centra, intervenční centra, odborné poradny,
- finanční ústavy a další věřitelé,
- úřady práce, agentury práce,
- školy a školská zařízení,
- poskytovatelé volnočasových aktivit,
- policie, probační a mediační služba aj.

**Ti, kteří pracují s uživateli drog:**
- poskytovatelé sociálních služeb, především kontaktní centra, krizová centra, další sociální služby,
- místní samospráva a státní správa – především protidrogový koordinátor, odbor sociální aj.,
- léčebná zařízení pro uživatele drog,
- zdravotnická zařízení.

**Ti, kteří pracují s ženami poskytujícími placené sexuální služby:**
- místní samospráva a státní správa – sociální odbory při vyřizování dávek, protidrogový koordinátor aj.,
- úřady práce,
- zdravotnická zařízení,
- poskytovatelé sociálních služeb – především asyllová zařízení, občanské poradny,
- krizová centra, kontaktní centra aj.,
- policie,
- organizace, které se zabývají oběťmi obchodování s lidmi.

**Ti, kteří pracují s dětmi ohroženými společensky nežádoucími jevy:**
- sociální služby – úzká vazba na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež,
- další poskytovatelé sociálních služeb – především kontaktní a krizová centra,
• otevřené kluby a podobná zařízení dle místních podmínek,
• místní úřady – orgány sociálně-právní ochrany dětí, kurátori, osoby zodpovědné za prevenci,
• školy a školská zařízení (pedagogicko-psychologická poradna),
• policie: obchůzkáři a preventisté.

**Ti, kteří pracují s rodinami s dětmi:**
• místní úřady – zejména orgány sociálně-právní ochrany dětí jako hlavní partner a zprostředkovatel kontaktu s rodinami,
• poskytovatelé různých sociálních služeb,
• školská zařízení včetně pedagogicko-psychologických poraden,
• diagnostické ústavy, výchovné ústavy, střediska výchovné péče,
• kojenecké ústavy a dětské domovy,
• pediatři, psychiatrické a psychologické ambulance,
• soudy,
• svěpomocná a zájmová sdružení.

**Ti, kteří pracují s osobami bez přístřeší:**
• místní úřady – zejména sociální kurátori,
• úřady práce,
• poskytovatelé sociálních služeb – především nízkoprahová centra, azylová zařízení a noclehárny,
• ústavy sociální péče, ubytovny,
• zdravotnická zařízení.

Vidíme, že se při práci se všemi cílovými skupinami neobjedneme bez spolupráce s místními úřady – především se sociálními odbory (zejména orgány sociálně-právní ochrany dětí, dávková oddělení, sociální kurátori aj.). Je třeba připomenout, že místní úřady (obecní, obvodní, městské aj.) jsou orgány veřejné správy a jako takové se řídí určitými předpisy a pravidly, jsou organizovány určitým způsobem. Proto se popis veřejné správy budeme věnovat v dalším textu podrobněji.

Kromě veřejné správy – úřadů budeme spolupracovat také s dalšími institucemi. Jedná se především o neziskové organizace, případně ale také o soukromé a komerční subjekty. Také těmto formám se budeme v textu věnovat.

Dále vidíme, že budeme spolupracovat s poskytovateli různých sociálních služeb. Některé sociální služby jsou určeny všem klientům bez rozdílu (občanské poradny), některé jsou určeny pro určitou cílovou skupinu (například domovy pro seniory, kontaktní centrum pro drogové závislé). Do zařízení sociálních služeb budeme klienty doprovázet, budeme je předávat, zprostředkovávat klientům kontakty nebo budeme klienty pouze informovat, kde zařízení najdou a co jim pomohou poskytnout. Kromě toho jsme si všimli, že se často budeme obracet na školská zařízení, zařízení z oblasti zaměstnanosti, zdravotnictví apod. Často budeme spolupracovat i s policií, případně s probační a mediační službou. Všem těmto oblastem se budeme postupně věnovat.

Co z toho vyplývá? Terénní pracovník by měl znát místní situaci, vědět, na koho se obrátit a v jaké situaci, měl by znát místní úřady a poskytovatele sociálních služeb i další subjekty, které mohou klientovi pomoci. Měl by přesně vědět, jaké služby nabízejí a co od nich může očekávat. Ideální je, když terénní pracovník představitele těchto subjektů zná osobně a má s nimi dobrý vztah, který navázal ještě před započetím spolupráce. Měl by se také orientovat
v oblastech, ve kterých bude s těmito subjekty spolupracovat. Je možné, že se bude podílet i na dalších aktivitách organizace, jako jsou besedy, propagace organizace na veřejnosti aj.

Proto se v dalším textu soustředíme:
• na bližší poznání všech subjektů (veřejné správy, neziskových organizací i soukromých subjektů), se kterými můžeme spolupracovat,
• na poznání oblastí, ve kterých s nimi můžeme spolupracovat,
• na identifikaci situací, kdy můžeme spolupracovat,
• na určení formy spolupráce,
• dále na to, jak mohou instituce navázat kontakt,
• na to, jak s nimi udržovat vztahy spolupráce,
• na to, co dělat při případných problémech (konflikty a střety zájmů).

Veřejná správa

Nyní se budeme podrobněji věnovat popisu tzv. veřejné správy. Veřejnou správu⁴ zjednodušeně rozumíme takovou společenskou činnost, která vede k naplnění cílů veřejného charakteru. Veřejná správa je správou společnosti zorganizované ve stát. Veřejnou správou se rozumí správa:
• území státu, kraje, obce,
• věci ve veřejném vlastnictví (dopravní prostředky, komunikace, budovy aj.),
• veřejných záležitostí (veřejných služeb),
• veřejných financí (rozpočet obce),
• užívání veřejných objektů (veřejných informací, přírodních zdrojů – lesů, řek, …).

Subjekt veřejné správy – kdo tuto činnost vykonává

Instituce, orgány, organizace nebo úřad, které působí na spravovaný objekt. Tyto subjekty na základě oprávnění něco vykonávají (zajišťují správu ve zdravotnictví), něco regulují (kontrolovají, řídí, rozhodují), něco obstarávají (sociální zabezpečení).⁵

Spravovaný objekt – to, na co je působeno

Věc, na které má společnost veřejný zájem, jenž je vymezen veřejným právem. Společnost, společenský systém, území, záležitosti občanů, obyvatel kraje a věcí veřejné. Nebo také jinak: věc veřejná (společná), věc státní, záležitosti občanské, záležitosti veřejné, služby veřejnosti, území obce, kraje aj.⁶

Veřejná správa je charakteristická tím, že je vykonávána na základě zákonů k jejímu provedení – uskutečňuje se pomocí účelových právních norem. Většina správních činností je činěna na základě veřejného práva, především správního řádu.

Organizace veřejné správy

Veřejná správa je realizována státní správou nebo samosprávou prostřednictvím státních nebo samosprávných institucí.
**Státní správa**

Je to systém pro výkon veřejné správy, které zřizuje stát. Výkon státní správy je uskutečňován:

- ústředními orgány státní správy (prezident, vláda, ministerstva aj.),
- podřízenými státními institucemi regionálními, krajskými a místními (Česká inspekce životního prostředí, vrchní soud, krajské ředitelství PČR, okresní správa sociálního zabezpečení, finanční úřad). Cílem a účelem státní správy je zabezpečení činnosti státního systému a aparátu.

Kromě toho ještě vykonávají státní správu za stát kraje, okresní orgány a obce v rámci tzv. přenesené působnosti. Jsou při tomto výkonu státním orgánem, ačkoli organizačně jsou součástí příslušného obecního nebo krajského úřadu.

**Samospráva**

Je vykonávána veřejnoprávními korporacemi odlišnými od státu, organizovanými zejména na územním principu. Samospráva má své představitele, kteří jsou voleni, má právní subjektivitu a hospodaří se svým majetkem dle schváleného rozpočtu. Samospráva hájí své zájmy, řídí se právními předpisy a vyhláškami. Je finančně podporována státem a dalšími osobami. Stát může stanoveným způsobem zasahovat do činnosti samosprávy, vyžaduje-li to ochranu zákona. Svou působnost vykonává skrze své orgány (zastupitelstva aj.).

Samosprávu dělíme na:

- územní,
- zájmovou – profesní sdružení (lékařská komora) a zájmová sdružení (svaz umělců, Sokol).

Územní samospráva má dva stupně:

- kraje – vyšší územní samosprávné celky,
- obce – základní územní samosprávné celky.

**Kraj**


Občanem kraje je osoba přihlášená k trvalému pobytu v obci kraje anebo osoba vlastníci na území kraje nemovitost. Občan kraje může volit a být volen, může nahlížet do spisů a usnesení zastupitelstva a účastnit se jednání zastupitelstva kraje, požadovat projednání záležitostí, které byly podepsány alespoň tisícem občanů kraje, podávat orgánům kraje návrhy, připomínky a podněty, nahlížet do rozpočtu a závěrečného účtu kraje aj.

Orgány kraje:

- Rada kraje – je výkonným orgánem, odpovídá se za svou činnost zastupitelstvu. Rada kraje například ukládá krajskému úřadu úkoly v samostatné působnosti, vyřizuje návrhy a podněty obcí i občanů.
• Krajský úřad – má svou organizační strukturu, člení se na odbory, oddělení, sekretariáty ředitelů, hejtmana a zástupce hejtmana. Krajský úřad například přezkoumává rozhodnutí, která vydaly podřízené úřady, kontroluje vybrané činnosti obecních úřadů. V čele krajského úřadu stojí ředitel.

**Obec**


Občan obce může volit a být volen, vyjadřovat svá stanoviska na zasedání zastupitelstva obce, může se vyjadřovat k návrhu rozpočtu obce, nahlížet do usnesení orgánů obce, může požadovat projednání záležitostí v samostatné působnosti obce radou nebo zastupitelstvem a další.

**Orgány obce:**
- **Zastupitelstvo obce:** Je složeno ze členů zastupitelstva, kteří jsou voleni v komunálních volbách. Ti mohou předkládat návrhy zastupitelstvu, komísem aj., mohou vznášet dotazy na radu aj. Zastupitelstvo rozhoduje o nejdůležitějších záležitostech obce v samostatné působnosti: schvaluje programy rozvoje a plány, rozpočet a závěrečný účet, zřizuje a ruší příspěvkové organizace, rozhoduje o spolupráci s jinými obcemi, o poskytování dotací, prominutí pohledávek vyšších než 20.000,- Kč a mnoho dalších. Zastupitelstvo si může zřizovat své orgány – výbory, ty nemohou rozhodovat. Vždy zřizuje výbor finanční a kontrolní, tam, kde se hlásí více než 10 % obyvatel k jiné než české národnosti, zřizuje výbor pro národnostní menšiny.
- **Starosta:** Zastupuje obec navenek, má mnoho dalších důležitých pravomocí.
- **Obecní úřad:** Je tvořen starostou, místostarostou, tajemníkem a zaměstnanci zařazenými do obecního úřadu – úředníky. Obecní úřad plní úkoly, které mu uloží zastupitelstvo a rada, a pomáhá komísem a výborům v jejich činnosti. V přenesené působnosti, jak již víme, zajišťuje výkon státní správy. V čele úřadu je starosta, který je nadřízen všem zaměstnancům včetně tajemníka. Tajemník je nejvyšším úředníkem.

**Formy komunikace institucí veřejné správy s veřejností**

K hromadným sdělením směrem od úřadů k občanům patří například veřejné vyhlášky. Instituce veřejné správy využívají pro komunikaci s veřejností veřejné schůze, veřejná shromáždění, besedy a diskuze s občany, zaměstnanci úřadu komunikují s občany - klienty, vyřizují stížnosti, podávají informace, vystupují na poradách, účastní se jednání aj. Občané mají právo podávat stížnosti, oznámení a podněty vedoucí k odstranění zjištěných nedostatků, a to písemně i ústně. Zvláštní formou stížnosti je petice – jde o kolektivní stížnost ve veřejném či kolektivním zájmu, ve které se žádá zjednání nápravy. Autoři petice mohou
žádat ostatní občany, aby petici podpořili. Podání musí být institucemi vyřízena podle jeho charakteru v souladu se zákonem (správním řádem, petičním zákonem). O přijatých opatřeních mají povinnost informovat média. Občané také mají právo svobodného přístupu k informacím dle příslušného zákona.

**Příklad:** Možnosti komunikace veřejné správy a občanů:
Městský úřad v Hodoníně informuje občany o jejich základních právech při jednání s městem Hodonín na svých webových stránkách.

**Obecná část**
Občan města má právo volit a být volen do jeho zastupitelstva.
Občan města má právo hlasovat v místním referendu.
Vyjadřovat na zasedání zastupitelstva města v souladu s jednacím řádem svá stanoviska k projednávaným věcem.
Vyjadřovat se k návrhu rozpočtu města a k závěrečnému účtu města.
Nahlížet do rozpočtu města, do jeho závěrečného účtu.
Nahlížet do usnesení a zápisů z jednání zastupitelstva města, do usnesení rady města, výborů zastupitelstva, komisi rady a pořizovat si z nich výpisy.
Požadovat projednání určité záležitosti v oblasti samostatné působnosti radou nebo zastupitelstvem města.
Podávat orgánům obce návrhy, připomínky a podněty.

**Petice**
Každý občan má právo sám nebo společně s jinými obracet se na město s peticemi.
Petici se rozumí písemná žádost, návrh ve věcech veřejného či společného zájmu, které patří do působnosti města.
Jedná-li se o petici týkající se samostatné působnosti, projednává ji a odpověď schvaluje rada města.
Směřují-li připomínky v petici obsažené výlučně do oblasti přenesené působnosti, odpověď zpracovává tajemník a předává ji k podpisu starostovi
Petice, které nesplňují náležitosti zákona o právu petičním, jsou posuzovány jako stížnosti.

**Stížnosti**
Je potřeba rozlišit, zda se jedná o stížnost dle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, anebo o stížnost ostatní.
Stížnost dle správního řádu:
Stížnost se rozumí podání, které poukazuje na nevhodné chování úředních osob nebo na nesprávný postup správního orgánu.
Stížnost lze podat písemně nebo ústně do protokolu.
Ze stížnosti musí být patrné, kdo jí podává a které věci se týká. Pokud není uvedeno místo trvalého pobytu, popřípadě jiná adresa pro doručování, je stížnost považována za anonymní.
Každá stížnost se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označena.
Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení.
Stěžovatel je o vyřízení stížnosti písemně vyrozuměn.
Má-li stěžovatel za to, že stížnost nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby přešetřil způsob vyřízení stížnosti.
Stížnost ostatní

Stížnosti se rozumí podání, kterým se podávající domáhá ochrany svého práva nebo oprávněného zájmu a kritizuje postup toho, kdo podle jeho názoru v rámci výkonu samosprávy toto právo nebo zájem ohrožil nebo porušil. Stížnosti je také projev nespokojenosti podávajícího s průtahy anebo nesprávným postupem při vyřizování jeho záležitostí.

Při posuzování, zda se jedná o stížnost, se vždy vychází z obsahu podání.

Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec.

Stížnost lze podat písemně, elektronickou poštou, faxem, ústně a telefonicky.

Stížnost musí být urychleně a odpovědně přezkoumána a vyřízena.

Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, jí musí být postoupena do 5 dnů od doručení. O této skutečnosti je stěžovatel vyrozuměn.

Stěžovatel je o výsledku šetření a o přijatých opatřeních písemně vyrozuměn, odpověď musí obsahovat odpověď na všechny kritizované jevy.

Pro vyřízení stížnosti, kterou nelze vyřídit do 10 dnů, je stanovena lhůta 60 dnů, tu lze překročit jen ve výjimečných případech a se souhlasem tajemníka, o prodloužení lhůty je s uvedením důvodů informován stěžovatel.

Právo na informace

Každý občan má právo v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, požádat o informace, které se vztahují k působnosti města či městského úřadu. Město Hodonín a Městský úřad Hodonín zveřejňuje informace, které je povinen zveřejňovat dle § 5 odst. 1 zákona č. 106/1999 Sb. těmito způsoby:

- na úřední desce,
- na internetové stránce www.hodonin.com,
- ústně a telefonicky podané žádosti vyřizují volení zástupci, vedoucí odborů i ostatní zaměstnanci v rámci své působnosti,
- žádost může žadatel podat ústně nebo písemně, a to i elektronicky. Není-li žadateli na ústně podanou žádost informace poskytnuta anebo ji považuje za nedostačující, musí podat žádost písemně.

Informace musí být poskytnuta ve lhůtě do 15 dnů ode dne přijetí žádosti. Tato lhůta může být prodloužena nejvýše o 10 dní, a to jen ze závažných důvodů uvedených v zákoně. Zveřejňování informací provádí město a jeho orgány na své náklady. Poskytování informací je zpoplatněno, a to ve výši nákladů spojených s pořízením kopií, opatřením technických nosičů dat a s odesláním informací žadateli. Dále může být vyžádána úhrada za mimořádně rozsáhlé vyhledání informací.

Jak jsme si uvedli výše, kromě institucí veřejné správy mohou být našimi partnery nestátní neziskové organizace či soukromé a komerční subjekty.
Neziskové organizace

Jde o organizace, které vytvářejí občané, těži jsou samostatné a nezávislé na státu – neziskové organizace mají jiného zřizovatele než stát. Neziskové organizace jsou zakládány pro jiné účely než podnikání a vytváření zisku. Pokud nějaký zisk mají, investují jej zpět do svých aktivit.

Obecně jsou do nestátního neziskového sektoru zařazeny právní formy nadace, nadační fondy, obecně prospěšné společnosti, občanská sdružení a církevní právnické osoby. Většina neziskových organizací má ovšem formu občanského sdružení. Prostředky na svůj provoz získávají z rozpočtu ministerstev, krajů a obcí, případně Evropské unie.

Mnoho občanů je v jejich činnosti zapojeno dobrovolně, tj. věnují svůj čas, znalosti a zkušenosti organizací, s jejímiž cíli souhlasí a kterou chtějí podpořit. Činnost neziskových organizací je většinou výrazně efektivnější, než kdyby podobnou činnost organizoval stát.

Neziskové organizace a veřejné služby

Neziskové organizace hrají důležitou roli především při zajišťování sociálních služeb, včetně zajišťování terénní sociální práce. Zřizují více než čtvrtinu všech zařízení sociálních služeb. Provozují zejména zařízení pěstounské péče, domy na půl cesty, domovy pro matky s dětmi, noclehárný a zařízení pro osoby bez přístupu k příslušným službám. Dále jsou neziskové organizace aktivní v oblasti ochrany životního prostředí, kultury, ochrany památek, sportu, dalších zájmových aktivit.

Naproti tomu například pouze 1 % všech zdravotnických zařízení je provozováno neziskovými organizacemi, ovšem přes 45 % hospiců je zřizováno neziskovými organizacemi. V oblasti školství zajišťují neziskové organizace především speciální mateřské školy a praktická střediska vyučování. Zapomíná se, že i v ochraně bezpečnosti mají neziskové organizace své zastoupení – 98 % dobrovolných hasičů je organizováno jako neziskové organizace.

Cílovými skupinami neziskových organizací jsou zejména specifické skupiny obyvatel, jako jsou uprchlíci, příslušníci menšin apod.; neziskové organizace řeší mezery, které neumí veřejná správa pokryt, jsou flexibilnější a umí většinou rychleji reagovat na vzniklé problémy. Neziskové organizace jsou blíže k lidem v jejich přirozeném prostředí, a proto také častěji vidí problémy, na které potom upozorňují veřejnost.

Soukromé a komerční subjekty

Komerční subjekty se snahí se maximalizovat svůj zisk. Aby mohly fungovat v tržním prostředí, které je neúprosné, musí přísně sledovat, zda jejich náklady nepřesahují výnosy, zda mají zisk. Jejich cíle většinou nejsou veřejné a výkon veřejné správy mohou provádět jen tehdy, pokud je není veřejná správa schopna plnit sama. Soukromé subjekty sledují své vlastní cíle. Ovšem také ony se musí řídit zákonnými normami společnosti.

Vlastnosti jednotlivých typů institucí

Veřejná správa
- má nejlepší předpoklady u činností, které jsou stabilní,
- je schopna řešit i problémy odlišné od svého hlavního poslání,
- musí být nestranná.
Veřejný sektor má regulovat společnost, realizovat politiku, zajišťovat rovnost, prevenci diskriminace a vykořisťování a podporovat soudržnost společnosti.

Neziskové organizace mají dobré předpoklady
- najít si cestu k různým skupinám lidí,
- umět se včítit do potřeb klientů,
- řešit problémy komplexně,
- vzbuzovat důvěru.

S občanskými organizacemi je vhodné spolupracovat při úlohách týkajících se sociální pomoci, dobrovolné práce, účasti na životě společnosti a podpory individuální zodpovědnosti.

Komerční organizace mají dobré předpoklady
- rychle reagovat na náhlé změny,
- opakovat úspěch,
- flexibilně opouštět neúspěšné a zbytečné,
- vytvářet kapitál a riskovat.

Tyto vlastnosti jednotlivých sektorů je třeba mít na paměti – při navazování vztahů spolupráce z nich budeme dále vycházet.

Možnosti spolupráce a ovlivňování dění v lokalitě

Veřejná správa


Pokud tedy chce obec například zřídit sociální byty, musí o tomto kroku rozhodnout zastupitelstvo, protože to rozhoduje o záležitostech, u kterých se jedná o výdaje financí. Než zastupitelstvo rozhodne, musí nejprve úředníci – zaměstnanci úřadu připravit veškeré podklady, příslušná komise (zde pravděpodobně bytová a sociální) doporučit jejich výstavbu radě a rada zastupitelstvu. Teprve zastupitelstvo může rozhodnout o jejich výstavbě. Zasedání zastupitelstva jsou veřejná, tudíž je možno se jich, na rozdíl od jednání rady a komisí, účastnit a vyjadřovat se k projednaným tématům. Máme také další možnosti, jak ovlivňovat dění a komunikovat s úřady (viz výše, například právo podávat petici).

Vidíme tedy, na kterých všech možných úrovních je možné zasahovat do dění v naší obci, případně v kraji. Pokud jsme aktivní, můžeme spolupracovat s úředníky, kteří připravují veškeré podklady. Pokud jsme velmi aktivní, můžeme se například stát členy komisí, které doporučují orgánům obce, jak mají rozhodnout. Můžeme se účastnit jednání zastupitelstva. Také je možné být aktivní na tzv. veřejném slyšení. V současně době existuje tlak k většímu zapojování veřejnosti do rozhodování. Tato slyšení u nás nejsou na rozdíl od zahraničí příliš využívána, ale je velmi pravděpodobné, že se tato forma komunikace s veřejností bude rozvíjet. Politici na předem ohlášených setkáních obhajají své projekty, plány a záměry, aby
získali větší podporu veřejnosti. Také v rámci komunitního plánování se obce snaží veřejnost zapojovat (besedy s potřebnými lidmi přímo v terénu, připomínkování materiálů veřejnosti, účast v pracovních skupinách komunitního plánu atd.).

**Neziskové organizace**

Neziskové organizace mají velký vliv, jejich zástupcům (většinou se jedná o pracovníky na vedoucích pozicích, ale nemusí to být pravíoldem, pokud je to přínosné, mohou být členy komisi a pracovních skupin aj. pracovníci v přímé péči) se daří pronikat do orgánů veřejné správy a mohou tak ovlivňovat mnohé záležitosti v lokalitě. Zároveň jsou neziskové organizace napojeny přímo na klienty, a mají tak informace o existujících či hrozících problémech v lokalitě v předstihu. Na tyto problémy mohou upozorňovat představitelé místní veřejné správy, veřejnost, média nebo mohou samy navrhovat a realizovat konkrétní opatření nebo preventivně působit.

Naproti tomu jsou neziskové organizace většinou dosti nestabilní, jsou závislé na veřejných financích, které nemají garantované. Tyto finance organizačně získávají převážně formou výběrových řízení na přidělení dotací, ve kterých mají větší šanci úspěšně zavedené větší organizace. Partnerství neziskových organizací může pomoci nestabilitu snížovat (např. společné podání žádosti o dotaci).

Neziskové organizace mohou spolupracovat také při zajišťování sociálních služeb, při realizaci různých akcí, například při besedách, dnech otevřených dveří nebo při zcela specifických formách, jako je pořádání výstav, sportovních utkání, realizace společných hromadných akcí (petice, mítninky). V rámci spolupráce mezi neziskovými organizacemi můžeme také doporučovat služby dalších organizací našim klientům, doprovázet naše klienty do organizací, spolupracovat na společné zakázce, monitorovat pro jinou organizaci situaci v lokalitě atd.

**Soukromé a komerční subjekty**


Z čeho bychom mohli teoreticky těžit, je potřeba těchto subjektů zachovat si dobrou tvář před veřejnosti – dobrou pověst, na kterou organizace velmi dbají, za tímto účelem si firmy najímají marketingové agentury atd. Bohužel se to týká dobré pověsti u občana – možného zákazníka a naši klienti jimi pravděpodobně nebudou. Ve vztahu k naším klientům mají snahu zachovat si pozitivní přístup spíše instituce veřejné správy. Ale i v této oblasti je možno využít znalosti místní situace a nějakou formu spolupráce navázat (soukromá firma jako sponzor fotbalového turnaje, pronájem nevyužívaných budov za symbolický poplatek aj.) A také tyto subjekty jsou povinný dodržovat právní normy a v určitých konkrétních případech je možno tuto skutečnost využít (situace nájemních vztahů, smluvních vztahů splátkového prodeje, vztahů zaměstnaneckých aj.).
Příklad: Pozitivní přístup komerčního subjektu – webová prezentace

Nadace O₂ – firemní nadace společnosti Telefonica O₂ Czech Republic. 23

Hlavním posláním Nadace O₂ je podpora projektů, které přímo nebo nepřímo přispívají ke zlepšování duševního i tělesného rozvoje dětí a mládeže. Dále chceme přispívat k rozvoji a ochraně prostředí a komunit, ve kterých žijeme. Prostřednictvím technologií, služeb a duševního vlastnictví společnosti Telefonica O₂ Czech Republic podporujeme také projekty ze sociální oblasti s cílem vyrovnávat šance u dalších znevýhodněných skupin a jednotlivců.

V rámci grantového systému byly nadací podpořeny také projekty realizující sociální práci v sociálně vyloučených lokalitách: Organizace: Pavučina, občanské sdružení Den, pobočka Ostrava získala grant ve výši 100.000 Kč na projekt „Pavučina“.

Popis projektu


Oblasti spolupráce

Nyní se dostáváme ke stěžejní části problematiky – popisu jednotlivých oblastí, ve kterých můžeme spolupracovat s různými institucemi, a nastínění možností spolupráce s nimi. U každé oblasti, které se budeme věnovat, si nejprve přehledně rozdělíme:

- oblast sociálních služeb,
- oblast sociálních dávek,
- činnost sociálních kurátorů,
- oblast sociálně-právní ochrany dětí.

Oblast sociálních služeb

Sociálními službami – zejména kvalitou v sociálních službách i jejich právní úpravou, jste se zabývali v předchozích kapitolách. Přesto bychom si měli stručně připomenout, co to jsou sociální služby a jaké je jejich základní rozdělení.


- sociální poradenství,
- služby sociální péče,
- služby sociální prevence.
Sociální poradenství je součástí každé sociální služby v základní formě, dále je poskytováno se zaměřením na potřeby uživatelů. Služby sociální péče – napomáhají zajistit soběstačnost a co největší míru zapojení do běžného života společnosti, minimálně alespoň důstojné prostředí a zacházení. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepřínosné sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.  

Tyto sociální služby jsou poskytovány ve třech základních formách: stacionární (pobytnové), ambulantní a terénní. Z hlediska cílové skupiny jako univerzální (občanské poradny) nebo specializované pro vymezenou cílovou skupinu (specializované poradny pro zrakově postižené).

**Možnosti spolupráce v oblasti sociálních služeb: přímá práce s uživateli (klienty)**

Při přímé práci poskytujeme uživatelům základní sociální poradenství, v rámci něho podáváme uživatelům kromě jiného také informace o možnosti výběru druhu sociální služby. V rámci přímé práce se dále podílíme na poskytování sociálních služeb naší organizací. V našem případě se jedná pravděpodobně o službu „terénní programy“ – zde zprostředkováváme kontakt se společenským prostředím a pomáháme uživatelům při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí nebo „sociální aktivizační služby pro rodinu a děti“ – zde působíme na prohlubování a upevňování základních hygienických, společenských a pracovních návyků, provádíme volnočasové aktivity, zabezpečujeme zájmové a kulturní činnosti, sociální pomoc, pomoc při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci. Tyto činnosti zabezpečujeme sami nebo ve spolupráci s dalšími poskytovateli sociálních služeb.

Možné formy spolupráce:
- Doprovázíme klienty do zařízení sociálních služeb (specializovaných, univerzálních – dle potřeby),
- Přepošláme klienty na pracoviště, která v rámci řešení problému klientovi pomohou vyřešit dílčí problém,
- Předáváme klienty organizacím, které poskytují navazující či následnou odbornou péči,
- Případně klienty předáváme jiným pracovišťům sociálních služeb, pokud to situace vyžaduje a my nejsme schopni klientovi pomoci,
- Kontaktujieme se s těmito organizacemi – setkání ve prospěch klienta – za jeho přítomnosti nebo bez něj, vždy s jeho souhlasem,
- Pracujeme na zakázce uživatele společně s jinými poskytovateli (se souhlasem klienta),
- Ve spolupráci s jinými organizacemi organizujeme sportovní, kulturní, osvětové a další akce,
- Specialisté mohou docházet do naší organizace a poskytovat své služby (např. 1 x týdenně kontaktní poradenské místo pro experimentátoru s drogami a jejich rodíči), případně u nich zjišťujeme potřebné informace ve prospěch našich klientů,
- Podáváme klientům informace o vhodných sociálních službách,
- Napojujeme klienty na tyto služby – zprostředkováváme kontakt.


MPSV poskytuje také informace o sociálních službách pro vymezenou cílovou skupinu uživatelů – např. provozuje informační portál a databázi služeb sociální prevence pro osoby ohrožené...

Důležitý informační zdroj o všech poskytovatelích sociálních služeb na území příslušného kraje je krajský úřad – zpravidla odbor sociálních věcí. Krajské úřady v rámci přenesené působnosti rozhodují o registraci poskytovatelů sociálních služeb, vedou krajský regist poskytovatelů, zajišťují poskytnutí sociálních služeb v případě, kdy poskytovatel sociálních služeb ukončil poskytování sociálních služeb, kontrolují dodržování povinností poskytovatelů sociálních služeb. V samostatné působnosti zjišťují potřeby poskytování sociálních služeb, zajišťují dostupnost informací o sociálních službách, spolupracují s obcemi, kraji a poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci; zpracovávají střednědoby plán rozvoje sociálních služeb (komunitní plán) aj. Kraj poskytuje dotace na provoz registrovaných poskytovatelů služeb aj.

Další instituce, které by měly mít přehled o sociálních službách poskytovaných na svém území, jsou úřady obcí s rozšířenou působností (zjednodušeně řečeno bývalé okresní úřady).

Obce v přenesené působnosti zajišťují poskytnutí sociální služby osobě, které není poskytována sociální služba a u níž by neposkytnutí okamžitého pomoci ohrozilo její život nebo zdraví. V samostatné působnosti zjišťují potřeby poskytování sociálních služeb na svém území, zajišťují dostupnost informací o sociálních službách, spolupracují s obcemi, kraji a s poskytovateli při zprostředkování pomoci, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a uživatelem, poskytují dotace registrovaným poskytovatelům sociálních služeb.

Potřebné informace poskytují zpravidla sociální odbory těchto úřadů, jsou zveřejňovány na webových stránkách obcí, v informačních materiálech obcí atd. Právě tyto úřady budou pravděpodobně našimi hlavními partnery, jsou naším klientům i naší organizaci zpravidla přeci jenom blíže než krajské úřady. Většina obcí s rozšířenou působností zřizuje specializovaná místa:

• pracovníka zodpovědného za koncepci sociálních služeb,
• pracovníka určeného pro spolupráci s neziskovými organizacemi,
• romského poradce,
• protidrogového koordinátora,
• další specializované pozice.

Pracovníci na těchto pozicích by měli být schopni poskytnout přesné informace o poskytovatelích sociálních služeb v jejich oblasti, ale samozřejmě také další informace z příslušné oblasti.

Užák specializace pracovníků může vést k tomu, že nemusejí mít přehled o zařízeních a poskytovatelích z jiných oblastí. Pokud nedostaneme potřebnou informaci, můžeme se obrátit na informační centra úřadů; ta by měla být schopná odkázat nás přímo na pracovníka, který má potřebné informace (viz příklad uvedený níže).

Webové stránky obcí a krajů bývají koncipovány tak, aby se na nich občané co nejlépe zorientovali, proto na nich lze většinou potřebné informace najít: kontakty na pracovníky zodpovědné za příslušnou oblast, poskytované informace, organizace zřizované obcí aj.

Obce a kraje také vydávají informační materiály o poskytovatelích sociálních služeb, často v návaznosti na komunitní plánování sociálních služeb. Informace o komunitním plánování bývají zveřejňovány na webových stránkách obcí a krajů, také pracovníci sociálních odborů

165
by měli být schopni odkázat na příslušné osoby. Členové jednotlivých pracovních skupin, které pracují v rámci komunitního plánování, znají situaci v konkrétní oblasti sociálních služeb a mohou poskytovat informace, které potřebujeme.

Podrobnější databáze poskytovatelů sociálních služeb mívají zpracované občanské poradny, popřípadě další typy poraden poskytujících tzv. sociálně-právní nebo obecné poradenství či specializované poradenství (manželské poradny, poradny sociálněvýchovné, poradny pro oběti trestných činů atd.).

Také organizace, pro kterou pracujeme, by měla mít zmapovány poskytovalé a zařízení sociálních služeb, zpravidla jsou tyto databáze rozčleněny podle typu služby, cílové skupiny aj. Ideální je, pokud organizace tyto poskytovatele zná a má s ním navázány vztahy spolupráce, ať již formalizované například dohodou o spolupráci, či neformální. Organizace musí zajistit, abychom byli s těmito vztahy a dohodami seznámení.

**Příklad:** Poskytování informací o sociálních službách

Příklad činnosti sociálního odboru (jak je prezentována na webových stránkách): Charakteristika činnosti sociálního odboru Olomouckého kraje: Posláním odboru sociálních věcí Krajského úřadu Olomouckého kraje je poskytování poradenství o sociálních službách v Olomouckém kraji, rozhodování o poskytování sociálních služeb a úhradě za služby, které zřizuje Olomoucký kraj. Dále je odbor odvolacím orgánem proti rozhodnutím ve věcech dávek sociální péče a dávek státní sociální podpory. Na odboru jsou k dispozici formuláře nutné k podání žádostí o poskytování sociálních služeb, k nahlédnutí jsou právní předpisy týkající se sociálního zabezpečení a nejrůznější informační materiály z této oblasti. Zaměstnanci Krajského úřadu Olomouckého kraje odpoví na dotazy osobně, telefonicky, písemně, případně doporučí kontakty na příslušná pracoviště, státní i nestátní instituce.27

**Příklad:** Činnost informačního střediska

Oddělení – informační středisko je zřízeno při odboru vnitřních věcí (OVV) Magistrátu města Brna (MMB). Jeho úkolem je především navázání kontaktu s občanem, a to ve smyslu sdělování či poskytování informací veřejnosti. Z tohoto důvodu jsou veřejnosti poskytovány pracovníky informačního střediska základní a obecné informace ze všech oblastí, činností a struktury jednotlivých útvarů MMB, včetně poskytování dalších služeb pro občany. Obecné informace týkající se odboru sociální péče a živnostenského úřadu poskytují pracovníci informačního střediska průběžně, včetně výdeje příslušných formulářů. Dále jsou zde podávány informace týkající se údajů o bližících se událostech, zejména o aktivitách a činnostech pořádaných pod zástìtlou města Brna, tiskových informacích vydávaných tiskovým střediskem atd. Oddělení – informační středisko MMB poskytuje v rámci své činnosti i další služby pro veřejnost, jak již bylo v úvodu zmíněno.

Jedná se především o:
- ověřování shody opisů nebo kopie s listinou (vidimace),
- ověřování pravosti podpisů (legalizace),
- vydávání ověřených výstupů z informačních systémů veřejné správy,
- kopírování dokladů a listin souvisejících výhradně s vyřizováním úředních záležitostí,
- prodej vyhlášek,
- prodej publikací, brožur a jiných informačních materiálů,
- výdej formulářů z oblasti sociální péče a živnostenského úřadu – zdarma,
- výběr správních poplatků – v rámci informačního střediska provádí přijmová pokladná, kromě poplatků za komunální odpad.28
**Spolupráce v rámci nepřímé práce s klienty**

Jak jsme se již zmínil, naší klienti zpravidla potřebují, abychom je při navazování kontaktu s dalšími poskytovateli podpořili. Za tímto účelem navazujeme v rámci nepřímé práce ve prospěch klientů dobré vztahy s organizacemi – poskytovateli sociálních služeb. Většinou na úrovni organizace, ale také my jako terénní pracovníci můžeme pro dobré vztahy mezi organizacemi mnoho udělat. Již ve fázi mapování „terénu“ osobně kontaktujeme alespoň ty organizace, se kterými budeme spolupracovat nejčastěji. V dalších fázích práce udržujeme dobré vztahy, setkáváme se s příslušnými pracovníky, účastníme se kulatých stolů, případových konferencí, seminářů, konzultujeme postup a způsob řešení problémů, předáváme si informace, reference aj.

Vztahy spolupráce mezi organizacemi poskytujícími služby stejným cílovým skupinám se velmi často navazují v rámci komunitního plánování sociálních služeb. Komunitní plánování je pro kraje povinné, ale realizuje se také ve většině obcí. Jeho základem je spolupráce zadavatelů (obcí, krajů) s uživateli (klienty) a poskytovateli (jednotlivými organizacemi) sociálních služeb při vytváření plánu, vyjednávání o budoucí podobě služeb a realizaci konkrétních kroků. Společným cílem je zajistit dostupnost kvalitních sociálních služeb.

Komunitní plánování zpravidla pracuje formou pracovních skupin podle cílových skupin sociálních služeb (zdrowotně postižených, etnické menšiny aj.).

Tyto pracovní skupiny zpracovávají analýzy stávající situace (velikost cílové skupiny, stav poskytovatelů konkrétní sociální služby, adekvátnost aj.), stanovují cíle, které mají být dosaženy v jednotlivých oblastech (snížení počtu potulujících se problematických neorganizovaných dětí a mládeže v městském obvodu) a určují prostředky k naplnění cílů (například zprovoznění nízkoprahového zařízení pro děti a mládež). Podkladem k takovýmto krokům musí být přesná analýza potřeb jednotlivých cílových skupin a zmapování doposud poskytovaných sociálních služeb a posouzení jejich adekvátnosti (dostatečnosti).

Spolupracovat v rámci komunitního plánování je pro organizace poskytující sociální služby velice výhodné; v rámci pracovních skupin organizace získá informace tom, které služby jsou pro obec či kraj prioritou, které tedy bude dotovat, a dále získá kontakty na organizace poskytující obdobné sociální služby. Organizaci nemusí v komunitním plánování zastupovat pouze pracovníci na vedoucích pozicích. Častou praxí je, že se členy pracovních skupin stávají terénní pracovníci, a to jako zástupci uživatelů služby (o svých klientech toho vědí nejvíce, jsou jim neblíže, mohou dobře zastupovat jejich zájmy).

**Oblast sociálních dávek**

Sociální dávky jsou jedním z nástrojů, jehož úkolem je zabraňovat vzniku nepříznivých sociálních situací nebo alespoň zminrňovat jejich dopad na život jedince nebo rodiny. Dávkami rozumíme hmotná plnění. Poskytují se peněžní a věcné dávky (potraviny, oblečení, zdravotní pomůcky).

**Dávky státní sociální podpory**

Přírůstek na dítě, sociální příplatek, příspěvek na bydlení, rodičovský příspěvek, příspěvek na školní pomůcky, dávky pěstounské péče, porodné, pohřebné. Dávky státní sociální podpory vyřizují kontaktní místa příslušných úřadů práce, v hlavním městě Praze úřady městských částí dle místa trvalého pobytu osoby, která uplatňuje svůj nárok na dávky. Žádosti o dávky se podávají na tiskopisech předepsaných MPSV.
Dávky sociální péče pro osoby zdravotně postižené

Dávky sociální péče pro osoby se zdravotním postižením. Jednorázové příspěvky, Příspěvek na úpravu bytu, Příspěvek na zakoupení vozidla, Příspěvek na opravu vozidla, Příspěvek na úpravu vozidla, Příspěvek na provoz vozidla, Příspěvek na individuální dopravu, Příspěvek na bezbariérový byt, Příspěvek na garáž, Příspěvek nevidomým, Mimořádné výhody, Bezúročné půjčky.

Dávky se vyřizují na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností nebo pověřenými obecními úřady. Příslušná oddělení (název mohou být různé podle místních zvyklostí např. dávkové oddělení – sociální služby v Karlovy Varech, oddělení dávek a podpory osobám se zdravotním postižením v Ostravě) poskytují v souvislosti s výplatou těchto dávek také informace o podmínkách nároku, způsobu výplaty, podmínkách využití dávek aj.

Možnosti spolupráce v oblasti sociálních dávek

Pro klienty může být obtížné porozumět různým a rozmanitým formulářům, které musí pro to, aby jim byly dávky vypláčeny, vyplnit. Cíl spolupráce v této oblasti je zřejmý: zajištění sociálních dávek, na které má klient nárok, případně pomoci, aby je klient využíval ve prospěch své situace a v souladu s účelem, na který byly poskytnuty.

Formy spolupráce:

- pomoc s vypísáním potřebných žádostí a formulářů (můžeme se domluvit s dávkovými pracovníky a vyzvednout si formuláře pro více klientů předem nebo je možné tyto formuláře stáhnout z internetu, jsou přístupné na adrese: http://portal.mpsv.cz/forms/ (dávky SSP, formuláře pro pomoc v hmotné nouzi, formuláře sociálních služeb a také formuláře služeb zaměstnaností). Formuláře můžeme s klienty vyplnit společně v organizaci nebo u klientů doma, a určití tak vyřizování těchto záležitostí na úřadě,
- pomoc se zajištěním požadovaných dokumentů (vime přesně, které dokumenty klient potřebuje doložit k vyřízení příslušných dávek, popřípadě se informujeme u úřadů, zjistíme na internetu, v organizaci nebo v poradně; viz téma Informační zdroje o sociálních službách),
- doprovod klienta na příslušný úřad,
- v nutných případech zastupování klienta (v situaci, kdy klient není schopen si vyřízení dávky obstarat sám, nemá soudem stanoveného zástupce, můžeme za klienta jednat na základě zplnomocnění),
- konkrétní domluva s příslušnými dávkovými pracovníky se souhlasem klienta,
- úprava formy výplaty dávky - například forma zvláštního příjemce, forma věcného plnění.
Činnost sociálních kurátorů

Sociální kurátor je sociálním pracovníkem, který se zaměřuje na osoby ohrožené sociálním vyloučením a sociálně vyloučené. Zajišťuje sociálněvýchovnou prevenci a sociální práci s problémovými skupinami a prevenci negativních jevů. Poskytuje odbornou specializovanou pomoc formou základního i odborného sociálního poradenství a terénní sociální práci.32

Sociální kurátoři působí v obcích s rozšířenou působností. V různých obcích a různých úřadech jsou organizováni různě, zákon přesně nestanoví náplň práce a zařazení kurátorů na úřadě.

Cílovou skupinu sociálních kurátorů jsou podle zákona33 osoby ohrožené sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu, osoby jejíž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby, osoby jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.34 Jinými slovy, jedná se o osoby sociálně nepřizpůsobivé, tj. vězní opouštějící zařízení, lidé bez přístřeší, trestně stíhání, podmínečně propuštění, propuštění z výchovných ústavů, osoby závislé na návykových látkách atd.

Sociální kurátoři provádějí šetření v místě bydlisťe klienta, kontaktují klienty v noclehárnách, na ulicích, věznících aj. a připravují je na přechod do života mimo tato zařízení, poskytují dávky mimořádné omakomité pomoc z důvodu ohrožení osoby sociálním vyloučením,35 vyjednávají v zájmu klienta – mohou pomoci zajistit ubytování, mohou pomoci s vyřízením chybějících dokladů apod. Pracují s klienty na definování a řešení jejich problému, mohou spolupracovat také s rodinou klientů. Mapují svou lokalitu.

Vytvářejí sítě pomoci pro své klienty. Spolupracují s noclehárnami a azylovými zařízeními aj., rodinami klientů, zařízeními Vězeňské služby ČR, s veřejnými orgány a organizacemi, soudy, státními zastupitelstvím, policí a zdravotnickými zařízeními. Pomáhají klientům v přístupu k adekvátní zdravotní péči, podporuji klienty při kontaktu s úřady práce a předcházejí konfliktům s těmito institucemi (jsou s nimi v kontaktu, případně se účastní jednání s ÚP), zprostředkovávají kontakt na příslušné pracoviště probační a mediační služby, předávají kontakty na poskytovatele sociálních služeb.

Při kontinuální práci mohou navštěvovat pachatele trestné činnosti přímo ve výkonu trestu. Vězeňská služba poskytuje sociálnímu kurátorovi informace, o které požádá, a skutečnosti podléhající oznamovací povinnosti i bez vyžádání, a to do tří pracovních dnů od změny (přijetí do výkonu trestu, přemístění, úmrtí vězně, udělení přerušení trestu, změna trestu, oznámení o propuštění na svobodu).36 Klienty, kterým končí ústavní nebo ochranná výchova z důvodu zletilosti, mohou sociální kurátoři navštěvovat cca 3–6 měsíců před propuštěním v těchto zařízeních. Následně ve spolupráci s orgány sociálně-právní ochrany dětí a školskými zařízeními, ze kterých jsou klienti propuštěni, plánují řešení problémů a pomáhají klientům začlenit se do společnosti (předání Domům na půl cesty apod.).37

Možnosti spolupráce se sociálními kurátorů: přímá práce s uživateli

Těžiště spolupráce se sociálními kurátorů je především v součinnosti při vyřizování sociálních dávek, vyřizování chybějících dokladů, zařizování ubytování, zajišťování základních potřeb – jídlo, ošacení, …, zprostředkování ubytování klienta v zařízeních obce (kurátoři mají přehled o možnosti ubytování v obci a často přednostní možnosti toto ubytování zajistit), zajišťování adekvátní zdravotní péče, spolupráce s úřadem práce aj.

Pro nás jako terénní pracovníky je spolupráce se sociálními kurátorý výhodná. Sociální kurátoři mají o klientech přesné informace na základě spolupráce s vězeňskou službou, které nám mohou po domluvě a se souhlasem klienta poskytovat. Mají vytvořené vztahy spolupráce v rámci místního úřadu, a tím
větší možnosti pomoci při vyřizování potřebných záležitostí (domluva vyřízení potřebných dokladů bez poplatků, možnosti umístění ve zdravotnických, ubytovacích azylových zařízeních obce aj.). Při spolupráci se sociálním kurátorom je potřeba přesně stanovit, které činnosti budeme realizovat my v rámci terénní práce a které sociální kurátor. Protože jsou často sociální kurátoři přetíženi, můžeme jim nabídnout řešení dílčích problémů, terénní služby jako doplněk k těm, které poskytuje kurátor aj. Předpokládejme, že se sociálními kurátry budeme spolupracovat především v první fázi práce klientem (při popuštění z výkonu trestu, před předáním do péče specializovaného zařízení).

**Příklad:** Oddělení sociální prevence – Magistrát města Ostravy
Pomáhá osobě ohrožené sociálním vyloučením, která
- je propuštěna z výkonu vazby nebo trestu odnětí svobody,
- je po ukončení léčby chorobných závislostí propuštěna ze zdravotnického zařízení, psychiatrické léčebny nebo léčebného zařízení pro chorobně závislosti,
- je propuštěna ze školského zařízení pro výkon ústavní či ochranné výchovy nebo přestoupené péče po dozadání zletilosti, respektive v 19 letech,
- nemá uspokojivě naplněny životně důležité potřeby vzhledem k tomu, že je osobou bez přístřeší,
- je osobou, jejíž práva a zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné osoby.

O výše uvedené okruhy osob se stará sociální kurátor, který může poskytnout:
- Peněžitou dávku (mimořádnou okamžitou pomoc ve výši 1.000,- Kč).
- Poradenskou pomoc.
- Případně zprostředkovat ubytování.

Z hlediska komplexního řešení situace klientů sociálních kurátorů jsou ovšem možnosti pomoci omezené. Klienti zpravidla nedosáhnu na standardní formy bydlení, systém sociálního bydlení v ČR neexistuje. Například pro cílovou skupinu osob bez příštřeší nemá Česká republika žádnou instituci, ani jedno oddělení Ministerstva práce a sociálních věcí či jiného ministerstva, které by se přímo problémem bezdomoveckví zabývalo. Žádný komplexní plán, jak se s tímto problémem vypořádat. MPSV přispívá svými dotacemi na azylové domy a jiné ubytovny pro bezdomovce (převážně provozované křesťanskými organizacemi), ale tyto dotace zdáleka nezabekuřují jejich provoz. Bezdomovci v podstatě v ČR ani neexistují, protože každá osoba musí v občanském průkaze udat nějaké bydliště, přinejhorším na úřadu. 38

**Spolupráce v rámci nepřímé práce**
O to více je třeba prosazovat zájmy této cílové skupiny v rámci nepřímé práce při spolupráci s místní samosprávou a státní správou, případně se stabilními poskytovateli sociálních služeb v místě, pravděpodobně opět především v rámci komunitního plánování.

**Oblast sociálně-právní ochrany dětí (SPOD)**
SPOD je ochrana práva dítěte na zdravý rozvoj, řádnou výchovu a ochrana jeho oprávněných zájmů včetně zájmů majetkových a zájmu na funkční rodině. 39 Zjednodušeně řečeno zahrnuje SPOD vše, co se týká dětí. Jedná se vylučně o výkon státní správy.
SPOD se zaměřuje zejména na děti, jejichž rodiče nemohou plnit výchovné povinnosti, na děti, které utíkají z domova, vedou nemravný nebo zahálčivý život, na kterých byl spáchán trestný čin.
Sociálně-právní ochranu dětí zajišťují orgány (OSPOD), jimiž jsou krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností, obecní úřady, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí. Podstatnou roli v systému SPOD hrají obecní úřady. Pracovníci v obcích provádějí:

- pomoc při sepsání a podání návrhů k soudu v rámci sociálně-právní pomoci a zajištění ochrany zájmů nezletilých, 
- zajišťují sociálně-právní poradenství včetně doporučení či zprostředkování odborné nebo specializované pomoci, 
- vykonávají na základě ustanovení soudu nebo okresního státního zastupitelství v občanskoprávním řízení, tykajícím se nezletilých, funkcí kolízního opatrovníka – osobně se zúčastňují řízení u soudů a notáře, kde figurují jako účastník řízení. Tím požívají veškerá práva stanovená zákonem – vyjadřovat se k projednávané věci, dávat návrhy apod. Při jednáních hájí zájmy nezletilých. Sociální pracovníci jsou oprávněni podávat soudu návrhy a podněty na zahájení řízení, jsou-li v zájmu dětí, 
- provádějí prošetření prostředí tak, jak to umožňuje zákon, a to za účelem zjištění, zda je o dítě dobre pečováno. Místní ředitelé jsou prováděna na základě žádostí soudu, sdělení občanů, organizací i na základě anonymních oznámení, popřípadě z vlastní iniciativy, 
- podávají k soudnímu návrhu na nařízení předběžného opatření v případě, že zdraví, život nebo příznivý vývoj nezletilých je vážně ohrožen. O návrhu je okresní soud povinen rozhodnout do 24 hodin od jeho podání a případně provést výkon rozhodnutí, 
- vyhledávají děti, jejichž rodiče nebo jiné osoby zodpovědné za jejich výchovu neplní své povinnosti, pracují s nimi a působí na ně tak, aby došlo k odstranění příčin a důsledků těchto nedostatků, 
- ukládají nebo navrhují soudu uložení výchovných opatření – napomenutí, dohled nad nezletilým, uložení omezení; jejich plnění kontrolují, 
- pracovníci OSPOD spolupracují s Policií ČR a orgány činnými v trestním řízení. V případě podezření na spáchání trestného činu na dítěti dávají sociální pracovníci podněty k prošetření, zda nedoslo k naplnění skutkové podstaty trestného činu. Další spolupráce je realizována formou účasti při výslechách nezletilých jak na policii, tak u soudních jednání v rámci trestního řízení, 
- navštěvují děti, kterým byla nařízena ústavní výchova, 
- sledují také vývoj dětí, které byly svěřeny do péče jiné fyzické osoby než rodiče.

**OSPOD mají podle zákona pravomoci:**

- navštíviv rodinu dítěte a pořídit záznamy z prostředí kde dítě žije, 
- rodiče jsou povinni se sociálními pracovníky spolupracovat a umožnit návštěvu, 
- rodiče jsou povinni na vyžádání předložit listiny a doklady potřebné pro výkon SPOD, 
- zvláštní pravomoci (například škola nemůže matku donout, aby doložila výsledky vyšetření, orgán SPOD ano).

Obce mohou v rámci SPOD zřizovat zařízení odborného poradenství, zařízení sociálně výchovné činnosti, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, výchovně – rekreační tábor, zařízení pro výkon pěstounské péče aj. Zákon umožňuje, aby vymezené činnosti sociálně-právní ochrany dětí vykonávaly vedle orgánu sociálně-právní ochrany i fyzické osoby nebo právnické osoby – pověřené osoby. Vymezené činnosti však mohou vykonávat jen na základě pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí, o kterém rozhoduje krajský úřad.
Vymezení činností osob pověřených sociálně-právní ochranou dětí:

- vyhledávání dětí, na které se sociálně-právní ochranu zaměřuje,
- pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě,
- poskytování nebo zprostředkovávání poradenství rodičům při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené,
- v rámci poradenské činnosti pořádání přednášek a kurzů zaměřených na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovou,
- vykonávání činnosti zaměřené na ochranu dětí před škodlivými vlivy a předcházení jejich vzniku,
- zřizování zařízení sociálně-právní ochrany,
- poskytování výchovné a poradenské péče pěstounům při výkonu pěstounské péče v zařízení, jehož jsou zřizovateli, a sledování výkonu pěstounské péče,
- převzetí zajišťování přípravy fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny k přijetí dítěte do rodiny, kterou jinak zajišťuje krajský úřad,
- navrhování fyzické osoby vhodné stát se pěstouny v zařízení pro výkon pěstounské péče obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností,
- vyhledávání fyzických osob vhodných stát se osvojitelé nebo pěstouny a oznovovat je obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností,
- vyhledávání dětí vhodných k osvojení nebo ke svěření do pěstounské péče a jejich oznovování obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností,
- poskytování poradenské pomoci související s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče fyzickým osobám vhodným stát se osvojitelé nebo pěstouny a osvojitelům nebo pěstounům.

Osoby pověřené sociálně-právní ochranou dětí jsou povinny ze zákona č. 45/2007 Sb. s OSPOD spolupracovat:

- jsou povinny na výzvu orgánů sdělit informace potřebné pro sociálně-právní ochranu dětí, zejména pokud se jedná o podezření z týrání, zneužívání či zanedbávání péče o dítě,
- vest záznamy a ty na požádání předložit orgánu, který rozhodl o vydání pověření.  


Sociální služby – terénní programy, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, nízkoprávná zařízení pro děti a mládež, asyllové domy (je-li uživatelem služeb rodič s dítětem a vztahuje-li se samotná sociální práce i k dítěti), raná péče – úzce souvisí také se zákonom o sociálně-právní ochraně dětí a úřady při registraci těchto sociálních služeb na tuto provázanost dbají.

Možnosti spolupráce s OSPOD

Orgány SPOD hrají podstatnou roli při veškeré spolupráci týkající se rodiny s dětmi. Hrají roli prostředníků, jsou ze zákona státem pověřeny, aby zajišťovaly ochranu dětí, mají velkou zodpovědnost – mohou podávat návrhy na předběžná opatření, na ustanovení poručníka nebo opatrovníka, návrhy na umístění dětí do ústavní výchovy i na umístění v asyllovém zařízení. Zaměstnanci jsou v osobním styku s dětmi a rodiči, působí na děti a rodiče, řeší problémy tam, kde se dítě pravidelně zdržuje. Často je ovšem evidentní, že kapacita SPOD nedostačuje úkolům, které jsou jí svěřeny.
Přetížení pracovníků úřadů vede k tomu, že nemohou vykonávat sociální práci, ale provádějí spíše technická šetření v domácnostech, a zejména nedostačují v realizaci poradenské a výchovné činnosti, kterou by měli vykonávat. Zde se nabízí obrovský prostor pro spolupráci s neziskovými organizacemi, které jsou mnohem flexibilnější a jsou schopny realizovat konkrétní přimou práci s rodinou.

Orgány SPOD se potom nacházejí například v roli zprostředkovatelů kontaktu s rodinou. Na základě zjištěných informací při své činnosti zprostředkovávají ověřeným poskytovatelům sociálních služeb kontakty s rodinami – klienty, se kterými potom tyto organizace intenzivně pracují. Případně sjednávají dlouhodobou terénní službu orientovanou na rodinu jako celek.48 Služby terénní práce mohou orgány SPOD využít zejména u rodin náročných, vyžadujících účinnou a profesionální pomoc po dlouhou dobu, přičemž jeden z dílcích cílů služby je zprostředkování kontaktu klienta a úřadu.49

Neziskové organizace potom podle konkrétních projektů pomáhají rodině při její podpoře nebo při konkrétních vymezených a domluvených činnostech. Terénní pracovníci v těchto situacích zejména podporují rodinu v její roli, aktivizují ji, doprovázejí rodiče na úřad, zprostředkovávají komunikaci s úřadem a dalšími institucemi, účastní se jednání, podporují rodiče v dodržování povinností. Poskytují základní poradenství nebo zprostředkovávají jiné formy poradenství, doprovázejí děti do institucí, provádějí nebo zprostředkovávají volnočasové aktivity atd.

Potřeba posílení terénních služeb při práci s rodinou je umocněna skutečností, že je ČR stále kritizována za časté odebrání dětí do ústavní výchovy,50 za dozorování toho, zda rodiče správně vykonávají své povinnosti, aniž by to bylo vyváženo snahou o maximální kompetence rodičů.51

Oblast zdravotnictví

Většina našich klientů vykazuje vzhledem k nepříznivým podmínkám, ve kterých žijí, nebo kvůli svému přístupu, mnohem horší ukazatele zdraví než většinová společnost (nemocnost, úmrtnost, dosažený věk). Proto tuto oblast nemůžeme jako terénní pracovníci opomíjet. Pro dobrou orientaci si blíže popíšeme soustavu zdravotnických zařízení, tak jak je pravděpodobně organizována ve velkém městě.

Systém zdravotnictví v ČR

Úkoly v oblasti zdravotnictví zajišťuje soustava zdravotnických zařízení.52 Soustavu zdravotnických zařízení tvoří zdravotnická zařízení státu, obcí, fyzických osob a právnických osob. Zdravotnické služby obstarávají zdravotnická zařízení, která se člení na:

• zařízení ochrany veřejného zdraví,53
• zařízení léčebné preventivní péče (patří sem také specializovaná dětská zařízení – kojenecké ústavy, dětské domovy a ještě pečující o vývoj dětí do 3 let).

K ochraně před vznikem, šířením a omezením výskytu infekčních onemocnění spolupracují léčebná zařízení s orgány ochrany veřejného zdraví.

Sítě zdravotnických zařízení ve městě54 tvoří

Zdravotnická záchranná služba

Provozuje veškerou přednemocniční neodkladnou péči v kraji, disponuje leteckou záchrannou službou, kontakt na operační středisko je telefon č. 155. Zajišťuje přímé zásahy na místě, transporty raněných, repatriaci – transport českých občanů z ciziny do ČR.
Lékařská služba první pomoci
Zajišťuje převoz na Lékařskou službu první pomoci u dospělých a dětí nad 14 let, v případě že nejsou schopni se dostavit do LSPP a hrozí ohrožení zdraví nebo života. Žádosti vyhodnocují operátorky.

Nemocnice (fakultní, městské, privátní)
Nabízejí komplexní lůžkovou a ambulantní zdravotnickou péči, erudované týmy, špičkovou techniku. Mají všeobecná i specializovaná oddělení. Uvedeme si vybraná klinická oddělení, se kterými bychom pravděpodobně mohli spolupracovat především:
• centrální příjem s emergency – pro pacienty při akutně vzniklém onemocnění,
• dětské oddělení – komplexní péče, většinou možnost hospitalizace dítěte s rodičem,
• ambulance dětského psychologa, poradna pro rizikové novorozence,
• oddělení tuberkulózy, respiračních nemocí a funkční diagnostiky – servis pro pacienty s respiračními chorobami,
• oddělení dermatovenerologie, venerologie – ve venerologické ambulanci jsou vyšetřováni a léčeni pacienti s pohlavně přenosnými chorobami,
• oddělení zdravotně-sociálních služeb – sociální pracovnice zajišťují přeložení pacienta do léčebny pro dlouhodobě nemocn, umístění do rehabilitačních ústavů, umístování dětí do kojeneckých ústavů, zavedení péčovatelské služby, asistenční služby, ubytování a ošacení bezdomovců, domácí péči, pohřbení osamělých pacientů.

Další pracoviště
• dětský rehabilitační stacionář (péče o děti po obrně a s dalšími postiženými),
• protialkoholní záchytná stanice, linka důvěry, ordinace pro léčbu závislosti, posuzování způsobilosti řidičských a zbrojních průkazů,
• léčebna dlouhodobě nemocných – komplexní ošetřovatelská a rehabilitační péče.

Zdravotní ústavy
Zdravotní ústavy jsou po reformě v roce 2003 příspěvkovými organizacemi, které provádějí veškeré placené hygienické služby. Nabízejí ústavy, městským úřadům, zdravotnickým zařízením, průmyslovým podnikům, geologickým, potravinářským a farmaceutickým firmám aj.:
• veškeré laboratorní analýzy a měření (vody, ovzduší, odpadů, potravin, zdravotnických prostředků, fyzikálních faktorů, jako hluky, vibraci, škodlivin v pracovním prostředí aj.),
• komplexní vyšetření zaměstnanců v Centru pracovního lékařství,
• mikrobiologická, imunologická, alergologická parazitologická vyšetření,
• očkování,
• poradenství HIV/AIDS, drogové závislosti, odvykáni kouření, zdraví,
• spolupráci s institucemi,
• půjčovnu kazet se zdravotněvýchovným zaměřením a distribuci zdravotněvýchovných materiálů.
Sídla jsou v krajských městech a pobočky v okresech.

Krajské hygienická stanice
V rámci reformy státní správy v roce 2003 vykonávají jako organizační složky státu výhradně státní správu a státní dozor:
Dětské domovy pro děti do tří let
Zdravotnická zařízení poskytující komplexní léčebně-preventivní, psychologicko-výchovnou péči krátkodobou i dlouhodobou dětem, o něž se rodiče nemohou, nechtějí nebo neumějí starat. Cílem je socializace dítěte, preferováno je návrat do rodného domu, poskytování psychiatrické pomoci a specializované péče. Zajišťuje také záchvát jednotlivých dětí po rodičovství, poučit pacienta o blízké a další bezpečného kontaktu s rodiči. Je třeba připomenout, že děti jsou ve standardním pacienti potřební i pro děti, jsou však určeny pro zdravotnickou péči ve speciálních zařízeních, kde se dětem pomáhá ve speciálních situacích.

Polikliniky, ambulance, ordinace praktických lékařů
Pracoviště nelékařských zdravotnických pracovníků (logopedie apod.)
Neziskové organizace v oblasti zdravotnictví

Svaz neslyšících, Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých, Svaz tělesně postižených v ČR, ROSKA, Svaz postižených civilizačními chorobami v ČR aj.

Možnosti spolupráce
Důležitou úlohou hrají ordinace praktických lékařů, kteří své pacienty znají. Jsou v tzv. linii prvního kontaktu pacienta s lékařem. Lékař spolupracuje ve prospěchu pacienta s nemocnicemi, místní správou, specializovanými zařízeními, pojišťovnami, školskými zařízeními aj. Jeho povinností je upozorněn na zanedbání péče rodičů, telefonickou pomoc v rámci krizové intervencie. Děti jsou přijímány na základě rozhodnutí soudu, organů sociálně-právní ochrany dětí nebo po dohodě s rodiči.
Vzhledem ke špatnému zdravotnímu stavu je ale dále nutné motivovat je k návštěvě lékaře, který zprostředkuje další nutné specializované vyšetření. Pokud pracujeme s touto cílovou skupinou, bývá prospěšné mít uzavřenou dohodu s konkrétním lékařem, který má pro naše klienty větší pochopení. Některé obce mají v poslední době snahu ustavovat pozici tzv. obecních lékařů, kteří mají zajišťovat zdravotnickou péči osobám se ztíženým přístupem ke zdravotnickým službám.


**Oblast protidrogové prevence**

Tato oblast je pro nás důležitá – drogově závislí jsou jednou z hlavních cílových skupin terénní sociální práce a také s ohledem na možný výskyt sociálněpatologických jevů – problémů s drogami v sociálně vyloučených komunitách a u rizikových dětí a mládeže.

**Systém péče o drogové závislé v ČR**

Protidrogová prevence na ústřední úrovni je zajišťována vládou a ministerstvy (Ministerstvo zdravotnictví řeší zdravotní škody působené užíváním drog, MPSV sociální škody, MŠMT zajišťuje protidrogovou prevenci na školách a péči o děti a mladistvé uživatele).

**Rada vlády pro koordinaci protidrogové politiky**

Koordinuje realizaci protidrogové politiky a zajišťuje součinnost ministerstev a dalších orgánů, které odpovídají za jednotlivé oblasti protidrogové politiky. Projednává a předkládá vládě Národní strategii protidrogové politiky, Akční plán realizace Národní strategie protidrogové politiky, další návrhy a informace. Každoročně vládě předkládá Výroční zprávu o stavu ve věcech drog v České republice za předcházející kalendářní rok.

**Krajský protidrogový koordinátor**

Odpovídá za provádění protidrogové politiky na území kraje, zpracovává koncepci kraje vycházející z Národní strategie protidrogové politiky, spolupracuje se státními i nestátními subjekty zabývajícími se programy prevence a léčby (např. v oblasti preventivních aktivit pro děti a mládež v rámci škol spolupracuje s krajským školským koordinátorem prevence). Kraje musí tuto funkci zřizovat povinně, krajský koordinační je většinou v rámci krajského úřadu zařazen na odbor sociálních věcí.

**Protidrogový koordinátor v obci**

Obec rovněž v samostatné působnosti v případě potřeby (tedy nikoliv povinně) zřizuje za účelem koordinace protidrogové politiky na svém území funkci místního protidrogového koordinátora. Každá obec v ČR tedy svého protidrogového koordinátora nemá. V rámci úřadu bývá zpravidla zařazen na odbor sociálních věcí, případně na odbor zdravotnictví.
Místní koordinátor napomáhá při uskutečňování veškerých činností obce v oblasti protidrogové politiky, koordinuje, průběžně kontroluje a vyhodnocuje plnění úkolů vyplývajících z místního plánu protidrogové politiky, spolupracuje se státními a nestátními subjekty zabývajícími se programy prevence a léčby návykových nemocí. Je schopen odkázat nás podle potřeby na adekvátní pracoviště, má přehled o situaci na drogové scéne, o všech zařízeních v oblasti působících v místě, dalších možnostech.

**Typy odborné péče:**
- akutní lůžková péče,
- detoxifikace,
- terénní programy,
- kontaktní a poradenské služby – programy sociálních služeb a zdravotní osvěty pro problémové uživatele a závislé,
- ambulantní léčba závislostí,
- stacionární programy – nelůžková denní léčba pro problémové uživatele a závislé,
- krátkodobá a střednědobá ústavní péče – léčba problémových uživatelů a závislých (ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče),
- rezidenční péče v terapeutických komunitách,
- programy následné péče,
- substituční léčba – podávání nebo předepisování látek nahrazujících původní návykovou látku.

Seznam certifikovaných zařízení v oblasti protidrogové prevence: www.vlada.cz.
Léčba drogově závislých je zajištěvána pro všechny stupně závislosti: detoxikace pacientů při akutní intoxicaci, léčebná zařízení, ambulantní terapie a poradenství, substituční léčba – udržovací terapie ke zlepšení stavu těžké závislosti pacienta na opiátech (nevýhodou je častá snaha o zneužívání), terapeutické komunity, doléčovací centra – program s chráněným bydlením pro motivované, kteří prošli terapeutickou komunitou, kluby bývalých uživatelů.
Kromě toho jsou realizovány preventivní programy specifické protidrogové prevence a prevence dalších sociálněpatologických jevů (šíkana). Na školách jsou v souladu s minimálním preventivním programem – primární prevence nezádoucích jevů – realizovány na pořádání školické programy; také rodiče by měli být informováni o problematic v rámci třídních schůzek.

Kam se obrátit v případě problémů?
- U nezletilých – na rodiče, pedagogicko-psychologickou poradnu, psychologa, lékaře,
- u zletilých – na jakékoliv krizové zařízení; pomoc vyhledávat pouze pro motivované (motivovaný klient je krizovým nebo kontaktním centrem doporučen k detoxikaci, případně dále pro intenzivní léčebný program či resocializaci v komunitě),
- pomoc pro nemotivované – kontaktní street centra – prevence infekčních chorob s výměnou jehlového materiálu, desinfekce a dále potravinový a vitaminový servis, zdravotní a sociální servis, snaha o motivaci klienta k léčbě atd.

**Možnosti spolupráce**

Jakákoli činnost v oblasti protidrogové prevence je ovlivněna tím, že problematika je velmi specifická a nároky na provozování činnosti v této oblasti jsou vysoké. Na místní úrovni by měl hrát klíčovou roli protidrogový koordinátor (pokud působí v obci, případně krajský koordinátor), ten má přehled o všech typech poskytovaných služeb, dostupných programech,
spolupracujících zařízeních, prioritách, místních problémech. Je velmi vhodné při potřebě spolupráce v této oblasti kontaktovat nejprve právě protidrogového koordinátora.


Důležitá je v této oblasti také spolupráce s krajským koordinátorem pro etnické menšiny a romským poradcem v obcích, pedagogickými asistenty na školách – ti pomáhají řešit sociálněpatologické jevy u dětí romského etnika.


Specializovaná střediska poskytují konzultace rodinám po telefonu, v kontaktním centru a podílejí se na jejich práci. Pro rodiče odborníky mohou být zřizovány poradny, kam mohou docházet a získat informace, co se týká sociálních otázek, jako nařízení, misi aj. Organizace může pořádat ve spolupráci s komunitními centry z těchto lokalit a se sociálními kurátorými pro mládež integrační pobytu pro rizikové děti. Je možné také poskytnout informace klientům pro ústavních a vůleňských zařízení, pořádat besedy a přednášky. Také školní programy jsou většinou možno objednat nejenom pro školy, ale také například pro skupinu dětí z našeho nízkoprahového či komunitního centra.

**Oblast prevence kriminality**

Prevence kriminality je oblast, která reaguje na nárůst kriminálních činů a dalších sociálnípatologických jevů po roce 1989 snahou jim předcházet. Tato oblast zahrnuje mnoho komplexních sociálních opatření (systém péče o delikventní dětí, programy ve střediscích výchovných péče, specializované akce – kontroly nalézání alkoholu mladistvým ve spolupráci policie a SPOD v restauracích, opatření technických (osvětlení rizikových míst), informačních (kampaně, jak se nestat obětí trestných činů), vzdělávacích (zvýšování právní úrovně dětí – přednášky Policie ČR) aj.

**Systém prevence kriminality v ČR**

**Ministerstvo vnitra**

Tato oblast je zaštištěna Republikovým výborem pro prevenci kriminality při Ministerstvu vnitra a Ministerstvem vnitra, které realizuje specifická opatření v rámci celé České republiky, metodicky vede krajské a městské programy prevence kriminality.
Samospráva – koordinátoři (manažeři prevence kriminality)

Pokud obce a kraje realizují programy prevence kriminality, zřizují pozice manažerů (koordinátorů) prevence kriminality; ti zajišťují součinnost a koordinaci preventivních aktivit. Jsou zpravída zařazeni na odbory sociálních věcí, případně školství. Kromě toho musí obce ustavit pracovní skupiny nebo komise prevence kriminality. Kraje a obce mohou potom realizovat projekty prevence kriminality, při kterých úzce spolupracují s Policií ČR, obecními policiemi, probační a mediační službou, školskými, sociálními, bezpečnostními a jinými subjekty.

Policie ČR

Policie je ozbrojený bezpečnostní sbor, instituce, která jako součást státní moci plní úkoly ve věcech vnějšího pořádku a bezpečnosti.69 Policie je podřízena ministerstvu vnitra a tvoří ji Policejní prezidium, útvary s působností na celém území ČR a útvary s územně vymezenou působností.

Úkoly, organizace a řízení policie:60

- chrání bezpečnost osob a majetku,
- spolupůsobí při ochraně veřejného pořádku,
- bojuje proti terorismu,
- odhaluje trestné činy a zajišťuje jejich pachatele,
- vyšetřuje trestné činy,
- zajišťuje ochranu státních hranic,
- zajišťuje ochranu chráněných a ústavních osob, ochranu sídla Parlamentu ČR aj.,
- dohliží na bezpečnost a plněnost silničního provozu,
- odhaluje přestupky, projednává je,
- vede evidence statistiky,
- vyhlašuje celestální pátrání,
- pronásleduje uprchlé osoby,
- zadržuje svěřence ústavní výchovy,
- zajišťuje ochranu jaderných zbraní,
- kontroluje doklady o pojištění odpovědnosti za škodu.


Obecní policie

Obecní policie zřizuje zastupitelstvo obce a jejím hlavním úkolem je zajišťovat veřejný pořádek v obci. Každý má právo obracet se na strážníka o pomoc. Obecní policie spolupracuje při plnění úkolů s PČR. Strážníci – příslušníci obecní policie – dohlížejí zejména na dodržování předpisů z oblasti veřejného pořádku, přispívají k ochraně bezpečnosti osob a majetku, dohlížejí na dodržování pravidel občanského soužití, odhalují přestupky a pokutují je.61

Oprávnění policí

Každý je povinen uposlechnout výzvy strážníka nebo policisty. Policista i strážník se řadí mezi veřejné činitele, podílejí se totiž na plnění úkolů společnosti a státu a používají jím svěřenou pravomoc. Mají zvýšenou odpovědnost, ale i ochranu. Policista má větší pravomoci než strážník.62 Policista při provádění služebního zákroku či úkonů má za podmínok stanovených zákonnem o Policii České republiky řadu oprávnění. Zejména je oprávněn vyžadovat vysvětlení od osob a může požadovat prokázání totožnosti. Také může zjistit
osobu v policejní cele až na 24 hodin (cizince při rozhodování o **správním vyhoštění** až na 48 hodin) a agresivní osobu omezit v pohybu připoutáním ke vhodnému předmětu. Policista je oprávněn odebrat zbraň, provést prohlídku dopravního prostředku, zakázat vstup na určené místo a v živnostenské provozovně může vstoupit do všech prostor určených pro zákazníky. V případě důvodné obavy, že je ohrožen život nebo zdraví, hrozí-li větší škoda na majetku nebo je-li důvodné podezření, že se v bytě nachází mrtvolá, může policista otevřít byt nebo jiný uzavřený prostor. Zákon o Policí České republiky také upravuje oprávnění k používání podpůrných operativněpatrácích prostředků v souvislosti s trestním řízením (krycí doklady, konspirativní prostředky, zabezpečovací technika, zvláštní finanční prostředky, využití informátora). Vzájemná ochrana bezpečnosti osob, své vlastní, majetku a ochrany veřejného pořádku je policista oprávněn použít donucovací prostředky proti osobě, která chráněné statky ohrožuje. V zákonem vymezených případech má policista oprávnění **užít zbraň**.

**Formy spolupráce s policií**

Policie ČR se snaží uplatňovat strategii „community policing“, což je filozofie policejní práce, která zjednodušeně znamená: „být blížek občanům“ a „orientovat se více na službu veřejnosti“. Tento přístup kladě důraz na místní znalost policisty v lokalitě, ve které slouží. Cílem je zapojit veřejnost do policejní práce a zapojit policistu do veřejného života. Konkrétně to znamená, že policie komunikuje s občany, společně definují problémy a společně nalézají řešení. Spolupráce organizací (neziskových, škol, úřadů) s policí má dvojitý význam: poučuje ohrožené cílové skupiny o ochraně před trestnou činností, ale také zvyšuje důvěru lidí v tyto instituce a umožňuje tak lepší spolupráci při společné ochraně lokality, při odhalování trestných činů apod.

Policie v souladu s větším důrazem na prevenci přímo vyčleňuje skupiny určené pro problematiku prevence. Policie ČR zřizuje při každém okresním ředitelství tzv. preventivně-infornační skupiny (mohou se nazývat také jinak, u obecních policí se nazývají různě, například odděl prevence a dohledu). Speciální pozornost věnuje Policie ČR problematici menší. Na každé krajské správě Policie ČR působí styčný důstojník pro problematiku menší, který sestavuje roční plány činnosti policie ve vztahu k menšinám, zprostředkovává kontakt mezi policisty a menšinami, asistuje při konfliktech, které vznikají ve vztahu k menšinám. Komunikuje a úzce spolupracuje s policejními asistenty.

**Konkrétní možnosti spolupráce vycházející ze strategie „Community policing“**

- Besedy s veřejností – Policie ČR a rovněž tak obecní policie má propracovaný systém besed pro všechny věkové kategorie (témata i forma jsou přizpůsobeny cílové skupině; jiná témata jsou určena pro seniory, kteří jsou ohrožení trestnou činností jako oběti, a jsou tedy používáni o možnostech ochrany před trestnou činností, odlišné besedy jsou např. pro dospívající mládež, ty jsou zaměřeny spíše na zvyšování právního vědomí, např. poučení o tom, že sprejování je vyšetřováno jako trestný čin a může za něj být uložena pokuta až 15.000 Kč).
- Další informační a propagační činnost – informační stánky v supermarketech zaměřené na možnosti zvyšování osobní bezpečnosti, recepce a poradenské místnosti na služebnách, ukázky činnosti na akcích, jako je oslava Dne dětí, spoty a specializované pořády v televizi, příspěvky do dalších médií.
- Účast policistů na projektích neziskových organizací – účast policistů na výchovných, integračních a jiných táborech dětí spojená s předváděcím akcemi techniky, psů, besedy a diskuze v komunitních centrech – přímo v terénu, blízko klientů, práce s dětmi v rámci volnočasových aktivit, zejména v rizikových oblastech.
• Projekty obecních policí – dohled v blízkosti škol a přechodů pro chodce, instalace řetízků bezpečnosti do bytů seniorů atd..
• V rámci přímé práce s klienty budeme spolupracovat především se strážníky či policisty, kteří mají příčlený rajon, ve kterém působíme také my. Nakolik budeme schopni spolupracovat, záleží také na konkrétních ledech, na jejich nastavení a schopnosti vzbudit důvěru lidí. Je dobré zapojit pochůzkáče do činnosti naší organizace, aby měli možnost navázat neformální vztahy s našimi klienty,
• Projekty policejní asistence – asistenti úzce spolupracují s policí ČR (společné obchůzky podle obvodních oddělení, společná setkání tzv. policejní buňky, ...).
• Ustanouví komunikaci vyloučených lokalit a policie. Policie ČR je hlavním partnerem v projektu policejní asistence.

Činnost terénních pracovníků v oblasti prevence
Terénní pracovník se také podílí, pokud je k tomu organizaci pověřen, na opatřeních v oblasti prevence. Formy této činnosti mohou mít mnoho podob – prosté rozhnání informačních letáků (tato forma nebyvá pro většinu cílových skupin terénních pracovníků hodnocena jako příliš účinná) – účinnější je, když terénní pracovník klientům letáky předá osobně a poskytne k nim vysvětlení. Organizace mohou při rozhnání letáků spolupracovat (v sociálně vyloučené lokalitě, terénní pracovník, který působí při komunitním centru, roznáší letáky s terénním pracovníkem zaměřeným na problému drog – jeden zná lidí a má u nich důvěru, druhý je specialista na problém). Může se také účastnit besed, kde je schopen vzhledem ke své odbornosti nebo osobnosti věrohodně předávat informace.

Probační a mediační služba – PMS
Probační a mediační služba spadá pod Ministerstvo spravedlnosti. Jejími hlavními cíli jsou:
• integrace pachatele do společnosti bez dalšího porušování zákonů,
• aktivní zapojení obviněného,
• ochrana společnosti – řešení konfliktů a snaha o efektivní realizaci alternativních trestů.

Činnosti:
• mediace – mimosoudní zprostředkování řešení trestního konfliktu mezi pachatelem a obětí za účasti mediátora,
• programy pro mladistvé a děti,
• obecně prospěšné práce – tresty, které mohou soudy uložit za méně závažný trestný čin (doba odnětí svobody nepřevyšuje pět let). Trest musí obviněný vykonat osobně, bezplatně a volně, čas do roka od usnesení o místě výkonu. Místem výkonu mohou být státní a místní úřady a neziskové organizace, pachatel může sám pomoci při výběru místa, rozhoduje o něm však pracovník PMS a soud. Po ukončení se na pachatele hledí, jako by nebyl odsouzen. Pokud není trest vykonáván řádně, může být přeměněn soudem na nepodmíněný. Soud v případě uložení trestu obecně prospěšných prací uloží dohled – kontrola výkonu PMS. Probační úředník se pachatelem po celou dobu spolupracuje (např. pachatel a pracovník plánují harmonogram prací),
• parole – příprava a výkon podmíněného propuštění s dohledem. PMS spolupracuje s vězni na shromažďování podkladů pro soud při rozhodování o podmíněném propuštění a při výkonu a stanovení dohledu – pravidelný kontakt s pracovníkem PMS a důsledná kontrola povinností a omezení stanovených soudem,
• probace – dohled nad podmíněnou odsouzeným.
PMS spolupracuje především s orgány činnými v trestním řízení i dalšími subjekty, jako jsou orgány sociálně-právní ochrany dětí, školami, církvemi, institucemi. Možné podoby spolupráce s PMS:

- společné projekty s neziskovými organizacemi zaměřené na poradenství propuštěným vězňům, zvyšování uplatnitelnosti na trhu práce, vzdělávací programy na zvyšování právního vědomí a sociálních dovedností mladistvých pachatelů (street law – Partners Czech), zajištění místa výkonu obecně prospěšných prací pro mladé, například v nízkoprahovém zařízení, podpora osobám závislým na návykových látkách po propuštění z výkonu trestu aj.,

- v rámci přímé práce s klienty mohou terénní pracovníci doplňovat činnost PMS, spolupůsobit na pachatele s menší mírou prvků kontroly, čímž je mohou více podporovat a získat si větší důvěru,

- PMS a organizace společně připravují projekty, PMS plní roli zprostředkovatele kontaktu – např. doporučuje mladistvé klienty do vzdělávacích programů; organizace, které jsou místem výkonu obecně prospěšných prací, a pověření pracovníci musí být evidováni u PMS aj.

**Příklad:** Z aktualit PMS<sup>67</sup>

V Žebráku se dokončuje dětské centrum Srdíčko


**Oblast zaměstnanosti**

Nezaměstnanost je pro společnost i pro nezaměstnané velkým problémem (na jedné straně vznikají společnosti náklady na sociální dávky, rekvalifikaci aj., na straně druhé nezaměstnaný ztrácí životní úroveň, kvalifikaci, místo ve společnosti). Z pohledu sociologů je získání zaměstnání pro integraci do společnosti naprosto klíčové.
Cílem státní politiky zaměstnanosti je dosažení plné zaměstnanosti a ochrana proti nezaměstnanosti. Státní politiku zaměstnanosti vytváří stát, který spolupracuje s dalšími subjekty (zaměstnavatelé, odborové organizace, územní samosprávné celky, profesní organizace, sdružení osob se zdravotním postižením a další). Státní správu v oblasti státní politiky zaměstnanosti v České republice vykonávají Ministerstvo práce a sociálních věcí a úřady práce. Úřady práce se nacházejí v bývalých okresních městech.

**Úřady práce (ÚP)**

Plná hlavní roli v oblasti zaměstnanosti:

- zabezpečují koncepční, analytickou činnost v této oblasti,
- přijímají opatření na podporu zaměstnanosti osob se ztíženým přístupem k zaměstnání,
- podporují projekty na podporu zaměstnanosti,
- zprostředkovávají zaměstnání (vyhledávání zaměstnání jak pro osobu ucházející se o práci, tak pro zaměstnavatele hledajícího zaměstnance),
- poskytují poradenství a informační servis,
- realizují aktivní politiku zaměstnanosti,
- vyplácejí podporu v nezaměstnanosti a podporu při rekvalifikaci,
- vedou evidence (volných míst, uchazečů o zaměstnání),
- zřizují školní a rekvalifikační střediska, a pro osoby se zdravotním postižením pracovně reabilitační střediska
- a další úkoly.


**Informační a poradenské středisko pro volbu povolání (IPS)**

Tato střediska zřizují úřady práce – nacházejí se na každém úřadu práce. Poskytují žákům studentům, absolventům, rodičům, školským zařízením, ale také dalším zájemcům informace o možnostech vzdělávání po skončení povinné školní docházky, poradenství při volbě povolání apod. IPS mají k dispozici velkou informační základnu: informace o sítích středních a vysokých škol, o podmínkách a průběhu přijímacího řízení, o nárocích a požadavcích na jednotlivá povolání (písemně zpracované popisy jednotlivých povolání), o možnostech uplatnění absolventů jednotlivých oborů v praxi, o situaci na trhu práce v regionu a v celé ČR, o možnostech rekvalifikace a počítačové programy pro zhodnocení schopností zájemců. Úřady práce věnují zvýšenou péči uchazečům, kteří to pro svůj zdravotní stav, věk, mateřské posílání nebo z jiných vážných důvodů potřebují. Sem patří také mladiství po skončení povinné školní docházky, kteří nepokračují v další přípravě na povolání. Na tuto skupinu je orientována koncepce poradenství IPS.

**Aktivní politika zaměstnanosti**

Úřady práce – specializovaná poradenská a konzultační oddělení, zprostředkovávají nástroje aktivní politiky zaměstnanosti:

- rekvalifikace – může ji zajistit příslušný úřad práce, vyžaduje-li to situace na trhu práce. Rekvalifikaci se rozumí získání nové kvalifikace nebo rozšíření stávající kvalifikace uchazeče o zaměstnání nebo zájemce o zaměstnání,
- společenský účel pracovní místa – nově zřízené pracovní místo pro uchazeče o zaměstnání evidovaného ÚP zaměstnavatelem na základě písemné dohody s ÚP – uchazeč začne vykonávat samostatně výdělečnou činnost. Nové pracovní místo může takto zřídit i uchazeč o zaměstnání evidovaný úřadem práce tak, že sám začne vykonávat samostatně výdělečnou činnost (úřady práce pořádají za tímto účelem rekvalifikační kurzy „Živnostenské podnikání“),
• veřejně prospěšné práce – tato místa vytváří zaměstnavatel na základě písemné dohody s úřadem práce ke krátkodobému pracovnímu umístění uchazeče o zaměstnání, nejdle však na dobu dvanácti po sobě následujících měsíců.

Agentury práce

Možnosti spolupráce
• přímá práce s klientem (doprovod klientů na úřad práce, pomoc s vyřizováním požadovaných dokladů, základní sociální poradenství – vysvětlení náležitostí žádosti, práv a povinností – sankce za neplnění součinností s úřadem práce, vytykování vhodné rekvilifikace, ...),
• doprovod do agentury práce, podpora klienta při vyjednávání s agenturou,
• zprostředkování kontaktu s informačním střediskem IPS (k individuálním konzultacím je nutné se předem – možno i telefónicky – objednat),
• domluva zprostředkování besed a přednášek s pracovníky ÚP, IPS, agentur v komunitním centru, nízkoprahovém zařízení,
• skupinová práce – domluva besedy v informačním středisku ÚP dle potřeb našich klientů (jaké je pro mě vhodné zaměstnání – studium), IS mají k dispozici videofilmy, databáze, počítačové programy, popisy profesi, individuální poradenství,
• na úrovni organizace v rámci nepřímé práce navazujeme vztahy spolupráce s ÚP, agenturami. ÚP se podílejí na projektech zaměstnanosti, upozorní nás na možnosti podpory a spolupráce a specifika v oblasti, vytykování vhodných rekvilifikací pro naše cílové skupiny, popř. snaha o realizaci nového rekvalificačního kurzu. Agentury práce předem informujeme o potřebách našich klientů, mohou potom pro naše klienty lépe vyhledávat vhodné zaměstnání,
• v rámci aktivní politiky zaměstnanosti mohou sociální pracovníci ve spolupráci s terénními pracovníky pomoci klientům zajistit veřejně prospěšná místa (domluva s místním úřadem na realizaci úklidových prací), společensky účelná pracovní místa (např. živnostenské podnikání – zednická, elektrikář, provoz obchůdku, ...), případné pomocí klientům splnit stanovené podmínky (např. vypracovat podnikatelský záměr). Potom mohou obdržet některou formu finanční podpory – příspěvky z prostředků aktivní politiky zaměstnanosti – překlenovací příspěvky, příspěvky aktivní politiky zaměstnanosti určené na úhradu některých budoucích nákladů, také datační programy ÚP pro začínající podnikatele aj. Za tímto účelem je třeba kontaktovat přímo specializovaná konzultační a poradenská oddělení ÚP.

Oblast vzdělávání
Další klíčovou oblastí pro integraci do společnosti je vzdělávání. Školství významně ovlivňuje pozdější zařazení dítěte do společnosti. Na jedné straně děti integruje (setkávají se zde dětí různého původu), na druhé straně odděluje (některá zařízení jsou dostupná jen vybraným). Škola může být místem depravice – strádání dítěte, ale také místem, kde se cití
bezpečně. Vypadnutí ze standardního vzdělávání má významný vztah s pozdějším sociálním selháváním.\textsuperscript{70}

**Vzdělávací systém v ČR**

Nový školský zákon\textsuperscript{71} stanovuje výchovně vzdělávací soustavu:

- školy – uskutečňují vzdělávání podle rámcových vzdělávacích programů,
- školská zařízení, která poskytují vzdělávání a služby, které doplňují nebo podporují vzdělávání ve školách.

**Organizace práce**

**Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy**

MŠMT řídí výkon státní správy ve školství, připravuje legislativní normy, odpovídá za stav, koncepci a rozvoj vzdělávací soustavy. Určuje i obsah vzdělávání. MŠMT zřizuje zařízení pro výkon ústavní a ochranné výchovy, výjimečně je zřizovatelem některých škol a organizací. Vede rejstřík škol a školských zařízení, která poskytují vzdělávání a služby, které doplňují nebo podporují vzdělávání ve školách.

**Kraje (krajské úřady)**

Krajské úřady zpracovávají dlouhodobé záměry vzdělávání v souladu se zánorem ČR. Kraje zřizují vyšší odborné školy, střední školy, školská zařízení pro žáky s postižením, základní speciální školy, školy s vyučovacím jazykem národnostní menšiny, jazykové státní školy, základní umělecké školy, školská zařízení sloužící uvedeným školám.

**Obce (obecní úřady)**

Jsou odpovědné za zajištění podmínek pro povinnou školní docházku a předškolní vzdělávání v posledním roce před zahájením školní docházky, zřizují a ekonomicky spravují mateřské školy, základní školy, zajišťují stravování, péči mimo vyučování.

**Školy**

Mají právní subjektivitu a jejich ředitelé odpovídají za kvalitu vzdělávání i za ekonomiku.

**Školské rady**

Podle zákona musí zřizovatel školy zřídit školskou radu, která umožní rodičům, zaměstnancům, občanům a dalším podílet se na správě školy. Skládá se zástupců učitelů, studentů a zřizovatele školy. Rada se má vyjadřovat ke vzdělávacímu programu školy, hospodaření školy, školnímu řádu.

**Systém vzdělávání**

**Předškolní vzdělávání**

Podle nového školského zákona jsou mateřské školy druhem školy, docházka není povinná, pouze v posledním ročníku jsou obce povinny mít těchto zřizovat. Mateřské školy jsou zřizovány obcemi nebo svazky obcí.
**Povinné vzdělávání**

Občané mají právo na bezplatné vzdělávání na základních školách. Od roku 1990 jsou základní školy zřizovány obcemi, mohou být spojeny s mateřskou školou.


Ředitel vydává v souladu s podmínkami stanovenými ve školském zákoně školní vzdělávací program. Školy zajišťují vzdělávací cíle, které jsou definovány nejenom v rovině poznávací, ale také v rovině dovedností a kompetencí a v rovině hodnot a postojů.

**Přestup**

O přestupu na jinou školu rozhoduje ředitel té školy, kam se dítě hlásí.

**Poradenství**

Poradenství ve školách poskytují výchovní poradci a školní metodici prevence z řad učitelů. Někdy to mohou být školní psychologové. Ti zajišťují prevenci sociálněpatologických jevů, podporu žáků se speciálními vzdělávacími potřebami, mimořádným nadáním a kariérové poradenství. Výchovní poradci jsou učitelé, kteří vedle své vyučovací povinnosti poskytují specifické poradenské služby žákům, jejich rodičům i kolegům učitelům.

**Příklad:** Výchovné poradenství ve škole:

Informace zveřejněné výchovným poradcem při ZŠ ve Svitavách:

Ne každé dítě má to štěstí, že přijde na svět úplně v pořádku. Přihodí se, že se kvůli nedokonale vytvořeným spojům v mozku hůře učí čist a psát, hůře si pamatuje a nedokáže použít různé gramatické nebo matematické jevy. V žádném případě problém nespočívá v inteligenci – jsou to děti průměrně, leckdy i nadprůměrně inteligentní. Jejich obtíže se samořejmě ve škole brzy projeví a je potřeba je diagnostikovat. Proto po dohodě s rodiči posíláme tyto žáky na odborné vyšetření do pedagogicko-psychologické poradny. Jestliže se potvrdí jakákoli VPU (dyslektie, dysgrafie, dyskalkulie, dysortografie), domluvíme se s rodiči na společném postupu, jak dítěti pomoci. V této souvislosti bych ale uvedl jednu důležitou poznámku – zprávu z poradny obdrží nejprve rodiče a je jen na jejich rozhodnutí, zda se výsledky vyšetření dozví i škola. Pokud se ale tak nestane, těžko můžeme dítěti pomoci ...

Základem veškeré práce je dodržování metodického pokynu MŠMT pro žáky s vývojovými poruchami.

Specifické vývojové poruchy učení, chování a řeči mohou být způsobeny genetickým dědictvím, úrazem, nejčastěji však lehkou mozkovou dysfunkcí (drobně poškození tkáně mozku ve
fázi jeho vývoje), přičemž je ovlivněna pouze určitá specifická schopnost v oblasti motoriky, vnímání, myšlení a jednání. Obecně jsou charakteristické poruchy pozornosti a soustředění, ukvapenost reakcí, nápadně nerovnoměrný rozvoj složek osobnosti, také střídání nálad, absence vytrvalosti, dlouhodobých cílů. Tyto děti příliš nedovedou spolupracovat a podřídit se autoritě. Po rozpoznání vlastních limitů narůstají konflikty, které často řeší agresivně. Podle odborníků četnost výskytu vývojových poruch učení kolísá mezi 2–20 % školní populace. Obecně platí, že v případě dítěte s VPU bychom mu neměli dávat najevo jeho nedostatek, ale spíše se snažit pomoci mu vyniknout v oblastech, kde se porucha neprojevuje.

**Karierní poradenství**
Volbě budoucího povolání žáků, respektive jejich střední školy či učiliště, je na naši školu věnována velká pozornost. Jak v hodinách občanské a rodinné výchovy, tak při třídních hodinách s žáky a v neposlední řadě na setkáních s rodiči vycházejících žáků. Velmi úspěšná je spolupráce s Informačním a poradenským střediskem Úřadu práce ve Svitavách, který žákům nabízí besedy o volbě povolání, skupinové a individuální poradenství s využitím profesiogramů, videokaset a další možnosti pomoci při rozhodování o budoucím povolání. V průběhu školního roku navštěvují naši školu zástupci středních škol a učilišť a prezentují žákům nabídku oborů a možnosti studia a dalšího uplatnění žáků. Naše škola tradičně navštěvuje Přehlídku středních škol okresu Svitavy a přílehlých okresů, kde se žáci seznámí s nabídkou oborů a mohou se na vše potřebné zeptat.

**Pedagogicko-psychologické poradny**

**Speciálněpedagogická centra**
Poskytují dětem, mládeži a dospělým s různými postiženinami (např. mentální postižení, vrozené a vývojové vady, použivač zdravotních zařízení – epilepsie) a jejich rodičům, školám a školským zařízením následující převážně bezplatné služby: diagnostiku, speciálněpedagogické poradenství, psychologické poradenství, sociální poradenství, lékařské poradenství.

**Další vzdělávání**
Střední školy, gymnázia, střední odborné školy, střední odborná učiliště, konzervatoře, vyšší odborné školy, vysoké školy; vzdělávání dospělých – školy, organizace, církev, podniky, komerční firmy.
Školská zařízení
Zájmové vzdělávání se uskutečňuje ve školských zařízeních pro zájmové vzdělávání, především ve střednících volného času, dále ve školních družinách a školních klubech. Střediska volného času se rovněž podílejí na další péči o nadané děti, žáky a studenty, zabezpečují organizaci soutěží a přehlídek ve spolupráci se školami a dalšími institucemi. Domy dětí a mládeže – nabízejí široké spektrum kroužků pro děti, poplatky nebývají příliš vysoké.

Seznamy škol a školských zařízení ČR
Lze nalézt na webu ÚIV www.uiv.cz, sekce Pro rodiče a žáky/ Registry škol (= "školský rejstřík"). Případné nejasnosti a podrobnosti je možno směřovat na info@uiv.cz.

Spolupráce v oblasti školství
Rodina a škola nejsou dva oddělené světy, kvalita vztahu ovlivňuje prožitky dítěte, vztah k učení a vzdělávání, sociální chování, orientaci ve vztazích, způsoby řešení problémů; spolupráce nabízí dětem modely. Často může docházet k nedorozumění, a to zejména u žáků s výukovými a výchovnými problémy, zejména z rodin etnických menšin, sociálně slabých rodin a rodin dysfunkčních. Mnozí rodiče neznají základní práva dětí – právo volby školy, právo na informace, právo na pomoc školy při zvládání učiva v případě zvláštních vzdělávacích potřeb a na zvláštní přístup, právo ovlivňovat dění skrze sdružení rodičů a rady školy. Závislost rodin na škole je silná. Spolupráce v oblasti školství je nutná a není zatím využívána tak, jak by bylo potřeba. Školy jsou uzavřenými systémy, které příliš nepouštějí další instituce za své brány. Je proto třeba zprostředkovávat kontakt rodiny a školy, v některých školách je situace usnadněna – jsou zřizovány funkce pedagogických asistentů, kteří slouží jako pomocnici učitelům, ale také rodičům a jako zprostředkovatelé komunikace mezi nimi.

Možnosti spolupráce s pedagogy
• vysvětlení rodinné situace klientů,
• společná formulace dodržování pravidel,
• předávání informací – učitel může dávat rodičům i sociálním pracovníkům / terénním pracovníkům zpětnou vazbu (v notyšku, e-mailem, osobně), například ohledně plnění úkolů, nošení pomůcek, chování dítěte, úspěchů (zapojení pedagoga do rodinné výchovy je záležitostí jeho dobré vůle, není povinné),
• konzultace s třídním učitelem a výchovným poradcem školy, případně školním psychologem,
• zprostředkování vyšetření v pedagogicko-psychologické poradně či speciálněpedagogickém centru.

Pří přímé práci s klienty
• doprovod dětí do školy, podpora rodičům při přípravě do školy,
• zprostředkování toučování při potížích se zvládáním učiva,
• v určitých případech zprostředkování specializovaných služeb (osobní asistence pro tělesné a mentálně postižené děti apod.),
• zprostředkování volnočasových aktivit, například v domě dětí a mládeže. Organizace často poskytují vzdělávací a volnočasové aktivity samy, v terénu, co nejbližší klientům, je
však také třeba klienty integrovat do většinové společnosti a snažit se jim zprostředkovat, zvláště pokud jsou talentovaní, zájmovou činnost mimo např. vyloučenou lokalitu, sídliště ve standardním zařízení, které využívají děti většinové společnosti,
• vytipování a zprostředkování speciálních výukových programů.

Společné projekty naší organizace a školy
Odpolední otevřená školní hřiště se sportovními asistenty z řad učitelů, kde může organizace provozovat volnčasové aktivity – nácvik moderního tance, kroužky podle zájmu dětí; škola může doporučovat naše volnčasové aktivity pro své žáky, vikendové akce a výlety, výstavy, pořádání společných akcí včetně společného nácviku: koncerty pro seniory, pouliční divadlo.

Práce s romskou komunitou
Této problematice budeme věnovat pozornost s ohledem na to, že pravděpodobnými obyvateli tzv. sociálně vyloučených lokalit jsou často právě Romové. Tzv. integrační aktivity v této oblasti můžeme rozdělit do tří základních skupin.73
• opatření na celorepublikové úrovni, iniciovaná vládou (terénní sociální pracovníci, asistenti ve školách, koordinátoři na krajských úřadech, poradci a asistenti obecních úřadů),
• aktivity samosprávy,
• projekty realizované neziskovými organizacemi (dotované vládou, samosprávou, EU aj.).

Struktura práce74

Rada vlády pro záležitosti romské komunity

Koordinátor pro národnostní menšiny a záležitosti romské komunity75
Koordinátor na krajiří řeší problémy v oblasti sociálních věcí, zdravotnictví, školství, kultury. Spolupracuje s dalšími odbory krajského úřadu. Zpracovává analýzy situace národnostních menšin z hlediska školství, životní úrovni, míry nezaměstnanosti, vyhodnocuje integrační aktivity, zpracovává návrhy systematického řešení problémů pro krajskou samosprávu. Komunikuje s Radou vlády pro záležitosti romské komunity, romskými poradci v obcích, komisí pro národnostní menšiny kraje, romskými asistenty, zástupci organizací z této oblasti aj.

Romský poradce
Vede všechny asistenty v místě svého působení (terénní, zdravotně-sociální, pedagogický, ...). Sleduje situaci romských komunit v obci, spolupracuje s představiteli státní správy a obecních samospráv, vyhledává v regionu osobnosti a nabízí jim spolupráci při řešení problémů romských komunit, udržuje kontakty s místními organizacemi a školami, provádí také přímou sociální práci.
Toto místo je zřizováno dle potřeby, nikoliv ve všech obcích.
**Terénní pracovníci**
Terénní pracovníci se snaží prostřednictvím terénní sociální práce předcházet a řešit sociální vyloučení. V oblasti romské problematiky se jedná převážně o práci s cílovou skupinou osob žijících v sociálně vyloučených lokalitách. Terénní pracovníci mohou být zaměstnanci samosprávného úřadu, přičemž tato místa jsou zpravidla dotována Radou vlády pro záležitosti romské komunity nebo mohou působit v neziskových organizacích. Sama pozice terénních pracovníků je ovšem různě nazývána (romský asistent, terénní asistent, terénní sociální asistent aj.) a také různě organizována. Pravidlem ale je přimá podřízenost terénnímu sociálnímu pracovníkovi (popřípadě jinému sociálnímu pracovníkovi či pracovníkovi úřadu).
Podstatně je, že terénní pracovníci zařazení jak na úřadech, tak v neziskových organizacích řeší obdobné problémy – spojené s bydlením, koncentrací lidí v určitých lokalitách, nezaměstnanosti, sociálními problémy, sociálněpatologickými jevy (gamblersví, prostituce, …), kriminalitou, hygiene, diskriminací.

**Vychovatel – asistent učitele (pedagogický asistent)**
Romské rodné mají většinou špatné zkušenosti se školským systémem. Pedagogický asistent mírní situaci rozdílného kulturního zázemí romských rodin a škol. Vysvětluje postoje obou stran, snaží se podpořit rodiče ve spolupráci se školou, měl by mít přehled o rodinách, o tom, proč nejsou děti ve škole, aj. Pomáhá dětem a učitelům. V některých školách s vysokou kumulací romských dětí jsou zřizovány přípravné ročníky, které by měly děti lépe připravit pro adaptaci ve škole. Pedagogický asistent často pracuje přímo v těchto třídách.

**Podpora žákům středních škol**

**Zdravotně-sociální pomocník (zdravotně-sociální asistent)**
Realizuje především preventivní aktivity zaměřené na odstraňování důsledků zdravotního zanedbání, návštěvy u rodin, osvětovou činnost, besedy s děvčaty, zlepšování komunikace mezi Romy a zdravotnickým personálem. Spolupracuje s příslušnými praktickými lékaři azdravotnickými zařízeními v místě, sociálními pracovníky. Zdravotně-sociální pomocník může být zaměstnán na úřadě, ale i v neziskové organizaci nebo ve zdravotnickém zařízení.

**Policejní asistent**
Snaží se o zlepšení vztahů mezi policí a romskou menšinou, snaží se budovat důvěru v policisty, kteří jsou speciálně přiděleni pro tuto práci, zprostředkovávají kontakty s oběma trestně činnosti především lichvy, pomáhají objasňovat tuto trestnou činnost, přičemž pomáhají policistům objasňovat zejména latentní kriminalitu – tu, která není registrovaná (kuplíství, drogy, vydržování aj.), pomáhají policii s orientací v terénu, poskytuje podporu lidem ve vyloučené lokalitě, informuje obyvatele o rizicích, vysvětluje závažnost situace a možnosti pomoci policie. Platí však pravidlo, že není policejním informátorem. Spolupracuje se zdravotním a pedagogickým asistentem, ale nesupluje jejich činnost – neříší docházku do školy atd., ale předává klienta do jiné péče, když je to potřeba, má k dispozici kontakty na tyto organizace a úzce s nimi spolupracuje.

Programy samospráv
Jsou velmi rozdílné v závislosti na místní samosprávě (projekty sociálního bydlení, veřejné prospěšných prací, domovních, komunitních center, vyčlenění bytů ve vyloučených lokalitách pro práci neziskových organizací atd.). Mnoho zajímavých projektů z této oblasti je popsáno v materiálu na webových stránkách Rady vlády pro záležitosti romské komunity www.vlada.cz.

Projekty a programy neziskových organizací
Neziskové organizace realizují rozmanité projekty snažící se o podporu integrace Romů do společnosti. Kromě standardních forem sociální práce jsou vzhledem k cílové skupině často zastoupeny prvky problematiky lidských práv, ochrany před diskriminací aj. Velmi účinnou formou práce u řešení problému sociálně vyloučených lokalit je komunitní práce.

Při práci s romským etnikem je naprosto nutné spolupracovat se všemi články tohoto systému, v závislosti na typu problému, který zrovna řešíme. Jednotním prvkem je osoba romského poradce při obecním úřadu, ten by měl jednotlivé asistence metodicky věst a vytvářet zázemí pro práci všech složek obce (případně koordinátora při krajském úřadu). Poradce také komunikuje s krajským koordinátorem a můžeme mu předávat poznatky z praxe, které získal právě od terénních pracovníků. Pokud jsou zjištěné problémy závažné a intenzivní či velkého rozsahu, mohou být získané poznatky podnětem pro řešení na republikové úrovni (jako například v minulosti problém lichvy).

Agentura pro sociální začleňování v romských lokalitách82
Od 1. února 2008 probíhá pilotní fáze působení Agentury pro sociální začleňování v romských lokalitách, jejímž cílem je zejména zkvalitnit život obyvatel těchto lokalit a zastavit rozrůstání romských ghett. Agentura bude koordinovat činnost v jednotlivých obcích a na úrovni centrální státní správy tak, aby se dostalo podpory každé samosprávě, která projeví zájem o zlepšení situace ve své obci z hlediska sociálního začleňování příslušníků romské komunity. Agentura se v pilotní fázi zaměří na situaci v Brně, Přerově, Břeclavi, Holešově na Kroměřížsku, Ostravě, Chebu, Ústí nad Labem, Mostě, Roudnici nad Labem, Broumově a v obcích na Jeseníku a Šluknovsku. V současné době se rozbíhají analýzy v jednotlivých lokalitách, mapuje se stávající situace, probíhající aktivity a finanční toky. Analýzy se zaměřují například na zjišťování potřeb obyvatel, na potřítku na službách. Dalším krokem by mělo být budování partnerství samosprávy, policie, neziskových organizací, podnikatelů, škol, ŠUP a dalších institucí. Agentura chce hledat nástroje, které by mohly pomoci situaci zlepšit především v oblastech zaměstnanosti, bydlení, vzdělávání, sociálních služeb, veřejného zdraví, volného času, prevence a ovlivňování veřejného mínění. Ve spolupráci se samosprávami chce vypracovat komplexní strategii pro obce, štět jím na míru. V další fázi potom bude Agentura ve spolupráci s partnerstvím iniciovat realizaci projektů. Financování bude probíhat především z prostředků strukturálních fondů EU. Agentura se bude snažit o systémové změny a komplexní přístup, zapojení Romů samotných a sdílenou zodpovědnost. Agentura ovšem sama projekty nerealizuje, je jejich iniciátorem a pomocníkem při jejich realizaci.
Nejakutnější problémy obyvatel sociálně vyloučených lokalit: bydlení a finance

Organizace pracující s lidmi ze sociálně vyloučených ghett a s cílovou skupinou Romů se shodují na tom, že největším problémem jejich klientů je bydlení. Ztráta bydlení a vytěšňování z bydlení tvoří zamýšlenou nebo nezamýšlenou součást komunální politiky a jednak vede k sociálnímu vyloučení, jednak ohrožuje ty, kdo zde již bydlí.53 Pro obyvatele ze sociálně vyloučených lokalit je to problém bezpochyby klíčový. A zatímco z pohledu sociálních pracovníků a sociologů je podstatná pro řešení sociálního vyloučení oblast vzdělávání a zaměstnanosti, naši klienti řeší především to, kde bydlet a za co nakoupit.

Problemy s bydlením

Sociální bydlení

Zatímco v evropských státech do této kategorie spadá až 18 % bytů, u nás je tendence byty privatizovat a obce se jich zbavují ve prospěch soukromých majitelů.86 V ČR v současné době neexistuje koncepce sociálního bydlení.87 Organizace poskytující sociální služby řeší tento problém různě – pronajímají si například samy od obcí nájemný byt, které poté formou podnájmu užívají jejich klienti, a zároveň těmto klientům – podnájemníkům poskytují sociální služby – doprovodný sociální program. Problém chybějícího sociálního bydlení neřeší ani zákon o sociálních službách, který definuje služby „chráněné bydlení“ a „podporované bydlení“, což jsou služby určené pro osoby se zdravotním postižením, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby, a také „domy na půl cesty“, které sice poskytují pobytové služby, ale pouze na přechodnou dobu a jsou určeny pouze pro určitou definovanou cílovou skupinu. Tyto organizace se ve spolupráci s obcemi v podstatě snaží suplovat chybějící státní politiku sociálního bydlení.


Družstevní byty a byty a domy v soukromém vlastnictví
Tato forma bydlení je pro naše klienty, až na výjimky, kdy například zdědi byt, většinou nedostupná.

Obecní byty
Státní bytový fond přeskočel do vlastnictví obcí a stát tudíž nemá v podstatě žádný vliv na podobu této správy. Situace, kdy klienti bydlí v nájemním bytě, je ideál pro mnohé klienty nedosažitelný. Ale také zde mohou nastat problémy. Řešime udržení se v bytě – tzn. dostát
plnění povinností nájemce. Pokud je pronajímatelem obec, je situace ještě řešitelná. Pronájem bytu musí schvalovat orgány obce, stejně tak výpověď z nájmu bytu. Řešení problematiky dluhů taktéž. Přístup orgánů obce nebývá tak razantní jako u soukromých majitelů bytu. Pokud je pronajímatelem soukromý subjekt, je o to nutnější důsledně podporovat klienty při dodržování povinností nájemce.
Dalším problémem bývá špatný technický stav bytového fondu. Zde nastává problém, že pronajímatel nechtějí investovat do údržby a oprav bytů v rizikových lokalitách a naší klienti potom obývají zdravotně závadné a technicky nevyhovující byty.

Přidělování obecních bytů
Nemajetní lidé nemají na tržní nájemné, na pořízení vlastního či družstevního bydlení, jedinou cestou k bydlení bývá žádost o obecní byt. Byty jsou přidělovány na základě směrnice nebo vyhlášky, kterou schvaluje zastupitelstvo, většinou podle pořadníkového systému, na základě kritérií, čím více má žadatel bodů, tím větší šance přidělení bytu. Tato kritéria jsou často nastavena tak, že jim naši klienti nevyhoví (příkladem je bonifikace za to, že je žadatel zaměstnán nebo nebyl evidován jako dlužník, popř. že nepochází z rodiny dlužníků apod.).

Získání bytu na základě přistoupení k dluhu
Takovéto získání bydlení je možné, ovšem kromě vstupní částky, kterou často občan nabízí v rámci jakéhosi výběrového řízení (kdo nabídne víc), je třeba počítat s tím, že bude pouze nájemcem, byt bude nadále patřit obci.

Ubytování pro neplatíče
Rodiny se potom často ocitají v těchto zařízeních. Často neslouží pro původní účely, ale pro řešení sociální situace rodin a stávají se nejenom bydlením pro neplatíče, ale celkově bydlením pro sociálně neúspěšné a tím se vytvářejí ty největší problémy. Ovšem paradoxně je tento typ ubytování mnohdy pro lidi v nouzi přijatelným řešením. Tím že je zřizováno veřejnoprávním subjektem, a nikoliv soukromníkem, bývají zde únosnější podmínky než například na komerční ubytovně. Limitující podmínkou pro přijetí je často ovšem to, že musí byt neplatíčem.

Různé formy azylového bydlení, zařízení sociálních služeb
Také tento typ bydlení nebývá jednoduché zařídit, kromě toho, že je plánováno pro rodiny v krizi, je určeno nejčastěji zvlášť pro matky s dětmi a zvlášť pro muže, tudy dochází nežádoucímu roztržení rodiny. A také bývají obsazené, protože jejich kapacita zdaleka nedostačuje.

Komerční ubytovna
Nejhorší možný typ ubytování, ale i ty jsou někdy pro klienty nastavením podmínek nedosažitelné (omezení počtu dětí, kauce).

Podnájem soukromého bytu
Někteří inzeráty na krátkodobý či dlouhodobý pronájem bytu by byly teoreticky únosné i pro naše klienty, ovšem zkušenost realitních makléřů říká, že pro nutnost schválit podnájemníka pronajímatelem (např. družstvem) je zpravidla získání tohoto typu bydlení vzhledem ke silným předsudkům v české společnosti nereálné.
Souhrnně řečeno je nedostupnost bytů pro sociálně slabě okolností, která udržuje obyvatele sociálně vyloučených enkláv v bezvýchodném stavu: to, jak obec byty přiděluje a v jakém stavu je udržuje, podstatně ovlivňuje situaci sociálně vyloučených lokalit.

**Možnosti spolupráce**

Podstatně je, že by obec měla přístupovat k problému bydlení ne jako každý jiný pronajímatel, ale jako k prvků sociální politiky a měla by se pokoušet předcházet problému neplatičů. To by znamenalo včasné zjištění problému, včasné varování nájemníka, sociální práce, zřízení zvláštního příjemce sociálních dávek, tj. že sociální odbor poukáže sociální dávku přímo pronajímateli – sobě, pokud není použita ke svému účelu.88 Vzhledem k reálne situaci je třeba alespoň zmírnovat nejhorší: motivovat klienty, aby dluhy nevznikaly, pomáhat lidem domlovat v případě dluhů splátkový kalendář, domlovat využití institutu zvláštního příjemce, kdy jsou sociální dávky se souhlasem klienta přímo poukázané pronajímateli na úhradu nájemného a souvisejících služeb, vyjednávání s vlastníky bytu, spolupráce na realizaci alternativních programů, jako je odpracování dluhů, zřizování domovníků aj.

Zde je třeba upozornit na komentář MPSV č. 5/20009 – Metodický postup při sociální práci se skupinou neplatičů nájemného a úhrady za plnění poskytovaná v souvislosti s užíváním bytu.90 Doporučení uvedená v tomto pokynu můžeme využít – jsou určena samosprávám, počítají se spolupráci všech subjektů, a tudíž na ně můžeme odkazovat, navíc se z nich dá v práci vycházet. Komentář doporučuje:91

- identifikovat všechny, kteří se na zabezpečení bydlení podílejí,
- vyvolat společná jednání, kde se v souladu s platnou legislativou dohodne postup při předcházení dluhů,
- obec by měla využít případovou sociální práci či komunitní práci,
- provést analýzu situace a problému – příčiny vzniku neplacení, dosavadní postupy a dopady,
- následuje: na základě dohody po nezaplnění nájmu nahlásí správce toto zjištění pronajímateli, upozorní na toto zjištění sociální odbory, všechny správovské organizace postupují v souladu s právem: upozornění před podáním žaloby, žaloba, stanovení splátkového kalendáře,
- další organizace postupují podle dohody a hlási neuhrazení dalších poplatků pronajímateli, kromě toho postupují dle práva,
- sociální odbory na základě ohlášení prošetření situaci občanů, kteří neuhradili poplatky,
- sociální odbory ve spolupráci s neziskovými, církevními a dalšími i organizacemi vyhledávají potřebné občany,
- ověřují, zda občan má zajištěny všechny sociální dávky, na které má nárok, je třeba zohlednit skutečnou situaci občana,
- při zjištění, že dávky nejsou využívány k účelu, ke kterému byly poskytnuty, i bez souhlasu občana zavedou institut zvláštního příjemce, tím bude správovská organizace nebo organizace poskytující energie atd.,
- na úhradu dlužného nájemného je možno použít příjmy ze státní sociální podpory – tento pokyn je nutno brát pouze jako doporučení pro orgány samosprávy.

**Finanční problémy**

Problémy se zadlužením, následnou ztrátou bydlení, exekucemi aj. jsou v sociálně vyloučených lokalitách časté. Zadluženým jsou celé rodiny, získané finanční prostředky jsou použity na splácení dluhů, lidé pořizují zboží na splátky, které potom nejsou schopni splácet
a narůstají tak neúměrně úroky, vše může skončit exekucí. V takové situaci řeší rodiny existenční problémy a může se stát, že je „vyřeši“ vysokourovňovou rychlou půjčkou a situace se ještě dále zhorší.
S neúměrným zadlužením začíná mít problémy cím díl tím více lidí – problém zadluženosti nebo spíše předluženosti začíná být problémem celospolečenským. Proto mu začínají věnovat některé instituce větší – speciální pozornost. Vzhledem k závažnosti situace lze výslovně doporučit, aby byli terénní pracovníci v této problematice speciálně proškoleni.

**Formy spolupráce**
- Asistence při domluvě splátkových kalendářů,
- pomoc s podáním žádostí o odklad splátek (a jiné formy dohody),
- navázání vztahů spolupráce s věřiteli (s bankami, úvěrovými společnostmi, ...),
- pomoc rodině s hospodařením (sestavením rodinného účtu),
- zprostředkování poradenství zaměřeného na zadluženost,
- zprostředkování bezplatné právní pomoci v komplikovaných případech,
- zprostředkování informací klientům,
- účast na společných projektech specializovaných na tuto problematiku,
- vyvíjení tlaku na řešení problému na celospolečenské úrovni.

**Využívání specializovaných služeb**

**Příklad:** Občanské poradny92

Specializované projekty:
Poradenství v dluhové pasti pro širokou veřejnost

V prosinci 2007 zahájila Asociace občanských poraden (AOP) v spolupráci s ČSOB a pod záštitou Magistrátu hlavního města Prahy program Poradenství v dluhové pasti pro širokou veřejnost. V rámci programu budou v období tři let poradci v občanských poradnách v České republice široké veřejnosti radit, jak se lépe rozhodovat v otázce osobních financí. Tento projekt nemá svým zaměřením a celorepublikovým pokrytím v současné době v České republice obdobů. Občanští poradci nebudou zajišťovat radit, kde se vztíž lepší půjčku či úvěr, ale pomohou mu se sestavením osobního a rodinného rozpočtu, určením priorit a ukáží mu cestu pro odpovědné rozhodnutí, zda se zadlužit, či nikoli. Od roku 2005 se Asociace občanských poraden ve spolupráci s vybranými občanskými poradnami zaměřuje mimo jiné i na dluhovou problematiku. Tyto zkušenosti budou zúčtovány při společném projektu AOP a ČSOB. Do roku 2010 se tak dluhové poradenství rozšíří do všech krajů ČR.

Spotřebitelské poradenství – nákupy na splátky. Cíle projektu:
- Informovat občany o právech a povinnostech při nákupu zboží a služeb.
- Poskytovat poradenství v oblasti spotřebitelské problematiky.
- Posílit informovanost v oblasti tematiky předváděcích zájezdů a předlužování občanů prostřednictvím spotřebitelských úvěrů. Seznam poraden, které poskytují toto poradenství:
  http://www.obcanskeporadny.cz/.
**Příklad:** Sdružení obrany spotřebitelů

- on-line spotřebitelská poradna,
- telefonická poradna,
- síť poraden,
- další informace na stránkách sdružení http://www.spotrebitele.info/.

**Příklad:** SPES – občanské sdružení

Projekt Poradna pro dlužníky

Poradna poskytuje konzultace pro občany, kteří zvažují přijetí úvěru a kteří chtějí předejít problémům souvisejícím s jejich zadlužením. Občané zde získají např. informace o možných nástrahách smluvních dokumentů (co by měla/neměla obsahovat smlouva atd.). Na poradnu se také mohou obrátit domácnosti, které se potýkají s problematikou předluženosti, nejsou schopny zvládat a splácet své úvěry. Poradna funguje v Olomouci.

**Příklad:** Projekt: Poradna při finanční tísni Praha

Služby poskytuje:

- těm, kteří se zamýšlejí zadlužit, tj. uvažují o půjčce, úvěru apod.,
- těm, jimž hrozí platební neschopnost (insolvence),
- těm, kteří se v platební neschopnosti již ocitli, tj. po určité dobu jsou v prodloužení splácení svých dluhů.

**Spotřebitelský leták**

Předváděcí zájezdy a akce

- pro předvedení výrobků Vás prodejce žádá o přímé pozvání – pokud prodejce pozvete, zválete právo vrátit zboží do 14 dnů bez peněžitých pokut,
- pokud se Vám v hlavě rozleží nákup z předváděcího zájezdu – máte možnost vše vrátit do 14 dnů a to bez pokut,
- vše vyživujte písemně a zasílejte doporučenou poštou – ale pozor: důležité není, kdy jste dopis poslali, ale kdy prodejci příšel.
Zásady efektivní spolupráce


Charakteristika vztahů spolupráce

Spolupráce je výhodná pro všechny, všichni při ní nakonec něco získají. Spolupráci charakterizuje očekávání, v perspektivě partnerů je nějaká hodnota (všichni partneři spolupráce usilují o dosažení společného cíle, protože očekávají, že společně dosáhnou svého cíle lépe než sami, v pozadí spolupráce je naděje, že se „to“ podaří). Spolupráci dále charakterizuje spravedlivé rozdělení hodnot – jedna strana by měla získat tolik, co druhá (výjimkou je, pokud jedna strana výrazně převyšuje druhou a ta to uzná, je možné, že bude ochotna přistoupit na nerovnoměrné rozdělení).

Spolupráce je velice silný nástroj, který umí sbližovat znesvářené skupiny, snižovat předsudky apod. Společně vynaložené úsilí překonává odlišnosti mezi skupinami. Společný cíl a vzájemná spolupráce mohou zmírnit nebo alespoň dočasně odstranit nepřátelství.

Například při organizování společných prací při zvelebování okolí v ghettu – při očekávání vzniku nějaké nové hodnoty pro všechny obyvatele (lavičky, pískoviště), mohou společně pracovat – spolupracovat i členové nepřátelských klanů v lokalitě.

Spolupráce je zcela jistě nekonstruktivnější vztah, jaký můžeme pro užitek našich klientů navázat. Není ale použitelná vždy.

Kdy je vhodná spolupráce?

- v situacích, kdy zájmy obou stran jsou důležité a kompromis není vhodný,
- pokud potřebujeme sladit zájmy,
- v situacích dlouhodobé spolupráce,
- hledáme-li spokojenost obou stran,
- potřebujeme-li analyzovat původ narušených vztahů,
- potřebujeme-li něco získat a zároveň zachovat dobré vztahy.

Někdy jsou vhodnější jiná řešení:

**Konfrontace** teď,
- když je nutná rychlá a rozhodná akce,
- když prosazujeme nepopulární opatření,
- když máme jistotu oprávněnosti řešení v situaci veřejného zájmu (neoprávněné vystěhování nájemníků, diskriminace, neoprávněné odebrání dětí do ústavní výchovy). Zde je ale třeba zdůraznit, že se jedná o složitější situace. Terénní pracovník může k tomuto řešení, jehož součástí často také bývá medializace problému, přistoupit pouze v rozsahu pověření vedoucím pracovníkem.

**Kompromis** teď,
- pokud máme my a také druhá strana silnou pozici,
sledujeme-li vzájemně vylučující se cíle,
jde-li o dočasné urovnání ve složitých záležitostech,
hledáme-li přijatelná a vyhovující řešení pod časovým tlakem.

Pokud nelze využít spolupráci ani konfrontaci, je vhodné

vyhnoutí se nebo ústup, zejména jestliže
• nemáme pravdu a nejsme v právu,
• hrozily by velké ztráty,
• problém mohou vyřešit jiní lépe,
• potřebujeme přitom zachovat dobrý kredit do budoucna.  

Realizace spolupráce

Nabídka spolupráce

Již několikrát jsme se v textu zmiňovali o tom, že vztahy spolupráce navazujeme s partnery v rámci nepřímé práce, nejlépe ještě ve fázi monitorování lokality. Pokud chceme spolupráci využít v terénní práci, je potřeba hned na začátku vyjasnit drugé strany naší roli, pravomoci a náplň práce. K tomu slouží setkání s drugou stranou – institucí, které spolupráci nabízíme. Toto setkání ještě před započetím samotné práce je nutné především s těmi partnery, se kterými předpokládáme častý kontakt.

Osvedčilo se první jednání realizovat za účastí třetí osoby, jako je romský poradce, protidrogový koordinátor, jiný terénní pracovník, tedy osoby, která již má v lokalitě vybudovanou určitou pozici, má u našeho potencionálního partnera dobré jméno a může nám poskytnout zázemí. Případně by mohly tyto autority alespoň naší návštěvě předjednat.

Jak vystupujeme při jednání?

Praktická doporučení pro prezentaci naší práce na prvním jednání:
• předem se dohodneme, co kdo bude říkat (pokud je nás více),
• napíšeme si předem pár základních bodů,
• citujeme spolupráci s dalšími kolegy odjinud,
• vše, co chceme prezentovat, přineseme zároveň v písemné formě z hlediska oficiality a dokumentace s kontakty na vás,
• necháme vypnuté mobily a přiměřeně se oblečeme,
• materiály si seřadíme, abychom je později nehledali,
• vezmeme si s sebou, pokud je to možné, vizitky.

Co můžeme jednotlivým partnerům nabídnout?

Představitelům veřejných institucí – úřadů nabízíme:
• zprostředkování kontaktu mezi klientem a úřadem (klient má obavy docházet na úřad, kontaktujeme ho a společně úřad navštívíme, při jednání klienta podporujeme),
• poskytování základního sociálního poradenství v terénu (informujeme o podmínkách nároku na sociální dávky, o pravidlech úřadu obce při vyřizování splátkového kalendáře apod.),
• vzájemné sdílení informací a zkušeností (se souhlasem klienta informujeme úřad
o problémech, které omezují možnost klienta hradit nájemné, a přispíváme tak k lepšímu porozumění situaci klienta,
- pomoc s porozuměním listinám, dopisům a jiným úředním obsílkám (vysvětlíme klientovi obsah předvolání, vysvětlíme nejasnosti, negramotným klientům přečtěme dopis),
- pomoc se sepsáním dopisů, vyplněním žádostí,
- pomoc s orientací v systému, pomoc s vysvětlením požadavků úřadu či jiné instituce, podporu při hledání vhodných postupů (systém může být pro uživatele nepřehledný, nemusí např. rozumět tomu, že pro to, aby správce domu mohl vyměnit nefunkční kamna, musí podat žádost na úřadu u pronajímatého – obce, přestože běžně všechny záležitosti související s bydlením vyrizuje u správce, že vlastník nemovitosti a ten, kdo o všem rozhoduje, je majitel – tedy obec, že jsou zde určité čekací lhůty, že je kontrola kamen zpoplatněna; to vše může vyvolávat negativní reakce, ty můžeme pomocí zmírnovat vysvětlením fungování systému),
- vysvětlení vzájemných postojů (proč musí lékař postupovat tímto způsobem a naopak proč má náš klient obavy navštívit lékaře, například má negativní zkušenost, tu může mít také lékař apod.),
- mediaci – mezi subkulturou a většinovou společností (a to na základě toho, že máme znalost terénu, ve kterém se pohybujeme pravidelně, jsme klientům blízko, máme na klienty čas, snažíme se jim porozumět, známe jejich kulturu, motivaci a snažíme se porozumět příčinám jejich potíží).

Příklad: 101Ve Velké Británii je silná tradice nezávislého a bezplatného občanského poradenství. Mezi úřady a občanskými poradnami panuje partnersví, všichni si uvědomují, že poradny zmiňují tenze, které by jinak mohly vznikat mezi občany a úřady. Občan se ještě před tím, než navštíví úřad, informuje v poradně na svá práva a povinnosti a je lépe připraven na to, co ho čeká.

Místním neziskovým organizacím nabízíme102
- zprostředkování a doporučení jejich služby našim klientům, případně i doprovod klienta do jejich organizace (klienti například nevěděli, že součástí služeb jiné organizace je provozování chráněného bydlení a že je možné si zde podat žádost),
- společnou práci na řešení problémů / nepříznivé životní situace klienta (jednáme společně na místním úřadě),
- monitoring situace v lokalitě, pokud ji mohou využít (organizace realizuje v lokalitě, kde působíme, sociologický výzkum, můžeme pro něj poskytnout pro údaje z naší lokality).

Soukromým subjektům nabízíme:103
- možnost předcházení problémům a konfliktům (vysvětlení práv a povinností nájemce, dlužníka),
- mírnění případných existujících problémů a konfliktů (zprostředkování setkání klienta s pronajímatelem za naší přítomnosti nestranného mediátoru, zorganizování úklidu před domem),
- pozitivní prezentaci soukromého subjektu v případě spolupráce (uvedení subjektu jako sponzora, dopis místním úřadům aj.); je třeba opět připomenout, že u soukromých subjektů nemůžeme apelovat na společné cíle, zájmy těchto subjektů jsou často naprosto odlišné od zájmů našich klientů, nelze většinou apelovat ani na nějaký specifický zákonný rámec vymezující spolupráci. Přesto je spolupráce možná (zejměna při problémech s placením nájmu, špatném technickém stavu bytů, nesplácení úvěrů aj.)
• partnerům musíme vysvětlit, že vždy upřednostňujeme smírné řešení před sporem, můžeme v tomto směru působit a například zprostředkovat komunikaci.

**Jak spolupráci těmto institucím nabízíme?**

Nabídku spolupráce musíme formulovat srozumitelně;⁹⁴⁴ nutné je jasně nabídnout služby, rozpýlit obavy druhé strany a stanovit hranice:
• vysvětlíme, jaké služby poskytujeme – organizace a my konkrétně, jaká je naše náplň práce a kompetence,
• nejsme obtížnou konkurencí (chceme navázat konstruktivní vztahy, ze kterých bude mít užitek klient, ve svém důsledku ale všechny strany),
• nejsme obhájcem ani aktivistou (jsme profesionální poskytovatelé sociálních služeb, dodržujeme standardy kvality, naším úkolem je například pomoci rodině plnit její úkoly v přirozeném prostředí, pomoc s plněním školní docházky dětí, s dodržováním očkovacího kalendáře, nikoliv podnikat akce proti úředníkům a svalovat vinu na ně – pracujeme s klientem a podporujeme ho při uplatňování práv, ale také povinností),
• nejsme prodlouženou rukou úředníků (často je zaměstnavatelem obec – úřad, je třeba vysvětlit, že jsme zde především v zájmu pomoci klientům, to musíme vysvětlit jak klientům, tak úředníkům pracujícím s námi na úřadu, tak organizacím, se kterými spolupracujeme),
• poukazujeme na společný cíl (řešení nepříznivé situace klienta, konkrétně například oddlužení, což je zájem všech zúčastněných stran).

**Musíme úředníkům, pracovníkům, politikům atd. vysvětlit a dokázat, že:** ¹⁰⁵

• vyplňujeme bílé místo na mapě sociálních služeb, jsme schopní individuálního přístupu ke klientům a jsme k dispozici místním úřadům, jsme schopní připravit uživatele na kontakt s úřadem, jsme prostředníkem komunikace, jsme partnerem pro prosazování zájmů, jsme zdrojem informací z lokality, můžeme dopředu upozorňovat na doustnající problémy. (Vzhled terénního pracovníka klienta je nenahraditelný, zatímco úředník – sociální pracovník má klientů mnoho, terénní pracovník by v ideálním případě klientů mnoho mít neměl a se svými klienty by měl být takřka v každodenním kontaktu, takže je pro ně důvěrhydny, znají se často z dřívějšíka. Terénní pracovníci znají také problémy skryté úředníkům, ti často stojí tzv. na druhé straně barikády;¹⁰⁶ byli to právě terénní pracovníci, kteří upozornili na problém lichvy aj.).

**Vyjednávání spolupráce**

**Cesty k dohodě¹⁰⁷**

Při jednání s partnery o možné spolupráci a její konkrétní podobě se nesoustředíme pouze na sebe (tedy na zájmy našeho klienta a naší organizace), musíme se naladit také na zájmy druhé strany. Můžeme například zjistit, že si druhá strana fakta přizpůsobuje své roli – lidé mají tendenci se ztotožňovat s svými rolami a přizpůsobovat jim fakta. Proto je velice důležité pokusit se včítit do role našeho partnera a představit si, co bychom na jeho místě cítili a dělali my (je to velice těžké, pokud například cítíme přílišnou tvrdost při jednání pronajímatelé bytů vůči našim klientům, ale pokud se včítíme do jeho situace, budeme lépe schopni pochopit, co pronajímatel potřebuje a čeho můžeme v zájmu klientů dosáhnout). Také je důležité soustředit se na fakta a ne na pocity a postoje. Pokud se soustředíme přímo na fakta, zjistíme například lépe, proč se nám neodaří se s druhou stranou dohodnout – odhalíme, že máme k dispozici rozdílné informace nebo že máme stejné informace, ale jinak si je vykládáme (zjistíme například, že
nezaplený nájem klienta, na který pronajímatel poukazuje, je reálný, anebo naopak, že má pronajímatel mylné informace – v obou případech budeme posléze postupovat rozdílně).
Samozřejmě, přestože bereme v úvahu zájmy partnera, stále máme na myslí nás cíl, kterým je obecně naplnění zájmu uživatele (změna nežádoucí životní situace atd.).
Je třeba rozlišovat mezi zájmy a postoji prezentovanými navenek. Přestože postoje prezentované navenek mohou vypadat jako neslučitelné, zájmy, které jsou na první pohled skryté, mohou mít společné body. Nemusí být ovšem vždy jednoduché dopátrat se zájmů, které se skryvají za tím, co je prezentováno. Mezi zájmy mohou být tyto vztahy:
• společné zájmy,
• paralelní slučitelné zájmy – rozdílné zájmy se nemusejí nutně vylučovat, mohou být slučitelné, a mohou se dokonce doplňovat,
• neslučitelné zájmy.

Společné zájmy
Spolupráce s partnery (institucemi), kde jsou cíle a zájmy shodné, je poměrně snadná (domluvit splátkový kalendář na dlužné nájemné, pomocí k podpoře docházky dětí do školy); zde se dohodneme na společné strategii, společném působení na klienta, na výměně informací.108 Pokud jsou zájmy společné, je pravděpodobné, že dosažení dohody s druhou stranou bude jednoduché.

Hledání společných zájmů
Společné zájmy ale existují také tam, kde to často není na počátku výběc evidentní. Jak již víme, zatímco postoje – to, co se prezentuje – mohou být zcela neslučitelné, zájmy mohou mít mnoho průniků (politické strany mají spor, a přestože mají naprosto rozdílné názory, mohou mít v tomto případě společný zájem na tom, aby se informace o tomto sporu nedostaly na veřejnost). Pokud například jednáme s někým, s kým jsme v konfliktu, je dobré začít jednat o společných zámech a uzavřít ale spoň dílčí dohodu o těchto společných zámech. Doporučuji se před jednáním pořídit seznam vlastních zájmů a seznam zájmů druhé strany a dále zájmy druhé strany evidovat i při jednání, tak můžeme přijít na něco, co zpočátku nebylo zřetelné. Zájmy druhé strany musíme brát stejně vážně jako zájmy naše a hledat společný zájem.

Příklad: Rodiče se na schůzce s výchovnou poradkyní mohou cítit podrážděni a ohroženi, mohou se snažit obhajovat své dítě a své výchovné postupy a obviňovat školu z nevhodného přístupu k žákoví místo toho, aby hledali cesty, jak dítěti pomoc. Škola poté může reagovat také podrážděnně – obhajovat své postupy, obviňovat rodiče, také se může cítit ohrožena. Hledá se viník, nikoliv společný zájem, kterým je pomocí dítěti – společná dohoda o řešení problému. Pokud můžeme být na jednání přítomni, můžeme pomocí oběma stranám soustředit se na společný zájem s cílem pomoci dítěti zvládnout potíže a zároveň evidovat zájmy druhé strany, nikoliv pouze zájmy vlastní.

Hledání slučitelných zájmů
Ani rozdílné zájmy se nemusejí nutně vylučovat, mohou být slučitelné, a mohou se dokonce doplňovat (viz příklad s pomerančem). Někdy můžeme vyuzít nějakou další kategorii – například čas (máme zájem o využití jednoho objektu – naše organizace může dopoledne realizovat vzdělávací kurzy pro nezaměstnané a druhá organizace může dopoledne centrum pro mládež).

201
**Neslučitelné zájmy**


**Další postup při hledání společných zájmů a dohody**

Neupínejte se k jedinému řešení, daleko lepší než přicházet na jednání s jediným předem připraveným řešením je myšlet ve variantách, připravit scénáře pro různé možnosti. Návrhy evidujeme jako možná řešení a potom je zhodnotíme na základě daných kritérií, která jsme zvolili. K nalézání možných návrhů můžeme využít různé techniky, známý je např. brainstorming – každý v podstatě navrhuje, co ho napadne, žádný návrh není považován za nemožný. Nejdříve hledejme, potom hodnotíme a nakonec rozhodujeme.

**Příklad:** Teto metody se často využívá při komunitní práci v lokalitě. Obyvatelé, terénní a komunitní pracovníci, případně i zástupci dalších institucí, kterých se problém týká (úřad, soukromý pronajímatel) se sejdou na společné schůzi. Určená osoba přednese problém a vyzve všechny zúčastněné, aby se vyjádřili a navrhli možná řešení. Tato řešení se nehodnotí, ale zapisují na papír, tabuli aj. Ve druhém kole dostanou všichni účastníci možnost přiřadit jednotlivým návrhům priority – body. Z takové diskuse vyjde návrh, který pravděpodobně vyhovuje nejvíce všem. Většinou je ještě nutné návrhy vyřídit podle kritérií, která jsme si stanovili předem, a do druhého kola nechat postoupit jen ty, které kritéria splňují. Například zvolené řešení musí přinést užitek minimálně pěti lidem z lokality.

Vždy se nám nemusí podařit najít řešení lhůd. Může trvat dlouho, než se nám podaří přesvědčit druhou stranu, že jsme dobrý partner a že k nám může mít důvěru. Způsob spolupráce se bude adekvátně vyvíjet podle toho, jak se budou vyvíjet naše vztahy s partnery.

**Příklad:** Projekt Sociální asistence pro znevýhodněné rodiny s dětmi – vývoj partnerství organizace a orgánů sociálněprávní ochrany dětí.

Spolupráce byla uvedena představením projektu o. s. Sdružení sociálních asistentů na pracovištích OSPOD, a to za výrazné podpory vedoucího pracovníka. To ovšem nestačilo k tomu, aby bylo sdružení považováno za důvěryhodného partnera. Následovalo mnoho investic (čas, vyjednávání), ale zejména byla potřebná dobrá zkušenost s prací sdružení. Zpočátku byli sociální asistenti označováni jako tzv. „doucovatelé“ a až postupně se stali pro OSPOD rovnocennými partnery. Sdružení poskytuje sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, zejména pro ty nejpotřebnější s obtížně řešitelnými problémy. Nyní již OSPOD nejen zprostředkovávají kontakt na tyto rodiny, ale služba za celou dobru probíhá v úzké spolupráci s těmito organy. Přičemž součástí služby organizace je role prostředníků mezi OSPOD a rodinou.
Dosažení dohody o spolupráci

Znaky dobré dohody

- **Jednoznačnost a srozumitelnost.** Tuto podmínku nejlépe splňuje dohoda písemná. Je dobré se před uzavřením dohody přesvědčit, zda všichni účastníci dohodě opravdu rozumějí. Spolupracující strany často této možnosti formalizovat spolupráci využívají zejména při intenzivní nebo náročné spolupráci (OSPOD a terénní služba).

- **Uskutečnitelnost.** To znamená, že dohoda obsahuje detailní popis toho, jak dosáhneme cíle. Základní orientační body jsou lidé a čas. Proto má dohoda obsahovat alespoň termíny kličových činností a definice zodpovědnosti – odpovědnost lidí za kroky nebo za oblasti realizace.

- **Dohoda počítá se všemi dotčenými.** Aby nedošlo vlivem dohody ke konfliktům, musí dohoda počítat se zájmy lidí, kteří budou dohodou ovlivnění (klentí, rodina klienta), i s těmi, kdo mohou dohodu ovlivnit (nositelé moci, ti, kdo mají finance, znalosti, pravomoci).

- **V rámci výuku okolností.** Dobrá dohoda by neměla odporovat žádné známé události a informaci. V budoucnu by se ignorování některé známé skutečnosti mohlo vymstit v podobě konfliktů.

- **Je konsensusní.** Všichni účastníci musí s dohodou souhlasit. Jinak nejde o dohodu.

- **Nevyvoláva nebezpečí dalšího konfliktu.** Dohoda by neměla zásadně ovlivnit někoho, kdo se ji nezúčastnil.

- **Uspokojuje všechny účastníky.**

Na všech úrovních – věcná rovina – co jsme dohodli, procesní rovina – jak jsme k tomu došli, osobní rovina – jak jsme my osobně byli spokojeni se svou rolí.

**Realizace dohody a udržování spolupráce**

Partnerství se projevuje vzájemnou důvěrou, spoluprací při řešení problémů klientů, výměnou informací. Pro efektivní spolupráci je nezbytné, aby byl terénní pracovník přijat jako partner, a ne jako nutné zlo.

Mezi nejdůležitější podmínky probíhající spolupráce patří: možnost domluvy – informace, které si předáváme, musí být kvalitní, co nejvíce strategicky obsažné, návrhy oboustranně přijatelné, nejde jen o to pohovořit si partnerem, ale také probrat strategické návrhy naše i druhé strany, sdělovat si zprávy, komunikovat spolu. Získání důvěry – ta vzniká postupně, jak se partner přesvědčuje o našich dobrých úmyslech. Důvěru získáme jednodušší, pokud se navzájem známe a když známe situaci. Co je velmi důležité při realizaci dohodnuté spolupráce, je být emočně neutrální, jinak může dojít ke vzniku dlouhodobého napětí mezi námi a partnerem (neadekvátní osobní zaujatost přenáší pozornost od řešení problému ke snaze dosáhnout svého, a může tak vést ke sporu). Výše jsme se již zmínili o tom, že terénní pracovník ještě před započetím spolupráce musí partnera – instituce přesvědčit o tom, že není žádným aktivistou či obhájcem. Přítom je ale práce terénního pracovníka velice složitá, klienti a partneri na něj tlačí a kladou neřešitelné požadavky. Proto opět připomínáme: ihned na počátku je nutné domluvit a specifikovat očekávání – co je možné, že terénní pracovník zařídí – a tato očekávání průběžně připominat. Pokud je dohoda o spolupráci uzavřena písemně, je pracovník alespoň do určité míry chráněn z hlediska požadavků instituce na něj.

Úroveň spolupráce většinou kolísá, zpočátku partner spolupracuje, ale zároveň další spolupráci zvažuje. Pokud se nám podaří spolupráci stabilizovat a získáme k sobě navzájem důvěru, k větším výkysům již zpravidla nedochází. Dosáhnout této fáze je často velmi
obtížné, podstatná je kvalita a spolehlivost našich služeb. Úkoly terénního pracovníka jsou ovšem velmi náročné. Pokud zorganizujeme úkrid, partner – např. úřad – to jistě ocení. Je ale velmi náročné uklízený prostor udržet a dosáhnout toho, aby se úklydy staly pravidelnými. Jedná se o úkoly dlouhodobě.

Snažíme se samozřejmě o co nejvýhodněji poskytování služeb, spolehlivost, dodržování dohody, nestrannost, respekt k spolupracujícímu. Pokud se stane, že selžeme a důvěru, která při dosavadní spolupráci vznikla, zklameeme, platí většinou, že důvěru lze ztratit jen jednou. V tomto případě musí nastoupit omluva, ale především musíme změnit chování – ukázat druhé straně, že se něco změnilo, že byly provedeny kroky k nápravě (například pokud jde o ztrátu důvěry na úrovni organizace, kdy jednotlivý pracovník porušil stanovená pravidla, organizace se musí omluvit a doložit změnu v organizačním řádu, která do budoucní znemožní podobné porušení; pokud se jedná o problém na úrovni jednotlivce – terénního pracovníka, který se například nedostavil na domluvené jednání, podobně následuje omluva, vysvětlení, změna chování a případně opatření, aby se předešlo opakování situace – například domluva případně náhrady).113

Zásady, které dodržujeme 114

Dodržujeme a partnerům sdělujeme:
• mlčenlivost – informace o uživateli sdělujeme pouze se souhlasem klienta (většinou za tímto účelem sepisuje dohodu o poskytnutí informací, ochrana osobních dat se řídí příslušným zákonem),115 výjimkou jsou situace, kdy zákon ukládá splnění ohlašovací povinnosti,
• pracovník nerozhoduje za uživatele (snaží se podporovat samostatnost klienta při hledání řešení a není například možné, aby domluvil s nájemcem bytu splátkový kalendář bez vědomí a souhlasu klienta apod.) a takto musí informovat partnera – subjekt spolupráce,
• spolupráce je dobrovolná – informujeme partnera, že uživatel s námi spolupracuje dobrovolně.

Rizika konfliktů při spolupráci s institucemi

Při spolupráci může docházet ke konfliktům. To je přirozený důsledek různosti názarů lidí, svobody, odlučnosti lidí a kultur. Jde spíše o to, jak je řešit. Je dobré řešit konflikty ihned v zárodku, nesmět je tzv. ze stolu. Konflikty se mohou také rozrostít, důležité je snažit se společně řešit problém a nedopustit, aby se z konfliktu stal spor, kdy jde o to prosadit vlastní řešení.

Řešení konfliktů116

Cesty k řešení:
• pasivita – někdy se konflikt vyřeší sám od sebe, ale toto řešení nebývá nejlepší,
• násilí – slovní urážka, fyzické násilí, vydírání je řešení nepříjatelné,
• delegace – účastníci se obrátí na někoho jiného, aby rozhodl za ně, tím delegují právo rozhodovat o svých věcech (nejběžnější vnější autoritou je soud, expert, učitel, facilitátor, mediátor),
• jednání – výhodou je, že obě strany berou do svých rukou výsledek i proces.

Základní pravidla úspěšné strategie117

• Začít nabídkou spolupráce musíme my. Je to krok, který dává partnerovi možnost rozhodnout se pro spolupráci spíše než pro konflikt.
• Reflexe. V dalších krocích dělám jen to, co mi partner dovolí. Na spolupráci odpovídám spoluprací a naopak.
• Prvky smíření. Strategie musí obsahovat také prvky smíření, bez odpuštění nelze dlouhodobě spolupracovat.
• Jasnost. Je důležité dávat naprosto jasné signály o tom, co chceme a co můžeme dělat. Velmi často můžeme působit nejasně.
• Flexibilita. Toto pravidlo znamená, že pomáháme partnerovi odhalovat skryté motivy a pomáhat mu tak z nesnází.

Shrnutí

V textu jsme se postupně věnovali subjektům spolupráce, jednotlivým oblastem, ve kterých s ohledem na problematiku budeme pravděpodobně působit, a také zásadám efektivní spolupráce. Důraz jsme kladli na vysvětlení pojímů veřejné správy a na popis jednotlivých oblastí a forem spolupráce při přímé i nepřímé práci s klienty. Obsah spolupráce s institucemi se zaměřením na jednotlivé cílové skupiny terénní sociální práce je podrobněji pojednán v kapitole Terénní sociální práce s vybranými cílovými skupinami.

Poznámky

1 Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce (2007).
2 Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce (2007).
3 Musíme si alespoň stručně vysvětlit pojem instituce. Literatura upozorňuje, že v běžném jazyce se často používá pojm instutice ve smyslu organizace a oba pojmy se zaměňují. Pojem instituce je ale širší. Za instituce lze pokládat vše, co nějakým způsobem ovlivňuje lidské jednání – jsou to organizované činnosti, které se sdružují v celé systémy instutice. Organizacemi se přitom rozumí konkrétní subjekty (firma, vláda, parlament, policie, soudy apod.).
5 Káň (2004).
7 Sdružení osob spojených společnými zájmy nebo úkoly. Korporace jsou buď nucené (ze zákona), nebo dobrovolné, veřejnoprávní nebo soukromoprávní, obvykle uznávané jako samostatný subjekt práv a povinností ( právnická osoba).
8 Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích.
10 Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích.
14 Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.
15 www.hodonin.eu – zkráceno (vzhledem k délce původního textu nejsou uvedeny informace o možnostech občana v rámci právního řízení).
20 Hloušek (2002).
23 www.nadaceo2.cz.
26 Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce (2007).
27 www.olomouc.eu.
29 www.mpsv.cz.
30 Koldínská (2007).

Interní materiály Magistrátu města Ostravy.

§ 92 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb.

Příručka pro metodiky (2007).

Rozhodují o přiznání a výši mimořádné okamžité pomoci osobám v hmotné nouzi, uvedeným v § 2 odst. 6 zákona č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů.

Příručka pro metodiky (2007).

Příručka pro metodiky (2007).

www.pmscr.cz

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

www.blansko.cz.

§ 52 zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

§ 76a občanského soudního řádu, ve znění pozdějších předpisů.

Kolektiv (2005).

www.kr-zlinsky.cz

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

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce (2007).

Metodický pokyn Ylínského kraje.

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce (2007).

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce (2007).


Informační průvodce (2007).


Organizaci a provádění protidrogové politiky upravuje Zákon č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami, v hlavě V.

Sodík (2005).


Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce (2007).

Zákon č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě.

www.pmscr.cz

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti.


Zákon č. 561/2004 Sb.


www.vlada.cz

Malý průvodce (2003).

Toto místo je zřizováno podle zákona č. 129/2000 Sb., o krajích.


Programy MŠMT.
Z iniciativy Rady vlády ČR pro záležitosti romské komunity.

Připravuje MZ ve spolupraci s Radou vlády pro záležitosti romské komunity. Pro funkci nezdravotnického pracovníka ve smyslu požadavků Rady vlády a úkolu Úneseň vlády č. 607 je nezbytné užívat jiný název než původně používaný zdravotně-sociální asistent.

Realizuje MV ČR ve spolupráci s Radou vlády pro záležitosti romské komunity.

Metodická příručka k výkonu přenesené působnosti (2007).

Vice informaci o agentuře na adrese: www.vlada.cz. Vývoj agentury bude možno sledovat na webových stránkách RVPRK.


Materiály Sdružení nájemníků SON.


Pojem sociálního bydlení prozatím není v českém zákonodárnství jednoznačně definován. Již existující definice sociálního bydlení se týká pouze možnosti aplikace snížené sazby DPH u nové výstavby bytů, kterou má ČR dojednanou s EU.


portal.mpsv.cz.

Je ovšem třeba sledovat aktuálnost - platnost právních předpisů, na něž je v pokynu odkazováno.


www.obcanskeporadny.cz

www.spotrebitele.info

www.pomocsdluhy.cz

www.financnisen.cz

Křivohlavý (2002).

Křivohlavý (2002).

Rosová (2007).

Rosová (2007).

Rosová (2007).


Metodická příručka (2007).

Metodická příručka (2007).

Metodická příručka (2007).

Metodická příručka (2007).

Metodická příručka (2007).

Kročil: www.tspweb.cz.

Kročil: www.tspweb.cz.

Kročil: www.tspweb.cz.

Kročil: www.tspweb.cz.

Plamínka (1994).

Plamínka (1994).

Plamínka (1994).

Plamínka (1994).

Plamínka (1994).

Plamínka (1994).

Křivohlavý (2002).

Křivohlavý (2002).

Křivohlavý (2002).

Křivohlavý (2002).

Metodická příručka (2007).

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Plamínka (1994).

Rosová (2007).

Použité zdroje informací


Balážová, J. 2004. Prezentace práce a spolupráce s médii. DROM.


Interní materiály: Magistrát města Ostravy, Asociace občanských poraden, Sdružení nájemníků.
Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. 2007. MPSV.
KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI

Monika Chrenková

Při výkonu terénní práce se využívá významnou úlohu komunikace. Schopnost komunikovat je nedílnou součástí profesionální výbavy každého terénního pracovníka. Při kontaktu terénního pracovníka s klientem využívá terénní pracovník slovní i mimoslovní komunikace. Terénní pracovník získává informace o klientovi a jeho problému prostřednictvím rozhovoru. Aby byla komunikace mezi terénním pracovníkem a klientem efektivní, měla by vycházet z určitých komunikačních zásad, komunikačních dovedností a měla by se vyvarovat komunikačních chyb.

Sociální komunikace a její význam v komunikaci s klientem

Komunikace sehravá významnou úlohu v životě každého z nás. Je součástí našeho každodenního běžného života. V pomáhajících profesiích je komunikace důležitým nástrojem pomáhajícího procesu. Terénní pracovník ve vztahu ke klientovi využívá komunikaci od prvního kontaktu s klientem. Aby byla komunikace terénního pracovníka a klienta účinná, tedy aby přispívala k zmírnění či vyřešení problému klienta, je důležitá znalost komunikačních dovedností – návodů, jak si co nejlépe porozumět.

Terénní pracovník v rámci terénní práce využívá komunikačních dovedností neustále v rámci všech svých kompetencí. Při přímé práci s klientem – uživatelem sociální služby – se komunikace vztahuje k samotnému klientovi a jeho problémové situaci. Terénní pracovník klientovi poskytuje nabídku vhodných a dostupných služeb. V rámci nepřímé práce s klientem se podílí na zajištění prevence formou rozšíření informací a materiálů o existujících službách. Dále spolupracuje s příslušnými organizacemi ku prospěchu svých klientů. Komunikace terénního pracovníka se nevztahuje pouze ke klientům a organizacím, které jim poskytují pomoc. Využívá ji také při kontaktu se svými kolegy a nadřízenými.

Vymezení komunikace

Příklad: Rodina se potýká s problémy s bydlením na základě neplnění svých nájemních povinností – hrozí ztráta bydlení. Jak budeme postupovat v řešení tohoto problému?

Abychom mohli problémovou situaci řešit ve prospěch klientů, můžeme využít komunikaci, kterou zaměříme na:
- současné klienty – získáme více informací o klientech a problémové situaci,
- jiné klienty, kteří se s danou problémovou situací již setkali, řešili ji,
- kolegy, kteří danou problémovou situaci již řešili,
- organizace poskytující vhodné služby pro naše klienty,
- nadřízené, které o celé situaci informujeme.

Komunikace týkající se problémové situace klientů se nevztahuje pouze k samotným klientům, ale je založena na spolupráci všech zúčastněných stran.

Komunikace těch, kterých se problémová situace dotýká, je založena na předávání a získávání informací, které jsou nezbytné pro řešení klientovy obtížné situace.
Při komunikaci s druhými lidmi využíváme slov – slovní komunikaci, ale také projevy našeho těla – mimoslovní komunikaci. Informace, které si sdělujeme mlouvenou řečí, doplňuje řeč našeho těla – tím, jak se na druhé díváme, v jaké vzdálenosti se od sebe nacházíme, jak si podáváme ruce apod.

Slovní a mimoslovní komunikace tvoří základ komunikace sociální, která probíhá v sociálním prostředí, tedy mezi lidmi. Vztah mezi slovní a mimoslovní složkou sociální komunikace je velmi úzký. Mimoslovní komunikace, která se odehrává převážně na nevědomé úrovni, je vázána na komunikaci slovní – tu může nahradit, zvětšit její různé projevy, upřesňovat nebo měnit její význam. Celkové chování může být mimoslovní komunikací regulováno, zesilováno nebo zeslabováno.¹

**Příklad:** Klient je nezaměstnaný z důvodu nedostatečného vzdělání. Není schopen vyplnit potřebné formuláře a dojít si na úřad práce. Terénní pracovník nabídně pomoc prostřednictvím doprovodu na úřad práce a vyplnění formulářů potřebných k evidenci na úřadu práce. Na co všechno se terénní pracovník při komunikaci s klientem zaměřuje? Co všechno komunikace obsahuje?

**Charakteristika komunikace**²

Když s druhými lidmi komunikujeme, něco jim sdělujeme, komunikujeme s nějakým cílem, nepřetřížitě a neustále.

- Komunikace se vztahuje vždy k druhým lidem a s těmito lidmi jsme ve určitých vztazích – komunikace terénního pracovníka a klienta je založena na profesionálním vztahu, kdy terénní pracovník nabízí pomoc a klient ji využívá.
- Komunikace má svůj cíl – terénní pracovník komunikuje s klientem, aby mu pomohl při řešení jeho nepříznivé sociální situace, klient si tuto pomoc přeje a přijímá ji.
- Komunikace je nepřetržitá – komunikujeme neustále, i když nehovoříme, posloucháme, co druhý říká – klient nám sděluje své problémy, terénní pracovník naslouchá, je posluchačem.

Při komunikaci s druhými lidmi je důležité se zaměřit na následující:

- s kým komunikujeme – přizpůsobit komunikaci tomu, k němu komunikujeme; každý klient je jiný a potřebuje jiné zacházení, jiný přístup je třeba si uvědomit, že jinak komunikujeme s klientem, nadřízeným, kolegou, zástupcem organizace,
- jak komunikujeme – jaká slova při komunikaci používáme – zda nám klient a jiné osoby rozumí, co chceme sdělit, zda neluvíme příliš rychle/pomalu, potichu/nahlas,
- kdekomunikujeme – jakéje prostředíkomunikace – zdajeprostředí, veko kterém komunikujeme vhodné, zda nás něco neruší; nevhodné prostředí vede k nedorozumění.³

**Druhy komunikace**

Při kontaktu s druhými lidmi využíváme nejrůznější druhy komunikace. Ve vztahu terénního pracovníka a klienta (ale také ve vztahu terénního pracovníka a kolegů, nadřízených, …) se mohou objevit kromě základních složek sociální komunikace – slovní a mimoslovní, také následující druhy komunikace:
• psaná (slovo psané, např. děláme si poznámky během rozhovoru, využíváme e-mailové komunikace) / mluvená (slovo mluvené)
• přímá (založená na přímém kontaktu) / nepřímá (zprostředkována – telefon, e-mail, jiná osoba, …),
• vnitřní (komunikace sama se sebou – utržené si myšlenky) / vnější (mezi dvěma nebo více lidmi),
• skupinová (přítomnost více než dvou komunikujících) / masová (sdělení je předáváno širšímu obecnству – např. prostřednictvím médií),
• jednosměrná (role mluvčího a posluchače se nemění – založená na předávání informací) / dvousměrná (role mluvčího a posluchače se střídají – základem je spolupráce),
• agresivní (útočná forma komunikace) / pasivní (ústupná forma komunikace) / asertivní (sebeprosazující a respektujiící forma komunikace).¹

Komunikace mezi lidmi může probíhat na různých úrovních. Někdo komunikuje méně, jiný více. Terénní pracovník se dostává do kontaktu nejenom s klienty, ale také s nejrůznějšími organizacemi poskytujícími služby klientům. Při komunikaci se všemi, kterých se problémová situace týká, je důležitá vyváženost – tedy aby se hovořilo, ale také naslouchalo.

Jednosměrná komunikace

Zdroj: DeVito (2001: 18)

Jednosměrná komunikace popisuje komunikaci dvou osob, při níž jedna osoba hovoří a druhá poslouchá. V praxi terénní práce se může jednat o situaci, kdy komunikujeme prostřednictvím někoho nebo něčeho (např. klient není zastížen, komunikujeme prostřednictvím rodiny, přes někoho, nezastihneme zástupce příslušné organizace, jednáme s někým jiným; komunikace po telefonu, e-mailu, když požadovaná osoba není k zastízení). Dalším typickým praktickým příkladem je školní prostředí, kde vyučující přednášejí a studenti naslouchají (např. přednáška na vysoké škole bez možnosti diskuse). Z této komunikace vyplývá, že je jednosměrná,⁵ nedostane se nám přímé odpovědi/reakce od osoby, se kterou komunikujeme.

Dvousměrná komunikace

Zdroj: DeVito (2001: 18)
Dvousměrná komunikace představuje komunikaci založenou na střídání mluvení a poslouchání.6 Jedna osoba mluví, druhá ji poslouchá, poté si komunikující vymění role. Mluvení a naslouchání se děje odděleně. Pokud s druhými komunikujeme tímto způsobem, zaměřujeme se pouze na to, že hovoříme, a naše pozornost se nesoustředuje na vnímání druhého člověka (na jeho slovní a mimoslovní projevy). V běžném životě se může jednat o situaci, kdy jeden hovoří o jedné záležitosti, a druhý o záležitosti zcela odlišné.

Vztahová komunikace

[Vztahová komunikace diagram]

Zdroj: DeVito (2001: 18)

Ideální a žádanou komunikací je komunikace vztahová.7 Každá osoba současně hovoří a poslouchá. V praxi se ale často stává, že lidé neumí současně hovořit a naslouchat. Pomáhající by se měl naučit současně hovořit a zároveň vnímat svého klienta (kolegu, nadřízené, zástupce organizace) – jak na sdělené informace reaguje slovně, ale také mimoslovně – jak se tváří, jak od nás stojí daleko, zda se na nás dívá apod. Schopnost aktivně vnímat druhého je součástí aktivního naslouchání, o kterém bude pojednáno dále v textu.

Další příklad různých komunikačních úrovní představuje tzv. transakční analýza E. Berneho, která se zabývá třemi základními způsoby komunikace. Lidé spolu komunikují na základě svého současného rozpoznaní – svého ego-stavu. Může se jednat o stav ega rodičovského, dospělého a dítěte.

Jaký je stav, ve kterém se komunikující osoby nacházejí, můžeme usuzovat ze slovních i mimoslovních projevů. Stav, v jakém se právě nacházíme, se často proměňuje, což se promítá do komunikace, kterou vedeme s druhými lidmi.

Komunikace vycházející ze stavu ega rodičovského může mít tyto projevy:
- mimoslovní projevy: soucitný pohled, lomení rukama, ruce v bok, vztyčený ukazováček, sevřené rty apod.,
- slovní projevy: Na vašem místě bych … Rozhodně bych to tak nedělal. Neměl byste … Je využíváno hodnocení, kritiky a negativ.

Ego-stav rodič čerpá z pravidel a zákonů, které jsme získali v dětství prostřednictvím výchovy. Jeho užití je automatické, bezmyšlenkovité, založené na nápodobě.

Charakteristické znaky dospělého stavu ega jsou:
- mimoslovní projevy: přirozené, nenucené,
Komunikace vycházející z ego-stavu dospělého je založena na rozumu.

Komunikace vycházející ze stavu ega dětského může mít tyto projevy:

- mimoslovní projevy: klopení ramen, hlášení se o slovo atd.,

Komunikujeme-li na základě ego-stavu dítě, reagujeme, jako bychom byli dítětem, využíváme emocí a citů.

Žádoucí a ideální komunikace je komunikace vycházející ze stavu dospělého. Stav dospělého využíváme v běžné komunikaci, potřebujeme-li se rozhodnout (např. návrhy řešení klientovy problémové situace s následním výběrem těch nejvhodnějších způsobů řešení). Stav rodič je vhodný v situacích řízení a vedení (např. doprovod klienta na úřad práce, pomoc s vyplňováním formulářů). Stav dítěte využíváme pro situace tvořivosti a hravosti (práce s klientem na řešení problému hravou formou, např. techniky typu tužka a papír – nedokončené věty, nedokončené příběhy apod.).

**Zásady komunikace s klientem**

Při komunikaci s druhými lidmi bychom měli vycházet z určitých zásad. Jinak komunikujeme s blízkými, s přáteli, a jinak s nadřízenými, kolegy, zástupci organizace v pracovním vztahu a s klienty ve vztahu pomáhajícím.

Každá komunikace vychází z určitých zásad, které odpovídají – osobě (klient), se kterou komunikujeme, situaci (problémová situace, obtíž vyžadující řešení), ve které komunikujeme, a prostředí (přirozené prostředí klienta), kde ke komunikaci dochází.

Terénní pracovník, který vykonává činnost spadající do oblasti terénní práce, musí být vybaven určitými teoretickými poznatky, které v praxi využívá. Terénní pracovník je vzdělán v oborech stanovených zákonem.

Kromě určitých znalostí by měl terénní pracovník mít určité osobnostní předpoklady pro výkon této profese:

- umění včítit se do druhého; uvědomit si pocit druhého (jak se klient asi cítí),
- přijímání a respekt druhého člověka; brát druhého takového, jaký je (vnímat složitost klientovy situace),
- opravdovost – chovat se podle toho, jaký je (nabízíme klientům pomoc a dáváme to najevo),
- flexibilita – schopnost přizpůsobit se dané situaci, navrhnout nové způsoby řešení (zkoušet různé způsoby řešení klientovy situace),
- schopnost aktivně naslouchat – naladění se na klienta; dáváme najevo, že klienta vnímáme,
- komunikační dovednosti – slovní i mimoslovní obratnost; užívání vhodných slov, naslouchání klientovi prostřednictvím pohledu očí, vzdálenosti,
- nestrannost – pokud jednáme s více lidmi, měli bychom se snažit nikoho neupřednostňovat (zejména při práci s více klienty).
Pomáhající vztah mezi terénním pracovníkem a klientem by měl vycházet také z určitých etických zásad, jako je důvěrnost sdělených informací, ochrana práv klienta na sebeurčení, na soukromí a další. Je-li třeba sdělit třetí osobě určité informace, na které se vztahuje zákon o ochraně osobních údajů, vyžadá si terénní pracovník předem souhlas klienta, bez něhož tyto informace neposkytne, s výjimkou případů stanovených zákonem (ochrana životně důležitých zájmů klientů či jiných osob).

Již od prvního kontaktu s klientem využíváme základů společenského chování, jako je pozdrav, podání ruky, nabídnutí místa atd. Počáteční kontakt pomáhajícího pracovníka s klientem může významně ovlivnit následnou spolupráci. Od počátku by měl být kontakt s klientem naplněn důvěrhou, otevřeností a motivováním klienta k další spolupráci.

Prostředí, ve kterém dochází ke kontaktu terénního pracovníka s klienta, sehravá významnou roli. Při terénní sociální práci se jedná zejména o přirozené prostředí klienta, tedy prostředí, ve kterém klient žije. Atmosféra v přirozeném prostředí klienta může být uvolněnější, méně formální. Klient své prostředí zná a cítí se v něm jistější. Nebo naopak může být tato návštěva klienta v jeho přirozeném prostředí chápána jako zásah do soukromí.

**Mimoslovní komunikace a její význam při práci s klientem**

Následující kapitola pojednává o mimoslovní komunikaci, která je běžnou součástí každodenního života nás všech. Většinou si tento způsob komunikace neuvědomujieme a používáme ji automaticky. Znalost mimoslovní komunikace a jejích projevů může napomoci terénnímu pracovníkovi nejen ve vztahu ke klientovi pro rozpoznání klientova stavu – v jakém je psychickém rozpoložení, jak se cítí, ale je také významná pro samotného terénního pracovníka – aby měl své mimoslovní projevy pod kontrolou a zároveň aby byly v souladu s tím, co druhým sděluje slovně.

**Vymezení mimoslovní komunikace**

Mimoslovní komunikaci chápeme jako řeč těla, komunikaci bez použití slov.
Když něco sdělujeme slovy – druhému něco říkáme, zároveň také zapoužíváme své tělo. Někdo má velmi bohaté mimoslovní projevy, stačí se na něj podívat a již víme, co nám chce sdělit.
Jiní se zase lépe vyjadřují slovně a jejich řeč těla je chudší.

S druhými lidmi mimoslovně komunikujeme prostřednictvím:

- pohledů oči – oční kontakt,
- výrazů obličeje,
- celkových pohybů těla,
- výrazných pohybů těla – gesta,
- postojů, které zaujímatě,
- vzdálenosti – přiblížení či vzdálení,
- dotyků.

Neméně důležitou součástí mimoslovní komunikace je také vnímání času ve vztahu k druhým lidem (zda dodržujieme stanovený čas, zda chodíme včas a plněme zadané úkoly v termínu) a řečové projevy (hlasitost toho, co sdělujeme, zda hovoříme pomalu či rychle, zda děláme pomlky v řeči apod.).
Při kontaktu terénního pracovníka s klientem se postupně zapojují všechny prvky mimoslovní komunikace. Terénní pracovník svými mimoslovnými projevy zdůrazňuje to, co sděluje svého – představení se je doprovázeno podáním ruky, přiblížením se ke klientovi apod. Klientový mimoslovní projevy mohou pomoci poznat, co má klient sdělit a jak se chrlí – např. klienti v obavách či s nedůvěrou mohou klopot zkryt, vyhnut se podání ruky k pozdravu, vzdálenost mezi nimi a pomáhajícím udržují spíše větší apod.

**Komunikace prostřednictvím očí**

Na počátku kontaktu s druhou osobou dochází ke střetům očí – vyhledáváme druhé lidí prostřednictvím pohledu. Během komunikace s klientem by měl oční kontakt pomáhajícího zabírat orientačně kolem 60 % času rozhovoru. V praxi to znamená, že pokud s někým komunikujeme, měli bychom mu věnovat naši pozornost tím, že se na něj díváme. Neměli bychom být rozptylovány něčím nebo někým jiným. Při kontaktu s více klienty by měly být pohledy rozloženy rovnoměrně, což znamená, že pomocí pohledu budeme se všemi komunikovat stejně bez rozdílu.

**Komunikace prostřednictvím výrazů obličeje**


**Komunikace prostřednictvím celkových pohybů těla**

Kromě očí a obličeje si při komunikaci s druhy všímáme také jejich těla – jak se pohybuje, jakou pozici zaujímá, zda je vzpřímené, nebo naopak shrbené, jaká je chůze apod. Pomáhající se v průběhu komunikace s klientem zaměřuje na jednotlivé pohyby rukou, nohou a vůbec celého těla klienta. Mezi neuvědomované pohyby klienta patří zejména hra s různými předměty (tužkou, klíči), škrábání na hlavě, kývání nohou, pohupování celého těla apod. Všechny tyto projevy signalizují napětí, nejistotu a úzkost.

**Komunikace prostřednictvím výrazných pohybů těla**

Když se na druhého člověka díváme, zaujmou nás některé výrazné pohyby nebo gesta, na které se zaměříme. Může se jednat o výrazné pohyby v oblasti hlavy, paží, rukou nebo celého těla. V komunikaci mezi pomáhajícím a klientem mohou gesta – sdělování zejména pomocí pohybů rukou – vyjadřovat přijetí/nepřijetí, otevřenost, hned, zklamání apod. Klient pohyby rukou doplňuje a dokresluje mluvené slovo a poukazuje tak na svůj vnitřní stav. Pomáhající by neměl výrazné pohyby opomíjet a měl by se na ně v průběhu komunikace s klientem zaměřit.
Komunikace prostřednictvím postojů

Při komunikaci zaujímáme určitý postoj či polohu těla – jsme nakloněni dopředu, zakloněni, stojíme a sedíme vzpřímeně, stojíme či sedíme k někomu čelem, bokem, zády apod. Mezi základní polohy řadíme polohu otevřenou, polootvřenou a uzavřenou:

- otevřená – člověk stoji či sedí uvolněně, ruce a nohy nejsou zkříženy; touto polohou dáváme najevo, že druhého vnímáme,
- polootvřená – charakteristické je zkřížení rukou a nohou,
- uzavřená – člověk je schoulený (do vajíčka), tělo působí užším, menším dojmem, ruce a nohy jsou zkříženy.

Pomáhající by se měl v kontaktu s klientem zaměřit na polohy klientova těla. Uzavřená poloha svědčí o sklíčenosti, úzkosti, naopak poloha otevřená poukazuje na schopnost klienta přijmout podávané informace.

Komunikace prostřednictvím vzdálenosti

Abychom mohli s druhými komunikovat, abychom se dobře slyšeli a rozuměli si, musíme se přiblížit. Komunikujeme tedy také pomocí vzdáleností. V praxi platí klasické pravidlo, že pokud je nám někdo bližší – přiblížíme se, naopak je-li nám někdo nepříjemný – oddálíme se. Pomocí vzdálenosti můžeme ovlivňovat kontakt s druhou osobou. Vzdálenost mezi lidmi může napovídat, jaký vztah k nim máme. Rozlišujeme následující typy vzdáleností a vztahů:

Vzdálenosti a mezilidské vztahy

Zdroj: DeVito, 2001:134
Během kontaktu pomáhajícího a klienta je důležité dodržování osobních zón klientů, tedy osobního prostoru. Narušení tohoto prostoru může u klientů vyvolávat úzkost či pocit ohrožení. Od prvního kontaktu s klientem dochází k postupnému sbližování pomáhajícího a klienta – od vztahu veřejného postupujeme směrem k vztahu osobnímu.

**Komunikace prostřednictvím dotyků**


**Slovní komunikace a její význam při práci s klientem**

Následující kapitola seznámuje s komunikací slovní, které je při kontaktu s druhými lidmi využíváno na úrovni vědomé, tzn. že víme, o čem hovoříme, a těma komunikace směřujeme k dané situaci. Při kontaktu terénního pracovníka s klientem se jedná o slovní komunikaci zaměřenou na řešení klientovy problémové situace.

**Vymezení slovní komunikace**

Kromě komunikace našeho těla – postojů, vzdálenosti apod., využíváme při kontaktu s druhými lidmi také slov. Komunikujeme s druhými prostřednictvím řeči – slovní komunikaci.

Při komunikaci s klientem využíváme dotazování – klademe nejrůznější otázky vztahující se k osobě klienta, k jeho situaci, problému, k řešení či zmírnění jeho potíží apod. Informace o klientovi a jeho problému získáváme nejčastěji pomocí rozhovoru. Při rozhovoru může terénní pracovník využít tyto techniky:

- parafrázování – opakování řečeného vlastními slovy s následným navázáním či přeformulováním; pomáhá vyjasnit, shrnout a potvrdit řečené,
- reflexe – sestavení sdělení na základě vyčteného, zpětná vazba vysloveného,
- zrcadlení – uvědomění si vyjádřeného – obsahu sděleného i pocitů, využíváme kladení otázek (zejména otevřených – Jak bych vám mohl pomoci?),
- interpretace – souhrn, rekapitulace; např. Dle toho, co jsem se dnes od vás dozvěděl, na mě vaše situace působí, … Chtěl byste k tomu ještě něco dodat?,
- vysvětlení – formulace tvrzení (můžeme o nich pochybovat), využíváme otázky – Napadlo vás, že váš problém by mohl souviset s …?,
- objasnění – jednoduché výroky, které vedou k tomu, že stojíme na straně klienta a chceme mu pomoci, např. Myslím, že vaše reakce byla v danou chvíli naprosto běžná.22

Ideálním způsobem zjišťování informací o klientovi a jeho problémové situaci je, když s klientem hovoříme osobně, tváří v tvář. Získáváme přímé informace, které neobsahují informace od někoho jiného, prostřednictvím někoho jiného. Dochází k bezprostřednímu kontaktu terénního pracovníka a klienta.
Informace můžeme získat také zprostředkováně – od jiných osob (rodina, známí, sousedé). Při získávání informací od jiných osob může dojít ke zkreslení údajů o klientovi a jeho problému, k podávání nepřesných informací, záměrně nebo z neznalosti. Takto získané informace by měly být doplněny informacemi podanými přímo klientem.

**Příprava na kontakt s klientem**

Aby se mohl rozhovor s druhými lidmi uskutečnit, musíme si vymezit určitý čas – dobu, po kterou se dané osobě věnujeme. Při kontaktu s klienty si stanovíme určitý čas, který jim budeme věnovat – rozvrhneme si pracovní den. Jsme-li v kontaktu s více klienty, vyčleníme si delší dobu – komunikace s více lidmi vyžaduje více času.

Terénní pracovník by se měl soustředit na svého současného klienta a jeho problémovou situaci. Známená to, že se musí oprostit od svého předešlého případu a zaměřit se na ten současný. Neměl by slučovat problémy jednotlivých klientů do jednoho celku. Ke každému klientovi musí přistupovat individuálním způsobem – každý klient a jeho problém je osobitý, byť mohou být některé záležitosti obdobné.

Jednoduchou technikou, jak se naladit na dalšího klienta, je **zpětná reflexe**. Jedná se o to, abychom nechali doznit pocitky z rozhovoru a současně tyto pocitky shrnuli. Můžeme sami sobě položit následující otázky a po zvážení si na ně odpovědět:

- O čem se nemluvilo?
- S jakým pocitem klient odcházel?
- Jak jsem se cítil/a během rozhovoru?
- Jaký byl celkový kontakt pomáhajícího a klienta?²³

Jiné způsoby naladění se na dalšího klienta mohou představovat běžné a jednoduché záležitosti, jako je např. rychlá konzultace s kolegou či nadřízeným pro získání náhledu, určitý časový prostor mezi kontakty s jednotlivými klienty, fyzická aktivita (např. pro uskutečnění kontaktu s klientem volíme chůzi pešky před městskou hromadnou dopravou) apod.


**Rozhovor**

Rozhovor jako nejběžnější způsob získávání informací při kontaktu terénního pracovníka s klientem může mít různé podoby. Pomáhající rozhovor může být:

- přímý – založený na přímém, osobním kontaktu pomáhajícího a klienta,
- zprostředkováný – např. telefonem, e-mailem,
- dyadický – probíhající mezi dvěmi osobami,
- skupinový – s účastí více než dvou osob,
- řízený – založený na předem připravených otázkách, které na sebe navazují,
- polořízený – dle potřeby je využívána forma rozhovoru řízeného a neřízeného,
- neřízený/volný – držíme se tématu, ale otázky klademe volně.
**Rozhovor s jedním a více klienty**

Rozhovor s druhými lidmi může probíhat pouze v úzkém kruhu – mezi dvěma osobami – nebo skupinově, kdy je přítomno více účastníků komunikace. Oba druhy rozhovoru mají své výhody a nevýhody.

Často se v běžném životě stává, že lidé komunikují pouze ve dvou. Komunikace ve dvou v terénní práci představuje rozhovor terénního pracovníka a jednoho klienta. Informace, které jsou sdělovány, zůstávají mezi klientem a terénním pracovníkem. Tato situace v praxi nastává, pokud se problémová situace nedotýká např. života v komunitě, pokud se jedná o problém samotného klienta. Může se také stát, že klient si nepřeje, aby jeho problém byl řešen s více lidmi, a chce spolupracovat pouze s pomáhajícím. Rozhovor s blízkými – rodinou, přáteli je pak veden terénním pracovníkem bez účasti klienta.

Mezi výhody rozhovoru terénního pracovníka a jednoho klienta patří zejména:
- rychlejší získání důvěry a motivace u klienta – klient má pomáhajícího pouze pro sebe, může se mu svěřit s intimními záležitostmi, které by nechtěl řešit před jinými lidmi,
- úzká spolupráce – řešení problémů zůstává pouze mezi ním a pomáhajícím.

Nevýhodou komunikace s jedním klientem je:
- nemožnost využít vzájemného pozitivního ovlivňování s jinými klienty či osobami,
- nemožnost využít více zdrojů, nápadů, zkušeností než těch, které vzejdou z interakce pracovník – klient.

Rozhovor s více než dvěma osobami v praxi terénní práce znamená, že terénní pracovník hovoří současně s více klienty najednou. Většinou se jedná o klienty se stejnými nebo obdobnými problémy.

Rozhovor terénního pracovníka s více lidmi najednou se může dít za účasti klienta a jiných osob – rodiny, sousedů, dalších klientů, zástupců organizací poskytujících služby. K rozhovoru jsou přizváni všichni ti, kterých se problém dotýká, nebo ti, kteří by mohli k vyřešení problému významně přispět.

Mezi výhody rozhovoru za účasti více osob řádíme:
- skupinové řešení problémů – více názorů, jak problém řešit,
- vzájemné ovlivňování – poukázání na to, co se klientům podařilo, a přenesení toho, co se daří, na ostatní klienty.

Nevýhodou rozhovoru za účasti více osob je:
- potřeba více času – jednáme s více lidmi najednou,
- ostých a stud klientů před ostatními – snižuje se atmosféra důvěrnosti.

Pokud vedeme rozhovor s více klienty najednou, musí klienti s touto formou rozhovoru souhlasit. Stejná situace nastává, když potřebujeme řešit problémovou situaci klienta také s ostatními členy rodiny – klient musí dát souhlas k této spolupráci. Existují však výjimky, např. jedná-li se o nezletilého klienta, je nutná spolupráce se zákonným zástupcem.

**Příklad:** Rozhovor terénní pracovnice a klienta

*Pan Novák se potýká s více problémy – finančními, bytovými a nezaměstnaností. V současné*
době řeší s terénní pracovnicí nalezení práce. Terénní pracovnice při minulém setkání nabídla doprovod na úřad práce a pomoc s vyplněním potřebných formulářů a zkompletováním všech dokumentů.

TP: Dobrý den, pane Nováku.
K: Dobrý den.
TP: Mohu dál?
K: Pojďte dovnitř.
TP: Jsem rád, že jsem vás zastihla, kolegyně mi volala, že jste ztratil moje telefonní číslo a že možná ještě nebudete doma, že jdete k lékaři. Všechno je pořád? Jste zdravý?
K: Mám nějaké potíže se zády, ale zdá se, že už to bude dobré, dali mi nějaké silnější léky.
TP: Takže to mám chápát tak, že jste momentálně na nemocenské?
K: Ano, udejte na něco.
TP: To tedy znamená...
K: ... že nemůžeme jít společně s vámi na ten úřad práce, v tu středu, jak jsme se domluvali.
TP: Už jste úřad práce informoval?
K: Ještě ne, chtěl jsem počkat na vás. Mohli bychom se domluvit na společném termínu, ale až budu vědět, kdy budu mít konec nemocenské.
TP: Dobré. To jste udělal dobře, že jste na ně co počkal, můžeme se alespoň společně domluvit, jak budeme dále pokračovat. Nejprve bychom měli...
K: ... zavolat na ten úřad.
TP: Ano, to musíme udělat nejdříve, aby tam s námi nepočítali.
K: Tak já tam teď hned zavolám a omluvím se, že jsem nemocný, a až budu zdravý, tak tam zavolám a dohodneme jiný termín, který vyhovuje i vám.
TP: Dobře. Nejde vám vadit, když u toho budu?
K: Ne, chtěl jsem právě na vás počkat, až tu budete.
... po telefonátu ...
K: Ne, už jsem zdravý, tak se pustím do toho formuláře a pochádám ty smlouvy. Pak vám zavolám.
TP: Ať se brzy uzdravíte, abychom pro vás společně našli tu práci. Na shledanou.
K: Děkuji. Nashle.

Setkáme-li se s klientem, který je svými problémy pohlcen a únikem z nepříznivé situace je pro něho plác, můžeme reagovat následovně:
- dáme klientovi časový prostor, uděláme v rozhovoru přestávku, přesuneme rozhovor na jindy, jsme trpěliví,
- povzbudíme klienta – Vyplače se, pokud se vám uleví,
- nepoužívejme zápory a hodnocení – Netrapte se / Neplačte, vždyť to není tak hrozné.

Klient projevující se smíchem či radostí může reagovat tímto způsobem, protože se mu podařilo zmírnit či vyřešit problém, nebo naopak neví, jak dál, a situace se mu jeví jako bezvýchodná. Opět je důležité zjistit, co se za těmito projevy pocitů skrývá:
- Mohu se zeptat, co vás tak rozesmálo/potěšilo? Je snad něco, co byste mi chtěl/a ještě sdělit, a zapomeněl/a jste?

V praxi se často stává, že vede ne rozhovor s klientem, který není zrovna dobré naladěn a svou špatnou náladu dává jako známou zlou, hneděm či vzdáleněm. Klientovi v takovém rozpoložení bychom:
- měli dát časový prostor, aby svou zlot ventiloval,
- neměli bychom ho přerušovat, umravovat či hodnotit – Nerozčilujte se / Uklidněte se. Déláte to špatně, tím ničího nedosáhnete,
- reagujeme opačným způsobem než klient – jsme klidní, nasloucháme, poblížeme klienta k zaměření na věcnou stránku – Co konkrétně vám vadi? Jaké řešení by vás uspokojovalo?

Účinná a neúčinná komunikace

Účinná komunikace

Využívání komunikačních dovedností a vyhýbání se komunikačním chybám vede k efektivní komunikaci. Efektivní komunikace je označována také jako komunikace zdravá.

Příklad: Pětičlenná rodina žijící v jedné z sociálně vyloučených lokalit. Manželé spolu vychovávají tři děti ve věku 5 (chapec), 10 (chapec) a 14 (dívka) let. Manželství trvá 15 let. Časté jsou hádky, nadávky, a někdy také bití. Děti mají výchovné a výukové problémy. Čtrnáctiletá dceře často pobývá mimo domov, údajně u svého přítele. Rodina se potýká s výchovnými, finančními (žena je dlouhodobě nezaměstnaná) a bytovými problémady. Jak budeme komunikovat s touto rodinou?

Abychom s klienty komunikovali efektivně, s cílem vyřešit či zmírnit jejich problémy, měla by být naše komunikace zaměřena následovně:
Klienti se potykačí s nejrůznějšími problémy, které zatěžují jejich běžný život. Jejich situace je nepříjemná, mohou se nevztahu pouze k nim samotným, ale také k okolním.

222
Samotný problém klientů je chápán záporně jako něco, co by neměло být. Je však důležité, abychom při kontaktu s klienty nevyjmenovávali pouze to, co by nemělo být. Měli bychom se vyhnout kritice, záporným hodnocením klientovy situace a vyjmenovávání toho, co se klientovi nedaří.

Takto NE: To, že jste nezaměstnaná, má špatný vliv na vaše děti. Budou si myslit, že se dá žít i bez práce, nebudou motivovány.

Vaše časté spory a hádky s manželkou nemají dobrý vliv na vaše děti, zejména dceru. Proč asi dceru utíká z domova, proč není s námi?

Takto ANO: měli bychom se zaměřit na to, co klienti umí, co jim jde, v čem se jim dáří. Ocenění je možné vyjádřit např. Obdivuji, jak dokážete vyjádřit i s nízkým příjmem, vy i děti jste vždy hezky a čistě oblečeni, vaříte teplé večeře, ...

Klientům bychom neměli vyjadřovat osobní zklamání. Klienti pracují na řešení vlastních problémů pro sebe, nikoli pro spokojenost pracovníka.

Na nedodržení závazku, společné dohody apod. lze reagovat otázkou na alternativní návrhy klienta, např. takto ANO: Pokud nechcete zajít na úřad práce, jak budeme vaší situaci řešit dál?

Aktivní naslouchání

Aby byla komunikace mezi terénním pracovníkem a klientem účinná – aby přispěla k řešení problému, měl by být terénní pracovník aktivním posluchačem. Aktivní naslouchání představuje přátelské, otevřené „naladení se“ na klienta prostřednictvím slovní a mimoslovní komunikace.

Aktivním posluchačem ve vztahu ke klientovi budeme, pokud naši aktivitu vyjádříme slovně a mimoslovně. Slovní projevy aktivního naslouchání:
• ano, poslouchám vás,
• prosím, pokračujte,
• jak to bylo dál,
• rozumím vám,
• hmm,
• apod.

Mimoslovní projevy aktivního naslouchání:
• příkynování,
• udržování očního kontaktu – neužívat upřený pohled bez mrknutí, neklopit oči,
• poloha těla – trup a hlava směřují ke klientovi, taktéž špičky nohou,
• dodržování intimní zóny klienta – nevstupovat svým tělem (svými osobními věcmi) do jeho zóny,
• napodobování klienta – nesmí se jednat o přesné napodobování klienta, to může vést k zesměšňování,
• používat vhodnou gestiku – vyvarovat se např. agresivním a panovačným gestům (např. zvednutý prst),

223
Zásady aktivního naslouchání

• Dejme druhému vědět, když jsme něčemu nerozuměli, nebo jsme ztratili pozornost. Např. TP: Mohu vás na chvíli přerušit?
• Pokud jsme neporozuměli tomu, co je sdělováno, požádejme o zopakování. Např. TP: Paní Nováková, mohla byste prosím zopakovat tu poslední větu? Asi jsem vás dobře nepochopila. Ráda bych si to ujasnila.
• Nesnažme se vkládat do úst klientů to, co nám ve skutečnosti nesdělili. Nepřisuzujme klientům své vlastní myšlenky, představy a přání.
• Lidé potřebují vědět, že jsme jim porozuměli. Důležité je používat shrnutí a zopakování (zhruba po 5–10 větách). Případně se zaměřujeme na to podstatnější.
• Pokud aktivně nasloucháme, poznamo to v projevech druhého – dostáváme se k jádrou problému, ke konkrétnějším informacím. (Viz předchozí část: Nájemní dluh – nedostatek financí – rozvedená klientka – absence platby výživného – klientka žijící v domácnosti s nemocnou dcerou, …)

Co nám napomáhá k tomu být aktivním posluchačem?

Opakování

• zopakování vlastními slovy, co klient sdělil (Já se teď pokusím zopakovat to, co jste mi sdělil, zda jsem vám správně porozuměl. Pokud budete chtít něco dodat nebo objasnit, zastavte mě.),
• opakování vede k lepšímu pochopení pocitů klientových myšlenkám a pocitům, rozvedeným situacím a získání nových informací, nových možností řešení problému.

Vcítění se do pocitu druhého

• vyjádření pochopení pocitů druhého slovně (To jste se musel/a cítit strašně.) i mimoslovně (ochtěným kontaktem, přikvetytím),
• klient získává nový pohled na své pocit, nezvědavost a nezvědavost pocitů klientů (NEpoužívejte větě typu – Ale vždyť to není takové strašné, mám horší věci na světě. / To je ale hrozná situace, s tím by si nevěděl rady nikdo.)

Vyptávání

• klade otázky vede k více informacím a k upřesnění těchto informací (zejména otázky typu Kdo, Kde, Kdy, Co, Jak? – Jak to bylo dál? Co se ještě stalo? Co byste ještě dělali/a? atd.),
• udržuje komunikaci mezi pomáhajícím a klientem v aktivitě.
Neúčinná komunikace

Komunikační chyby (nedostatky v komunikaci) jsou běžné v životě každého z nás. Většinou si je neuvedomuje, jsou součástí vět, které používáme, součástí naší komunikace. Abychom se vyhnuli nedorozuměním, nepočopením, neshodám a sporům, je důležité se na komunikační chyby, kterých se dopouštíme, zaměřit a neužívat je při komunikaci s druhými.

Obzvláště při komunikaci terénního pracovníka s klientem je výhodné se komunikačním chybám důležité pro pochopení všeho, co nám klient sděluje o sobě a své problémové situaci.

Komunikační chyby se lidé v komunikaci dopouštějí na základě toho, jak se cítí, to jsou tzv. vnitřní komunikační chyby, které způsobují nepohodlí, nespokojenost. Mohou se projevit:

- chvěním hlasu,
- mluvením potichu, rychle, příliš pomalu,
- opakováním stále stejného,
- používáním určitých slov (např. na konci věty – že, ne),
- přerušováním řeči,
- nepřipravenost – člověk neví, o čem hovoří,
- delší pomlukou v řeči.

Vnější komunikační chyby pocházejí z prostředí, ve kterém komunikujeme. Jedná se o rušivé podněty z prostředí:

- hluč
- využívání někým/něčím,
- nesprávná vzdálenost.

Při komunikaci s druhými lidmi je dále důležité, jaká slova používáme – zda si rozumíme, zda používáme podobná slova a jak těmto slovům rozumíme. Pokud hovoříme s klientem, je důležité, abychom nepoužívali odborná slova, kterým klient nemusí porozumět.

Dalšími častými chybami v komunikaci je zkreslené vnímání druhého člověka na základě:

- haló-efektu – hodnocení člověka dle vnějšího výrazného (ne však podstatného) znaku,
- efektu posledního dojmu – posuzování druhého na základě posledního kontaktu,
- efektu novosti – ovlivnění vnímání druhého aktuálními informacemi,
- stereotypů – přisuzování určitých charakteristik druhým lidem s následným zařazováním do skupin,
- projekce – promítáme do druhých své vlastní chování, nedostatky, představy,
- efektu sympatie – upřednostňování a kladné hodnocení sympatických osob.

Agresivní, pasivní a asertivní chování

Agresivní a pasivní chování bude popisováno zejména z hlediska klientů. Klienti se nacházejí ve složité životní situaci. Většinou jednají pod vlivem svého problému, jsou jím zatíženi, proto únikem z problémové situace jsou často agresivní či pasivní projevy klientů.

Nejefektivnější komunikace vychází z chování asertivního, které je založeno na kompromisu a představuje tzv. zlatou střední cestu mezi chováním pasivním a agresivním. Asertivní projevy by měly být zastoupeny zejména v projevích terénních pracovníků nejen ve vztahu ke klientům, ale také nadřízeným, kolegům, zástupcům organizací poskytujícím služby klientům.
**Agresivní chování**

Agresivní projevy

<table>
<thead>
<tr>
<th>Hlava:</th>
<th>prudce předklovená dopředu</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Oči:</td>
<td>přivřená víčka, zůjená panenky, zabodnutý pohled do protivníka</td>
</tr>
<tr>
<td>Ústa:</td>
<td>sevřené rty, výrazný pohyb mimických svalů kolem úst</td>
</tr>
<tr>
<td>Ruce:</td>
<td>útočná gesta, hrozba pěstí / úder pěstí (např. do stolu), ruce v bok</td>
</tr>
<tr>
<td>Nohy:</td>
<td>široce rozkročené, převozno nohy přes nohu</td>
</tr>
<tr>
<td>Tělo:</td>
<td>napjaté, v bojovných pozicích, tzv. postoj pistolníka – ruce podél boků nebo v bok</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Zdroj: Bělohávková (2001: 37), upraveno

**Agresivní chování** se může projevovalo:

- slovně – slovní napadání v podobě křiku, hněvu, urážek a nadávek, zseměšňování, vyhražování apod.,

Při kontaktu s klientem agresivním, jehož agrese může být různá, např. – nespokojenost, hněv, kritika, obviňování, je důležité mu poskytnout určitý čas bez přerušování. Agresivní klient nejedná rozumem, je pohlcen svými pocitůmi. Při komunikaci s agresivním klientem můžeme využít asertivního chování. Pomáhající, který jedná s agresivním klientem, by si měl uvědomit, že agresivními projevy klienti mnohdy maskují svou nejistotu, zranitelnost a obavy.

**Pasivní chování**

Pasivní projevy

<table>
<thead>
<tr>
<th>Hlava:</th>
<th>skloněná dolů, strnulá</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Oči:</td>
<td>sklopené dolů, těkavý pohled</td>
</tr>
<tr>
<td>Ústa:</td>
<td>zatažené nebo sevřené rty</td>
</tr>
<tr>
<td>Ruce:</td>
<td>zapletené, sejmuté před tělem, sevřené uchopení nějakého předmětu (např. brýle, tužka)</td>
</tr>
<tr>
<td>Nohy:</td>
<td>zkřižené, zapletené, stisknuté k sobě, přešlapování</td>
</tr>
<tr>
<td>Tělo:</td>
<td>strnulý postoj, málo nápadné, svěšená ramena, nedochází k časté výměně postojů</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Zdroj: Bělohávková (2001: 38–39), upraveno

Setkává-li se pomáhající během své praxe s klientem pasivním, jedná se většinou o klienty úzkostlivé, nejisté, málo sebevědomé, nedůvěřivé nebo o situace, kdy spolupráce nesleduje
jejich potřeby, ale cíle někoho jiného. Pasivně jednající klient upřednostňuje mlčení, jeho slovní projevy mohou být chudší a častěji prokládány tichem. Pomáhající by měl klientovo mlčení respektovat a ponechat mu dostatek prostoru. Na déle trvající mlčení může zareagovat opakováním, shrnutím svých vlastních myšlenek či otázkou vztahující se k mlčení (Jaký je důvod jeho mlčení ?, Jak klient vnímal mlčení ?, O čem přemýšlel apod.).

Chování terénního pracovníka ke klientům, ale také kolegům, nadřízeným, zástupcům organizací poskytujících sociální služby klientům by mělo vycházet především z asertivních projevů chování, tak aby přispělo k řešení klientovy problémové situace. Pasivní, a zejména agresivní chování nepatří do profesionálního projevu terénního pracovníka.

Asertivní chování

Člověk chovající se asertivně se umí přiměřeně prosadit a zároveň se také bránit. Asertivní chování se uplatňuje zejména ve vypjatých situacích – při konfliktech, sporech, neshodách, do kterých se terénní pracovník při řešení klientovy obtížné situace může dostat jednak se samotným klientem, ale také s ostatními, kteří jsou do problému vtažení (rodina klienta, zástupci organizací poskytujících služby klientům apod.).

Chováme-li se asertivně:
- dokážeme vyjádřit svůj úmysl,
- popsat danou situaci,
- vyjádřit svůj názor,
- trvat na svých právech a nepoškozovat práva jiných,
- jednat otevřeně a upřímně,
- chovat se sebejistě,
- respektovat druhou stranu,
- naslouchat,
- jsme ochotni změnit svůj názor,
- jednat klidně a uvolněně,
- mluvit srozumitelně, jasně, zřetelně,
- udržovat oční kontakt.

Pokud se chováme asertivně, dokážeme vyjádřit to, co si myslíme, např. pokud s někým nesouhlasíme – To se mi nelíbí. S tím nesouhlasím.

Jsme-li nespojenci, tváříme se nespojeně – slovní a mimoslovní komunikace je v souladu. Neschováváme se za skupinu, ale vyjadřujeme svůj vlastní názor. Umíme přijmout pochvalu, ale také kritiku, tzn. umíme se zamyslet nad svými chybami, uznat je a pracovat na jejich nápravě. Terénnímu pracovníkovi ve vztahu ke klientům, ale také ve vztahu k jiným osobám mohou být náspomocna tato asertivní práva:
- Právo být zodpovědný za své chování, myšlení a pocit. (Jsem zodpovědný za sebe, nepředávám zodpovědnost za své projevy na někoho jiného.)
- Právo nenabízet omluvy. (Nemusím se druhým omlouvat, za to, za co nejsem zodpovědný; nemusím udávat důvody omluv.)
- Právo změnit svůj názor. (Mohu změnit názor na základě nových informací.)
- Právo říci – já nevím. (Neznám odpověď na všechny otázky.)
- Právo říci – já ti nerozumím. (Nemusím druhé pochopit.)
• Právo posouzení, nakolik a jak jsem zodpovědný za problémy druhých. (Např. ve vztahu ke klientovi – klient je zodpovědný za své problémy, pomáhající mu nabízí pomoc a možnosti řešení problémové situace.)
• Právo chovat se nezávisle na ostatních. (Vystupuji sám za sebe.)

Asertivní projevy

<table>
<thead>
<tr>
<th>Hlava:</th>
<th>mírně nakloněná dopředu, přitakává</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Oči:</td>
<td>udržuji oční kontakt, převažuji delší pohledy</td>
</tr>
<tr>
<td>Ústa:</td>
<td>reagují přirozeně dle situace, mírný úsměv</td>
</tr>
<tr>
<td>Ruce:</td>
<td>otevřená gesta – dlaně vzduchu, volná gestika, volně pokud dle téla</td>
</tr>
<tr>
<td>Nohy:</td>
<td>nakročené směrem k partnerovi, vedle sebe, noha volně přes nohu</td>
</tr>
<tr>
<td>Tělo:</td>
<td>natočené k partnerovi v mírném náklonu, uvolněné, přirozené pohyby</td>
</tr>
</tbody>
</table>


**Shrnutí**

Komunikace hraje významnou úlohu v běžném životě. Abychom se s druhými domluvili, využíváme řeči – mluveného slova, tzv. slovní komunikace, ale také řeči našeho těla – komunikujeme prostřednictvím očí, rukou, vzdálenosti, která je mezi námi a druhými lidmi, atd., tzv. mimoslovní komunikace.

S druhými lidmi komunikujeme vždy za nějakým účelem. Chceme si něco sdělit. Terénní pracovník komunikuje s klientem a s ostatními osobami, které jsou do pomáhajícího vztahu zapojeny, s cílem pomoci klientovi vyřešit jeho obtížnou životní situaci – jeho problém.

Komunikace v pomáhajícím vztahu mezi terénním pracovníkem a klientem by měla být založena na komunikačních dovednostech terénního pracovníka. Terénní pracovník využívající komunikačních dovedností při komunikaci s klientem (využívání slovní a mimoslovní komunikace, aktivního naslouchání) lépe klientovi porozumí a celý pomáhající proces může být urychlen ve prospěch řešení klientovy problémové situace.

Terénní pracovník by se při komunikaci s klientem měl vyhnout komunikačním chybám, které celou komunikaci znesnadňují. Může se jednat o chyby, které jsou způsobeny jednak samotným komunikujícím – např. necítí se dobře, je rozrušen, jednak prostředím, ve kterém ke komunikaci dochází. Komunikace může probíhat v rušném prostředí, kde se komunikující špatně slyší a předávané informace jsou nepřesné, zkršlené, neúplné. Další časté chyby v komunikaci pramení z nepřesného vnímání druhých lidí – např. haló-efekt, stereotypy.

Komunikace založená na komunikačních dovednostech a vyhýbající se komunikačním chybám je označována za komunikaci efektivní, zdravou. K této komunikaci by kontakt terénního pracovníka a klienta, ale také jiných osob (kolegů, nadřízených, zástupců organizací poskytujících služby klientům) měl směřovat.

Při komunikaci s druhými lidmi se určitým způsobem chováme, projevujeme. Mezi nejčastější způsoby chování řadíme chování agresivní, pasivní a asertivní. Terénní pracovník
ve vztahu ke klientům, ale také ke kolegům, nadřízeným, zástupcům organizací poskytujících služby klientům by měl využívat zejména chování asertivního, které je zároveň nejobtížnější. Je založeno na kompromisu a na tom, že se dokážeme přiměřeně chovat a také přiměřeně reagovat. Agresivní (slovní a fyzické násilí) a pasivní (plachost, mlčenlivost, ústup) chování je typické zejména pro klienty, kteří se nacházejí v obtížné situaci. Jsou reakcí na problémovou situaci, únikem před ní.

Poznámky

1 Mikuláštík (2003).
4 Mikuláštík (2003).
5 DeVito (2001).
7 DeVito (2001).
9 Řezníček (1994).
10 Řezníček (1994).

Použité zdroje informací

Zákon č. 101/2001 Sb., o ochraně osobních údajů.

**Doporučené zdroje informací**

STRUKTURA POMÁHAJÍCÍHO ROZHOVORU

Monika Střelková

Terénní pracovník využívá při své práci rozhovor jako základní metodou práce. Každý pracovník by měl znát základní charakteristiky a specifika „pomáhajícího“ rozhovoru, stejně jako řemeslník zná nástroje, které využívá při své práci. Terénní pracovník má možnost vydat se cestou direktivního nebo nedirektivního rozhovoru, orientovat se na pomoc nebo kontrolu, a proto je důležité umět mezi nimi rozlišovat a být si vědom důvodů a důsledků své volby.

Rozhovor probíhá v kontextu určitých vnějších a vnitřních podmínek, které mají pracovníce větší či menší možnost ovlivnit, a vytvořit tak sobě a uživateli optimální pracovní podmínky. Pilířem dobře vedeného rozhovoru je pak dovednost pracovníka klást otázky, které rozhovor rozvíjejí (otevřené otázky, cirkulární dotazování). Zároveň by si měl být vědom i rizik spojených s uzavřenými a sugestivními otázkami.

Rozhovor probíhá v rámci určitých fází (příprava, zahájení a otevření rozhovoru, dojednávání a vyjasaňování, ukončení, závěr, reflexe), která mají své místo a obsah při budování vztahu s uživatelem.

Základní charakteristiky a specifika pomáhajícího rozhovoru

Rozhovor jako základní metoda práce

Pro vytvoření dobrého vztahu pracovníka s uživatelem, ale i pro celý proces sociální práce je důležité zvládnout „umění rozhovoru".

Rozhovor je jednou ze základních metod sociální práce. Jedná se o dorozumívání dvou a více osob, sdělování a sdílení počitů, názorů, zkušeností nebo nadějí. Jde tedy o zvláštní případ sociálního kontaktu, při kterém si účelově něco sdělujeme a sdílíme např., pocit, názory.

Cílem rozhovoru je, aby se komunikující lidé pochopili, přijali, podepřeli nebo si navzájem poskytli informace a zpětnou vazbu. Komunikace se odehrává v rovině slov, ale zároveň probíhá na neverbální úrovni. Projev uživatele vnímá pracovník vždy jako celek.

Rozhovor s uživatelem je tedy základním nástrojem terénního pracovníka (dále jen pracovník). Jeho cílem může být získávání informací od uživatele, jeho podpora, motivace k řešení jeho situace. Rozhovor má vlastní dynamiku, tedy průběh, jenž je určován oběma partnery v komunikaci, avšak pracovník, který jej strukturuje, jej udržuje u tématu, příp. i řídí.

Komunikace a kompetence¹ pracovníků

Rozhovor se odehrává na hřišti komunikace a ruku v ruce s ním jdou určité kompetence účastníkům rozhovoru, tj. schopnosti rozvíjející účinnou komunikaci. Pracovník by si měl být vědom svých vlastních schopností při komunikaci, protože je to často právě on, kdo vykopává a na jehož straně hřiště je mělk.

V této souvislosti Havrdová² vymezuje schopnost rozvíjet účinnou komunikaci (schopnost účinně komunikovat s jednotlivci, skupinami, rodinami i komunitami). Jedná se o umění naslouchat a vytvářet podmínky pro otevřenou komunikaci mezi jednotlivými uživateli, skupinami a komunitami a vytvářet podmínky pro spolupráci a motivovat uživatele ke změně. Tato kompetence je základním stavebním kamenem dovedností, na kterých je další práce postavena.
Schopnost rozvíjet účinnou komunikaci odpovídá schopnosti:

- **Navázat kontakt:** Patří sem zejména schopnost vytvořit atmosféru důvěry podpořená odpovídající neverbální komunikací pracovníka. Obtížnost navázání kontaktu je ovlivněna otevřeností kontaktované osoby, mírou stresu, množstvím a závažností jejich problémů. Svou roli hraje i kulturní, etnická a jiná odlišnost. Schopnost navázat dobrý kontakt je základním pílířem veškeré další práce s uživatelem. Navázání kontaktu je jako nadzvednutí pokolu zakrývajícího studnu možností uživatele.

- **Přizpůsobit komunikaci věku, individualitě a podmínkám** (vyladění na uživatele a situaci): Toto složku komunikace používáme často celou intuitivně. Jinak hovoříme s dítětem, jinak s opilými „bezdomovcemi“ a jinak s plačící ženou. Tato schopnost souvisí se základní znalostí prostředí uživatele, s prostředím, ze kterého sám pracovník pochází, se zkušeností se slovnikem sociální skupiny uživatele. Z toho hlediska může být určitou výhodou, když např. s Romy hovoří poradce romského původu nebo když s mladistvými pracuje mladý streetworker.

- **Rozeznávat shodná a odlišná hlediska, hodnoty a cíle a respektovat je:** Jde o schopnost nehodnotit a otevřeně naslouchat. Souvisí s respektem vůči uživateli a trpělivostí. Nabízí se otázky z oblasti etiky sociální práce: Kde jsou hranice respektování odlišných hodnot uživatele? Kde jsou hranice rizik, které na sebe bere uživatel a pracovník? Jde mimo jiné o schopnost během rozhovoru refléctovat, že uživatel vyjadřuje něco, co v nás vyvolává nesouhlas, a zvládnout to. Uživatel např. nadává na své romské sousedy a brzy přejde na Romy obecně, což může v pracovníkové vyvolat nesouhlas a hnev. Pracovník by si měl uvědomit své emoce, odlišně postoje. Schopnost uvědomovat si shodná a odlišná stanoviska je předpokladem udržení dobrého kontaktu s uživatelem i přes nesouhlas s některými jeho názory. Někdy může být nesouhlas důsledkem vlastního předsudku, např. názor na to, jak se má správně stravovat, jak má vypadat pořádek doma, kdy mají děti chodit spát nebo vracet se domů, za co se mají utrácet peníze. Pak se stává, že pracovník vejde do domácnosti a pracuje s uživatelem pod vlivem svých vlastních hodnot a předpokladů, aniž by zohlednil hodnoty a předpoklady samotného uživatele.

- **Poskytovat přiměřený prostor pro vyjádření a vyjádření názorů a cílů uživatele:** Přiměřeným prostorem se rozumí nejen celkový čas na rozhovor, ale i respekt k názorům uživatele a podpoře jejich vyjádření. Nástrojem je technika aktivního naslouchání, např. Jak vy se na to díváte? A co vy si o tom myslíte? Co by se vám zdalo v této situaci nejlepší? Pracovník by měl být dále nápomocen formulovat názor uživatele, nabízí mu další způsoby vyjádření, aniž by mu je vnutí. Musíme si dát pozor, abychom uživatele nemanipulovali v souladu se svým vlastním názorem a přesvědčením. Např. Rozumím tomu dobře, ... Vypadá to, že ... Myslíte to tak, že ... Dále je důležité vyjasnění názorů a cílů toho, kdo uživateli posílá, např. rodiče, soudu, školy, a toho, kdo se bude na řešení podílet. Obecně můžeme říci, že „je obtížné někoho někam doprovázet, když nevím, kam chce jít“.

- **Usnadňovat komunikaci mezi uživateli, organizacemi a širším společenstvím:** Příkladem této kompetence je např. u rozhovoru s týranou ženou využívání otázek typu: A můžete o tom s někým mluvit? Je někdo, kdo by vám s tím mohl pomoci? a následně odstraňování překážek v této komunikaci. Jiným příkladem je hledání možnosti, co řekne uživatel, když se setká s nevěrnou manželkou. Usnadnění komunikace při hledání dohody rodiny na péči o babičku spočívá v převyprávění sdělení rodiny, shrnování, zapisování, tedy ve všem, co usnadňuje tuto dohodu mezi členy rodiny. Takže vy byste mohl chodit za maminkou 1x týdně? A vzl byste si na starost nákupy? Můžeme sem zahrnout i pomoc s vyjasňováním, kdo od uživatele co očekává.

• **Udržovat pracovní vztah** s uživatelem a jeho okolím v procesu změny a získat a **poskytovat příměřenou zpětnou vazbu**. Jde-li o jediný rozhovor, jde spíše o udržení kontaktu v jeho průběhu. Uplatňuje se zde specifická dovednost dávání a přijímání zpětné vazby. Např. Je tady to, co tu teď děláme, ještě to, o čem jsme mluvili na začátku, že si chcete odnést z našeho rozhovoru? Patří sem dávání a přijímání negativní zpětné vazby. Např. Zdá se mi, že v docházce dětí do školy se toho moc nezlepšilo. Co myslíte? Teď se mi z vašeho pohledu zdá, že se mnou nesouhlasíte. Rozumím tomu dobře? Jak by to mělo podle vás být? Udržení vztahu se týká i udržení vztahu s okolím uživatela, dávání zpětné vazby okolí, např. jak může podpořit změnu, co může dělat ještě jinak.

**Direktivní a nedirektivní rozhovor, pomoc a kontrola**

Rozhovor se může odehrávat na poli direktivního nebo nedirektivního přístupu. Výše uvedené přístupy mají svá specifika, která ovlivňuje průběh rozhovoru i celé spolupráce s uživatelem. Terénní pracovník by si měl být vědom těchto přístupů, umět mezi nimi rozlišovat a využívat je s ohledem na uživatele, jeho problém, časové možnosti a vlastní zkušenosti.

**Direktivní a nedirektivní přístup**

Direktivní přístup znamená, že uživatele vedeme, říkáme mu, co má nebo nemá dělat, hledáme za něj řešení, přebíráme odpovědnost.
Nedirektivní přístup znamená, že uživatele pouze podporujeme, aby k řešení došlo sám. Nedirektivita zde neznamená pasivitu či hostejnost, nýbrž to, že pracovník důsledně vychází ze subjektivity uživatele a vzdává se jakékoliv formy manipulace. Nedirektivní postoj odpovídá přesvědčení, že člověk je schopen nejlépe řešit své problémy vlastními silami a úlohou pomáhajícího je pouze vytvořit optimální podmínky k uskutečnění tohoto procesu. Nedirektivní rozhovor směřuje k zakázce a práci na ní. Při rozhovoru nemapujeme problém, ale kladené otázky směřují na podněcování změny, ke které je uživatel motivován svojí žádostí o pomoc. Vycházíme z toho, že hovořit o problému je jinou činností než jej řešit, a proto se nesoustřeďujeme na to, co je špatně, nýbrž na to, co by mělo být místo toho, na to, co uživatel potřebuje, co by mu v jeho situaci pomohlo.

Při rozhovoru obrácíme pozornost uživatele na to, co se již daří a dařilo, na to, jakým způsobem řešil podobné problémy v minulosti; vyslovené myšlenky jsou převáděny do konkrétních způsobů jednání.5

Při práci s uživatelem, který hledá pomoc, můžeme tedy volit direktivní nebo nedirektivní přístup. Dříve než některý přístup zvolíme, musíme zvážit, o jakého uživatele se jedná (např. zda je způsobilý k právnímu úkonům), jaký problém má (např. zda se jedná o akutní problém nebo dlouhodobou záležitost), kolik času mu můžeme věnovat (bude stačit na vyřešení problému?), jaké jsou naše zkušenosti s řešením podobných problémů, zda jde ještě o další osoby (např. nezletilé děti) atd. Obecně platí, že direktivní přístup je pro pracovníka mnohem náročnější na čas, trpělivost, znalosti a zkušenosti.

Přednosti a nevýhody direktivního a nedirektivního přístupu6

Chceme-li dosáhnout trvalé a významné změny, je účinnější nedirektivní přístup. Direktivní přístup je třeba zvolit, hrozí-li nebezpečí z prodlení, je-li uživatel v akutní krizi, zmatený tak, že potřebuje vedení, jestliže uživatel chce to, co sám považuje za správné, ještě slyšet od autority, jestliže uživatel má tak nízkou inteligenci, že nedirektivní přístup nemá smysl.

Na nedirektivní přístup je třeba mít čas a sílu. Musíme zvážit i okolnost, že začneme-li vystupovat direktivně, bude s tímto uživatelem těžší později případně pracovat nedirektivně – uživatel bude mít tendenci vidět v nás autoritu.

Nedirektivní přístup je účinnější, ale časově náročnější. Nehodí se, je-li nebezpečí z prodlení, např. uživatel v panice, silné depresi.

V rukou v ruce s rozlišením direktivního a nedirektivního přístupu jde pojetí pomoci a kontroly v sociální práci.

Pomoc a kontrola podle systemického přístupu7

Každý, kdo chce pomáhat druhým, musí umět rozlišovat, čím pomáhá a čím kontroluje. Už jen proto, aby si nenamlouvá, že pomáhá, když ve skutečnosti kontroluje.8

Pomoc versus kontrola9

Při rozlišení pomoci a kontroly se nabízí jako vodítko otázka, zda терэ́нні́ pracовник:
- upřednostní přání uživatele – pak odpovídá na přání, nabízí pomoc, otevírá spolupráci, předkládá nabídky, buduje zakázku, konstruuje budoucnost – jde o pomoc (hledisko uživatele),
- upřednostní své přání (nebo přání jiného subjektu než uživatele), pak kontroluje, bere si na starost, jedná, podniká kroky, přijímá opatření – vykonává kontrolu (hledisko společnosti).
Existuje tedy rozdíl mezi zadavatelem zakázky a cílovou osobou. **Zadavatel zakázky** od pracovníka objednává určité služby, platí za ně (přímo, nepřímo) a hodnotí jejich kvalitu. **Cílová osoba** je ten, u koho může být dosaženo změny.10

Je potřeba si uvědomit, že pomoc a kontrolu nelze dělat současně. Nelze pomáhat kontrolou. Úlehla11 pro ilustraci rozdílu mezi pomocí a kontrolou uvádí příklad tonoucího člověka. Okolojdoucí člověk zahlédne ruku mávající nad hladinou a myslí si, že tonoucí volá o pomoc, jde a vytáhne ho. Je to však pouze jeho interpretace, protože tonoucí možná žádnou pomoc nechtěl (je to kontrola, protože tonoucí si jeho pomoc nevyžádal). Proto je důležité se uživatele v průběhu rozhovoru opakovaně dotazovat na jeho zakázku.

**Pomoc**

Řekni mi, v čem ti mohu být prospěšný.12
Pomoc je užitečná, respektující a příjemná.13
Pomoc je součinnost.
Pomoc je nabízení spolupráce.14

Pomoc je výsledkem vzájemného kontaktu pracovníka s uživatelem, ve kterém je:15
- prvním krokem uživatelova **zakázka, přání,**
- druhým krokem pracovníkova **nabídka.** Je to odpověď na objednávku a určitá nabídka pomoci.

Tyto kroky se odehrávají během rozhovoru v rámci fáze **dojednání,** kdy dochází k vzájemnému vyjasňování a sladování pozic, představ, očekávání pracovníka i uživatele.16

Výsledkem nabízení pomoci je dohoda o pomoci, jejím cíli, tj. **zakázka, kontrakt.** Držitelem problému je uživatel. Pracovník se tedy s uživatelem během rozhovoru dohodl o společné práci, jejím cíli a cestě, jak jej dosáhnout. Pomoc je pak dojednaný způsob práce, kterou si uživatel přeje, pracovník ji nabídl a uživatel zvolil. Pomoc je založena na spolupráci rovnocenných, což vyžaduje mnoho času a vzájemného respektu.

**Kontrola**

Podle názoru určité osoby (měho, kolegy, soudce, tvé matky aj.) potřebuješ něco změnit. Můžeme na tom pracovat?17
Kontrola je nevyhnutelná, účelná a potřebná.\textsuperscript{18} Kontrola je „jednosměrka“. \textsuperscript{19} 

Jedná se o pracovníkovo jednání, které není odpovědí na uživatelovu objednávku. Držitelem problému je pracovník. Pracovník je ten, kdo se stará, řídí se vlastními normami (většinou v souladu s normami společnosti) a to, co je nežádoucí nebo nedostačující, se z tohoto hlediska snáší změnit na žádoucí. 

Tento postoj dává uživateli dvě možnosti: přijmout nebo odmítnout. Odmítnutí vede obvykle k zintenzivnění aktivit těch, kteří chtějí u uživatele vidět změnu. Přijetí je pak příležitostí k pozdější nabídce spolupráce (pomoci). 

Nedostatek času je nejčastějším důvodem pro použití kontroly, ale také nejčastější výmluvou pro její zneužití.\textsuperscript{20} 

\textbf{Osm profesionálních způsobů práce}\textsuperscript{21} 

Pomoc a kontrolu můžeme uskutečnit osmi profesionálními způsoby práce, kterými jsou: doprovázení, vzdělávání, poradenství, terapie, opatrování, dozor, přesvědčování a vyjasňování.

Čtyři profesionální způsoby pomoci: 

\textit{Uživatel spolurozhoduje, co bude.} 

s nemocí AIDS, neplodného páru, uživatele, kterému zemřel blízký člověk.

- **Vzdělávání:** Přednost má přání uživatele: řekni mi, co, potřebuji informace, fakta, normy, zkušenosti, data, zprávy. Pracovník nabízí: Vím mnohé a mohu to říci. Uživatel přichází s mezerami ve svých znalostech, zkušenostech, vědomostech a přeje si dostat informace, vysvětlení, poučení, ověření, potvrzení. Pracovník by si měl sám ověřovat prospěšnost poskytnutých informací a jejich potřebnost. Uživatel tedy přijde s tím, že chce slyšet např. váš názor, radu, informaci aj.

- **Poradenství:** Přednost má přání uživatele: řekni mi jak, dej mi návod, poraď jak to mám dělat. Pracovník nabízí: Pojďme to spolu vymyslet. Pracovník s uživatelem společně vymýšlí a rozšiřuje způsoby řešení uživatelových problémů formou nabídky vyžádaných rad, návodů, nápadů. Například uživatel přijde s tím, že vyzkoušel snad již všechno, ale nic nepomáhá. Pracovník s uživatelem mohou udělat seznam toho, co již uživatel zkusil, a následně seznam toho, co by uživatel mohl ještě zkusit, a následně si dle vlastního uvážení vybrat.

- **Terapie:** Přednost má přání uživatele: Zmírni/odstraň mé trápení. Pracovník nabízí: Postavme tedy nový svět, ve kterém věci budou jinak. Uživatel přichází s přáním zbavit se svého trápení a má představu, že je to možné. Pracovník pak společně s uživatelem vymýšlí cesty k řešení. Pracovník uživatele oceňuje, zplnomocňuje a podporuje v řešení.

### Čtyři profesionální způsoby kontroly:

*Pracovník rozhoduje co bude.*

- **Opatrování:** Přednost má přání pracovníka: musím to udělat za tebe. Uživatel pak snáší pěch pracovníka. Pracovník přebírá starost o uživatele se vším všudy. Uživatele vnímá jako toho, kdo není schopen se sám o sebe postarat. Pracovník pak zastupuje uživatele ve všech úkonech, např. chodí za něj na úřad vyřizovat záležitosti. Bere na sebe celou zodpovědnost a kontrolu nad uživatelovými problémy i právy.

- **Dozor:** Přednost má přání pracovníka: nemohu to nechat jen na tobě. Uživatel se podrobuje „právu“ pracovníka prosazovat normy, pravidla a rozhodnutí. Pracovník vybral způsoby řešení problému, přebral kontrolu a dozírá nad tím, jak uživatel postupuje a dodržuje to, co zvolil. Např. pracovník určí, že pokud chce, aby mu byly vráceny děti do peče, musí pravidelně navštěvovat sociální pracovníci, uklízet a učit se hospodařit s penězi, pracovník pak kontroluje dodržování těchto kroků.

- **Přesvědčování:** Přednost má přání pracovníka: potřebuji tě postrčit. Uživatel zpytuje pracovníkovi expertnost. Pracovník si bere na starost kontrolu nad tím, jak je uživatel motivován, jaké má postoje, životní názory, hodnoty a jaké by měly být. Např. pracovník se snaží přesvědčit uživatele o potřebě a formě rekvalifikace, aby zlepšil své postavení na trhu práce.

- **Vyjasaňování:** Přednost má přání pracovníka: chci ti dát co nejvíc šancí. Uživatel se orientuje v pravidlech situace. Pracovník sám hledá společná téma, otázky. Neslyší objednávku uživatele a nakonec jí formuluje sám. Při práci na případu se pracovník často setkává s přechody mezi pomocí a kontrolou a naopak. Například v rámci výchozí situace kontroly můžeme najít prostor pro nabízení spolupráce. Pracovník má tedy možnost volby nejefektivnější cesty k dosažení určitého cíle.22

Pracovník by měl umět využívat oba způsoby práce, musí však umět mezi nimi rozlišit a své rozhodnutí k výběru jednoho z nich objasnit a zdůvodnit.

**Příklad:** Matka, která přijde s rozhodnutím o soudním vystěhování, se obává i následného odebrání dětí z rodiny. Vzhledem k naléhavosti situace se pracovník často rozhoduje vytáčet cestou
rychlejší kontroly a sám zvolí postup, kterým se má matka vydat pro řešení celé situace, tj. nabízí hotové rady a nečeká, až matka najde vlastní cestu řešení. Vezme si tuto situaci na starost.

Čtyři typy intervence

Kopřiva pod vlivem rozlišení pomoci a kontroly rozeznává čtyři typy intervencí podle toho, jakým způsobem pomáhající s uživatelem mluví:

- **Instrukce**: Direktivní typ, může mít formu důraznější (příkaz, zákaz) či méně důraznou (doporučení, rada). Odpovídá návodu k jednání, opírajícímu se o nějaké hodnocení problémové situace. Málkedy hotová rada uživatele osloví. Např. Vzhledem k tomu, že střecha nad hlavou je jedna z nejdůležitějších věcí v životě, je potřeba, abyste zašla na bytový odbor a začala spláct své dluhy na nájmu.


- **Kladení otázek**: Kladení otázek je vyborná forma, jak věst pomáhající rozhovor, je však třeba se to naučit. Otázka pomáhá uživateli ujasnit si, co vlastně chce změnit, přínásí nové myšlenky a nápady. Např. Co si myslíte, že se stane, když nespláte dluhy? Co udělá vaše matka, až se dozví, že tuto svou situaci nerešíte?

- **Rezonance**: Pomáhající pouze zrcadlí to, co říká uživatel. Pomáhající pouze naslouchá a opakuje to hlavní, co uživatel řekl, aby dal najevo, že dobře slyšel a že to pochopil. Např. Hm. Říkáte, že nemáte žádné problémy, že vás určitě nevystěhují, když tady bydlíš tak dlouho.

Základní podmínky vedení rozhovoru

Rozhovor probíhá v kontextu určitých vnějších a vnitřních podmínek, které mají pracovníci větší či menší možnost ovlivnit a vytvořit tak sobě a uživatelé optimální pracovní podmínky.

**Práce s časem a prostorem**

Rozhovoru s uživatelem je třeba věnovat určitý čas, rozhovor by neměl trvat příliš krátkou dobu, ani by neměl být zbytečně dlouhý. Uživatel by měl předem vědět, jak dlouho asi bude rozhovor trvat, a tato doba by měla být dodržena. Čas rozhovoru by měl být časem chráněným.24

Těžko se kontakt navazuje tam, kde je pracovník a uživatel neustále vyrůšován telefonem, jinými lidmi atd. Proto je lepší být při rozhovoru s uživatelem sám v nerušeném prostředí. Terénní pracovník si často při své práci musí vytvořit prostor pro vedení rozhovoru v přirozeném prostředí uživatelů, nejčastěji v místě bydlíště uživatelů, na nádraží, na ulici apod. Tyto pracovní podmínky kladou zvýšené nároky na improvizaci na místě.

**Vyladění na rozhovor**

Na rozhovor by se měl pracovník předem připravit, tzn. že by se měl přestat zabývat problémy, které dosud řešil, měl by se odpoutat od svých vlastních starostí, konfliktů atd. a naladit se pro
nadcházející rozhovor. Měl by si uvědomit, jak se cití, s jakými pocity do rozhovoru přichází.

**Specifika cílových skupin** terénní práce (osoby ze sociálně vyloučených lokalit, osoby ohrožené závislostmi, osoby poskytující placené sexuální služby, děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy, osoby bez přístřeší a další). Každá z uvedených skupin s sebou nese specifika v rámci zahajování, průběhu a ukončování spolupráce. Jiné otázky budeme klást romské matce, jiné bezdomovci, jiné počítat i nabídku služeb, která úzce souvisí se zakázkou uživatele a fází dojednávání v rámci rozhovoru.

## Bariéry při vedení rozhovoru

Při vedení rozhovoru je nutné počítat i s překážkami. Některé z nich pracovník nemůže ovlivnit, některé jsou odstranitelné.

### Externí (vnější) bariéry
- Hluk v místě vedení rozhovoru.
- Využití někým jiným při vedení rozhovoru.
- Vizuální rozptylování – činnost jiných lidí, hrající televize, …

### Interní bariéry

Existuje řada interních bariér, které si v určité míře vytváříme sami. Například:
- Obava z neúspěchu (všichni obavy si může uživatel vzít osobně. Uživatel si to může vyložit jako: Má obavu, že nepůjdu na úřad práce?).
- Vlastní negativní postoj, neúcta k uživateli, předsudky (uživatelovy i pracovníkovy).
- Kulturní, obyčejové rozdíly.
- Fyzické nepohodlí (hlad, únava, …).
- Přerušování lidí, čtení myšlenek. Myslíme na odpověď, místo abychom naslouchali, co ten druhý říká.
- Snění s otevřenýma očima, když uživatel hovoří.
- Přizvuk, způsob mluvy, rychlost, slang. Lidé obvykle naslouchají při stejně rychlosti, jakou sami mluví, nejběžnější představou je představa učeného prodavače. Lidé chtějí, aby jim bylo rozuměno a aby rozuměli tomu, co jim říkaté.
- Emoce, osobní problémy.

Pracovník by si měl být vědom těchto bariér a snažit se je ve své praxi odstranit.

## KO-ST aneb KOMunikační STOPky⁴⁶

Mezi interní bariéry můžeme zahrnout i tzv. komunikační stopky. Při komunikaci s uživateli se nám může stát, že místo aby se rozhovor a náš vztah s uživatelem rozmýval, nějak zamrzne, nevyvijí se, stojí na místě. Když se to stane, je dobré se zamslet, jestli jsme zrovna nepoužili komunikační stopky.
Příklady komunikačních stopek:

- Příkazování (Musiš se zamyšlet / udělat / vyřídit / rozhodnout …).
- Poučování (Ty nevíš, že je obecně známé, že / .... / vy jste se ve škole neučili / to vů káždý, že …).
- Napomínání (Přeč nemůžes / … / Raději to udělej / … / To se nedělá).
- Moralizování (Tvoji povinnosti je / všichni slušní lidé, …).
- Poskytování rady, neni-li vyžádaná (Nejlehle bys udělal / … / Pokud ti můžu radit).
- Hodnocení a posuzování (Když jsi tak líny, těžko můžeš řešit / S tvou nemocí, diagnózou nejsi schopen …).
- Vyvracení, odmítání, relativizace pocítů (Dospělý člověk se nebojí / To ti nemůže být líto / … / A co teprve, kdybys dopadl jako / … / To chce čas …).
- Strhávání pozornosti na sebe (To já minulý týden také / … / No co tobě, ale víš, co se stalo mně / Kdyby se vám stalo to, co mně …).
- Interpretování, analyzování (Není to zas tak hrozné / … / Ději se i horší věci / … / To se vám stane ještě mockrát / … / Nejste první ani poslední, komu se to stalo / … / Všechno zlé je k něčemu dobré / Než se vdáš, tak se ti to zahoji …).
- Zvědavé vyptávání (mezi projevem zájmu o druhé a zvědavým vyptáváním vede jen křehká hranice).
- Unikání od tématu, nemísto vtipkování (Pojďte se radši bavit o něčem veselejším / Víte k tomu mě napadá takový vtip / I na pohodu se můžete zasmáti).
- Souhlas (stručné a větší „ano“ končí rozhovor velmi rychle, „ano?“ s otevřeným koncem může rozhovor rozvíjet) souvisí zejména s používáním uzavřených otázek, které umožněují odpovědět pouze jedním způsobem (ano, ne, …).

**Typy pracovního vztahu**

Na průběh rozhovoru a další spolupráce má vliv i způsob navázání kontaktu a jeho výchozí podmínky. Kontakt s uživatelem je navázán přímo zájemcem o službu, nebo je iniciátorem služby někdo jiný.

V této souvislosti rozlišujeme:

- **Návštěvu:** Uživatel nepřichází ze svého rozhodnutí, ale je poslán někým (např. rodičem) nebo nějakou institucí (např. soudem, lékařem, kurátorom). Uživatel sám necítí, že by měl nějaký problém, případně uvádí, že je to problém někoho jiného. Cílem uživatele je ukončit kontakt s námi co nejdříve (získat doklad o návštěvě, razítko pro ÚP apod.) **Užitečné otázky:** Jak rozumíte tomu, že jste tady? Kdo zařídil to, že jste sem přišel? Co si myslí, že byste zde měl získat? Co musíte udělat, abyste ho přesvědčil, že už sem chodit nemusíte? Co by na vás musel vidět, aby řekl, že jsme vám pomohli? Když už tady jste, je něco, co byste chtěli řešit vy sám? atd.
- **Stížnost:** Uživatel má jasně formulováno, co je problém, co by se mělo změnit. Uživatel však nepřichází s představou, že by se sám měl nějak podílet na kryžené změně, změní se musí někdo jiný. Míra nespokojenosti s daným stavebním je obrovská, ochota začít pracovat na změně od sebe, je však mizivá. **Užitečné postupy:** Nezměnit stížnost a zakázku! U stížnosti je úkolem pracovníka předejíhledat, co lze ocenit, podpořit – např. to, že vůbec přišel (často se klient uchýlí ke stížnostem poté, co jeho pokusy o řešení selhaly), láká ho k spolupráci na změně. Nespěchat, být trpěliví, činit nabídky, dávat prostor – a uvidět se.
- **Zakázku:** Je jasně definován cíl spolupráce, je definována zakázka. Uživatel je angažován na dosažení zakázky, vnímá svou zodpovědnost na řešení problému. **Užitečné postupy:** Pečlivě formulovat zakázku – nevycházet z prvotní žádosti (chi poradit ještě neznámá, že pracovník má vymyslet radu, může to také být vyslechněte mne, dodejte mi sílu, deje mi informaci atd.). Využítí „lepších cílů“.  

---

27
Aktivita a pasivita pracovníka v rozhovoru

Při vedení rozhovoru je důležitá aktivita a pasivita pracovníka při rozhovoru. „Čím více prostoru má pracovník pro svůj obraz o sobě, o uživateli a jeho světě, tím méně prostoru má uživatel pro svůj obraz o sobě a o světě, tedy pro svůj vnitřní svět.“

Čtyři konstellace:
- Pracovník vede rozhovor a uživatel jen úsporně reaguje, nebo dokonce mlčí. To je situace, kdy kontakt nebyl ještě navázán. Ptáme se uživatele na jeho postoje a pocity a mapujeme tak možnosti navázání kontaktu.
- Pracovník vede rozhovor a uživatel rezonuje. Čeká na vedení pracovníkem, odpovídá spontánněji, přidá něco ze sebe, reaguje i neverbálně. Uživatel je v kontaktu opatrný.
- Uživatel mluví, zatímco pracovník naslouchá, rezonuje, a tím ho povzbuzuje k větší aktivitě, sám vnáší jen málo. Kontakt již vznikl.
- Pracovník a uživatel vedou dialog – střídají se ve vedení a naslouchání v rámci důvěrné vzájemné spolupráce.

Uživatel může být pak během rozhovoru neuspokojený ze dvou důvodů:
- při pocitu, že mu pracovník něco vnucuje (spojeno s aktivitou pracovníka),
- při pocitu, že mu pracovník něco důležitého neposkytuje (spojeno s pasivitou pracovníka).

Výše uvedené situace se stávají problémem, zejména pokud trvají delší dobu a jsou neuvědomované.

Základní fáze rozhovoru

Podle Úlehly je základním nástrojem pracovníka v systemickém přístupu rozhovor, který se skládá z pěti fází. Tyto fáze se cyklicky opakují a navazují na sebe a znovu a znovu se prolinají.

Rozhovor můžeme rozdělit do 5 fází:
**Příprava na rozhovor**

Tato fáze je velmi důležitá, ale bývá často podceňována a opomíjena. Před samotným začátkem rozhovoru si musíme promyslet, připravit, případně písemně zapsat:
- kolik času mám na jednání se zájemcem o službu / uživatelem služeb,
- co je cílem rozhovoru,
- jaké materiály a v jaké podobě lze uživateli nabídnout,
- jaké informace budou poskytovány,
- zajištění podmínek rozhovoru (zajištění soukromí, vhodné místo k sezení, …).

Při přípravě rozhovoru je vhodné uvážit možné odpovědi na připravené otázky a z tohoto hlediska zvážit jejich pořadí a varianty.
Terénní pracovník by se tedy měl seznámit s potřebnými informacemi a vyladit se na rozhovor, např. krátkou relaxací.29

**Zahájení a otevření rozhovoru**

Jedná se o otevření společné práce s uživatelem, sjednávání schůzky, první věty, první rozhovor, začátek každého rozhovoru. Nejběžnější zahajovací otázka je: *Co pro vás mohu udělat?* Pracovník by se měl o uživateli zajímat, naslouchat mu.
Cílem této fáze rozhovoru je vytvoření bezpečné, důvěryhodné atmosféry a navázání vztahu. Je třeba vytvořit prostor pro sdělení uživatelových potřeb.
V této fázi pracovník využívá zejména technik aktivního naslouchání (povzbuzení), empatii a neverbální komunikaci.

V rámci této fáze Úlehla navrhuje tato základní témata (otázky) podle Andersena:
- Jak vás napadlo přijít sem za mnou? (Ptát se na to dává možnost dozvědět se, co uživatel čeká, co je tou nadějí, která jej přivedla.)
- Jak bychom měli naše společného setkání využít? (Jde o hledání společného tématu.)
- Je to, na čem teď spolupracujeme, opravdu to, co potřebujete? (Pracovník se potřebuje ujišťovat, že kroky, které s uživatelem podniká, můžu tém, kam uživatel chce; jen klient je expertem na svůj život.)
- Jestliže není, jak jinak bychom měli postupovat? (Je to uživatel, který má právo spolupodílet se na zvolených metodách a postupech.)

Základním předpokladem je nespěchat a nedělat závěry, dokud uživatel nevyšlovo objednávku, být vstřícný a být si vědom svého služebného postavení (my jsme tu pro uživatele, ne naopak). Musíme vycházet z toho, že uživatel má schopnost najít řešení svých problémů a on se má naučit věst za sebe odpovědnost. Pracovník má za úkol navedit bezpečí, rozvíjet spolupráci, nabízet pomoc a vytvářet příležitost k vyslovení objednávky. Musí ale umět reagovat na odmítnutí. Musí projevovat zájem, používat jednoduchý slovní kov a přizpůsobovat se uživateli.

**Dojednání a vyjasňování**

Dojednávání se týká otevření pomoci a hledání společného cíle práce, dojednávání směřuje k zakázce. Zakázka vymezuje cíle spolupráce. Na základě zjištěných potřeb uživatele a jeho očekávání je nutné si vyjasnit zakázku. Terénní pracovník by měl popsat svou úlohu a seznámí uživateli s nabídkou a podmínkami služeb.
Při dojednávání a vyjašňování se uplatňují techniky aktivního naslouchání (objasnění, parafrázování, zrcadlení), kladení otevřených otázek, usměrňování rozhovoru, aktivní informování.

Při vyjašňování **objednávky** se používají otázky:

- **Kdo chce co?** (Kdo je zadavatelem objednávky? Chce ode mě vůbec něco ten, kdo sedí přede mnou? Co bychom museli já a ten, kdo sedí přede mnou, udělat, aby to uspokojilo zadavatele objednávky?)
- **Od koho?** (Jsem to vůbec já, kdo má být požádán o pomoc?)
- **Od kdy?** (Už teď, nebo později?)
- **Do kdy?** (Není již pozdě?)
- **Kolik?** (Jak často se budeme vídat?)
- **K čemu?** (Co se má stát?)
- **S kým?** Proti komu?


Pracovník se nejprve zaměřuje na to, co je špatně, jaký význam má tato obtíž, ne však na její jádro, ale na to, co by přispělo ke změně. Některé věci, které pracovník vidí jako problém, nemusí být problémem pro uživatele. Uživatel potřebuje svému problému rozumět a pracovat na jeho změně, protože si to přeje on sám, a ne pracovník.

V této fázi je dále nutné **dobře zformulovat cíle**. Dávají poznat, že společná práce má smysl a postupuje. Cíl může být pro uživatele významný, malý (lépe řadu menších než jeden příliš velký), konkrétní (nestačí cíl: „mít klid”), musí se týkat výslytu (ne toho, co chybí), musí být realistický a musí stát usílí (aby to stálo za ocenění).

Dojednání je cesta, jak společně s uživatelem najít cíl práce. Teprve v této fázi se ukáže, zda spolu mohou pracovat a zda půjde spíše o pomoc nebo o kontrolu.

To, k čemu dojednávání směřuje, je **jakázka**, která vymezuje oblast a cíl spolupráce. Dojednávání stojí na objednávkách uživatele a pracovníkově objasňování (nabídčáků) a je na pracovníkovi, jak s nimi naloží. Smyslem dojednávání je vytyčit cíle a zapojit uživatele do spolupráce.

**Průběh**

V rámci průběhu rozhovoru jde o **dosažení společného cíle** vyřešením problému a **udržení pracovního kontaktu**. Důležité je **zplnomočňování** uživatele v tom, co se mu daří. Pracovník vede rozhovor i uživatele. Uživatel rozhoduje, zda dojde k další návštěvě pracovníka a kdy. Pracovník spoléhá na uživatele a dává mu plnou moc konat dál. VÝCHÁZÍ Z TOHO, ŽE UŽIVATEL POTŘEBUJE ZAŽIT POČÍT VLASTNÍ KONTROLY. PŘEDPOKLadem je schopnost uživatele řEŠIT VLASTNÍ PROBLEMY A OCHOTA SPOLUPRACOVAT.

V této fázi se objevují **užitečná nedorozumění**, která usměrňují tok rozhovoru. Nejasnost totiž vybízí k jednání, rozebírání a dohádům. Když pracovník všemu brzo rozumí, nemá už jinou možnost než konat. Pracovník se ale má ptát i na to, co se jeví jasně.

**Ukončení a závěr rozhovoru**

Ukončení rozhovoru staví na **ověření úspěchu** a **zhodnocení společné práce**. Závisí na tom, zda bylo jasně, na čem pracovat. Uživatel by při ukončení měl vědět, jakými postupy se mu podařilo zvážit se problému, co má dělat v případě, když se situace objeví znovu. Měl by vědět, že je schopen problémy řešit vlastními silami.
Pracovník by si měl pamatovat, že není cílem to, aby uživatel neměl problémy, cílem je, aby uživatel uměl s problémy zacházet sám a volil vlastní cesty.
V závěru rozhovoru by mělo proběhnout shrnutí nejdůležitějších informací a rozložení.

Reflexe

Po ukončení jednání s uživatelem je čas na reflexi celého procesu a poučení se z ní. Reflexi by měl pracovník věnovat dostatek času, případně k reflexi využít kolegů nebo supervize.
Podstatné je shrnutí to, co se podařilo, když vedly úspěšné cesty, způsoby překonání překážek.

Pracovník by si měl po rozhovoru zajistit chvíli samoty (5–10 minut). Zaměřit se na to, o čem se nemluvilo. Nechte tuto otázku vznášet se mysli. Pokud se něco vynoří, budeme přístě vnímavější. Dále je dobré zamslet se nad tím, s jakým pocitem uživatel odcházel (vybrat si mezi čtyřmi základními emocemi – radost, zlost, strach, smutek). Důležité je vědět, jak se cítil samotný pracovník během rozhovoru. Připomenout si emoce během rozhovoru, zachytit celkový dojem z rozhovoru.

Otázky v rozhovoru

Otázky jsou pro průběh rozhovoru nesmírně důležité, neboť získáváme nové informace a projevujeme jimí svůj zájem, jsou přirozenou součástí lidského rozhovoru.
Pracovník prostřednictvím těchto otázek zjišťuje určitá fakta bez ohledu na podrobnosti, kontext a emocionální hodnocení uživatele.30 Uzavřené otázky rozhovor nerozvíjejí, ale naopak brzdi.
Mnohem vhodnější jsou otázky otevřené, které poskytují uživateli manévrovací prostor.
Uživatel pak může směřovat rozhovor k témátu pro něj důležitým. Dávají prostor druhému k volnějšímu vyjádření. Jsou méně konkrétní, avšak vhodné při navazování kontaktu.
Otevřené otázky jsou typem dotazování, které tázanému umožňuje jakoukoliv odpověď. Umožňují podrobné vyjádření uživatelova problému, přiběhu a podporují navázání vztahu terénního pracovníka s uživatelem.31

Příklad: Otevřené otázky

Jak jste se cítíla, když se z vašeho domu odstěhovaly vaše děti?
Co to pro vás znamená?
Jaký máte pocit, když…?
Řekněte mi o tom více.
Co máte konkrétně na mysli, když řikáte…?
Co jim řeknete, když se vás na to zeptají?
Co vám to přináší?
Co jste očekával?
Otázky sugestivní
Před těmito otázkami varujeme, neboť uživateli vnucujeme určitou odpověď, kterou zpravidla také uslyšíme (nechce si nás pohněvat, jsme autoritou). Otázky sugestivní jsou tedy nevhodné. Např. Určitě vás to trápí, že neplatíte nájem a chcete s tím něco dělat, jinak byste k nám asi nepřišel, že?

Úvodní otázky
Otázky na změny před setkáním:
• Co se změnilo k lepšímu od chvíle, kdy vás napadlo sem přijít?
• Co vám pomohlo unést trápení až do dnešního dne?

Otázky směřující k zakázce:
• Co pro vás mohu udělat?
• Jak vás napadlo přijít sem za mnou?
• Jak bychom měli našeho společného setkání využít?
• Je to, na čem teď spolupracujeme, opravdu to, co potřebujete?
• Jestliže není, jak jinak bychom měli postupovat?

Další úvodní otázky:
• Co by se zde dnes mělo stát, abyste byl spokojený?
• Co by se dnes muselo stát, aby toto setkání bylo poslední?
• Kterou otázkou si dnes přejete dostat jako první?
• Co se stalo od našeho minulého setkání, co vás překvapilo?
• Komu z rodiny se vedlo nejlépe?

Otázky v průběhu spolupráce
Otázky na dosažené úspěchy:
• Už jste se s něčím podobným v životě setkal? Jak jste to tehdy řešil?
• Z čeho ve svém životě máte radost, když se ohlédnete?

Otázky na zvládání:
• Jak to děláte, že dokážete takový osud nést?
• Když je toho na vás tolik, jak zvládáte, že chodíte do práce?

Závěrečné otázky
Otázky na užitečnost spolupráce:
• Jakou má pro vás cenu to, co jsme teď udělali?
• Co z toho, co jsme udělali, je pro vás nejvýznamnější?
• Co si dnes odsud odnesete pro sebe nejvýznamnějšího? Co ještě?
• Jak moc vám to pomáhá, když děláte tohle?
• Chcete v tom pokračovat?
Užitečné otázky pro práci s nedobrovolnými klienty

- Či nápad to byl, že máte / musíte / měli byste přijít sem? Jak tomu rozumíte, že tu jste?
- Co způsobuje, že si váš manžel / matka / sociální pracovník myslí, že sem musíte / máte / měli byste chodit?
- Co si manžel / matka / sociální pracovník myslí, že máte dělat jinak? Co si manžel / matka / sociální pracovník myslí, že je důvodem, že máte problémy, které si myslí, že máte?
- Co by manžel / matka / sociální pracovník řekl/a, že je to nejmenší věc, kterou máte dělat jinak? Co musíte / máte udělat, abyste manžela / matku / sociálního pracovníka přesvědčili, že sem nemusíte chodit?
- Dejme tomu, že byste se rozhodli to udělat znovu, co by bylo prvním nejmenším krokem, který byste udělali, aby se to zase mohlo stát? Jak moc si důvěřujete, že byste to mohli ještě někdy udělat? (škály) Jaká by, manžel / matka / sociální pracovník řekl/a, že je šance, že to znovu uděláte?
- Dejme tomu / předpokládejme, že byste se rozhodli to udělat, co by bylo jinak mezi vámi a osobou, která vás sem poslala? Co by manžel / matka / sociální pracovník řekl/a, že by mu/ji pomohlo / ulehčilo situaci?
- Dejme tomu / předpokládejme, že byste se rozhodli / museli rozhodnout to udělat, co by bylo ještě jinak / jaké jiné rozdíly / jaké změny by to způsobilo ve vašem životě? Co by nastalo / by se pak dělo ve vašem životě jinak, než se to děje nyní?
- Jak poznáte, že jste udělali dost / že to, co jste udělali, stačí?

Vedení rozhovoru

Rozhovor je často prostou konverzací, zdánlivě neformální. Pracovník cílenými dotazy zjišťuje uživatelovu situaci, informuje se o jeho dosavadních krocích při řešení problémů. Zároveň může okamžitě poskytnout podporu, motivovat jej, podporovat v rozhodování nebo v činu. Rozhovor se udržuje a prohlušuje vztah mezi uživatelem a pracovníkem. Vzájemná důvěra je totiž klíčovým předpokladem k úspěšnému nastartování spolupráce.

Navázání kontaktu v terénu

Při přípravě rozhovoru je vhodné uvážit možné odpovědi na připravené otázky a z tohoto hlediska zvážit jejich pořadí a varianty. Otázky formulujeme stručně a jasně. Volime klidný věcný tón, který vzbuzuje sympatie a porozumění. V průběhu rozhovoru má být pracovník trpělivý a taktní, má se vyvarovat ironie, sarkasmus apod. Pracovník se nesmí dát vyprovokovat uhubnáním, vytáčkami, podráždeností dotazovaného. Lépe je na nepředvídané odpovědi, na překvapení nebo na provokace dotazovaného reagovat podle situace s humorem, ale citlivě, obratně a pohotově volit správnou odpověď. Je nutné také počítat s jistou nespolehlivostí paměti uživatele, a tím se zkršleným podáním některých problémů. Důležité je také vyvarovat se ukvapených závěrů.

Návštěva v přirozeném prostředí

Terénní práce je založena na důvěře a spolupráci mezi uživatelem a terénním pracovníkem. Terénní pracovník přichází za uživatele přímo do jejich prostředí, zjišťuje okolnosti jejich problémů u nich doma, ve škole, na úřadě, v zaměstnání atp. Věnuje jejich případu podstatné více času, než si to mohou dovolit úředníci ze svých kanceláří. Po vstupu do přirozeného prostředí uživatele nabízí své služby, analyzuje situaci, zjišťuje možnosti řešení a zdrojů pomoci, propojuje své služby s ostatními sociálními službami.
v regionu. Neformálními schůzkami s uživatelem si buduje pozici respektovaného poradce, o jehož službách vědí všichni nebo alespoň většina zdejších lidí. Stanovuje pravidla, kdy a kde je k zastízení pro konzultace, v ideálním případě má pro tyto účely k dispozici kancelář. Společně s uživatelem pak stanovuje postupné kroky, které povedou ke stabilizaci, v ideálním případě zlepší jeho životní situace. Jeho úkolem je podporovat u uživatelů schopnost řídit si svůj život samostatně. Dále má terénní pracovník možnost zprostředkovávat uživatelům služby a aktivity, které jsou lokálně dostupné, ale poskytovatelé o uživatelích nevědí nebo uživatelé nevědí o službě.

Terénní pracovník může podle potřeby určovat délku rozhovoru s uživatelem a četnost konzultací. Je mobilní, může uživatele doprovázet k jednáním, pomáhat mu při hledání zaměstnání, jednání s úřady, ve škole apod. Vzhledem k přítomnosti v přirozeném prostředí může jednat v krizových okamžicích, neboť má své uživatele daleko více „na očích“.

** Shrnutí**

Pro vytvoření dobrého vztahu pracovníka s uživatelem, ale i pro celý proces sociální práce je důležité zvládnout „umění rozhovoru“. Rozhovor s uživatelem je tedy základním nástrojem terénního pracovníka při práci v terénu. Jeho cílem může být získávání informací od uživatele, jeho podpora, motivace k určitému rozhodnutí nebo jednání. Často je to prostě konverzace, jejímž cílem je udržovat vztah mezi pracovníkem a uživatelem.

Rozvíjení účinné komunikace vyžaduje určité schopnosti: 1. navázat kontakt, 2. přizpůsobit komunikaci věku, individualitě a podmínkám, 3. rozehrát shodnou a odlišnou hledisko, hodnoty a cíle a respektovat je, 4. poskytovat přímo příměřený prostor pro vyjasnění a vyjádření názorů a cílů uživatele, 5. usnadnit komunikaci mezi uživatelem, organizacemi a širším společenstvím, 6. motivovat pro překonávání překážek v dosahování vlastních hodnot a cílů uživatelů, 7. udržovat pracovní vztah s uživatelem a jeho okolím v procesu změny a získat a poskytovat přímořenou zpětnou vazbu.

Rozehrátáme přístup direktivní a nedirektivní. Tyto přístupy mají svá specifik, která ovlivňují průběh rozhovoru i celé spolupráce s uživatelem. Terénní pracovník by si měl být vědom těchto přístupů, umět mezi nimi rozlišovat a využívat je s ohledem na uživatele, jeho problém, časové možnosti a vlastní zkušenosti. Direktivní přístup znamená, že uživateli dává rozhodnutí, kdy konverzace, řikáme mu, co má nebo nemá dělat, hledáme za něj řešení. Nedirektivní přístup znamená, že uživatele pouze podporujeme, aby k řešení dospěli sám.

S rozlišením direktivního a nedirektivního přístupu se pojí pojetí pomoci a kontroly, vycházející ze systemického přístupu. Pro rozlišení pomoci a kontroly je důležité, zda terénní pracovník:

- upřednostní přání uživatele, pak odpovídá na přání, nabízí pomoc, otevírá spolupráci, předkládá nabídky, buduje zakázku, konstruuje budoucnost – POMOC (hledisko uživatele),
- upřednostní své vlastní přání (nebo přání jiného subjektu než uživatele), pak kontroluje, bere si na starost, jedná, podniká kroky, přijímá opatření – KONTROLA (hledisko společnosti).

Rozhovor probíhá v kontextu určitých vnějších a vnitřních podmínek, které mají pracovníci větší či menší možnost ovlivnit a vytvořit tak sobě a uživateli optimální pracovní podmínky. Při vedení rozhovoru je nutné počítat i s překážkami. Některé nemůžete ovlivnit, některé můžete odstranit sami.

Rozhovor se odehrává během pěti fází, které se cyklicky opakují a navazují na sebe a znovu a znovu se prolínají. Jedná se o 1) přípravu, 2) zahájení a otevření, 3) dojednání a vyjasaňování 4) průběh, 5) ukončení a závěr rozhovoru, reflexi.
Poznámky

1 Kompetence: „dobrě zvládnutí profesionální role, odborných znalostí, praktických schopností a hodnot profese.“

2 Šest praktických kompetencí sociálního pracovníka: I. Rozvíjet účinnou komunikaci, II. Orientovat se a plánovat postup, III. Podporovat a pomáhat k soběstačnosti, IV. Zasahovat a poskytovat služby, V. Přispívat k práci organizace, VI. Odborně růst.

3 Přemýšlet, uvažovat.

4 Úlehla (1996).

5 Úlehla (1996).

6 Kopřiva (1997).

7 Systemický přístup je jedním ze základních přístupů v sociální práci. Přinesl do sociální práce pojetí kontroly a pomoci, účinnou techniku kladení otázek, pohled na člověka jako součást systémů aj.

8 Úlehla (1996).

9 Úlehla (1996).


13 Úlehla (1996).


15 Úlehla (1996).

16 Matoušek (2003).

17 Matoušek (2003).

18 Úlehla (1996).

19 Matoušek (2003).

20 Úlehla (1996).

21 Úlehla (1996).


29 Matoušek (2003).

30 Matoušek (2003).

31 Matoušek (2003).


33 Úlehla (1996).

34 Úlehla (1996).


36 www.ceskaghetta.cz

37 www.ceskaghetta.cz

Použité zdroje informací


Doporučené zdroje informací

ZÁKLADY STRUKTUROVANÉ PRÁCE S UŽIVATELEM

Kateřina Pavlisková

Cílem textu1 je představit terénním pracovníkům jednotlivé kroky spolupráce s uživatelem (zájemcem o službu). Zákon o sociálních službách, standardy kvality a další aktuální předpisy kladou určité požadavky na úroveň poskytovaných sociálních služeb a z toho plynou i nároky, které jsou na terénního pracovníka kladeny. Terénní pracovník by měl být schopen kromě navázání vztahu s možným zájemcem o službu také jasně formulovat svou nabídku, respektovat práva zájemce odmítnout nabízenou službu, vymezit s uživatelem oblast spolupráce, naplánovat s uživatelem jednotlivé kroky spolupráce, zhodnotit míru úspěšnosti spolupráce apod.

Dobrá praxe ukazuje, že pozornost, kterou věnujeme přípravě poskytování sociální služby, nám umožní poskytovat služby, které budou odpovídat potřebám uživatelů/klientů,2 služby, které nebudou mít nežádoucí vedlejší dopady, služby, které budou podporovat samostatnost a jedinečnost uživatele/klienta.

Jednání se zájemcem o službu je rozhodující pro budoucí spolupráci. Rozhodne-li se zájemce využít nabízenou sociální službu, stává se uživatelem této sociální služby a zde se otevírá prostor pro spolupráci s terénním pracovníkem.

Spolupráce terénního pracovníka s klientem vyžaduje pracovníkův individuální přístup ke každému klientovi. Každý problém klienta by měl vznikat jako neopakovatelnou situaci, která se odvíjí od individuálních okolností klientova života. Nepředpokládá se, že terénní pracovník bude mít dopředu připraveně řešení klientova problému, ale každý problém klienta bude vznikat jako jedinečný.3

Navázání kontaktu a jednání se zájemcem o službu

Tento krok je velice důležitý, protože ovlivňuje celou následující spolupráci terénního pracovníka a klienta. Pokud je kontakt navázán pozitivně, následuje pozitivní interakce. Pokud je kontakt navázán problematicky, v další spolupráci se mohou objevit výrazné překážky (např. klient se nedostavuje na sjednané schůzky, nesděluje pracovníkovi důležité informace, nedůvěřuje mu).

Existuje řada způsobů, jak můžeme s možnými uživateli sociální služby navázat kontakt. Už při tomto prvním kroku ke spolupráci je ale potřeba, abychom si uvědomovali, zda vzešel podnět přímo od zájemce o službu, nebo spolupráci navrhl někdo jiný.

Pokud osoba nemá o kontakt zájem a spolupráci odmítá, musíme si uvědomit, že naše další aktivity nejsou pomocí, ale kontrolou a mohou mít své opodstatnění pouze v zájmu ochrany zdraví nebo života zúčastněných osob, nebo ochrany práv a oprávněných zájmů nezletilých dětí.4

První kontakt terénního pracovníka s možným uživatelem sociální služby

K prvnímu kontaktu pracovníka s možným uživatelem sociální služby může dojít za předpokladu, že:

• zájemce o sociální službu kontaktuje terénního pracovníka sám;
• zájemci je terénní sociální služba doporučena jiným klientem (např. příbuzným, známým, bývalým klientem terénního pracovníka);
• zájemci je služba doporučena jinou neziskovou organizací;
• zájemci je služba doporučena obecním úřadem nebo státní institucí;
• terénní pracovník je požádán jinou institucí, aby dané osobě či osobám službu nabídl (s vědomím, že potenciální uživatel služby si službu sám nevyžádal, a má proto právo ji odmítnout);
• terénní pracovník sám aktivně kontaktuje obyvatele v cílové lokalitě a nabízí jim sociální služby (např. představuje se obyvatelům v lokalitě, připojuje se k diskutujícím skupinkám obyvatel venku, kontaktuje děti v lokalitě a jejich prostřednictvím může později kontaktovat jejich rodiče apod.).

Pokud vstupuje terénní pracovník do cílové lokality sám, aby sociální služby aktivně nabízel, je navázání spolupráce snazší, pokud:
• kontakt se zájemci o službu proběhne přes osobu, která v lokalitě už působí (vstupuje-li do lokality za doprovodu bývalého terénního (sociálního) pracovníka, zaměstnance jiné neziskové organizace, zaměstnance sociálního odboru, který nového terénního pracovníka představí obyvatelům lokality, místní autority apod.);
• dojde k úspěšnému vyřešení některé zakázky jiného klienta s pomocí terénního pracovníka; informace se šíří dál a klienti pak doporučují terénní služby ostatním lidem v lokalitě;
• terénní pracovník využije možnosti informovat o svých službách v místním obecním tisku, inzerci, úřední desce, nástěnách na odborech obecního úřadu, šířením propagačních materiálů v terénu apod.

Obecná pravidla pro navazování kontaktu
Pro všechny případy navazování kontaktu se zájemcem o službu (klientem) platí základní pravidla:
• být vstřícný,
• být si vědom svého služebního postavení,
• soustavně objasňovat vlastní pozici,
• přebírat starost jen tam, kde je to nezbytně nutné.

Být vstřícný vyžaduje obyčejnou lidskou slušnost. Být si vědom svého služebního postavení znamená, že terénní pracovník si je vědom toho, že on je zde kvůli zájemci o službu (klientovi) a ne naopak, a respektuje to. Zájemce o službu (klient) se rozhodl pro službu anebo ho někdo poslal, aby se mu služby dostalo. Úkolem terénního pracovníka je, aby zajistil podmínky, při kterých se zájemce o službu (klient) může čítit respektovaný, způsobilý a schopný přijmout zodpovědnost za své jednání.

Formulace nabídky
Pokud je terénní pracovník osloven zájemcem o službu nebo jej kontaktoval sám, aby mu nabídl terénní službu, následuje formulace nabídky. (Formulace nabídky je podrobněji popsána v kapitole Kvalita sociálních služeb.)

Formulace nabídky znamená poskytnutí základní informace o sociální službě a o možnostech
Mapování situace

Pod pojmem „mapování situace“ si můžeme představit dvě činnosti:
• zjišťování životní situace zájemce o službu (klienta);
• poznávání lokality, ve které terénní pracovník již pracuje anebo v ní bude pracovat (př. vytváření sociální mapy – jejímž cílem je získat informace o lokalitě a komunitě, ve které bude terénní pracovník pracovat. Pokud v této lokalitě již působí, může mu sociální mapa pomoci uvědomit si některé skutečnosti, kterých si nemusel dříve všimnout. Smyslem sociální mapy je také získat informace o institucích, které mohou být při terénní sociální práci užitečné. K vytvoření sociální mapy potřebuje terénní pracovník posílat následující informace: historie lokality a komunity, demografické údaje o lokalitě, informace o infrastruturě, neformální sociální struktúře, informace o životním stylu obyvatel, informace o institucích. Tvorba sociální mapy je jedním z témat kapitoly Základní činnosti terénního pracovníka).

V tomto příspěvku se zaměříme na zjišťování životní situace zájemce o službu (klienta).

Mapování situace

Nejprve je třeba zjistit, jestli jedinec, rodina nebo komunita má potřebu a zájem s terénním pracovníkem spolupracovat.

Terénní pracovník při jednání o započetí spolupráce vystupuje jako ten, kdo nabízí poskytování sociální služby, a to:
• osobě, která si sice jeho nabídku vyslechne, ale o další spolupráci s terénním pracovníkem nemá zájem;
• osobě, která má zájem o nabízené sociální služby a za určitých podmínek se může stát uživatelem sociální služby.

K jednání se zájemcem o službu může dojít, pokud nabídka terénního pracovníka ke spolupráci nebyla odmítnuta nebo existuje důvod pro to, aby pracovník vykonával ve vztahu k danému jednotlivci či rodině kontrolu (např. v zájmu ohroženého nezletilého dítěte).

Terénní pracovník si musí být při jednání se zájemci o službu vědom toho, že jeho úkolem je zjišťovat, čeho chce zájemce o službu / klient prostřednictvím služby dosáhnout. Jeho úkolem není formulovat cíle jejich spolupráce nebo úkoly pro klienta. Se zájemcem o službu jedná tak, aby mu pomohl vlastními slovy formulovat jeho přání, očekávání nebo potřeby, jakou pomoc si přeje a jak by měla vypadat.

V běžném kontaktu je normální snaha co nejrychleji porozumět problému a najít řešení, což svým způsobem pracovníka uklidňuje. Kontakt terénního pracovníka se zájemcem o službu (klienta) však není běžnou záležitostí a pracovník by se měl pokusit sklobit dvě věci a to,
aby zájemce o službu (klient) zažil co nejdříve pocit přijetí a pracovník by měl co nejdéle „nerozumět“, tzn. nedělat si rychlé závěry.12

Několik základních předpokladů, jak zůstat co nejdéle otevřený:
- každý zájemce o službu (klient) se ve svém životě už setkal s problémy, které byl schopen úspěšně řešit;
- zájemce o službu (klient) je schopen najít řešení svých problémů, často neočekávané;
- pokud pracovník bude klientovi ihned nabízet nějaké řešení, může to ztížit spolupráci a klient bude mít tendenci chodit si za pracovníkem vždy pro řešení, pokud se vyskytne nějaký nový problém;
- pokud si pracovník „přivlastní“ klientův problém, bere mu tak možnost něst zodpovědnost za nalezení řešení; přitom nikdo nemá lepší možnost nalézt řešení než sám klient;
- pokud terénní pracovník přístoupí na to, že držítem problému je klient, dostává se mnohem snází do pozice pomocníka, který pomáhá nalézt klientovi řešení vlastním přičiněním;
- klienti potřebují pomoci se spoustou věcí, ale jako účinné se jeví „nepomáhání“, tzn. pracovník pomáhá klientovi takovým způsobem, aby posiloval zodpovědnost klienta za hledání vlastního řešení.13
Aby pracovník mohl takto přistupovat ke klientovi, je třeba důvěřovat jeho schopnostem.

**Dojednávání spolupráce**

Dojednávání spolupráce stojí na přáních a potřebách zájemce (neboli objednávčích) a na pracovníkově objasňování vlastních možností nebojí nabídkách.

V rámci dojednávání poskytne také terénní pracovník klientovi informace o charakteru, pravidlech a bezplatnosti poskytovaných služeb. Objasňování a nabízení služby vychází z toho, že zájemce nemusí vědět, co může chtít, a často má zkreslené představy o možnostech organizace či pracovníka. Zájemce může zpočátku přijmout jen část toho, co pracovník nabízí. Když se podaří vytvořit podávající vztah založený na důvěře a respektu, může svá přání doplnit či rozšířit. Vyslovením objednávky (jaké má zájemce přání) a nabídky (jaké služby pracovník nabízí) ještě nemusí být poskytování služeb definitivně dojednáno a pracovník jej chápe jako otevřené. Pokud v průběhu dojednávání vyjde najevo, že pracovník nemá kompetence spolupracovat se zájemcem o službu (klientem) na jeho objednávce, protože mu dané témá profesně nepřísluší (např. potřeba psychoterapeutické intervence), nabídne zájemci o službu (klientovi) možnost zprostředkování kontaktu na organizaci, která mu může pomoci s řešením jeho situace.14

**Odmítnutí sociální služby**

Zatímco zájemce o službu má právo odmítnout službu z jakéhokoli důvodu, poskytovatel může odmítnout zájemce pouze z důvodů, které stanoví zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to:
- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.

Pokud nemůže být zájemci poskytnuta požadovaná sociální služba, může terénní pracovník zprostředkovat zájemci kontakt se svým nadřízeným, který je oprávněn k tomu, aby zájemci
o službu vydal na jeho přání potvrzení o tom, že mu služba nemohla být poskytnuta, ve kterém uvede důvod odmítnutí.

**Ujednání o spolupráci**

Poskytovatel s uživatelem uzavírá určité ujednání o spolupráci, tzv. Smlouvu o poskytnutí sociální služby, a to ve formě písemné nebo ústní. Smlouvu s uživatelem uzavíráme vždy. Ústní smlouva má stejnou právní závaznost jako písemná smlouva.

Terénní pracovník při poskytování sociální služby terénní programy a sociální poradenství (upravené zákonem o sociálních službách) nemá povinnost uzavřít písemnou smlouvu o poskytnutí služby. Při poskytování sociální služby sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (upravené zákonem o sociálních službách) je třeba uzavřít písemnou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud alespoň jedna strana při jednání o uzavření smlouvy tuto formu navrhne. Tzn. že písemnou formu může navrhnout jak uživatel/klient, tak také organizace (poskytovatel). Pro případ, že poskytovatel navrhně písemnou smlouvu a klient ji odmítnuté, je na organizaci, aby si ve svých vnitřních předpisech upravila, jak bude v této situaci postupovat (např. převáží názor klienta a dohoda bude pouze ústní, nebo organizace najde jiný způsob, jakým to ošetřit).

Pokud nás zaměstnavatel s uživateli uzavírá smlouvu v písemné formě, musí mít určeného kompetentního pracovníka, který je pověřen k podpisu těchto smluv. (Obsah smlouvy a podrobnější informace viz kapitolu Kvalita sociálních služeb).

Poté, co dojde k uzavření písemné nebo ústní smlouvy, se stává zájemce o službu uživatelem/ klientem, tzn. že terénní pracovník vyjednal se zájemcem o službu podmínky, způsoby a cíle služby a mohl přejít k uzavření smlouvy.

**Mapování situace jako proces shromažďování informací**

Mapování situace je klíčovým procesem v sociální práci. Odvijí se od něj v další fázi formulace cílů a výběr intervencí (postupů). Chybné nebo neúplné zhodnocení situace může vést k formulaci neúplněných cílů nebo k volbě nevhodných strategií15 a je pak málo pravděpodobné, že v životě klienta nastanou pozitivní změny.

V průběhu mapování shromažďujeme a rozebíráme důležité informace, které se týkají různých oblastí života klienta:

- **jak roli v problému hraje klient, popř. jeho blízký**(např. manželé/manželky, družky/ družky, rodiče, děti) – např. klient nepobírá sociální důvky, protože nemá vyřízeny osobní doklady, které před nějakým časem ztratil, neplatí nájem a služby spojené s užíváním bytu, roste mu dluh na nájmem ně na službách a hrozí mu neoplatená nájemní smlouva. V domácnosti s ním žije partner, který se na placení nájmu nepodílí a v bytě není ani přihlášen, tzn. že bydlé v bytě „na černo“. To zvyšuje riziko, že klientovi nebude prodloužena nájemní smlouva, přestože začne dluh splácet, pokud se o tom pronajímatel dozví;

- **schopnosti klientů a jejich blízkých** – př. klient vi, kam se obrátit o pomoc při vyřizování nových dokladů, ale má strach z jednání s úřednictvy; klientův partner nemá o řešení situace zájem a nehodlá se nijak zapojovat;

- **motivaci klienta řešit své problémy** – př. klient má obavu, že mu nebude prodloužena nájemní smlouva, a chce řešit dlužně nájemně; partnera přihlašovat nechce, protože by to zvýšilo poplatky za služby a nechce tím partnera zbytečně „obtěžovat“;
**Cvičení: Posouzení životní situace jedince**

V rámci tohoto cvičení si vyzkoušejte souhrnné posouzení životní situace klienta. Zaměřte se přitom na silné stránky klienta a na zdroje pomoci v jeho prostředí.

1. Stručně popište klienta – věk, pohlaví, rodinný stav, zaměstnání nebo dosažené vzdělání, informace o rodině, finanční zajištění, osobnostní charakteristiky, zdravotní stav, trestné činy, za které byl odsouzen v minulosti, zájmy, systém, který ovlivňuje jiné z vnějšího apod. o hledadu na to, které informace jsou potřebné pro poskytování sociální služby.

2. Popište současné problémy, kterým klient čelí.

3. Popište sily nebo zdroje, které má klient k dispozici, aby mohl řešit své problémy.

4. Popište jednání, o nichž si myslíte, že by klientovi pomohla řešit jeho problém.

**Perspektiva klientových sil**

Při mapování situace se pracovník nezaměňuje pouze na negativní věci (nemoci, psychické problémy apod.), ale všímá si také klientových silných stránek (např. motivace problém řešit). Abychom však mohli efektivně využít klientův potenciál, musíme nejdříve tyto silné stránky klienta rozpoznat, protože pokud se zaměříme pouze na klientovy nedostatky, mohou se nám jeho schopnosti a možnosti růstu ztratit z dohledu.

Dalším důvodem, proč bychom se měli zaměřit na klientovy silné stránky, je ten, že mnoho klientů potřebuje zvýšit svou sebeúctu. Mnoho klientů se cítí být bezcennými, neschopnými, zažívají pocit selhání, nedostatek sebedůvěry a sebeúcty. Toto nízké sebevědomí často vedě k emočním problémům klienta, což se může projevit různými způsoby (např. klient se uzavře a odmitá komunikovat, kriminálním chováním). Pokud máme pomoci klientovi vidět sebe sama pozitivně, musíme nejdříve vidět své klienty jako osoby, které mají vnitřní sílu a dostatečné schopnosti.

- Každý jedinec, skupina, rodina a komunita má svý potenciál. Ve vztahu terénního pracovníka a klienta to znamená, že každý klient potřebuje vědět, že se o něj pracovník zajímá, respektuje ho bez ohledu na to, jaká je klientova minulost, věří v to, že klient může něčeho dosáhnout, je schopen překonat své problémy a směřuje k změně.
- Poranění, zneužívání, nemocí a spory mohou být zranující, ale stejně tak mohou být zdrojem změn a přiležitostí. Lidé, kteří úspěšně vyřeší nějakou krizovou situaci, mají daleko větší schopnost řešit podobné problémy v budoucnu.
- Terénní pracovník nezná všechny možnosti klienta a jeho schopnosti, proto musí brát snahu jedinců, skupiny a komunity vážně. Pracovník by měl sdílet s klientem jeho vysoká očekávání, víru a hodnoty. Jedinci, rodiny a komunity mají schopnost vyléčit se a znovu začít. Pokud pracovník bere vážně snahy a sny klienta, posiluje víru klienta v sebe samého.
- Pro klienta uděláme nejvíc, pokud s ním spolupracujeme. Terénní pracovník pracuje efektivněji, pokud vystupuje v roli spolupracovníka nebo konzultanta než v roli experta nebo „profesionála.“
• Každé prostředí je plné zdrojů. V každém prostředí (atř je jakkoliv drsné) jsou jedinci, skupiny, asociace, organizace, které mohou nabidnout něco, co druzí mohou potřebovat. Z perspektivy sil by měl pracovník tyto zdroje vyhledávat a zajistit, aby z nich měli jedinci, rodiny, skupiny a komunity prospěch. 20

Obecně řečeno, mapování situace je základem pro plánování postupu – spolupráce, která má vést k dosažení cíle klienta.

**Formulace zakázky**

Jednání terénního pracovníka s klientem směřuje k vymezení zakázky. Zakázka vymezuje dvě věci:

• oblasti spolupráce,
• cíl nebo cíle této spolupráce. 21

Vymezení zakázky stojí na klientových přáních (objednávkách) a na pracovníkůvch nabízených službách (nabídčkách).

Potřeby a cíle stanovuje klient s podporou pracovníka prostřednictvím polořízeno-rozhovoru, který často začíná formulací problému, tj. toho, co je nežádoucí a vyžaduje změnu a směřuje k popisu cílového stavu, žádoucí změny či řešení. V některých případech dokáže klient definovat zakázku během prvního setkání a také k její realizaci může dojít v krátkém čase, jindy může být její formulace otázkou několika setkání.

Ať byla zakázka vymezena v průběhu prvního setkání, nebo v průběhu několika setkání, nemusí být toto vymezení definitivní – uživatel ji může v průběhu spolupráce kdykoliv přehodnotit. Vzhledem k charakteru služby, která je poskytována klientům s mnoha problémy, nelze vždy jejich potřeby a přání obsáhnout v jednom konkrétním osobním cíli. Práce s klientem proto může být rozdělena na dílčí zakázky, které sledují jednotlivé cíle. Každá nová zakázka obsahuje popis žádoucího stavu a navrhovaný postup, jak tohoto cíle dosáhnout. Tento postup – strategie, obsahuje popis aktivit, které je třeba vykonat pro naplnění cíle. Některé z těchto aktivit vykoná klient sám, případně s asistencí pracovníka či jiné osoby, některé jsou úkolem terénního pracovníka. K definici cíle může klient přizvat osoby blízké i osoby ze svého širšího sociálního prostředí. Rozdělování úkolů se odvíjí od kompetencí klienta a pracovník má při tom na paměti význam vlastní aktivity klienta, rozvoj jeho soběstačnosti. Poskytování služeb vychází z individuálních potřeb a přání uživatele, z jeho osobních zájmů a cílů a je postaveno na jeho schopnostech a možnostech, nikoliv na omezeních a nedostatkách. Mnoho klientů má dostatek vnitřních prostředků pro dosažení svého cíle a potřebuje pouze podporu, zplnomocnění, jiní klienti naopak potřebují „vypomoci“ dovednostmi a znalostmi pracovníka. Zhodnocení schopností a dovedností klienta je nezbytné ke zvolení správné míry podílu pracovníka na úkolech tak, aby nepřebíral zadpovědnost a aktivitu za klienta více, než je nutné. Míra aktivity pracovníka se s rozvojem dovedností klienta snižuje. 22 (Téma Formulace zakázky je také součástí kapitoly Kvalita sociálních služeb.)

Doporučuje se formulovat cíl i tam, kde pracovník jedná s klientem o úředních věcech. Formulace cíle pomáhá určit terénnímu pracovníkovi i klientovi, za jakých okolností a kdy je spolupráce na daném cíli u konce. Bez stanoveného cíle je velmi obtížné, a někdy i nemožné posoudit, zda došlo k pokroku a jestli bylo dosaženo smyslu společné práce.
Nejobtížnější při stanovování cíle je překročit zdánlivou samozřejmost cílů. Klient i pracovník mají přirozenou tendencí věcem rychle porozumět a rychle je zvládnout. Příkladem může být klient, který přijde za pracovníkem s tím, že bere drogy. Je velmi rychle formulován cíl – přestat brát drogy, i když klient se svým návykem nechce nic dělat a chtěl by řešit jiné problémy. Pokud se k tomu s pracovníkem nedostanou, může se klient cítit nepočetný a ztrácí zájem o spolupráci.\textsuperscript{23}

Obtížnější může být pro terénního pracovníka situace, kdy za ním přijdou dva nebo více klientů a každý očekává něco jiného.

Jasně stanovený cíl pomáhá vést activity terénního pracovníka a klienta. Pomáhá oběma rozpoznat, kdy je jejich spolupráce na řešení problému u konce, a pomáhá jim zjistit, zda byla jejich spolupráce úspěšná. Cíl je určen klientem na základě procesu vymezení problému. Pokud si cíl určí klient sám, pomáhá to terénnímu pracovníkovi získat informace o tom, jaký výsledek spolupráce bude pro klienta uspokojivý. Pokud se stane, že představa terénního pracovníka o cíli se s klientovou představou liší, může se stát kritériem úspěšnosti spolupráce pracovníkovo pojetí cíle a on pak klade na klienta neprůměřené nároky anebo tyto neprůměřené nároky klade sám na sebe. Může se pak stát, že pracovník bude pracovat na „svých“ cílech a nebudě brát v úvahu názory klienta.\textsuperscript{24} Cíl by měl vycházet z priorit klienta a měl by odpovídat jeho možnostem.

Kritéria dobré formulovaného osobního cíle:

- **osobní významnost** – cíl musí být pro klienta významný, aby chtěl pro jeho dosažení něco udělat. Klient bude více investovat do jeho dosažení a bude více nakloněn spolupráci s terénním pracovníkem. Pokud bude cíl vycházet od někoho jiného, např. terénního pracovníka, pracovníka úřadu, učitele základní školy, např. děti budou plnit školní docházku, nebude zřejmě pro klienta příliš motivující, zvláště pro klienta, u kterého nemá vzdělání příliš velkou hodnotu, a proto se nebudě příliš snažit o jeho dosažení;

- **malý a konkrétní cíl** – cíl nebo kroky k jeho dosažení musí být stanoveny zcela konkrétně a krátkodobě, aby mohl být klient motivován dosaženým úspěchem. Velký dlouhodobý cíl je třeba rozdělit na malé cíle, jednotlivé kroky, kterých může klient dosáhnout v představitelné době. Např. klientův cíl budu žít lépe je příliš nekonkrétní a velký. Je třeba jej rozdělit do malých jednotlivých kroků, takže např. zajdu na úřad státní sociální podpory a požádám o přídavky na děti;

- cíl by měl směřovat k tomu, co klient chce, a ne k tomu, co klient nechce – tzn. měl by být formulován pozitivně. Klienti většinou vědí, co nechtějí, ale dobré formulovaný cíl by se měl týkat toho, co si klient přeje (např. chci si postupně splatit dluh na nájmu – a ne nechci mít dluhy);

- **realistický cíl** – cíl by měl být reálně dosažitelný a měl by odpovídat možnostem klienta a zúčastněných osob tak, aby byla skutečná šance, že se cíle podaří dosáhnout. V opačném případě by se mohlo stát, že nerealistický cíl, kterého klient nebude moci dosáhnout, se stane zdrojem dalšího klientova zklamání a stane se pouhou příležitostí k selhávání (např. raději absolvují motivační trénink u protialkoholní organizace XY, než budu abstinovat);

- **cíl je spojen s aktivitou uživatele** – klient musí pro dosažení cíle vyvinout určitou aktivitu a úsilí, které odpovídá jeho možnostem a schopnostem. Cíl, který nevyžaduje úsilí, není motivující ani nepomáhá klientovi zvýšit jeho sebehodnocení tím, že tohoto cíle dosáhne;

- **cíl pojmenovává začátek** – ke každé změně nestačí pouze přestat s tím, co bylo, ale je třeba se postupně učit řešit věci jinými, příjemnějšími způsoby.\textsuperscript{25}
Při formulování cíle nám mohou pomoci např. otázky: A podle čeho poznáte, že jste svého cíle dosáhl? nebo Jak to bude vypadat, až nebudete mít problém? Klienti někdy zpočátku mohou uvádět problémy, o kterých si myslí, že jsou pro terénního pracovníka přijatelné, a zjišťují, nakolik je pracovník objektivní, chápající a vstřícný ke klientovi. Přesto mohou klienta trápit problémy, které vnímá jako tzv. tabu (nevohné, vyloučené téma), přesto mohou výrazným způsobem ovlivňovat jeho život. Terénní pracovník by se měl pokusit klast otázky tak, aby se dotazovaný necitil trapně (např. sexualita a riziko nechtěného těhotenství u dospívající mládeže).

Cvičení: Jak taktně probrat „nepřijatelné téma“? Zkuste si představit nějaké téma, které vy sami považujete za nevhodné, o kterém byste se sami styděli mluvit s někým druhým (např. domácí násilí, nechtěné těhotenství, alkoholismus), přesto toto téma může klienta trápit. Jak byste citlivě započali rozhovor na toto téma? Napadají vás otázky, které byste mohli klást? Kdy započít rozhovor na takové téma?

Závěr:
- nespravuj, co není rozbité;
- dělej více toho, co se daří;
- místo toho, co se nedaří, dělej něco jiného.

Plánování služeb a realizace plánu

Poté, co terénní pracovník s klientem stanovili společně cíle spolupráce, naplánují společně postup a kroky, které je třeba udělat k jejich dosažení, rozhodují se, kdo bude za jednotlivé úkony zodpovědný, do kdy budou jednotlivé úkony udělány a jaké zdroje mohou využít apod. Plánování služby by mělo vycházet z osobního cíle klienta a také z jeho možností a schopnosti a současně by mělo zohledňovat takové okolnosti, jakými jsou dostupné zdroje v lokalitě apod.

Pokud jsou jednotlivé kroky takto naplánovaly, vzniká individuální plán uživateli a klient i pracovník se tak mohou snáze orientovat v tom, nakolik se jim daří stanoveného cíle dosahovat, mají větší příležitost předejet rizikům nebo se na ně připravit.

Pokud má klient dosáhnout svého osobního cíle, je třeba, aby mu společně s terénním pracovníkem bylo jasně:
- Co klient od terénního pracovníka očekává. Terénní pracovník by se měl snažit o to, aby klient vyjádřil své požadavky co nejjasněji, nejasná a neurčitá očekávání by se měl snažit konkretizovat. Je užitečné si právní klientů stručně zapsat.
- Formulování kritérií, podle kterých klient pozná, že se podařilo dosáhnout jeho cíle/cílů nebo že spolupráce s terénním pracovníkem směřuje k úspěšnému řešení a naplnění zakázky. Tato kritéria by měla být formulována už na počátku spolupráce a měli by s nimi souhlasit jak klient, tak terénní pracovník. Kritéria se mohou objevit v podobě dosažení jasně formulovaného cíle, vyřešení konkrétního problému, zprostředkování kontaktu klienta s jinými institucemi (profesionálův, kterým přísluší řešení problému klienta) apod.
- Formulování toho, co je terénní pracovník schopen a v jaké míře a co není schopen pro své klienty udělat a za jakých podmínek. Terénní pracovník by měl znát své možnosti a svá omezení a ty by měl také klientovi sdělit a měl by jej dopředu upozornit, co nebudete schopen
splnit a kde končí jeho pravomoci. Své možnosti a omezení si může ujasnit prostřednictvím výcviku, vzdělávání, pravidelných supervizních setkání apod.

- Jasné vyjádření toho, za jakých podmínek je možné měnit pravidla a jednotlivé části plánu.
  V průběhu spolupráce je nebezpečné, dojde-li k jednostranné změně pravidel. Důsledkem toho může dojít ke ztrátě důvěry jak na straně klienta, tak na straně terénního pracovníka. Může dojít k situaci, při které je nutné pravidla změnit, ale je třeba, aby se na takové změně shodli všichni zúčastnění.

- Popsání okolností, za kterých bude spolupráce terénního pracovníka a klienta ukončena (např. dojde k dosažení cílů, byla porušena vzájemná práva a povinnosti).

Terénní pracovník by měl být schopen spolupracovat na tvorbě jasněho a přehledného plánu, který bude odpovídat realitě, pravidlům organizace, ve které je terénní pracovník zaměstnán, pracovníkovým možnostem a bude vycházet z konkrétních požadavků klientů. Konkrétní náplň může být různá a bude se vždy odvíjet od určité situace; bude záviset na ochotě nebo neochotě klienta ke spolupráci a na jeho osobnosti, na osobnosti terénního pracovníka, jeho zkušenostech, na množství času, který budou mít k dispozici, apod.
Stručně řečeno, aby klient mohl dosáhnout svého osobního cíle, je potřeba cestu k jeho dosažení naplánovat. To se odvíjí od typu služeb i samotných cílů. Je potřeba stanovit zejména:
- kdo je bude organizovat;
- kdo se jich bude účastnit;
- kde se plánování bude odehrávat;
- jak bude setkání probíhat.

**Cvičení:** Zamyslete se nad tím, proč je důležité pečlivě formulování plánu. **Co by měl plán obsahovat?** Jak byste klientovi sdělili, co jste schopni pro něj udělat a co už ne?

**Příklad:** Individuální plán uživatele

**MŮJ PLÁN!!!!!!!!!**

**(MIRO PLANOS)!!!!!!!!!!!!!!**

**Jméno, příjmení:** ………………………………………………………………………

**PŘÁNÍ**

**PŘEKÁŽKY**

**CO SE UŽ POVEDLO?**

**DALŠÍ KROKY**

**Kdo?**

**Kdy?**
Co?

Datum dalšího setkání a zhodnocení:

…………………………

PODPIS

DODATEK K MÉMU PLÁNU!!!!!!!!!!
(DODATKOS PRE MIRO PLANOS)!!!!!!!

Jméno, příjmení: …………………………………………………...

PŘÁNÍ

PŘEKÁŽKY

CO SE UŽ POVEDLO?

DALŠÍ KROKY
Kdo?

Kdy?

Co?

Datum dalšího setkání a zhodnocení:

…………………………

PODPIS

U některých typů služeb proběhne plánování jednorázově prostřednictvím výměny několika vět mezi klientem a pracovníkem. Jedná se o služby jednorázové, krátkodobě poskytované (např. poradenství) nebo nízkoprahové (např. výměna stříkače).

Jiné je to u dlouhodobých služeb spojených s intenzivní podporou klienta a se změnou jeho dovedností, místa pobytu, práce apod. U těchto služeb je plánování dlouhodobým kontinuálním procesem, během kterého se mohou skutečnosti zjištěné na začátku měnit. O plánování je proto vedena písemná dokumentace.
Rozsah služeb musí vycházet z klientových schopností, tzn. musí brát v úvahu to, co je klient schopen zvládnout sám a s čím potřebuje pomoc. Terénní pracovník vychází z možností klienta a od toho se odvíjí míra podpory, kterou mu terénní pracovník poskytuje, aby mu pomohl udržet jeho nezávislost a zodpovědnost za své jednání. Nadměrná péče o klienta, při které přebírá pracovník zodpovědnost za klienta a spoustu aktivit delá sám, nepomáhá klientovi přebrat zodpovědnost za svůj život, nepomáhá mu rozvíjet nové dovednosti a svým způsobem je udržována jistá závislost na terénním pracovníkovi.

Někdy má klient tendenci vyžadovat „péči“ terénního pracovníka, ale pokud ten má v rámci poskytování sociální služby klienta podporovat a zplnomocňovat jej, je třeba tuto péči odmítnout, tzn. pracovník nerozhoduje za klienta, ale důsledně dbá na to, aby se klient rozhodoval sám a sám volil řešení, nevykonává aktivity za klienta, i když by to bylo „rychlejší“ a „ušetřilo by to klienta dalších problémů“ (např. má-li si klient zajít na úřad vyzvednout formulář k výplatě sociálních dávek, nepřinese mu jej pracovník jenom proto, že má úřad po cestě do lokality anebo proto, že klient zapomněl. Nejedná bez klienta s dalšími úředníky, pracovníky elektráren apod. jenom proto, že se klient na sjednanou schůzku nedostavil a pracovník má obavu z nepříjemnosti, které z toho pro klienta vyplynou atd.). S tím ale musí být klient seznámen hned v úvodu.34

**Realizace plánu**

V této fázi dochází k vlastnímu poskytování služby, k průběžnému vyhodnocování dosavadního postupu a dílčích výsledků, případně k revizi a změnám osobního cíle, osobního plánu a plánu služby. V průběhu času se může zakázka proměňovat, např. změnou okolností; klient může vidět, že původně zvolený cíl je nereálný, apod. Pracovník se v průběhu spolupráce s klientem ujišťuje, zda to, co spolu právě dělají, směřuje k naplnění klientova osobního cíle a zda tento cíl reaguje na jeho potřeby a přání. Pracovník otevírá prostor, ve kterém má klient možnost rozpoznat, zda má pro něj smysl pokračovat ve spolupráci s pracovníkem nebo byl jeho osobní cíl již naplněn, případně necítí potřebu pokračovat v další spolupráci.35

**Ukončení spolupráce a vyhodnocení výsledků společně s uživatelem**

Od první chvíle, kdy se zájemce o službu rozhodne pro spolupráci s terénním pracovníkem, je třeba mít na paměti, že případ bude jednou ukončen. Klíčovou otázkou je: *Co bude jinak, až spolupráce terénního pracovníka a klienta skončí?* Terénní pracovník by měl vědět, co si přeje, aby se změnilo, ač spolupráce skončí, a současně musí mít jasnou představu o tom, jakou změnu si přeje klient, ač spolu skončí.36 Existuje několik předpokladů pro ukončení spolupráce:

- klient má představu o tom, co mu může pomoci, a má právo spolupráci ukončit (kdykoliv a bez udání důvodu);
- klient je expertem na svůj život, a proto je nejlépe schopen posoudit, co je pro něj dobré;
- terénní pracovník vytváří příležitost pro společnou práci.37

Při ukončování spolupráce je vhodné s klientem zhodnotit její **průběh** a její **výsledky**. Výsledkem není myšleno jen naplnění osobního cíle klienta, ale také jeho porozumění, díky
čemu těchto změn dosáhl a jak nové schopnosti či dovednosti může využít, pokud se problém objeví znovu.

**Kdy ukončit kontakt?**

Situace, kdy je možné uvažovat o ukončení kontaktu:

- klient porozuměl tomu, co mu pomohlo zbavit se problému,
  klient umí tyto postupy opakovat, kdykoliv potřebuje,
  klient vě, co delat v případě, že tyto postupy selžou,
  klient vě, že je schopen tyto věci řešit vlastními silami;\(^{38}\)
- klient již nepovažuje další spolupráci na řešení problému za svou prioritu (může ukončit spolupráci kdykoliv a bez udání důvodu);
- pokud je spolupráce mezi terénním pracovníkem a klientem ukončena dohodou, zejm. při vyřešení problému či naplnění cíle spolupráce, a klient další služby poskytovatele nepotřebuje;
- pokud se problém klienta vyvinul do podoby, kdy poskytovatel již nemůže nabídnout žádné řešení či pomoc (tyto skutečnosti poskytovatel zdůvodní a vysvětlí, a pokud je to možné, doporučí, případně zprostředkuje klientovi další služby);
- pokud klient opakovaně závažným způsobem porušuje smlouvu o poskytnutí služby nebo vnitřní pravidla organizace, přestože byl s nimi seznámen.\(^{39}\)

Pro případy, kdy klient není schopen využít nových dovedností a postupů, kterým se v průběhu spolupráce naučil, může terénní pracovník s klientem vytvořit **plán pomoci**. V plánu pomoci je dobré zmínit i další možné formy pomoci a podpory, těmi může být např. zapojení širší rodiny, učitele ve škole apod. V tomto plánu se pracovník s klientem připraví na situaci, že by se znovu objevil problém nebo nějaké obtíže, které s ním souvisí (např. klientovi se znovu objeví dluh na nájemné; klient vě, kam se má obrátit s žádostí o výřazení splátkového kalendáře, a je schopen si s konkrétním pracovníkem tento kalendář vyjednat; klient dlouhodobě abstinuje, ale v době partnerské krize má chuť se zase napít; v plánu pomoci se mohou objevit odkazy na organizace, na které se klient může obrátit o pomoc v těchto chvílích, může tam být připomenut kontakt na kamaráda klienta, kterému může kdykoliv zavolat, a ten přijde a podpoří ho v nepřípadě apod.).

Pokud se problém nepodařilo vyřešit, protože to např. už přesahuje možnosti poskytované sociální služby, je naplánován další možný postup, tzn. terénní pracovník může doporučit nebo pomoci zkontaktovat další organizaci apod.

Ukončení spolupráce terénního pracovníka s klientem může způsobit úzkost i u terénního pracovníka, že „opouští“ svého klienta, a proto je dobré si uvědomit, že:

- není cílem, aby klient neměl problémy, ale aby je uměl řešit;
- klientova spokojenost se zvládáním jeho života je důležitější než to, zda zvládl problém podle představ terénního pracovníka;
- normy, které má terénní pracovník prosazovat, mu pomáhá ovlivňovat respekt k individuálním zvláštnostem a právům klienta.\(^{40}\)

Důležitá je také zpětná vazba klienta k práci terénního pracovníka a jeho vyjádření, nakolik s ní byl spokojen.
**Evaluace**

Evaluace je myšlen proces, ve kterém jsou získávány informace, na jejichž základě se rozhodneme, jestli poskytovaná sociální služba přináší cíle a cíle splněny výsledky. V širším pohledu se jedná o celkový přínos sociální služby, v užším pohledu se zabýváme optimalizací jednotlivých postupů. Každý program či služba má jistou specifiku, na jejichž základě se definují samotná evaluaci kritéria, existují však některá kritéria obecnějšího charakteru.

Předemtem evaluace může být řízení (např. počet rozšířených letáků, kontaktů; nejde o výsledek); proces (co o něm věděl o tom, a co nikoli, příčiny problémů a úspěchů); vliv, adekvátnost výkonu (jak efektivní je projekt v dosahování cílů vzhledem k celkové potřebnosti); eficience (úzatečnost vynaložených nákladů). Terénní pracovník bývá zapojen zejména do evaluace výsledku (jak program nebo služba ovlivnily změnu chování nebo situace) a do evaluace spokojenosti uživatelů, kdy dodává podklady pro tyto evaluace.

**Evaluace výsledku**

Pomocí evaluace výsledku se měří, jak se uživatelé a jejich situace mění a zda bylo poskytnutí služby jedním z faktorů této změny. Téměř presně může být v této evaluaci mapováno, je např. vztah zlepšení situace uživatele a jeho účasti na programu (např. zda došlo po poskytnutí služby ke zrušení dohledu nad nezletilým dítětem; zda po vyjednání splátkového kalendáře došlo k uhrazení dlužného nájemného a uživatele byla prodloužena nájemní smlouva). Pracovník se musí rozhodnout, zda při evaluaci výsledků bude vycházet jen z jednoho zdroje (zejména sdělení uživatele), nebo zahrne další informace, které by potvrdily jeho vypovědi (např. školní vysvědčení; podepsaná nájemní smlouva). Výpovědi od třetích stran (např. člen rodiny) nelze shromažďovat bez písemného souhlasu samotných uživatelů.

**Evaluace spokojenosti uživatelé**

Evaluace spokojenosti uživatelé se může zaměřovat na to, zda služba uspokojovala potřeby uživatelé, na kvalitu vztahu s konkrétním terénním pracovníkem, na důvěryhodnost poskytovatele sociální služby apod. Pomocí zvláštních otázek tak mohou být zkoumány názory uživatelů na kompetentnost pracovníků, nakolik služba odpovídala jejich potřebám, jak byla služba dostupná apod. Spokojenost uživatelů s průběhem služby může ovlivnit také výsledek spolupráce. Nespojení uživatelé mohou vykazovat horší výsledky než jiní, protože např. chodí na méně schůzky, nedodržují plán spolupráce.

Tento způsob evaluace poskytuje možnost zapojení uživatelů do procesu hodnocení poskytované sociální služby a programu. Na druhé straně důkazy o spokojenosti uživatelů samy o sobě nestačí k tomu, aby bylo možné označit službu za efektivní a dostupnou. Uživatelé sociálních služeb jsou často větší za poznornost, kterou jim pracovníci věnují, a proto mohou mít zábrany vyjadřovat se kriticky k poskytovaným službám, i když ty byly v některých případech nájemních cílů. Zvláště uživatelé, kteří jsou si vědomi rozdílu v sociálním statutu mezi němi samotnými a poskytovateli služeb, mohou cítit povinnost vyjádřit větší dohled a spokojenost s poskytovanými službami. Tomu lze částečně předcházet tak, že pracovníci ujišťují uživatele o tom, že z jejich odpovědí pro ně nezbytnou žádné následky.

Organizace si stanovuje kritéria, která bude sledovat, a stanovuje i způsob sběru informací (dotazník, rozhovor pracovníka s uživatelem, rozhovor nezávislého tazatele s uživatelem apod.). Organizace dále informace vyhodnocuje a snaží se na základě jejich analýzy zlepšovat
poskytování svých sociálních služeb. Evaluace může být velmi dobrou zpětnou vazbou pro terénního pracovníka a také podkladem pro jeho profesionální růst.

Příklad: Dotazník na klientovu spokojenost:

Děkujeme vám za čas, který věnujete vyplnění dotazníku, ve kterém zhodnotíte službu, kterou vám naše organizace poskytla. Vaše odpovědi nám pomohou zlepšit naše služby. Prosím, nebojte se uvést své připomínky.

Instrukce: Pro každou otázku vyberte jednu odpověď.

1. Jak jste se cítil po dobu, kdy jste musel čekat na to, než naše organizace vám začne řešit váš problém nebo situaci?
   a) nespokojený
   b) neměl jsem žádné pocity
   c) spokojený

2. Dosáhl jste toho, čeho jste chtěl, když jste do naší organizace přišel?
   a) ano, plně
   b) převážně ano
   c) změnil jsem svá očekávání (prosím, vysvětlete)
   d) žádné zlepšení
   e) je to teď horší, než to bylo

3. Máte pocit, že situace/problémy se změnily od té doby, kdy jste přišel do naší organizace?
   a) věci jsou nyní daleko horší
   b) věci jsou teď trochu horší
   c) žádná změna
   d) věci jsou trochu lepší
   e) věci jsou hodně lepší

4. Který z následujících výroků nejlépe vyjadřuje vaše pocity, které souvisely s poskytovanými sociálními službami a jejich vlivem na vaši situaci nebo problém?
   a) organizace způsobila zhoršení věcí
   b) organizace trochu způsobila zhoršení věcí
   c) organizace neměla na situaci žádný vliv
   d) organizace způsobila částečné zlepšení věcí
   e) organizace způsobila zlepšení věcí

5. Jak jste vnímal spolupráci s terénním pracovníkem, který s vámi řešil váš problém, vaši situaci?
   a) velmi nespokojený
   b) nespokojený
   c) nic jsem nepociťoval
   d) spokojený
   e) velmi spokojený

6. Pokud by váš přítel potřeboval podobné služby, které poskytuje naše organizace, doporučil byste nás?
   a) nikdy
b) pravděpodobně ne
c) pravděpodobně ano
d) určitě ano

7. Celkově, jak hodnotíte zkušenosti s naší organizací?
a) velmi nespokojený
b) nespokojený
c) spokojený
d) velmi spokojený

8. Je pro nás velmi užitečné vědět něco o tom, kdo dotazník vyplňoval:
- muž
- žena
- klient
- rodič klienta
- manžel/manželka/druh/družka

Spolupráce terénního pracovníka s (terénním) sociálním pracovníkem

V průběhu spolupráce terénního pracovníka se zájemcem o službu / uživatelem má pracovník možnost/povinnost konzultovat své postřehy, obavy s (terénními) sociálními pracovnýky, kteří jsou pověřeni jeho metodickým vedením, se svými kolegy, na supervizních setkáních apod. Vše se odvíjí od nastavených pravidel v organizaci.

Podle zákona o sociálních službách mohou terénní pracovníci vykonávat určité činnosti pouze pod vedením sociálního pracovníka (činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, vzdělávací a aktivizační činnosti apod.). Terénní sociální pracovníci, popř. jiní sociální pracovníci pověření metodickým vedením terénních pracovníků, by jim měli poskytovat případové vedení, vzdělávat je, napomáhat jim při naplňování standardů kvality sociálních služeb, uvádět do praxe nastupující terénní pracovníky a podporovat jejich kompetence prostřednictvím doprovázení, tutoringu, metodických porad apod.\(^45\)

Shrnutí

Cílem textu bylo seznámit se s jednotlivými kroky spolupráce terénního pracovníka a uživatele. Pracovník by měl postupovat od navázání kontaktu a jednání se zájemcem o službu k mapování situace, společně s uživatelem formulovat zakázku, spolupráci plánovat a tento plán realizovat. Ukončení spolupráce by mělo být spojeno s vyhodnocením jejích výsledků, které je třeba provádět společně s uživatelem.

Poznámky

\(^1\) Text Základy strukturované práce s uživatelem vychází ze systemického přístupu, tzn. všímá si toho, jak se problémy klienta rodi a jak se udržují vzájemným působením mezi sebou, je zde zdůrazňována důvěra ve schopnosti klienta a jeho zodpovědnost za svůj život apod. Dále však existuje řada dalších způsobů, jak s klienty pracovat (úkolově orientovaný přístup, ekologický přístup apod.) Záleží na pracovníkovi, jaký způsob práce s klientem mu vyhovuje a jaký se v konkrétní situaci jeví jako nejvhodnější.

\(^2\) Uživatelem je osoba, která využívá sociální služby, protože se ocitla v nepříznivé sociální situaci a ve vztahu k typu sociální služby naplňuje kritéria pro její poskytování. Uživatelem je osoba ve vztahu k poskytovateli služby, ve vztahu ke konkrétnímu pracovníkovi je klientem a takto je označována při popisu struktury spolupráce.
4 Metodická příručka (2007).
5 Metodická příručka (2007).
6 Metodická příručka (2007).
7 Úlehla (1999: 46).
8 Úlehla (1999: 46).
9 Zavádění (2002).
10 Schuringa (2007).
11 Metodická příručka (2007).
12 Úlehla (1999: 46).
13 Úlehla (1999: 46).
14 Metodická příručka (2007).
15 Postup, který obsahuje popis aktivit, které je třeba udělat, aby bylo dosaženo cíle.
21 Úlehla (1999: 75).
22 Metodická příručka (2007).
26 Gojová, Sobková (2007).
29 Metodická příručka (2007).
30 Metodická příručka (2007).
31 Piňosová, Smékal (2004: 11)
32 Interní materiál organizace Bílý nosorožec, o. p. s., Ostrava.
33 Zavádění (2002).
34 Zavádění (2002).
35 Metodická příručka (2007).
38 Úlehla (1999: 98).
39 Metodická příručka (2007).
40 Úlehla (1999: 98).
42 Metodická příručka (2007).
43 Evaluace (2000).
45 Tutoring – uvádění začínajících pracovníků či stážistů do praxe; nevyplývá z něj vztah nadřízenosti/podřízenosti – tutor působí jako poradce, konzultant, trenér, průvodce.
46 Metodická příručka (2007).

**Použité zdroje informací**


Metodická příručka pro výkon terénní práce. 2007. Ostrava: MPSV.


**Doporučené zdroje informací**


ÚVOD DO PSYCHOPATOLOGIE A SOCIÁLNÍ PATOLOGIE

Alena Odehnalová

V každodenním životě se každý z nás setkává s různými projevy lidského chování, ať už se to týká našich rodinných příslušníků, přátel, kolegů, nebo klientů, se kterými pracujeme. To, jak se lidé projevují, závisí na mnoha okolnostech, na typu osobnosti, dědičných předpokladech, prostředí, ve kterém se pohybují, momentálním naladění a mnoha dalších věcí. Důležité je také to, jak tyto jejich projevy vnímáme. Někdy nám mohou připadat obvyklé, jindy z různých důvodů nezadají do rámce naší zkušenosti. Většina lidí zcela přirozeně patrá po příčinách neobvyklých projevů, učí se je poznávat, přiměřeně na ně reagoval a také s nimi pracovat.

Terénní pracovníci se ve své každodenní praxi setkávají s chováním a jevy, které často vybočují z toho, co běžně považujeme za „normální“. Takové jevy a chování jsou předmětem zkoumání oboru psychopatologie a sociální patologie. Ne náhodou se v tomto učebním textu oba setkávají a prolínají. I když každý z nich se vymezuje odlišným způsobem, mají z hlediska praxe mnoho společného a vzájemně se doplňují.

Text seznámí čtenáře se základními pojmy, s kategoriemi normality a abnormality, pojedná o příčinách a projevech chování a společenských jevů, které jsou posuzovány jako „mimo normu“, a poskytne terénním pracovníkům voditka, jak na ně reagovat.

Co je a co není ve společnosti považováno za normální

Obor psychopatologie i sociální patologie, které vymežíme v následující části textu, pracují s pojmy normální a abnormální a nositele určitého chování posuzuje podle toho, zda jejich projevy a chování patří do jedné či druhé kategorie. Naráží však na problém nalezení hranice mezi těmito pojmy. Přesně vymežit, co je a co není normální, je téměř nemožné. Chování, které je normální v určité situaci, za jiných okolností tak nemusí být bráno. Příkladem může být tělesný dotyk. Víme, že třeba příslušníci jižních národů se dotýkají velmi často, je to pro ně zcela přirozená součást komunikace, bez které se neobejdou. Naproti tomu příslušníci severských národů se dotýkají daleko méně často, dotyk je chápán jako něco, co patří spíše do soukromí a je určeno těm, kteří se důvěrně znají. Dotknout se cizího člověka považují za velmi nevhodné chování.

Odlíšení toho, co je a co není normální, záleží také na dohodě mezi lidmi, kterých se to týká. Zatímco v minulém století bylo zcela běžné, že lidé kouřili na ulici, v restauracích, na řadách nebo doma, v současné době se situace mění. Kuřákům jsou vyhrazeny určité prostory, na mnoha místech je kouření zcela zakázáno (např. ve státních institucích, v restauracích v době podávání obědů, na zastávkách MHD, ...).

Norma bývá obvykle chápána ve třech významech:

- norma může být to, co je považováno za správně a žádoucí (za správné a žádoucí je možno považovat požádavek, aby klient chránil své zdraví, tedy aby nekouřil, popř. se kouření snažil omezit. Měl by také chránit zdraví lidí, se kterými se stýká, a tak by neměl kouřit v jejich přítomnosti),
- norma může být to, co je obvyklé a osvědčené (je tedy „normální“ kouřit na místech k tomu určených),

270
• norma může být to, co je přípustné (je možné si zapálat cigaretu i jinde, v případě, že s tím přítomně souhlasí).

Normy však nejsou přesnými návody, jak by se člověk měl chovat, spíše vymezují určité hranice pro jednání. Tak například při běžném setkání dvou lidí není přesně určeno, jakým způsobem se mají pozdravit, norma pouze stanovuje to, že tak mají učinit, způsob si vyberou sami.

Za normální bývá považováno to, co je v dané společnosti a kultuře obvyklé. Konzumaci alkoholu lze tedy v české společnosti považovat za normu, má původ v tradici. Norma je také spojena s očekáváním určitého chování, které je různým způsobem vyžadováno. Takže v našem případě se očekává, že host přijíždějící do ČR neodmítne malou sklenku alkoholu na přívítanou. Při nedodržení tohoto zvyku může dojít k odmítavému postoji k tomuto cizinci, protože to může znamenat znevážení hostitele. Normu lze tedy považovat za jakýsi ideál, kterému je třeba se přiblížit, aby společnost fungovala a jinde v ní „přežil“.

V rámci různých skupin či národů se mohou normy odlíšovat. Zatímco v Evropě je podávání sklenky alkoholu považováno za obvyklé, v jiných zemích, především arabských, by to bylo nepřípustné a potrestán by naopak byl ten, kdo by se takového jednání dopustil.

V každé společnosti existuje toleranční limit k dodržování norem, tedy míra tolerance k určitému jevu se může v určitých situacích lišit. Od návštěvy, která nás příšla navštívit domů, tedy obvykle nepožadujeme, aby přísně dodržovala naše rodinné zvyklosti, a můžeme ji dovolit chovat se jiným způsobem, než jaký vyžadujeme od partnera nebo od svých dětí.

Při nedodržení normy nastává sankce. Může mít formu treslu (pokuta pro toho, kdo podává alkohol malistvým), nebo naopak odměny (daňové zvýhodnění organizací zaměstnávající znevýhodněné občany). Smyslem sankce je posilovat stávající normy a vlastně nutí občany k jejich dodržování a k poslušnosti. Porušování normy může vést k její změně (v důsledku stále častějšího užívání marihuany došlo k její legalizaci, a tak je možné jí držet a užívat v omezeném množství).

Sankce může být jasně formulována do podoby přesně stanovených předpisů (jak mají terénní pracovníci nakládat s použitými aplikačními prostředky pro nitrožilní užívání drog) nebo mohou mít neformální povahu (ocenění klienta při dodržení dohody).

V ideálním případě by sankce měla odpovídat míře provinění, nebo naopak odměňovat záslužné jednání. Také je třeba správně zvolit formu, jakou by sankce měla mít, aby mohla být dostatečně účinná. Může mít podobu slovní (pochvala či pokázání), fyzickou (odnětí svobody v případě spáchání závažného trestného činu) nebo třeba i finanční (snížení platu při nedodržení pracovní kázně v případě pozdních příchodů na pracovišti).

Zvolené správné formy sankce má vliv na její úspěšnost. V opačném případě může dojít k nežádoucím efektům, např. k dalšímu zvýšování rizik.

Dodržování stanovených norem probíhá prostřednictvím sociální kontroly. Jde vlastně o způsob posuzování přijatelného nebo nepřijatelného chování lidí vzhledem k tomu, co od nich ostatní očekávají. Může probíhat zcela nezáměrně a přirozeně při každodenním styku (volba vyjadřovacích prostředků při komunikaci s klienty, kdy se od pracovníka očekává přizpůsobení se používanému jazyku klientů – v případě, že pracovník nepřijme jazyk svých klientů, může dojít k jeho odmítnutí). Dochází k ní prostřednictvím k tomu určeným činitelům (armáda, soudy, police), ale i prostřednictvím rodiny, sousedů, autority učitele atd. Sociální kontrola provádí člověka po celý život, ať už má podobu formální (odvádění daní), nebo neformální (dodržování nočního klidu).
Vymezení psychopatologie a sociální patologie

Psychopatologie je vědní obor, který popisuje příčiny a projevy duševních poruch člověka. Vznikl spojením následujících termínů:

- **psycho-** se vztahuje k lidské psychice, duševnímu prožívání,
- **patologie** se zabývá zkoumáním chorobných (patologických) projevů, jejich příčinami a vývojem.

Je to vědní obor, který popisuje příčiny a projevy duševních poruch člověka. Vychází z psychologie a psychiatrie. Psychologie je obor věnující se vývoji a fungování lidské psychiky, tedy prožívání, vnímání, myšlení a chtění. Psychiatrie se zabývá duševními nemocemi a jejich léčením.

Škála psychopatologických projevů je široká – patří sem problémy různého druhu: sebevražedné chování klientů, agresivita, poruchy nálad, mentální retardace, demence, poruchy příjmu potravy, poruchy osobností, neuroticismus, psychotická porucha a další.

**Sociální patologie** je obor, který se zabývá nezdavým a obecně nežádoucím lidským chováním. Příklad psychiatrie sociální v tomto ohledu poukazuje na nebezpečí, které tyto formy chování znamenají pro společnost. Jde o chování ohrožující jedince, sociální skupiny i vývoj celé společnosti. Někdy se také v této souvislosti používá termín „choroby společnosti“.

Jedná se vlastně o porušení sociálních norm, což jsou zákony, předpisy, zvyklosti, tradice, pravidla, tedy obvyklých pravidel chování v dané situaci.

Může se jednat o sebevražedné chování, kriminalitu, zločinnost, zneužívání návykových látek, prostituci, domácní či pouliční násilí, zneužívání a týrání dětí aj.

Obě vědní disciplíny se tedy zabývají příčinami vzniku, projevy a léčby projevů lidského jednání, které se odlišuje od obecně uznávané normy. Jejich poznatky využívají nejen pracovníci v oblasti sociální práce, ale i další odborníci (psychologové, pedagogové, soudci, mediátoři, lékaři aj.).

V této souvislosti je však potřeba zmínit, že ne každá odchylka od tohoto stavu je nežádoucí, naopak. Každá v určitém smyslu přispívá k vývoji a změně společnosti, ve které žijeme.

**Příčiny vzniku patologických jevů**

Příčiny sociálních deviací se vzájemně prolínají, lze je však v zásadě rozdělit na:

- **biologické faktory** – jde zejména o dědičnost, tedy přenášení vlastností v rámci generací, z rodičů na děti. Podíl dědičnosti se však velmi obtížně prokazuje. V případě psychických poruch může jít o důsledek onemocnění (cévní, nádorové), nitrodlouhoho vývoje (onemocnění matky zářděnkami), nízké porodní váhy aj.,

- **psychologické faktory** – osobnostní rysy, mentální schopnosti, předchozí zkušenosti,

- **sociální faktory** – vliv prostředí, ve kterém klient žije a které jej formuje, zejména rodiny. Pokud rodina neplní své funkce, především z hlediska poskytování bezpečí a trvalého cítového vztahu, nebo pokud neposkytne prostor pro vytvoření zdravého sebehodnocení, dává tím možnost vzniku případných patologií. Významnou roli také hrají party a vrstevnické skupiny,

- **kulturní faktory** – především hromadné sdělovací prostředky, které mají významný vliv na utváření životního stylu, zejména u mladých lidí a lidí s nížším vzděláním,

- **situální faktory** – jde o situace, které vedou k patologickému jednání, ke kterému by jinak nedošlo. Jde o zejména o neobvyklé a velmi stresující podmínky (neštěstí, havárie apod.).
Poznávání patologických projevů

Předtím, než je možné nějaký jev či chování označit za patologické, je třeba jej nejprve důkladně poznat a pochopit.

**Příklad:** Lukáš před rokem začal chodit do školy. Když navštěvoval školku, nijak zvlášť se neprojevoval, nebyl ani „vzorný kluk“, ani se nedá říci, že by „zlobil“. Ve škole však nastaly vážné problémy s jeho chováním i propěchem. Patří k nejhorším žákům. V hodinách vyrušuje, nedokáže sedět klidně v lavici a nesoustředí se na probírané učivo. Namísto toho si hraje s hráčkami i školními pomůckami. Jakmile dostane přiležitost, třeba o přestávce, vyvolává spory se spolužáků, bez dávodu je napadá a bije, bere jim jejich věci. Pokud s ním učitelka zůstane ve třídě sama, z Lukáše se opět stává milý chlapec, který rychle dokáže pochopit látku, kterou tam s ním učitelka probírá.

- **Symptom:** jednotlivý příznak choroby, signalizuje nám, že něco není v pořádku. V Lukášově případě, stejně jako u dětí obecně, by měl být přístup ke klasifikaci nemocí tolerantnější (děti jsou ve vývoji a mají větší sklon k extremům, nemusí se jednat o patologii, ale o nerovnoměrnost vývoje). Učitelka na základě svých zkušeností předpokládá, že Lukáš trpí syndromem hyperaktivity.

- **Syndrom:** skupina symptomů (příznaků), která nám pomáhá k bližšímu určení (diagnóze) choroby. Některé příznaky docela přesně ukazují na konkrétní poruchu nebo typ onemocnění, mluvíme o *specificích příznacích* (např. bolestivé zvýšené nosní teplota může signalizovat nejhrůznější typy onemocnění).

Na základě rozhovoru s Lukášovými rodiči i chlapcem samotným se rozhodne doporučit spolupráci s odborníky – v tomto případě s pedagogicko-psychologickým poradně.

Nejprve se zjišťuje:

- **Anamnéza:** dosavadní historie obtíží a celkový vývoj klienta či pacienta v kontextu jeho prostředí.

V Lukášově rodině se nezjistilo nic zvláštního, rodiče i další příbuzní jsou zdraví. Rodiče se věnují své práci a domů přicházejí unaveni, synovy projevy je znervoznější. Většinu času se o něj stará babička, která je v jeho výchově nedůsledná, často jej srovňává se svým dalším vnukem, který je podle jejího názoru lepší v chování, a dává jej Lukášovi často za příklad.

Následně je stanovena:


Psycholog potvrdil domněnku učitelky, skutečně se jedná o syndrom hyperaktivity. Jde o poruchu v oblasti aktivity, která často bývá kombinovaná s porouchou pozornosti. Vzniká v důsledku poškození mozku v době před narozením dítěte nebo v průběhu porodu.

Potíže začínají v předškolním věku a nejvíce se projevují mezi 8. a 10. rokem věku. Jsou dlouhodobého charakteru (trvají nejméně 6 měsíců).
Hyperaktivní dítě trpí poruchou pozornosti, dokáže se soustředit jen krátkou dobu, snadno se unaví, u ničeho nevydrží, je přítahováno spoustou podnětů, které jeho smysly zachytí, a nesoustřídá se na to, co je obecně důležitější. Mívá nutkání k pohybu, který není účelný. Reaguje bez rozmyslení, často na podněty reaguje neúmysle, delší dobu, co jej v daném okamžiku napadne, není schopné naplnit svůj cíl nebo regulovat své projevy. Pro okolí bývá rušivě a získává tak roli obtížného až nežádoucího jedince. Bývá zátěž pro rodinu i vrstevnický kolektiv, mívá potíže se přizpůsobit školnímu prostředí a také potíže s výkonem, tudíž hodnocení tohoto dítěte vznívá nepříznivě.

Po stanovení diagnózy následuje návrh nápravy.

Psycholog v pedagogicko-psychologické poradně doporučil péči dětského psychiatra. Na základě vyšetření je stanovena:

- **Terapie:** způsob léčby (pomoci léků nebo psychoterapie, tedy léčebného procesu zaměřeného za zvýšení zdraví klienta či pacienta pomocí slovních či mimoslovných prostředků).

Co Lukášovy rodiče může zajímat, je i:

**Prognóza:** předpoklad, jak se onemocnění bude vyvíjet do budoucna.

**Sociální důsledky patologie**

Je třeba si uvědomit, že duševní nemoc pacienta může v jeho okolí vyvolat negativní odezvu. Jeho chování se v důsledku onemocnění může v různé míře odlisovat od chování ostatních. Protože se chová jinak, bývá stigmatizován, tedy označen, například jako obtížný či méněcenný. Takový člověk se pak dostává do izolace od ostatních lidí. Pro laiky bývá setkání s duševně nemocným člověkem často spojeno s odmítnutím, že by i oni sami mohli mít podobné problémy. Přítom riziko je vysoké. Duševní nemoc je také stále ještě považována za něco, co by nemocný měl před svým okolím skryvat, těma, o kterém se nemluví. V současné době je stále častěji kladen na roveň nemoci fyzické, tedy že ji můžeme získat a že duševní onemocnění je šetrnější a těžší jako fyzické. Často se stává, že příbuzní a blízkí těch, kteří onemocněli, si za tento stav kladou vinu a cítí potřebu se ji zbavit. Protože nemají dostatek znalostí a nedokáží si představit možnosti léčby, mívají pocit bezradnosti a bezvýchodnosti a často potom hledají vlastní způsoby vyvážení vzniku nemoci.

Duševní choroba stejně jako tělesná zatěžuje nejen samotného nemocného, ale i jeho rodinu, sousedy, blízké okolí, nezanedbatelný vliv má také na celou společnost. Takový člověk může být zcela vylučen z běžné mezilidské komunikace, z pracovního procesu, ztrácí rodinu i přátelé, stává se závislým na sociálních dávkách a pomocí, často vyhledává služby lečebných zařízení.

Následky nese nejen pacient sám, ale i jeho rodina a okolí. Jestliže ztratil zaměstnání, znamená to pro celou rodinu pokles příjmů, a v důsledku toho i snížení životní úrovně. Dochází také ke ztrátě vzniku sociální izolace, ať už v důsledku nedostatku finančních prostředků, nebo odmítnutí ze strany okolí. Nemocný ztrácí své přirozené kompetence, ježméně rodičovskou roli, nebo jsou narušeny. Psychiatrická nemoc pro členy rodiny znamená zvýšenou zátěž, která může vést k rozpadu dříve fungujících vztahů.

Podobně je tomu i v případě klientů, kteří vykazují patologické chování. V jeho důsledku mohou ztratit zaměstnání i podporu rodiny a přátel, mladistvě delikventi opouštějí školu. Komplikace může být zadlužování (např. u gamberů, u závislých na psychoaktivních látkách). I v jejich případě dochází ke stigmatizaci (negativnímu označení) a v důsledku toho může docházet k sociálnímu vyloučení a fungování pouze v rámci skupin podobných lidí.
Možnosti pomoci klientovi s patologickými projevy

Na uvedeném příkladě si můžeme všimnout, že se Lukášovi dostalo odborné pomoci, kterou zprostředkovávají kvalifikovaní specialisté, kteří k tomu mají patřičné vzdělání a umějí klientovi nabídnout takovou pomoc, jakou opravdu potřebuje. Obecně v praxi klient nemusí získat pomoc jen u odborníka. V mnohých situacích si dokáže poradit sám – hovoříme o svépomoci. Je to nejjednodušší a nejobvyklejší způsob, který se osvědčuje obvykle v situacích, kde se opakují nebo se kterými se klient během života opakovaně setkal, v rámci rodiny, sousedství či komunity. Může se stát, že si v takových situacích nebude vědět rady. Potom se může obrátit na přirozené zdroje, kterými může být jeho nejbližší okolí – rodina, přátelé, sousedé, kolega v zaměstnání nebo respektovaná osoba v komunitě. Pokud ani tyto přirozené zdroje, které se zvládnou situace nestačí nebo se jejich využití neosvědčilo, může vyžadovat odbornou pomoc, kterou může poskytnout sociální pracovník nebo někdo jiný. Ten ji může i zprostředkovat, pokud problematika přesahuje jeho možnosti či kompetence. Úkolem terénního pracovníka je klienta, který se na něj obrátí, k takovému odborníkovi nasměrovat – například mu doporučit návštěvu lékaře, psychologa nebo někoho jiného. I ten může klienta na základě doporučení odeslat k dalšímu odborníkovi, pokud to považuje za účelné. Terénní pracovník by tedy měl znát takzvanou psychosociální síť v lokalitě, kde působí, tedy mít vytypovaných několik odborníků v dané oblasti, kteří jsou pro klienta dostupní (tzn. pracují v lokalitě nebo její blízkosti, nemají příliš dlouhou objednací dobu, pro klienta často hraje velkou úlohu to, že spolupracují s pojišťovnami a nevyžadují platbu za léčbu). Takovými odborníky mohou být praktičtí lékaři, psycholog, psychiatr, sociální pracovníci na městských úřadech i v neziskových organizacích a další. Měli by to být lidé, kteří mají v dané lokalitě dobré jméno a kteří třeba již v minulosti dokázali poradit a pomoci jiným klientům.

Je třeba si uvědomit, že pomoc laiků, i když je velmi dobře míněná, může klienta vážně poškodit, a náprava tak může být obtížnější.

Práce s klienty s vybranými typy problémů

V následujícím textu se čtenář seznámí s vymezením vybraných poruch či onemocnění, se kterými se mohou v rámci výkonu svého povolání terénní pracovníci setkávat. Nezbytnou součástí je také popis práce s těmito typy klientů. Terénní pracovník u těchto ani u jiných onemocnění nestanovuje diagnózu, ani neprovádí léčbu, měl by ale vědět, jak se profesionálně chovat ke klientům a k lidem, kteří určitou nemocí či poruchou trpí.

První část textu se věnuje duševním a behavorálním poruchám. Protože se jedná o vztah jedince a jeho onemocnění, budeme v této části textu užívat termín pacient. V druhé části, která se zaobírá vybranými projevy spojenými s odlišným životním stylem, budeme užívat termín klient.

Psychotický klient

Příčiny vzniku psychotických poruch

Vznik psychóz obvykle není způsoben jednou příčinou, většinou dochází k jejich kombinaci. Mezi ně patří genetické, tedy dědičné faktory, kdy dochází k přenosu dispozic k tomuto onemocnění mezi generacemi. Riziko vzniku psychoz mohou zvyšovat také vnější faktory, jako je obtížný porod, nedostatečná výživa v dětství, závažné onemocnění nebo nevyhovující
rodinné podmínky v dětství. Vlastní příčiny vzniku psychotického onemocnění spočívají v narušení chemických procesů v některých částech mozku. Zejména u mladých lidí dochází k jejich vzniku v důsledku zneužívání toxických látek.

**Projevy, průběh a léčba onemocnění**

Psychotické poruchy jsou charakteristické ztrátou schopnosti rozlišovat vlastní prožitky a realitu, jsou spojeny s takovými projevy, jako jsou *halucinace a bludy.*¹ Nemoc se nejčastěji ohlašuje příznaky, mezi nimiž je nejvýznamnější *vztahováčnost* (paranoidita), dále pak úzkost a podrážděnost. Klient na sobě pozoruje tyto změny, obává se jich, a tím ztrácí sebejistotu. V důsledku toho se uzavírá před okolním světem, omezuje své kontakty i to, co by ho mohlo ohrožovat. Postupem času ztrácí náhled na vlastní situaci a okolní svět. Jeho okolí tyto změny může pozorovat, i on sám se sobě jeví jinak, než tomu bylo dříve. Stírají se mu hranice mezi ním a vnějším světem, může se stát, že začne prožívat vlastní tělo jako cizí.²

Paranoidní syndrom se většinou projeví formou bludu pronásledování, stěžování si a žárlivosti, ale také přesvědčením o ovlivňování nebo vkládání myšlenek zvějšku³ (známé jsou např. teorie světových spíknutí, kdy pacient má vykonstruovaný dokonale do sebe zapadající umělý svět, který je ohrožuje). Protože název, že by se měl léčit, přichází z vnějšího světa, pro nemocného je cizí a ohrožující; vnímá jej jako útok, který omezí jeho svobodu. Podobně je tomu i v případě podávání léků – protože se sám necítí nemocný, odmítá je, případně je přesvědčen o jejich negativním účinku. Léčba pomocí léků pro pacienta nepřínáší okamžitou úlevu, často se stále ještě cítí bezmocný, zranitelný bez motivace. Není schopen řešit své osobní záležitosti, rychle se unaví, ve svém okolí se setkává s nedůvěrou. Z toho důvodu se stává závislým na rodině, problematický je i návrat do zaměstnání, protože lidé se vyrhnávají od dostupu a nedůvěrou ze strany okolí jen s obtížemi. Návrat do přirozeného sociálního prostředí také ztěžuje fakt, že u tohoto typu onemocnění dochází v 60 % případů k návratu nemoci (recidivě).

Cílem léčby je snížit utrpení, obnovit narušené vnímání a myšlení a předejít dalšímu rozvoji onemocnění. Léčbu pomocí chemických látek je třeba podporit prostřednictvím psychoterapie, jejížm cílem je léčení pacientových problémů. Vhodným prostředkem je také pracovní terapie, pomocí níž si pacient udržuje pracovní návyky, v neposlední řadě také pomáhá dodržovat pravidelný denní režim, který je nezbytný. Obecně platí, že čím dříve dojde k léčbě, tím dříve dochází i k uzdravení. Průběh onemocnění do značné míry také závisí na tom, v jakém prostředí se nemocný pohybuje.

**Práce s psychotickými klienty**

Při práci s psychotickým klientem je třeba mít na paměti, že jeho chování a reakce mohou být těžko předvidatelné a že se může kdykoliv začít chovat nestandardním způsobem. Takové chování však vyvolává u lidí z jeho okolí negativní odezvu a to u klienta zvyšuje pocit ohrožení. Jeho začlenění do běžného života ztěžuje fakt, že klient není schopen na návrat do svého přírodu. Ve svého štěstí, uvědomovat si důszedky svého jednání. Sociální pracovník by se měl snažit vyvarovat takových situací, které u klienta mohou vyvolat stres, například z velké emocionální zátěže, kterou mohou vyvolat bolestné vzpomínky, ale těmto i údajnost příjemné i radostné. Častou příčinou stresu pro klienta může být jeho neschopnost postarat se o své běžné záležitosti, ztrátu pracovní a rodinné role. Může tak snadno vzniknout situace, že klient se stává závislým na pomoci svého okolí.

Sociální pracovník by také měl klást důraz na formu i množství sdělovaných informací. Kontakt s psychotickým klientem je podmíněn dlouhodobou spolupráci, vytvořením
atmosféry důvěry a citlivým přístupem. Ten spočívá především v neodzužování klientova chování a nezpochybňování jeho prožitků. Je třeba se soustředit na „zdravé momenty“ a pracovat na tom, aby se klient mohl cítit bezpečnější. Pracovník se tedy může ptát, co pomáhá a co naopak klient vnáší jako ohrožující, a tomu se přizpůsobit. V akutním stádiu nemoci je třeba klienta předat do péče lékařů – psychiatrů.4

Prostředí, ve kterém se pacient pohybuje, může značně podpořit léčbu. Rodina pacienta by měla být obeznámena s průběhem onemocnění a možnými komplikacemi, které mohou nastat. Měla by vytvořit klidnou a tolerantní atmosféru a vzniklé problémy řešit v klidu bez vytváření napětí. Sociální pracovník tedy pracuje nejen s pacientem, ale s celou rodinou nebo blízkými.

Klient trpící schizofrenií

Příčiny vzniku onemocnění

Schizofrenie se řadí mezi nejzávažnější psychické poruchy. Příčinou vzniku schizofrenie je nadbytek látěk zodpovědných za přenos informací v některých částech mozku. V důsledku toho je přenášeno příliš mnoho informací mezi buňkami a mozek je nedokáže potřebným způsobem zpracovat, rozlišit podstatné informace od nepodstatných, ty, které přicházejí z jiné části mozku nebo zvenčí.

Projevy, průběh a léčba onemocnění

Schizofrenie se projevuje narušením vnímání a myšlení, porouchou v oblasti emocí. Pacienti ztrácí kontakt s realitou, slyší nebo vidí věci, které nejsou skutečné, a pod vlivem svých představ pak jednají neobvykle a nepřiměřeně.

Toto onemocnění vzniká na základě dědičných dispozic při současném působení vyvolávajících podnětů, jako je např. rozchod s partnerem, odloučení od rodiny, ztráta zaměstnání, nesplnění vlastních představ – obecně něco nového, co vybočuje ze zažitého stereotypu. Jedná se však o zátěž, které běžný člověk je schopen zvládnout, z toho tedy vyplývá, že problém nespocívá v zátěžové situaci, ale ve způsobu, jakým ji klient zpracuje.5

Nejčastěji vzniká v mláděm věku (mezi 16 až 25 lety), tedy v období přechodu od dospívání k dospělosti, kdy se člověk osamostatňuje od své původní rodiny. Postihuje stejnou měrou muže i ženy. První příznaky schizofrenie se obecně označují jako „čtyři „A““. Jedná se o poruchu:

- asociací (myšlení),
- afektivity (emoci),
- ambivalence (protichudné pocity),
- autismus (stažení se do sebe).

Nemocný trpící schizofrenií nedokáže uvažovat souvisle. Jeho úsudky, které se jiným lidem jeví jako nesmyslné, vycházejí z jeho soukromé logiky, odrážející jeho vlastní svět halucinací a bludů. Typickým příznakem schizofrenie je porucha plynulosti myšlení, jeho rozříšenost, stav, kdy míží logická souvislost. U schizofreniků se může objevovat uplivnění na jedné myšlence, nebo naopak chaos různých myšlenek. To vše se navenek projevuje nessouvislostí, nesmyslnou mluvou, popř. z toho vyplývajícím zmateným jednáním.

S poruchami myšlení souvisí nesprávná orientace v reálně a změny v sebehodnocení. Člověk

Pacient trpící schizofrenií není schopen přiměřeně zpracovat běžné informace, zhodnotit a zapamatovat si je. Zvládá informační a myšlenkový chaos, který v jeho vědomí vzniká, vyžaduje tolik času a energie, že není schopen věnovat pozornost něčemu dalšímu, co se mu právě přímo nevnuce (na rozdíl od obáhal svého vlastního vědomí). Bývá často unaven a není schopen zvládnout práci, kterou dříve vykonával. Zanedbává pěči svůj zevnější. Nemoc se také může projevovat straněním se okolního světa, podivínským chováním (např. shromažďováním neúčelných věcí, odpadků apod.)

Onemocnění může mít akutní fázi, tzv. ataku, která trvá několik dnů až týdnů a mívá velmi bouřlivý průběh. V této fázi může dojít k poruše myšlení doprovázené halucinacemi a bludy. Schizofrenní pacient není schopen rozpoznat reálný stav dění kolem sebe a může mu přikládat nepříměřený význam. Tak například, když začne přeset, pacient si tuto situaci vyloží tak, že už nikdy přeset nepřestane a nastane potopa. Mění se i citové prožívání, a tak se může stát, že je nadměrně přecevitelný (např. na menší porci jídla, kterou dostane), nebo v opačném případě se může stát citově oploštělým (např. nereaguje na oznámení úmrtí svého blízkého). U dlouhodobého průběhu schizofrenie dochází k sociálnímu přizpůsobení, kdy pacient dokáže kontrolovat své jednání a podle potřeby se chová chorožně, nebo naopak přizpůsobeně.

Obecně platí, že onemocnění, které mělo rychlý bouřlivý nástup, má i lepší šance na vylepšení. Naopak onemocnění, které přichází plíživě a nenápadně, je i hůře léčitelná a častěji dochází k jeho návratu.

Nemoc vyžaduje léčbu, protože nelze očekávat, že dojde k samovolnému zlepšení. Léčba může mít i nedobrovolný charakter za předpokladu, že pacient ohrožuje své okolí. Pod vlivem léků se projevy zmírní, i pomocí dalších prostředků, jako je již zmíněná psychoterapie.

Práce se schizofrenním pacientem

Schizofrenní pacienti potřebují, aby bylo všechno jednoznačně vysvětleno a aby měl takový závěr obecnou platnost. Za těchto okolností se cítí jistější a bezpečnější. V případě schizofrenie platí stejná potřeba chránit nemocného před stresem jako u psychotiků. Vzhledem k tomu, že je nutné, aby pacient léčbu přijal, je třeba pracovat i s příbuznými a vysvětlit jim, proč je zapotřebí, aby klient pravidelně užíval léky, a také, že jejich vynechání způsobuje zhoršení stavu. Léčený pacient vyžaduje zorganizovaný denní režim, který mu pomůže k obecné orientaci, dává mu pocit užitečnosti a v neposlední řadě usnadňuje situaci rodiným příslušníkům. Ti by si měli zachovávat vlastní život a nepodřizovat jej zcela pěči o nemocného. Je třeba podporovat jeho zdravé sebevědomí tím, že budou vést pacienta k nezávislosti, zbytěčně ji nekritizovat. Jeho chování je však třeba dávat hranice, tedy netolerovat takové jednání, které je nevhodné. Takový přístup ke schizofrennímu pacientovi mu pomůže kontrolovat své projevy a tím se začlenovat do běžného života. V opačném případě okolí pacienta pro odlišnost jeho chování nepřijímá, lidé se mu vyhýbají a mají strach, protože mu nerozumějí.
**Klienti s poruchami nálad**

**Příčiny onemocnění**

Onemocnění vzniká v důsledku existence vrozených dispozic v kombinaci nadměrnou zátěží, kterou může vyvolat stres, přepracování apod.

V zásadě rozlišujeme dva póly poruchy nálad: depresi a mánií. Může docházet k prevaze jednoho či druhého pólu, nebo k jejich střídání, potom hovoříme o bipolární poruše, která zahrnuje obě.

V případě depresy dochází v některých částech mozku k nedostatku chemické látky, což vede u pacienta k poklesu aktivity a pocitům smutku. Může také dojít k opačnému případu, tedy této látky je nadbytek. Pacient trpí mánií.

**Projevy, průběh a léčba onemocnění**

Základním projevem této poruchy je chorobná nálada, která neodpovídá reálné situaci nemocného. Přitom nejde o přirozené kolísání nálad, kterým se žádný člověk neubránil. Poruchy nálad mívají daleko hlubší výkyvy prožívání, které mají jak pro nemocného, tak i jeho okolí vážné důsledky. Onemocnění zasahuje nezanedbatelnou část populace (20 % lidí mělo někdy ve svém životě tyto potíže), převážně se týká žen, vyskytuje se i u dětí.

**Deprese:** jejím hlavním příznakem je depresivní nálada, která vzniká bez zjevné příčiny, není tedy vázaná na konkrétní událost. Depresivní pacient přestává reagovat na vnější i vnitřní podněty, tedy přerušuje kontakty s přáteli, přestává vycházet na veřejnost, nezajímá se o svůj zevnějšek, ztrácí zájem o práci i své koníčky. Žije si ve svém uzavřeném světě a je lhostejný k okolnímu dění, i co se týká blízkých osob. Má potíže s vůlí (např. není schopen ráno vstát z postele, umýt se a odejít z bytu), omezují své přirozené potřeby, ztrácí schopnost rodat se, je úzkostný. Podceňuje vlastní schopnosti i úspěchy, trpí pocití viny. Minulost i budoucnost vidí v tmavých v barvách.

Pro rozpoznání depresu je důležité tzv. ranní_pesimum, tedy pacient se cítí nejhůře ráno, během dne a v průběhu večera se jeho nálada zlepšuje. Toto onemocnění má vliv i na celkový vzhled a chování člověka. Tito lidé mívají ochabý výraz ve tváři, povadlě držení těla, bývají unaveni, bez energie, jejich pohyby jsou pomalé, někdy dokonce neprojevují žádnou aktivitu a odmítají cokoliv dělat. Protože deprese tlumí veškeré psychické projevy, pacient se nedokáže soustředit, má problémy s učením i přijímáním a zpracováním informací obecně. Jeho myšlenky se pohybují stereotypně, nedokáže se rozhodovat.

V hlboké depresi může být pro pacienta vysvobozením vlastní smrt, často se vyskytují sebevražedné myšlenky. Protože jej onemocnění zabavuje možnosti jakékoli aktivity, v tomto stadiu sebevraždu nerealizuje. Nebezpečí sebevraždy nastupuje v době, kdy se pacientovi částečně uleví a přestane být utlumený.

Pro rodinné příslušníky bývá souzití s depresivním pacientem obtížné, jeho negativistické hodnocení a rozluděnost zasahuje i do mezilidských vztahů. Neschopnost aktivity bez toho, aby byl takový člověk zjevně nemocný, nahrávat myšlence, že si vymýšlí, je lásku a neschopný.

**Mánie** se vyznačuje patologicky povznesenou náladou, spojenou s hyperaktivitou a rozjařeností. Na rozdíl od běžné veselé náladě se mánie vyznačuje křecovitými, nepřirozenými projevy, nemocný ztrácí soudnost a zábrany, je neprůměrně optimistický v hodnocení sama sebe i okolního světa. Jeho optimismus se týká i výhledu do budoucna, nevidí žádné překážky či nebezpečí. Velmi snadno kontaktuje lidi, bývá neprůměrně hovorný. Má velkou motivaci k nejrůznějším aktivitám, které nejsou nijak regulovány, takže
se dopouští riskantního jednání (obrovské útraty, rychlá jízda, uzavírání nejrůznějších obchodů, plánování rozsáhlých aktivit).

Stejně jako deprese se mánie projevuje na celkovém vzhledu člověka. Pacienti vypadají svěže, mají radostný výraz, pohybují se rychle, gestikulují, netrpí únavou a snaží se do svých aktivit zapojit i další lidi. Sami sebe vnímají jako soustředěné, ale při bližším pohledu je možné rozpoznat povrchnost a roztěkanost. Typický je myšlenkový trysk, mluví rychle a hlasité. Vyjadřují se k veškerému dění, není pro ně problém cokoliv vyřešit. Objevují se u nich megalomanské bludy, kdy pacient je přesvědčen o svém výlučném postavení, projevuje před okolím svou vysokou hodnotu.

Taková nálada se projevuje i v tělesných procesech, mění se potřeby. Tito lidé mívají nadměrnou chuť k jídlu, ovšem nedokáží si na něj udělat čas, nepotřebují spát ani odpočívat, mívají zvýšenou sexuální potřebu a střídají partnery.

Pro okolí jsou tyto projevy dráždící, nejrůznější excesy manického člověka narušují soužití s rodinou i přátelé, důsledky jeho aktivit jsou problematické. Je nutné je omezovat (např. při uzavírání nejrůznějších smluv a půjček, při nákupech). Stává se, že pacient v akutní manické fázi onemocnění dokáže během několika málo dní uzavírít několik úvěrových smluv a provést bankovní operace, které zadluží jeho samotného i jeho rodinu, aniž by si toho jeho blízcí pověděli. Prostředky použije pro riskantní podnikání nebo se může stát obětí podvodníků, kteří využijí jeho momentální situace.

Umístění v lůžkovém zařízení a léčba takového pacienta je obtížná, protože si neuvědomuje poruchu, netrpí poruchou vědomí. Proto je velmi vhodné spolupráce lékaře, rodiny a sociálního pracovníka.

Léčba obou typů pacientů spočívá v podávání léků a podpůrné terapii, která vede k postupnému začleňování do běžného života.

**Práce s pacienty s poruchami nálad**

Z hlediska sociální práce pomoc depresivnímu klientovi začíná právě v jeho rodině. Je zapotřebí vysvětlit, že za onemocnění nemůže klient ani oni sami, že nemá smysl jej nutit k aktivitám, protože takové nároky v klientovi vyvolávají jeně větší pocití vlastní neschopnosti. Zároveň je třeba se snažit pochopit jejich potíže i pocity, které soužití s nemocným přináší. Blízí lidé by měli toto onemocnění brát vážně a nezlehčovat jej, ani nemocnému vyvratí jeho vlastní přesvědčení. V praxi se stává, že depresivní pacient v důsledku své nemoci nemůže vstát z postele a vykonat základní úkony. Pro okolí takový stav může být nepochopitelný, a tak snadno může dojít k obviňování depresivního klienta z lenosti a nedostatku aktivity, což prohlušuje jeho stav.

Sociální pracovník pracující s rodinou depresivního klienta může významně podpořit úspěšnou léčbu tím, že vysvětlí její nutnost a přínos, který se bude týkat všech zúčastněných.. Je vhodné, když rodina depresivního klienta je v kontaktu s lékařem, který má jejich rodinného příslušníka v péči. V současné době také vznikají tzv. světové světy skupiny rodinných příslušníků a přátel pacientů s tímto onemocněním. Jde o pravidelnou dobrovolnou setkávání, která jim umožní sdělovat a ventilovat si své pocity, vzájemně se podporovat a také se dozvědět velké množství informací o tomto onemocnění od lidí, kteří jsou ve stejné situaci. Takovou skupinu může iniciovat člověk, který má s tímto onemocněním ve svém okolí bohaté zkušenosti a chce je předat i jiným lidem. Je to užitečný a efektivní nástroj pomoci rodinám těchto pacientů, a tedy i jim samotným.

Z hlediska praxe je v případě manického pacienta obtížné omezovat ho v jeho právách (například disponovat s majetkem, omezit jeho způsobilost k uzavírání půjček). Je však
možné s ním pracovat v klidovém období onemocnění, kdy je schopen nahlédnout na své jednání, takže může těšba omezit týdenní limit pro čerpání z účtu nebo ukončit problematické podnikání. V akutním období je pro okoli vyčerpávající hladit aktivity člověka trpícího touto nemocí a je těžba, aby se v této činnosti lidé střídali. Stejně vyčerpávající může být i běžné soužití s takovým člověkem, protože jeho euforický a nepříměřeně optimistický postoj v porovnání s reálným stavem narušuje přirozené vztahy.

Stejně jako u depresivního pacienta je tedy těšba pracovat s celou rodinou, ale i sousedy a známými. Toto onemocnění se vrací, a tak je těžba klienta sledovat a v případě potřeby pokud možno kontaktovat s psychiatrem. Sociální práce se v této oblasti zaměřuje především na odstranění vzniklých ztrát (především hledání možností, jak uhradit dluhy) a prevenci (tedy předcházení situacím, které by poškozovaly klienta a jeho rodinu).

Akutní fáze onemocnění si žádá umístění v lůžkovém zařízení na psychiatrickém oddělení. Po odeznění této fáze pacient může podstoupit ambulantní léčbu, při které ke svému lékaři či terapeutovi pravidelně dochází. Takový způsob léčby obecně zamezuje vzniku hospitalismu, tedy stavu, kdy se pacient stává závislým na léčebném zařízení v důsledku dlouhodobého pobytu, a následné ztrátě sociálních dovedností, které neměl možnost rozvíjet a upevňovat.  

**Klient trpící neurózou**

**Příčiny onemocnění**

Neurozy vznikají většinou tehdy, když dojde k propojení několika vyvolávajících příčin: mohou to být zděděné neurotické sklony, jako je přehnaná citlivost a velký temperament, a také negativní vlivy okolí, například výrazná závislost na rodičích. Z nich se pak vyvíjejí postoje, které jsou v konfliktu s vlastními zcela přirozenými potřebami a touhami jedince.

**Projevy, průběh a léčba onemocnění**

Základem neurotických potíží je úzkost a pocit ohrožení, který klienta ochronuje nebo dokonce i vyžaduje z běžného života. Je přirozenou vlastností organismu se těmto pocitům bránit, na základě čehož vznikají tzv. *obrané mechanismy*, které mají tyto pocity odrážit. Těmito obrannými mechanismy může být nadměrná aktivita (těšba v podobě nepříměřené reakce), nebo naopak útlum a pasivita. Pokud se klientovi tato reakce osvědčí a v budoucnu se ocitne v podobné situaci, aniž by si to uvědomoval, bude jednat podobným způsobem i za cenu toho, že se ve skutečnosti nic nevyřeší. Příkladem může být reakce na strach z písemky u školních dětí. Pokud se dítě pokusí vyhnout nepříjemnému zkoušení těšba tím, že bude předstírat nemoc, a díky tomu opravdu nebude muset v ten den písemku psát, lze předpokládat, že v budoucnu v podobné situaci bude reagovat podobně, tedy nepříjemnou aktivitu přesune na jinou dobu.

Vystupování neurotického klienta nijak nepřesahuje běžné chování, i když je pro jeho okolí nápadné, někdy i obtěžující (kotkavost, nutkavé pohyby, …). Tyto potíže se objevují nejčastěji mezi 25. a 40. rokem, tedy v době, kdy se člověk vyrůstává s životními změnami a novými rolemi (vstup do manželství, narození a výchova dětí, pracovní kariéra, …).

Tito lidé neprocházejí náročnějšími životními zkouškami než ostatní, připsou jím však větší význam. Po tělesné stránce se projevuje třesem, poruchami zažívání a vyměšování, bolestmi. Mezi psychické příznaky patří strach, úzkost, vtíravé myšlenky, poruchy spánku, pozornosti či paměti.
Neurotik mívá sklon se podceňovat. Z toho vyplývá i jeho nejistota a snaha vyhýbat se situacím, které jsou pro něho ohrožující. Reaguje úzkostí a strachem, měně často dosahuje pocitu pohody a spokojenosti. Žije v neustálých obavách, proto raději volí izolaci, má ostých z neznámých lidí. Ve vztahu k okolí takový člověk reaguje nepřiměřeně. Jeho schopnost vyrovnat se se zátěží je snížená, velmi rychle reaguje na podněty obrannou reakcí. Důležitou rolí pro něj hraje řád, to se odraží v nadměrné pečlivosti až pedanterii. Je pro něj velmi obtížné se samostatně rozhodovat, než by se vystavoval zátěži, dává přednost závislosti na ledech, institucích, či osobních rituálech. Tým velmi vyplývá jeho dny a na nic jiného mu často nezbývá čas ani energie, často se jedná o rituály spojené s hygienou.


Léčba fobí probíhá pomocí postupného vystavování pacienta situacím, ze kterých má obavy. Tak například u arachnofobie, tedy chorobného strachu z pavouků, terapeut postupuje tak, že nejprve s pacientem o pavoucích pouze hovoří, poté, až takový hovor přestane pacientovi činit obtíže, si společně prohlížeji knihu o hmyzu. Později si prohlíží pavouky za bezpečným sklem terářa, až nakonec se pacient osmilí se pavouka dotknout a pohladat jej. Podobně lze postupovat i při léčbě jiného druhu fobie. Součástí léčby je podávání léků snižujících úzkost.

**Práce s neurotickým pacientem**

V kontaktu s neurotickým klientem je třeba mít na zřeteli, že negativní postoj okolí jeho úzkost ještě posílí a že neurotické projevy nejsou důsledkem vědomého rozhodnutí, ale choroby, a proto patří do péče odborníků – lékařů a terapeutů. Úkolem terénního pracovníka je pacienta podpořit ve vyhledání jejich péče. Při práci s ním je třeba respektovat jeho prožitky a nevylouvat mu je, nebo dokonce popírat. Obecně se vychází z toho, že toto onemocnění vzniká jako výslednice protichudně působících sil, které pacient nejčastěji zvládá tím, že se takovým situacím vyhýbá. Pracovník jej může podpořit v učení zacházet s příznaky neurózy a předcházet vzniku problémů. Další formou pomoci je podpora v terapii, která obvykle trvá 6–12 týdnů, spolupráce s rodinou a blízkými osobami. Důležitou rolí hraje partnerství mezi pacientem a pracovníkem a také míra porozumění. Je možné pracovat na zvýšení adaptace klienta – dotazovat se, jestli už někdy něco podobný stav zažil, co tehdy udělal a co pomohlo.

**Agresivní klient**

Terénní pracovníci se v rámci výkonu své práce mohou dostat do kontaktu s agresivním klientem, a tak je třeba vědět, jaké jsou zvláštnosti osobnosti agresora i jeho obětí, jakým způsobem se agrese může projevovat, a hlavně jak pracovat s tímto typem klientů.
Agrese je takové chování, které vědomě a záměrně ubližuje jinému člověku nebo omezuje jeho svobodu a poškozuje jiné osoby nebo věci. Agrese může být fyzická či slovní. Agresivita je sklon k útočnému chování. Lze ji v určité míře pozorovat u každého jedince. Jde v zásadě o biologicky daný, přirozený instinkt, chování, které je chápáno jako reakce na ohrožení vlastní identity. Může se projevovat například nepřátelsvím, sklonem k bezohlednému sebeprosazování, vnucování vlastních názorů jiným lidem. Je to prostředek, jak se i přes odpor ostatních prosadit a jak dokázat vlastní moc. Agresivita není dědičná, každý člověk se jí během života učí. To znamená, že její míra se dá ovlivnit především výchovou.

V praxi se v této souvislosti terénní pracovník může setkat i s dalšími jevy, které jsou uvedeny a vysvětleny v následujícím odstavci.

Hostilita označuje všeobecně nepřátelský postoj vůči lidem (společnosti). Násilí označuje nejčastěji jednorázový fyzický akt, resp. postup, při kterém způsobujeme újmu druhému člověku. Týraní je jednání, kterým úmyslně poškozujeme duševní či tělesnou stránku jiné osoby. Šikaně je zlomyslné obtěžování, ponižování až týrání psychického či fyzického charakteru.

Druhy agrese
- Instrumentální agrese (vědomě kontrolovaná) – tato agrese je založena na předem připraveném plánu a na úvahách o možných variantách průběhu jednání.
- Emocionální agrese (impulsivní) – je charakteristická přítomnost silné negativní emoce, většinou hněvu, a agrese není prostředkem, ale cílem sama o sobě.

Projevy agrese

V zásadě lze rozlišit agresivní chování (či týraní a šikanu) fyzické a psychické (nejčastěji verbální). Podle délky trvání je krátkodobé a dlouhodobé. Existuje celá škála agresivního chování podle intenzity (od strkání, přehlížení až po slovní či fyzický teror, ubližování na zdraví). Obecně se tento jev objevuje ve všech věkových kategoriích.

Formy agresivního jednání


Skupiny tohoto typu lze označit jako extrémistické. S vystupováním těchto skupin často souvisí jev, který bývá označován jako davová agrese. V takových situacích agresivní chování vyvolává další agresivitu. Typická je anonymita, která zbavuje pocitu odpovědnosti a při níž účastnicí ztrácí jakékoliv zážabry.

Agresivita se také může pojít s činností sect (např. útok sarinem v tokijském metru). Velkým tématem je problematika šikany, která dříve byla typická pro prostředí armády. Setkáváme se s ní ve školách, ale i na pracoviších (pro označení tohoto typu šikany se užívá pojem mobbing).

Tolerance společnosti vůči agresivitě a násilí se tedy v průběhu času mění. Tím, že se jedinec často setkává (i nepřímo) s projevy agrese, stírají se pro něj hranice mezi dobrem a zlem.
a stává se tak přirozenou součástí jeho života. Potom se pro něj posunuje hranice přijatelného a nepřijatelného. Zejména mladí a nezralí lidé mají potíže se s tím vyrovnat a utvořit si správný hodnotový systém, který vytváří komplex zábran proti nežádoucímu chování. Násilná činnost často není projevem agrese jedince, ale výsledkem působení skupiny. Každý člověk má přirozenou potřebu někam patřit, příslušnost ke skupině mu poskytuje identitu, ale také mění jeho chování, uvažování, prožívání. Poskytuje mu také „alibi“ pro chování, které by v rámci jiné skupiny nebylo tolerováno („dělaj to tak všichni“).  

**Osobnost agresora a obětí**

Pokud jde o osobnost agresora i oběti, platí, že se jimi může stát v podstatě každý. Přesto však existují obecné znaky osobnosti agresora, který je charakterizován jako osobnost se sníženou citovou vnímavostí, bez morálních zábran, tělesně zdatný jedinec se sklony k násilí. Osobnosti, které se stávají oběťmi, jsou většinou nevýrazné jedinci, přecitlivělé, úzkostní, izolovaní.

Z hlediska pohlaví je násilné jednání typičtější pro muže, v současnosti však přibývá agresivity i mezi dívkami.

**Osoby s vyšším rizikem nebezpečného chování ve vztahu k sobě i k druhým:**

- osoby pod vlivem alkoholu nebo drogy,
- osoby v krizi nebo v určité fázi odvyclací kůry,
- osoby trpící některými duševními nemocemi a poruchami.

**Při práci s agresivním klientem či jiným člověkem** je třeba dodržovat následující pravidla:

- Realisticky zhodnotit situaci podle psychického stavu klienta, reakci dalších přítomných osob a vlastních emocí (strach). Vodítkem pro posouzení psychického stavu klienta mohou být jeho slovní vyjádření (výhrůžky), to, jakým způsobem se pohybuje – gestikuluje, jestli poloha jeho těla naznačuje agresi (zaťaté pěsti, předsunutá brada atd.), jestli je schopen ovládat své chování, nebo se chová impulzně. Pracovník by si měl uvědomit, že i on sám svými mimoslovnými projevy dává klientovi signály daleko významněji než obsah toho, co říká. Nejistý oční kontakt, shrbená ramena a ruce zkřížené před sebou jsou pro agresora znamení, že pracovník se dostává do pozice oběti a klient může zvyšovat vlastní projevy agrese. Pokud podobné projevy podřízenosti zjistí i u dalších přítubných osob, je to signál, že i oni jsou agresorem zastrašeni a že by se měl postarat o jejich bezpečí. Ještě více by však mohlo uškodit chování signalizující dominanci. Pracovník by tedy měl mít své neverbalní projevy pod kontrolou, může si je nacvičit třeba doma před zrcadlem, aby v klientovi nevzbuzovaly nesrozumitelnost nebo další agresi.
- Dbát na osobní bezpečnost nás samých, dalších klientů či spolupracovníků tím, že vyvedeme agresivního klienta na bezpečné, otevřené místo nebo alespoň z dosahu předmětů, kterými by mohl ohrožovat své okolí. Je třeba si zachovat možnost bezpečného úniku (volné dveře), do místa, kde by se agresivní klienci mohli vyskytovat, chodit ve dvojicích.

284
Pokud jsme si vědomi možností klientovy agrese, je třeba mít smluvený signál (s kolegy, sousedy, ...). Kolegové nebo nadřízení by měli mít přehled, kdy a kde se pracovník bude pravděpodobně pohybovat. Jde o jeho bezpečnost, nikoliv o kontrolu, zda svou práci skutečně vykonává.

Udržujeme s klientem slovní kontakt, nezvyšujeme hlas, nečiníme prudké pohyby. Je třeba si uvědomit, že klient daleko více vníma pracovníkovy pohyby a tón hlasu než obsah sdělení. I když agresor v určitých okamžicích obsah slov nemusí vnímat, měl by pro něj za každé situace být srozumitelný. Je lepší se opakovat než hovořit o něčem, co klient nemusí chápat.

Odstraníme to, co by agresivního klienta mohlo rušit (zvonění telefonu, příchod jiné osoby do místnosti, ...) a zvyšovat u něj napětí.

Je třeba si uvědomit, že agresivní klienti nemusí být nebezpeční pouze vůči terénním pracovníkům nebo svému okolí, ale mohou ubližit i sami sobě (pořezat se, praštit hlavou o zed). Snažíme se minimalizovat nebezpečí (snažit se je zastavit, přivolat pomoc, třeba i policii) a v případě zranění vyhledáme lékařskou pomoc (zavoláme sanitku). Z hlediska osobní bezpečnosti pracovníků je dobré mít týmovou dohodu, v kterých případech přivolat policii a v kterých ne. Taková dohoda také chrání pracovníky, protože se nemusí sami rozhodovat a nemusí mít obavy, že nezvolí vhodné řešení. Jednají podle dohodnutých pravidel.

**Klient postižený chudobou a bezdomovectvím**

Chudoba se podle odhadů dotýká přibližně jedné třetiny obyvatel planety. Obecně chápeme chudobu jako sociální jev, který je charakteristický nedostatek prostředků k uspokojení základních životních potřeb. Pokud tento nedostatek prostředků vede k sociálnímu zániku, je to skutečná chudoba. Většina lidí v zemích s vyvinutou ekonomikou může se blížit k této situaci sice buď někdy, ale většinou s příjemem, který je dostatečný ke zajištění fyzického a emocionálního zdraví a dobrobytu.

**Životní styl, proměna schopností a dovedností a zdravotní rizika bezdomovců**

S chudobou souvisí velmi často bezdomovectví, které může být zdrojem mnoha rizik. Životní styl bezdomovců vede k rychlému opotřebování organismu, a tudíž k větší možnosti vzniku

Již sám fakt, že je člověk delší dobu bezdomovcem, může vést k psychickému onemocnění. Mnozí lidé se naopak stávají bezdomovci v důsledku své duševní choroby. V každému případě je pro terénního pracovníka obtížné tyto klienty motivovat k léčbě, protože u nich dochází ke stupňování pocitů méněcennosti, které se často mění v apatie a depresi. Jiným způsobem reakce je vznik psychóz a neuróz. Problémem je, že psychicky nemocní bezdomovci nemají vesměs pravidelnou psychiatrickou péči a neberou léky.

Tito lidé postrádají základní sociální kompetence a schopnosti adaptace nutné k tomu, aby mohli fungovat v rámci společnosti. Příkladem mohou být vězně, kteří si odpykali dlouholetý trest. Již sama zkušenost s odnětím svobody je předurčující ke ztrátě běžných vzorců chování, které byly nahrazeny vzorcí používanými pro fungování ve věznici. Dlouhodobým pobytem ztratili schopnost orientace v běžném životě (např. kde a jak požádat o sociální dávky) i v platných normách. Během svého pobytu ve vězení přišli o rodinu i přátele.

**Klient s delikventním či kriminálním chováním**

**Delikvence a kriminalita** vyjadřuje protispoļčenské chování, které může, ale také nemusí být trestáno. Jde o přestupky proti nejširším pravidlům mezilidského soužití i závažné činy, které jsou trestány podle dohodnutých pravidel (např. trestního řádu). **Delikvence** se v obecném významu pojí s mírnějším porušováním právních nebo morálních norem, zejména dětmi nebo mladistvými, **kriminalita** se používá pro závažnější přestupky, trestné činy u dospělých osob.\(^1\)

Podle současného právního řádu České republiky jsou mladiství trestně odpovědní až po dovršení 15 let. Do tohoto věku při spáchání trestného činu nemohou být stíhání, může jim být však nařízena ochranná výchova v zařízení pro děti. Od ledna r. 2004 platí zákon o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a zákon o soudnictví ve věcech mládeže. Mládež se zde rozumí děti do 15 let, které mohou být v případě spáchání trestného činu postaveni před soud. Těmto delikventům může být uložena ochranná výchova ve výchovném ústavu. Delikventní chování vzniká na základě vzájemného působení více faktorů. V každém případě se jedná o **vnitřní faktor** (osobnost pachatele) a **vnější okolnosti** (vliv rodiny, školy, vrstevníků, způsob trávení volného času), za nichž k delikventnímu jednání došlo. Může jít o jednorázový příležitostný akt, ale také opakující se delikventní jednání nebo delikventní způsob života.
Příčiny delikventního chování jsou různorodé, můžeme k nim zařadit nefungující rodinu klienta a neexistenci vhodných životních vzorů, problémy se školní docházkou, neúspěch ve škole či v zaměstnání, snížený intelekt či psychické poruchy, drogovou a alkoholovou závislost a také vliv vrstevnických part, se kterými mladý člověk tráví volný čas, a kvalitu prostředí, ve kterém mladý člověk vyrůstá obecně. Důležitou rolí v posuzování delikventního chování hraje věk pachatele. Některé jednání (např. útěk z domova) je posuzováno jako delikventní právě pouze z hlediska věku pachatele. Zároveň to, co bylo v dětství tolerováno (např. zničení věcí), je v pozdějším věku označeno jako delikventní. Prekriminalita je pojem označující trestnou činnost dětí (tedy do věku 15 let). O juvenilní delikvenci hovoříme v souvislosti s trestnou činností mladistvých (tj. věková kategorie mezi 15–18 lety).


- **Odplata** – sníží se o vytvoření vyváženého poměru mezi spácháným trestným činem a samotným trestem, tedy méně závažněmu činu odpovídá nízká výše trestu. Tak například trestem za „černou jízdu“ v prostředku hromadné dopravy následuje pokuta ve výši několika set korun, v případě daňového podvodu pravděpodobně pachatel obdrží peněžitý trest a také mu bude odejmouta svoboda.

- **Izolace** – jde o vyloučení pachatele ze společnosti, která se tak chrání před pácháním trestných činů. Izolaci je nejčastěji pobyt ve věznici, v případě mladistvých delikventů to může být nařízená ústavní výchova. Účinnost takového trestu může být problematická zvláště pro mladé lidi, kteří si dosud nestihli osvojit běžné společenské normy. V rámci ústavů a vězníc si osvojují jiný druh nosem, který je obvykle po propuštění opět přivádí do věznice.

- **Odstrašení** – vychází především z představy trestu jako prostředku, který má potrestáním odsouzeného pachatele předcházet páchání podobných trestných činů jinými občany. Má
tedy preventivní účinek. Trest má svoji razancí zastrašit. Příkladem může být vyloučení studenta ze školy v případě fyzického útoku na učitele.

- **Náprava pachatele** – snaží se o převýchovu odsouzeného pachatele tím, že mu ukáže nevýhodnost zločinu. Výsledkem by mělo být navrácení převychovaného pachatele zpět do společnosti. Jednou z forem jsou veřejné prospěšné práce, kdy za přeůupek pachatel zaplatí nejen výkonem mnoho hodin práce zdarma, ale také jistým zostužením v místě svého bydliště.

- **Odškodnění obětí** – vychází ze snahy uložit pachateli takový trest, který by mohl nahradiť škodu způsobenou trestným činem. V případě krádeže může být trestem finanční náhрадa zcizeného předmětu.

V souvislosti s odnětím svobody vězněný ztrácí zaměstnání (pokud je pachatel za trestný čin odsouzen, je to důvod k rozvázání pracovního poměru ze strany zaměstnavatele), odmítne ho rodina, často dochází k rozpadu manželství a v neposlední řadě ztrácí sociální dovednosti a návyky potřebné k fungování ve společnosti. Po propušťení z vězení takovému člověku chybí sociální zázemí, kam by se mohl navrátit, chybí mu finanční prostředky a motivace k práci, a protože dlouhodobě nebyly uspokojovány jeho potřeby, dochází k potřebě jejich okamžitého uspokojení a s tím spojeným nerealním představám.

Jak už bylo řečeno, při práci s klientem s delikventními či kriminálním chováním je důležité správně identifikovat zdroje tohoto chování a dále s klientem pracovat na jejich odstranění či změně. V tomto ohledu hraje důležitou roli tzv. klíčový pracovník, který s klientem dlouhodobě spolupracuje a vyhledává pro něj nejvhodnější a také nejúčinnější formy pomoci. Důležité je, že svého klienta může dostatečně poznat a jeho potřebám přizpůsobit zvolenou službu. Zejména při práci s delikventní mládeží neexistuje nějaký osvědčený postup, který by byl účinný pro všechny, ten je třeba „šit na míru“ každému jednotlivě. V některých případech se ukazují jako účinné nátlakové postupy, jindy postačí např. domluva. Důležité je také systematickost, sledování chování i po ukončení trestu a také vzájemná spolupráce nejen intitucí (sociální odbor, kurátor, streetworker, škola, pedagogicko-psychologická poradna, diagnóstický ústav, výchovné zařízení, střediska výchovné péče, lékař), ale i rodiny a prostředí klienta obecně.

Od 90. let 20. století se v České republice objevila forma alternativních trestů, které mají za úkol zmírnit následky spojené s vězněním u pachatelů lehčích trestných činů, a především propovědce. Zároveň v rámci práce s pachateli trestných činů začala pracovat probační a mediační služba. Funguje na základě propojení práva a sociální práce. Jejím cílem je dohled nad výkonem alternativních trestů a také řešení konfliktů vzniklých v souvislosti s trestným činem. Důležitým prvkem je i postpenitenciární péče o klienta, jejímž úkolem je pomocí lídrem propuštěným z výkonu trestu vrátit se do běžného života. Tito lidé v době návratu do běžného života zažívají „šok ze svobody“, mívají potíže se přizpůsobit běžnému životu a znovu v něm začít fungovat. Z hlediska sociální práce je důležité adaptační období propuštěného, které trvá zhruba dva roky. V tomto období jsou na klienta kladeny velké nároky, protože během pobytu ve vězení většinou ztrácí kontakt s příbuznými a přáteli, u kterých by mohl hledat pomoc, aby se mohl zorientoval v nové situaci. Činnost sociálního pracovníka je založena na spolupráci s rodinou, pokud funguje, a zaměřuje se na vytváření a podporu sociálních dovedností pomoci praktického návrhu a tvorbu zázemí pro klienta. Pokud klientovi scházejí přirozené vazby, je třeba, aby se nahradil sociální pracovník. Je třeba pomoci klientovi v hledání bydlení a také k získání finančních prostředků nutných k obživě. Může to být pomoc s vyřízením sociálních dávek nebo se získáním zaměstnání. Významnou
roli pro klienta propuštěného z vězení hraje vytvoření nových sociálních kontaktů. Zároveň
nad ním sociální pracovník vytváří dozor ve snaze zabránit návratu k trestné činnosti.
Udržování a rozvoj sociálních kompetencí klienta je úkolem sociální práce již při výkonu
tretu – lidé, kteří se pohybují v odlišném sociální prostředí, které vězení představuje, tyto
dovednosti rychle ztrácí – nebo je potřeba vytvářet nově.

Sebevražedný klient

Česká republika patří v celosvětovém srovnání k populacím s vysokým výskytem
sebevražednosti, a to jak u dospělých, tak i u dětí. Toto jednání se v lidské společnosti
vyskytovalo v každé době. Některé společnosti se jej snáží omezit tím, že pokusy o takové
jednání trestá, například morálním odsouzením. Lze také vysledovat souvislost mezi mírou
sebevražedného chování a společenskými změnami. Obecně lze říci, že počet sebevražd
stoupá v době, kdy je společnost nestabilní, tedy v době, kdy se mění režimy, a v obdobích
križí, například hospodářských.

V rámci tohoto tématu je možno rozlišovat následující pojmy:

Sebevražda je úmyslné, více či méně promyšlené ukončení života.11 Někdy k sebevraždě
dochází v důsledku zkrotkovitého myšlení (rozchod s partnerem a následné požití velkého
množství léků), nebo naopak může jít o dlouho připravený čin (například v důsledku
nepřiznivého vývoje onemocnění, kdy si člověk vezme život, aby se vyhnul bolestnému
umírání).

Sebezabitií je usmrcení sebe sama bez úmyslu zemřít (například v důsledku užití omamných
prostředků člověk vyskočí z okna nebo vstoupite před projíždějící auto).

Sebevražedný pokus (někdy také označovaný jako demonstrační sebevražda) je vlastně
voláním o pomoc, a jejím cílem není ukončit život. Lidé tak mohou upozorňovat na vlastní
neúnosnou a bezvýchodnou situaci (v souvislosti se šikanou, týráním apod.). Takové
chování pro okolí může být znamením, že běžné způsoby, jak těžkou situaci zvládnout (např.
pomoc blízkých nebo sociálního systému), nefungují (například žena, na které leží spousa
povinnost spojených s péči o děti, manžela a nemocné rodiče, které již sama nemůže
zvládnout, a její okolí je k jejím žádostem o pomoc „hluché", volá na linku důvěry. Potřebuje
si prostřednictvím anonymního telefonátu získat pro sebe podporu a ocenění, mnohdy jí
pomůže už jen to, že ji někdo naslouchá. Pozornost se snaží získat sdělením, že se chystá
spolýkat velké množství prášků na spaní, ale vlastně si tím říká o pomoc).

Bilanční sebevražda je únikem z neřešitelné nebo tříživé životní situace. Takový člověk dospěje
c k názoru, že je pro něho nebo jeho okolí lepší, když zemře. S touto formou sebevražedného
jednání se setkáváme u jedinců trpících nevyléčitelnou chorobou, u starých nemocných lidí
bez finančních prostředků, z obavy před dlouholetým vězením apod.

Presuicidální symptom vyjadřuje pocit omezení vlastních pozitivních životních zkušeností,
nahoř základně dochází k pocitu zúžení životních perspektiv, tzn. klient se domnívá, že
jeho život nemá smysl a je jen málo důvodů, proč žít. V důsledku toho dochází k snížení
sebehodnocení a pocitu viny, že situace nebyla zvládnuta jiným způsobem. Sebevražda je
potom ochranou před dalším úpadkem. Sociální pracovník může takovému klientovi rozšířit
jeho obzor tím, že poukáže na to, co dokázal, co je v jeho životě pozitivní (např. dokázal
dobře vychovat své děti, umí dobře pracovat, mezi lidmi je oblíbený, ...), a také mu naznačit,
že sebevražda není jedinou možnou cestou, a konkrétně mu ukázat jiná možná řešení,
nabídnout mu pomoc.
Příčiny sebevražedného chování

K tomu, aby sociální pracovník dokázal dobře pracovat se sebevražedným klientem, je dobré vědět, jakými mechanismy vlastně toto jednání vzniká.

Jednání vedoucí k sebevraždě může vyvolat problém, který označujeme jako spouštěč. Jsou to různé motivy, které se střídají v průběhu života a které potom ovlivňují riziko sebevražedného jednání.

V jiném případě může být jedinec ovlivněn závažným traumatem, které není schopen zvládnout, a jeho situace se mu jeví jako neřešitelná. Často se jedná o lidi, jejichž život byl dříve bezproblémový a kteří se nenaučili, jak takové situace zvládnout.

V každém případě se jedná o subjektivně vnímanou zátěž, která se vztahuje k tomu, co konkrétní člověk považuje za hodnotné.

Faktory, které mohou zvyšovat riziko sebevražedného chování

Sociální:
• neuspokojivé vztahy (zejména v rodině),
• ztráta vazeb (emigrace),
• sociální otřesy (ztráta zaměstnání, společenského postavení),
• ekonomické faktory (nezaměstnanost, nestabilita ekonomického systému).

Psychologické:
• pocit osamělosti, beznaděje, prázdnoty,
• ztráta smyslu života, životního cíle, životní hodnoty,
• pocity méněcennosti, neúspěchu, nespokojenosti,
• konflikty nejrůznějšího charakteru.

Medicínské:
• duševní onemocnění,
• nadužívání amamných látek,
• porucha osobnostního rozvoje.12

Mýty a předsudky spojené se sebevražedných jednáním

V případě práce se sebevražedným jednáním klienta je třeba zbavit se mýtů a předsudků, které je doprovází a které nejsou nijak podloženy. Je jich celá řada, můžeme uvést jedny z nejčastějších a také to, co tyto mýty a předsudky vyvrací:
• sebevražda se týká poznamenaných nebo „divných“. Lidé, kteří se pokouší o sebevraždu, často trpí nějakým onemocněním, např. depresí;
• ten, kdo o sebevraždě mluví, si neublíží. Naopak. Kdo o sebevraždě mluví, dává tak najevo obsah svých myšlenek;
• sebevraždě není možné zabraňit. Mnoho lidí, kteří se pokouší vzít si život, se pohybují mezi touhou žít a zemřít. Pokud se jim dostane včasné pomocí a léčby, je možné sebevraždu odvratit;
• kdo se pokouší o sebevraždu, není ochoten přijímat pomoc. Je prokázáno, že tito lidé v období
předcházejícím samotné sebevraždě častěji než jindy vyhledávají lékaře nebo vysílají jiné signály, jimiž si říkají o pomoc;

- **sebevražda přichází nečekaně.** U lidí se sebevraždným chováním často s velkým předstihem můžeme pozorovat příznaky, jako je úzkost, napětí, nespavost apod.;

- **děti se nedokáží zabít.** Stoupající procento sebevražd u dětí jasně dává najevo, že sebevražda není pouze záležitost dospělých;

- **sebevraždy se vyskytují především mezi chudými.** Statistiky prokazují, že sebevražedné jednání se vyskytuje mezi všemi vrstvami bez rozdílu.

Vědci, kteří se dlouhá léta snažili odhalit osobnostní profil sebevraždy, došli k závěru, že nic takového neexistuje. Je třeba mít na paměti, že sebevražda je projevem krize, kdy se člověku zůstává bílé vlastní situace. Může se přihodit každému člověku, který se ocítne v nestandardních podmínkách, kdy smrt je vlastně vysvobozovačem starostí a problémů.

**Způsoby a možnosti práce se sebevražděným klientem**

V případě práce se sebevražděným klientem platí, že zodpovědnost za svůj život má jen klient sám. V takovém případě pracovník poskytuje krizovou intervenci, která má za úkol zamezet možnému riziku. Sociální pracovník by měl rozhodnutí svého klienta respektovat, nicméně stojí na straně života. Důležité je, aby i v takové situaci zachoval klid, ponechral dostatečný prostor pro vyjádření klientových pocitů, protože ten se obvykle vyjadřuje velmi pomalu, typická je mluva s pomlkaží. Je třeba se přizpůsobit jeho tempu, soustředit se na jeho osobu. Může se stát, že v takové situaci je sociální pracovník první osobou, která klientovi naslouchá a kdo se zaobírá jeho problémy, a podle toho by také měl ke klientovi přistupovat. I když se pracovníkovi často může zdát, že problémy klienta jsou zvladatelné, je třeba klientovi situaci brát vážně a respektovat ji. V praxi se osvědčuje využití rozhovoru, díky němuž pracovník v klientovi může vzbudit důvěru a také omezit jeho úzkost. To pak dává prostor pro to, aby nabídl další pomoc a snažil se jej předat do péče specialistů – psychiatrů, psychoterapevtů a psychologů. V případě započaté sebevraždy nebo podezření na ni je možné zavolat na tísňovou linku 112 (integrovaný záchranný systém).

Je třeba pochopení i možností, že klient, přes veškeré úsilí pracovníka této situace zabraňit, sebevraždu dokončí. S takovou situací je obtížné se samostatně vyrovnat, prostor k ventilaci pocitů nebo k revizi postupu poskytnuté intervence nabízí supervize nebo rozhovor s kolegy, kteří jsou nadřízenými pracovníky.

Sociální pracovník může také pracovat s pozůstalými sebevraždy. U těch se často objevují výčitky nad tím, že si nevšimli příznaků sebevražděního chování nebo jim nepřikládali patřičný důraz. Také se u nich může objevit obava z negativních reakcí okolí. Je třeba dát prostor pro jejich pocity, pláč, vztek, zahanbení, bezmoc. Pracovník jim může nabídnout pomoc s vyřízením záležitostí týkajících se pohřbu, případně dědečkového řízení, ale také svou podporu a účast. Další možností je nabídnout zprostředkování pomocí psychologa nebo terapeuta, který je může v tomto období provázet.

**Klient závislý na psychoaktivních látkách**

**Charakteristika závislosti**

Závislost je definována jako fyzický či psychický stav vyplývající z působení psychoaktivních...
látek. Jsou to léčiva, která aktivují činnost člověka. Závislost je charakterizována změnami chování a reakcí, které zahrnují nutkání opakovat tento zážitek s cílem předejít negativním vlivůmplynoucím z jeho absence.

Tento stav (při absenci psychoaktivní látky) nazýváme **abstinenční syndrom**. Fyzickými příznaky jsou např. pocení, slzení, zívání, zvýšená teplota, rozšíření zorníček, křeče, třes končetin, ospalost, nechutenství, zvracení, změny v hladině krevního tlaku, tepové frekvence apod. K příznakům psychickým patří nutkavost, deprese, podrážděnost, halucinace, pocity euforie, zvýšené sebevědomí, poruchy paměti, zvýšení agresivity aj.

Závislost vždy uvádíme ve vztahu k **psychoaktivní látké**. Ta je definována jako látka s účinky, které navozují změny funkcí v organismu. Může mít přírodní původ, ale také umělý (je synteticky vyroben).

**Typy závislosti**

- biologická (tělesná): zvyšuje se tolerance – k dosažení stejného efektu je třeba větší a větší dávky, při vysazení – abstinenční syndrom,
- psychická závislost: potřeba opakovaně a trvale drogu užívat k vyvolání příjemných a odstranění nepříjemných prožitků, přínáší uspokojení, příznaky při vysazení mohou být úzkost, podrážděnost, apatie, deprese aj.

**Základní typy psychoaktivních látek**

Tyto látky ovlivňují nebo mění vnímání a prožívání reality. Změny se nejčastěji týkají emocního (citového) prožívání, která obvykle bývá příjemná. V zásadě rozlišujeme následující typy psychoaktivních látek:
- stimulační – jejich efektem je celkové povzbuzení organismu: kofein, nikotin, pervitin, extáze, kokain,
- opiáty – psychotropní, bolest třumící účinky: kodein, braun, morfium,
- halucinogenní drogy – po jejím požití dochází ke změnám vnímání: LSD, psilocybin,
- těkavé látky – jedná se především o rozpouštědla: toulen,
- konopí a jeho produkty: cannabis.

V obecném kontextu je možné rozšířit vymezení pojmu droga na další podněty (tedy i na předměty, činnosti), na nichž může vzniknout závislost. V tomto pojetí pak můžeme hovořit o závislosti na počítači, televizi, hracím automatu, práci (workoholismus) apod. Dnes se škála závislostí stále rozšiřuje (hovoří se již např. i o závislosti na mobilním telefonu).

**Motivace k užívání psychoaktivních látek může spočívat v potřebě:**

- vyřešit si problémy,
- dosáhnout uspokojení,
- uniknout každodennímu stereotypu,
- „zapadnout“ mezi své vrstevníky, do komunity, ve které klient žije.
**Etapy vzniku závislosti**

Závislost a její průběh se dá rozdělit do několika etap:

- **počáteční fáze**: zvyšuje se frekvence užívání drog, dochází k poznaní pociatu euforie, k touze po opakování, stoupají dávky a stále převažuje pocit „příjemné odměny“,  
- **varovná fáze**: dochází k vyhledávání příležitostí k navození daného stavu, schopnost kontroly se zřetelně vytrácí, dochází k dalšímu zvyšování frekvence  
- **rozhodná fáze**: člověk již nedokáže přestat s konzumací, kterou se snaží odůvodnit, snaží se omlouvat, abstinovat se již nedaří, dostávají se fyziologické i psychické problémy (výkyvy nálad, konflikty, únavu apod.),  
- **konečná fáze**: dostávají se abstinenciční příznaky, dochází k oslabování tělesného a duševního zdraví, k postupné degradaci osobnosti.

**Sociální důsledky závislosti** se obvykle projevují v následujících oblastech:

- zaměstnání – zhoršení pracovního výkonu, pomalé tempo, snížená koncentrace, nervozita, absence, fluktuace, ztráta zaměstnání, ztráta motivace,  
- rodina – narušení vzťahů, rozpad, lhaní, nedodržení slibů, bezohlednost, výbušnost, agresivita, odcizení, ztráta rodičovské role,  
- společnost – snížení životní úrovně, ztráta sociálních rolí, zvýšené riziko riziko neho, úrazů, trestných činů.

**Léčba závislosti**

Léčba závislosti je podmíněna motivací a vůli závislého a vyžaduje odbornou pomoc v zařízeních, která na přání klientů pracují anonymně. Nezaměřují se jen na individuální péči, ale i na pomoc a podporu klientovy sociální sítě. Je prokázán značný podíl rodiny na úspěchu léčby, zejména u dospívajících.

Léčebny pracují s předpokladem motivace klienta k léčbě. Je však třeba si uvědomit, že většina klientů se sama nedokáže zcela rozhodnout pro léčbu a je zapotřebí vlivu rodiny, přátel a třeba i zaměstnavatele, který pomůže ne zcela rozhodnutému klientovi vstoupit do léčebného programu. Tím, kdo může tento proces úspěšně ovlivnit, je terénní pracovník. Jeho úkolem je zajistit, aby tento vliv byl rovnověrný a aby postupně sílil a také aby všichni jednali ve vzájemném souladu, aby toto působení nebylo jednotlivci narušováno. Předpokladem úspěšné spolupráce je dlouhodobý kontakt s klientem, tak aby pracovník mohl získávat prověřené informace. Strategie závislých klientů totiž mohou být různě a často se snaží své okolí zmást. Můžeme se také setkat s různými manipulacemi, které jsou sice vedeny v dobré víře zajistit klientovi dobro, v konečném důsledku pro ně však mohou mít negativní dopad. Častým jevem je také vytváření různých spojenectví (například klienta a jeho partnerky proti léčebně atd.).

K úspěšné léčbě klienta je také třeba otevřenost celé rodiny a jejího odhodlání problémy řešit. Je tedy důležité, aby byla aktivní po celou dobu léčby. Pracovník může být také zprostředkovatelem rodinné terapie, která je důležitá především u léčby mladistvých závislých. Pomoc tedy nepotřebuje jen závislý klient, ale také jeho okoli. Rodině a blízkým závislých jsou k dispozici psychologové, psychoterapeuti, ale také různé podpůrné skupiny, kde se scházejí lidé se stejnými problémy, které společně sdílejí, učí se je řešit a vzájemně se podporuji. Je to levný a zároveň velmi účinný nástroj pomocí a je dobře, když jej zorganizuje pracovník, který je s těmito lidmi v kontaktu. Samotné fungování podpůrných skupin nevyžaduje účast profesionála.
Práce se závislým klientem vyžaduje dobrou orientaci v zařízeních, které se závislostem venují, znalost jejich nabídky a možností, klientely a doby, kdy je klient může kontaktovat. Nezbytnou profesní výbavou terénního pracovníka je také znalost drog a jejich účinků, stejně jako mechanismus vzniku závislostí.

Aby pracovník mohl být klientovi užitečný, měl by také umět pracovat sám se sebou, znát svá slabá místa a ujasnit si, do jaké míry se on sám může dostat do závislého vztahu, jak je schopen se závislosti bojovat, a také si udělat vlastní „inventuru“ své zkušenosti s bezmocí. Každá zkušenost a bolest v životě pracovníka se totiž odrazí v jeho vztahu s klientem. Nezbytnou součástí jeho práce musí být supervize nebo alespoň možnost o problematických klientech a vztazích hovořit v týmu. Měl by také mít ujasněné hranice svého vztahu ke klientovi a míru zodpovědnosti, kterou je za něj schopen převzít.

**Možnými formami pomoci závislým i jejich blízkým jsou:**

- **Kontaktní centra:** tedy místa, kde lze anonymně vyměnit jehly, provést základní hygienu, získat informace o zdravotních rizicích a také kontakt na další zařízení, která zprostředkovávají léčbu závislích. Součástí práce kontaktních center může být motivační program pro klienty, kteří o léčbě uvažují, ale i jejich okolí. Tyto centra mohou nabízet možnosti způsobit vlastní "inventuru" své zkušenosti s bezmocí, bolesti a ambivalenci.

- **Streetwork:** zprostředkovává terénní pracovníci, kteří se pohybují v městech, kde se závislí klienti scházejí. Poskytují jim informace a sterilní inječní materiál. Streetwork je určen těm klientům, kteří se nedostávají do kontaktu s jinými formami péče.

- **Ambulantní služby a AT poradny:** provádějí individuální, skupinovou či rodinnou terapii, zabývají se tedy nejen klienty samotnými, ale i jejich okolím. Klient do těchto zařízení dochází. AT poradny řeší problémy spojené s alkoholovou závislostí.

- **Léčba v psychiatrické léčebně na specializovaném oddělení:** před jejím započetím je nutný detoxikační pobyt, kdy lékař dohlíží na zvládání abstinenčních příznaků. Pobyt v léčebně trvá obvykle 2–3měsíce a probíhá na uzavřených odděleních, kde pacient má velmi omezený kontakt s okolím (např. může telefonovat, ale jen omezeně).

- **Komunity:** nabízejí dlouhodobý pobyt (10–18 měsíců) ve skupině 10–20 lidí. Tyto komunity pracují mimo město a mají resocializační charakter; klient se v nich učí žít jiným způsobem života, než na jaký byl zvyklý, starat se o praktické věci.

- **Denní stacionář:** je speciální terapeutická služba, kam klient denně dochází (obvykle na dopedené) a vrací se domů. Je vhodná pro klienty, kteří potřebují každodenní podporu k tomu, aby zvládli život bez drog mimo léčebně či komunitu.

- **Dolévací centra:** zaměřují se na klienty, kteří prošli ústavní léčbou nebo komunitou. Nabízejí terapii, klubovou činnost, poradenství a chráněné bydlení.

- **Specializovaná zařízení pro dospívající:** poskytují pobytovou službu pro klienty od 15 do 18 let. Pobyt je kratší než u dospělých, program je přizpůsoben věku klientů (sport, pobyt v přírodě, rozvoj dovedností, rodinná terapie).

Terénní pracovník se v rámci výkonu své práce může setkat s poruchou, které říkáme toxická psychóza. Je rozšířena především u uživatelů pervitinu, ale také v případě akutní otravy LSD nebo marihuanou. Klient s touto poruchou například trpí úzkostí, že ho někdo ohrožuje, a jako možnou záchrannu vidí to, že skočí z okna.
Většinou pomáhá už jen samotný fakt, že se s tím, co prožívá, může někomu svěřit, výhodou je, když k takovému rozhovoru získá partnera, kterému věří. Komunikace s takovým klientem by měla být srozumitelná a jasná, týkat by se měla konkrétních věcí a kroků. Klientovo sdělení může být pro pracovníka zneklidňující, ale neměl by reagovat podrážděně či odmitavě. Neměl by také klienta přesvědčovat, že reálné nebezepečí ve skutečnosti nerozí, ale zajistit kontakt s nějakou odbornou institucí, která převezme takového klienta do své péče.

Projevy toxické psychózy většinou doznívají po doznění účinků drogy, vážnější případy vyžadují lékařskou péci.

**Prevence**

Předcházení negativním jevům je z hlediska ekonomického, etického, zdravotního výhodnější než zákroky proti již vzniklým deviacím. Efektivnost je podmíněna tím, že to musí být proces komplexní, na němž se podílely všechy zainteresované instituce vstupující do tohoto procesu. Jde tedy o systémové působení na podstatu, příčiny a podmínky vzniku deviantního jednání.

Je třeba si uvědomit, že neexistují žádné zaručené metody prevence, existují však mechanismy, kterými je možné rizika alespoň zmenšovat.

**Rozdělení preventivních aktivit**

V nejšírším slova smyslu hořivíme o obecné prevenci, kde jde o zkoumání příčin a podmínek vzniku těchto jevů. Konkrétní preventivní aktivity se dělí na tři typy:

- **Primární prevence**: cílem je předcházet negativním jevům tak, aby vůbec nevznikaly. Příkladem může být osvěта, díky které se žáci základní škol dozvídají o nebezpečí, které vzniká užívání omamných látek.

- **Sekundární prevence**: je orientována na potencionálně ohrožené jedince či skupiny, jejich vyhledávání s cílem předejít rozvoji a šíření daných jevů, změnit okolnosti, když ještě nedošlo ke specifickým projevům. Jde například o včasnou intervenci, poradenství a lečení lidí závislých na omamných látkách.

- **Terciární prevence**: představuje působení se snahou minimalizovat již existující problémy. V případě závislých klientů může jít o tzv. resocializační pobyty, které mají za cíl vrátit je do běžného života.

Preventivní programy, jako jsou přednášky, besedy, peer-programy, v této oblasti poskytují státní i neziskové instituce, a to nejen na individuální úrovni, která se zaměřuje na konkrétní klienty. Pracují i s rizikovými skupinami přímou v jejich přirozeném prostředí, nedílnou součástí je i práce s komunitou, v rámci které se uplatňuje zejména sociální práce na ulici – streetwork. Jejich činnost zaštitují metodické prevence.

**Zásady prevence:**

- **Znalost cílové skupiny a její problematiky** je základem pro úspěšné preventivní působení terénního pracovníka a zároveň je jeho nejsilnější stránkou. Pracovník jako první může zachytit závislého klienta v komunitě, zná jeho sociální sítě (rodinu, přátele, ...).
• **Partnerská úroveň komunikace při zachování autority terénního pracovníka** může pomoci hledat cesty, jak klientovi pomoci a omezit problémy. Jde o to, aby se klient necítí v roli podřízeného, kterého pracovník ovlivňuje. Základem je myšlenka, že klient je svébětná bytost, která je zodpovědná za své chování a své zdraví, a pracovník je zprostředkovatelem jiných možností (například v životním stylu). Rozhodnutí je však na klientovi.

• **Navození přátelské atmosféry při zachování osobních hranič.** Terénní pracovník si u svých klientů dlouhodobě buduje vztah důvěry, která je nezbytnou podmínkou pro jeho práci. Zároveň si musí zachovat osobní hranicí tak, aby nevstoupil s někým do užšího vztahu, protože to by narušilo jeho postavení vůči ostatním klientům. Je to také jeden ze způsobů, jak se bránit profesnímu vyhoření.

• **Autentičnost (nehrát si na něco).** Je třeba mít na zřeteli, že každý člověk je ohrožen závislostí, i lidé v pomáhajících profesiích. Jejich vlastní zkušenost nebo zkušenost jiných klientů může být velmi prospěšným prvkem, jak pochopit klienta a spolu s ním hledat řešení.

• **Pružnost při řešení problémů.** Účinné řešení bývá takové, které rychle dokáže reagovat na potřebu. Odkládání řešení problému vede k jeho zakonzervování, a tím se snižuje šance na jeho odstranění.

• **Hledání optimálního řešení pro konkrétní situaci.** Každý klient je jedinečný, stejně tak situace, ve které se ocití. Univerzální pravidlo, prostřednictvím jeho bylo možné pomoci všem klientům, neexistuje, je třeba hledat „řešení na míru“ každému jednotlivci zvláště.

• **Nezastrašováním** je předpokladem pro úspěšnou spolupráci. Pracovník klientovi překládá realistický pohled na situaci.

---

Pracovníci pomáhajících profesí se často setkávají a pracují s lidmi, jejichž projevy se odchylují od obecně přijímaných norem, ať už jsou to psychicky nemocní, nebo osoby s projevy tzv. sociálních deviací. Člověk, který vykazuje známky psychopathologického jednání, však potřebuje odbornou pomoc lékaře – psychiatra, ale také psychologa, terapeuta, praktického lékaře i sociálního pracovníka, protože často ani sebelehá zamýšlená nemedicínská pomoc neprináší úlevu a uzdravení. Úkolem pracovníka je nasměrovat klienta do odborné péče a přitom dbát, aby byly zachovány klientovy přirozené sociální vazby tak, aby po ukončení léčby mohl fungovat běžným způsobem. Cílem je, aby klient byl soběstačný a nezávislý. Tohoto může docílit změnou životního stylu. Činnost sociálního pracovníka zahrnuje i práci s rodinou a komunitou klienta a v této oblasti může působit preventivně formou peer-programů, předávaním informací či zprostředkováním pomoci. V oblasti sociálněpathologických jevů spolupracuje s psychology, etopedy, kurátorů a sociálními pedagogy. Cílem této spolupráce je změna klientova jednání a jeho sociální začlenění či změna sociálního prostředí.

---

**Poznámky**

1 Vodáčková (2002).
2 Vágnerová (1999).
3 Vodáčková (2002).
4 Vodáčková (2002).
5 Vágnerová (1999).
6 Vodáčková (2002).
7 Vágnerová (1999).
8 Matoušek (2000).
Použité zdroje informací

Navrátíl, P. 2000. Úvod do teorií a metod sociální práce. Brno: MU.

Doporučené zdroje informací

SOMATOLOGIE A ZÁKLADY OCHRANY ZDRAVÍ

Lýdie Poláčková

Následující kapitola seznámí terénní pracovníky s důležitými pojmy z oblasti somatologie a ochrany zdraví. Čtenáři budou stručně obeznámeni se základy stavby lidského těla a s funkcemi jednotlivých systémů a orgánů. Osvojí si také alespoň stručné základy ochrany zdraví např. ve formě zásad zdravé výživy či v prevenci návykových látěk. To umožní terénním pracovníkům peči nejen o své zdraví, ale zejména schopnost rady jejich klientům. Pro větší srozumitelnost textu je tato kapitola psána formou výkladu jednotlivých pojmů.

Co je to somatologie

Somatologie je nauka o těle. Předmět somatologie se zabývá stavbou a funkcí lidského organizmu za fyziologických podmínek. Poskytuje základní vědomosti z klinicky aplikované anatomie a fyziologie, histologie a biochemie.

Kosterní systém


Krev a krevní oběh, srdce, tlak krev

Krev je tekutý orgán zajišťující stálost vnitřního prostředí organismu. K buňkám přináší kyslík, živiny a odvádí zplodiny metabolismu. Skládá se z tekuté plazmy a krevních tělísek. Poměr objemu krví v krvi určuje hematokrit. U mužů je to cca 45 %, u žen 42 %. Krev tvoří 8 %–9 % celkové hmotnosti těla. Její objem je cca 51–6 l. Krevní plazma je lehce nažloutlá tekutina tvořená z 90 % vodou. Červené krvinky (erytrocyty) jsou buňky přenášející O₂ navázaný na červené krevní barvivo hemoglobin. Jejich životnost je asi 120 dní, do krve jsou vyplavovány z červené kostní dřeně, zastárá jsou zachycovány ve slezině, v játrech a kostní dřeni. Bílé krvinky (leukocyty) jsou jaderné buňky s obrannou funkcí, kterých je asi 7–85 10³ mm. Krevní destičky (trombocyty) jsou nejenší krevní těliska, bezjaderné, různých tvarů, kterých je asi 2–55 10³, uplatňují se při stavění krvácení (hemostáze), kdy se krev vytírá mimo krevní řečiště samovolně sráží (vlivem enzymu trombinu se mění rozpustná bílkovina fibrinogen na nerozpustná vlákna fibrinu), spojuje se s nakupenými trombocyty a ucpe tak krvácící místo. U krve se určuje základní krevní skupina soustavy AB0 (objeveno 1907 Janem Jánským) podle shlukování speciálních globulinů, aglutinínù v plazmě působících na zajištění krevní kompatibility u krevní transfuze. V roce 1940 byl objeven další aglutinogen označený jako Rh, který se vyskytuje u 85 % populace. Proti němu nejsou v krví protilátky,
mohou však vzniknout při opakovaných transfuzích Rh+ krve nebo při opakovaném těhotenství Rh- matky s Rh+ plodem (otec Rh+), při intenzivní tvorbě anti-Rh může dojít k poškození plodu. Výsledná pravděpodobnost krevní inkompatibility je asi 1 : 500.

Srdce je dutý sval schopný pojmout určité množství krve, kterou rytmickými stahy vypuzuje do krevního řečiště. Srdce má kuželovitý tvar a váží asi 300 g. Stěny jsou tvořené svalovinou myokard, srdce je uloženo v osředčníku (periarkd) a je vystláno blanou endokardem. Je tvořeno 2 sinemi a 2 komorami. Do srdce přichází krev z těla horní a dolní dutou žilou do pravé síně, přes trojčípu chlopeň pokračuje do pravé komory, odtud přes poloměsíčitou chlopeň plicní teprnu do plic. Z plic se okyslěná krev vrací do levé síně srdce plicními žilami, přes dvojčípu chlopeň do levé komory a po otevření poloměsíčité chlopěné je vypuzena do těla. Zvýšená tepová frévnice se nazývá tachykardie, snížená bradykardie.

Tlak krve klesá se vzdálenosti od srdce. Nejvyšší je v tepnách. Jeho hodnoty kolísají mezi nejnvyšší při systole a nejnižší při diastole. Krevní tlak se zvyšuje zejména ve stáří, kdy tepny ztrácí svou pružnost. Tlak se měří pomocí tonometru a fonendoskopu tak, že se připevni manžeta tonometru na paži pacienta a po uzavření ventílu balónku se začne vhánět vzduch tak, aby tlak vyvolaný manžetou byl vyšší než předpokládaný systolický tlak. Fonendoskop se přiloží na pažní tepnu pod manžetu a pomalu se povoluje ventil balónku. Hodnota ve chvíli, kdy začne být slyšet puls, udává systolický tlak. Ve chvíli, kdy puls vymizne, odečte se hodnota diastolického tlaku. Hodnoty nad 160/95 mmHg se označují jako vysoký TK (hypertension) a hodnoty pod 90/60 mmHg jako nízký (hypotenze).

**Svalstvo**


**Nervová soustava**

Dělí se na centrální (CNS), tvořenou mozkem a míchou, a periferní (obvodovou, PNS), která je tvořena mozkomišními nervy, přinášejícími podněty z periferie a vedoucími vzruchy do svalových vláken, a autonomními (vegetativními) nervy, řídícími činnost orgánů. Je vedoucí složkou regulace všech funkcí v těle (vedle hormonální). Získává co největší počet informací, zpracovává je a reaguje na ně. Základní anatomií některé funkční jednotky je neuron. Neurony přenášejí vzruchy (impulzy) rychlostí až 100 ms⁻¹.

**Mozek**

Mozek je uložen v lebeční dutině, dělí se na přední mozek, koncový mozek, mezimozek, střední mozek, zadní mozek, prodlouženou míchu a mozeček, Varolův most. Je tvořen šedou hmotou mozkovou na povrchu a bílou pod ní.
Míchá

Míchá je uložena v páteřním kanálu. V její horní části, prodloužené míše, jsou uložena centra řídící krevní oběh a dýchání.

Dýchací soustava

Zajišťuje dýchání, kterým organismus získává kyslík ze vzduchu, a vydává kysličník uhličitý jako zploďinu metabolismu. Vdechem se vznící do nosohltanu, hrtanu, průdušnice, průdušek a pleť, ve kterých se průdušky větví na menší průdušinky přecházející v plicní sklípy, kde dochází k výměně dýchacích plynných mezi plíce a krvi. Plíce jsou kryty poplicním a pohraničním. Dýchací pohyby uskutečňuje dýchací sval bránice a mezižební svalstvo. Normální dechová frekvence dospělého člověka je 12–16 sec.

Trávicí soustava

Umožňuje přijet a zpracovat potravu, z níž využitelné látky budou vstřebány a zbytek vyloučen. Trávicí soustava začíná ústní dutinou, kde je potrava smíchána se slinami a pomocí jazyka a zubů mechanicky rozmělněna. (Dětský chrup tvoří 20, dospělý 32 zubů.) Dále potrava prochází hltanem a jícnem do žaludku, kde je chemicky trávena pomocí kyselín a enzymů. Ze žaludku vstupuje do tenkého střeva dělicího se na dvanáctník, lačník a kýčelník, o celkové délce asi 4 m. Ve dvanáctníku se sem vylévá pankreatická šťáva ze slinivky břišní a žluč z jater, zde se dokončuje trávení živin a probíhá vstřebávání. Do tlustého střeva se posunuje nestrávená potrava, která je zahušťována a rozkládána působením bakterií. Ve formě stolice je vylučovaná konečníkem. Pomocným orgánem látkové přeměny (metabolismu) jsou játra, zpracovávající látky vstřebané v žaludku a střevě, které sem jsou přivedeny vráticnovou žilou, dále sem přichází bohatě oksyličená krev jaterní tepnou.

Vylučovací soustava


Kůže

Pokrývá povrch těla, chrání jej, řídí tělesnou teplotu kožnimi cévami a potními žlázami, vylučuje prostřednictvím potních a mozových žláz, má resorpční schopnosti. Je tvořena třemi vrstvami: pokojka je nejsvrchnější, rohovatí a odlučuje se, stále je obměňována; škára je prokrvena a inervována, obsahuje přidatné kožní orgány (vlasy, chlupy), potní žlázky – těmi vyloučí 0,6 l až 10 l (při námaze) potu denně; spodní vrstva je podkožní obsahující tuk, fungující jako tepelná izolace a zásobárna energie.
Pohlavní soustava

Je tvořena párovými pohlavními žlázami a přidatnými orgány, zajišťuje rozmnožování a vznik nového jedince, zachovává člověka jako biologického druhu a převod genetické informace.


Reprodukční systém musí zabezpečovat tři základní funkce:
- Tvorbu spermii.
- Realizaci pohlavního spojení.
- Produkci pohlavních hormonů.


Reprodukční systém ženy zabezpečuje několik základních funkcí:
- Zrání vajíček a jejich uvolnění z kýry vaječníku.
- Produkci pohlavních hormonů.
- Úskutečnění pohlavního spojení.
- V případě oplodnění vaječka vytváří vhodné prostředí pro vývoj plodu.

Žlázy s vnitřní sekrecí

Řídí tělesné funkcce chemickými látkami, hormony, vyměšovanými žlázami přímo do krve. Mají buď podporující, nebo tlumivý účinek. Řídící funkci má dále nervová soustava, která je však žlázám s vnitřní sekrecí nadřazena:
- Podvěsek mozkový (hypofýza) je uložen v jamce klínové kosti a je nadřazen všem dalším žlázám. Přední lalok vyměšuje hormony řídící činnost ostatních žláz. Zadní lalok produkuje antidiureticí hormon pro hospodaření s vodou a oxytocin ovlivňující svalstvo dělohy a mléčné žláz.
- Štítná žláz je uložena na přední straně krku. Zachytává jod a dále jej proměňuje.
• Příštítná těliska (4) tvoří parahormon regulující hladinu vápníku a fosforu v krvi.
• Langerhansovy ostrůvky jsou součásti slinivky bříšní, vytvářejí inzulin regulující metabolismus sacharidů (snížující hladinu cukrů) a glukagon s opačným účinkem.
• Nadledviny jsou párové orgány, uložené na ledvinách. Vytváří hormony mineralkortikoidy a glukokortikoidy, řídící metabolismus minerálů a živin a obranné reakce organismu, adrenalin a noradrenalin, ovlivňující rychlost srdeční činnosti. Svoji úlohu mají i při termoregulaci (zvýšení metabolismu za uvolnění tepla). Dále jsou nadledvinami vylučovány androgeny, ovlivňující mužské pohlavní orgány.
• Brzlík (thymus) je uložený na vnitřní straně hrudní kostí, dozrávají v něm T-lymfocyty. S dospíváním se zmenšuje a mění v tukovou tkáň.
• Nadvések mozkový (šišinka, epifýza) je součástí mezimozku. V dětství má funkci „hormonální brzdy“, zajišťuje nástup puberty.

**Smyslové orgány**

Zrak – orgánem zraku je zrakové ústrojí, tvořené oční kouli a přidatnými očními orgány (vičko, okohybné svaly, slzné ústrojí). Částmi vadami jsou krátkozrakost, kdy se světelné paprsky sbíhají před štítníkem, nebo dalekozrakost, kdy se paprsky sbíhají za štítníkem. U zdravého oka se paprsky sbíhají na štítník. Krátkozrakost se koriguje rozptylkou (-D), dalekozrakost spojkou (+D).


Čich – receptory čichu jsou uloženy v horní části dutiny nosní, reagují na plynné látky.


Kožní analyzátoře – ve škáře jsou uloženy receptory bolesti (dále v kostech, vnitřních orgánech), dotyku, tlaku (dále např. v dutině ústní), tepla a chladu (také ve vnitřních orgánech a mozku). Vzruchy jsou vedeny do kůry temenního laloku mozku.

**Imunita**


T-lymfocyty vykonávají imunitu buněčnou. Nепrodukují proti látky, ale pokud jsou aktivovány antigenem, aktivují plazmatické buňky, podněcují činnost makrofágů. Mohou také tlumit příliš silné imunitní reakce. Po některých infekcích lze zjistit proti látky i za několik let nebo po celý život, jde o získanou imunitu. Aktivní imunity lze dosáhnout i očkováním,
které spočívá v tom, že se do organismu vnese oслabený nebo mrтvý antigen (тj. vakcína), čímž se vyvolá tvorba specifických protilátek. Účinně je též podání hotových protilátek z těl imunizovaných zvířat, tj. pasivní imunita.

**Termoregulace**

Zajišťuje rovnoměřité výdejem a příjem tepla. Tepló se uvolňuje při látkové přeměně, jeho největším zdrojem jsou svaly a játra. Tepló je z těla vydáváno z 60% sáláním, 25% odpafovaním vody, 12% prouděním při pohybu v chladnějším prostředí, 3% vedením. Tělesná teplota zdravého člověka se pohybuje kolem 36,6 ± 0,5 °C v závislosti na látkové přeměně. Tato teplota se měří po 3–8 minut v podpaží. Přesnější je měření v konečníku nebo v ústech. Nejnižší teplota bývá naměřena mezi 5. a 6. hodinou a nejvyšší mezi 17. a 18. hodinou. Při sportu nebo námaze se tělesná teplota zvyšuje až o 1 °C a naopak klesá ve spánku. Zvýšená teplota je obrannou reakcí těla na infekci, proto ji do přibližně do 38 °C nesnižujeme antipyretiky (lčivy snižujícími teplotu), není-li silně nežádoucí. Stav bez zvýšené teploty (do 37 °C) se nazývá afébrilní, stav se zvýšenou teplotou subfebrilní (37 °C–38 °C), horečnatý (nad 38 °C) febrilní, horečnatý nad 40 °C se nazývá hyperpyrexie. Se zvýšením tělesné teploty o 1 °C se zvýší rychlost srdeční akce o 6–12 tepů za minutu.⁴

**Základy ochrany zdraví**⁴

Zdraví je stavem plného, duševní a sociálního pohody. Nemoc je naopak stav, kdy selhávají adaptační mechanismy, vzniká porucha rovnoměřité výdej tepla a zachová hledí, pohybu v ohnisku nakažlivého substrátu na vnějších vlivy.

Veřejným zdravím se rozumí zdravotní stav obyvatelstva a jeho skupin. Tento zdravotní stav je určován souhrnom přírodních, životních a pracovních podmínek a způsobem života.

Ochranu a podporu veřejného zdraví je souhrn činností a opatření k vytváření a ochraně a zachování zdravých životních a pracovních podmínek. Zdraví se rozumí šíření infekčních a hromadně se vyskytujících onemocnění, nemocí souvisejících s prací a jiných významných poruch zdraví.

Infekčním onemocněním se rozumí příznakové i bezpříznakové onemocnění vyvolané původcem infekce nebo jeho toxinem, které vzniká v důsledku přenosu tohoto původce nebo jeho toxinu z nakažené fyzické osoby, zvířete nebo neživého substrátu na vnějších fyzickou osobu.

Izolaci se rozumí oddělení fyzické osoby onemocnělé infekční nemocí (po dobu nakažlivosti této nemoci) od jiných fyzických osob, a to způsobem, který zabrání přenosu infekce nebo omezi přenos infekce na jiné fyzické osoby, které by mohly infekci dále šířit.

Karanténními opatřeními jsou:

- karanténa, kterou se rozumí omezení aktivit zdravé fyzické osoby, která byla během inkubační doby ve styku s infekčním onemocněním nebo pobývala v ohnisku nakažky (dále jen „fyzická osoba podezřelá z nakažky”), a lékařské vyšetřování takové fyzické osoby s cílem zabránit přenosu infekčního onemocnění v období, kdy by se toto onemocnění mohlo šířit,

- lékařský dohled, při kterém je fyzická osoba podezřelá z nakažky povinná v termínech stanovených prozatímním opatřením zdravotnického zařízení léčebné preventivní péče (státu, osoby provozující nestátní zdravotnické zařízení) nebo rozhodnoutím příslušného orgánu ochrany veřejného zdraví dochází k lékaři na vyšetření nebo se vyšetření podrobit,

- zvýšený zdravotnický dozor, jímž je lékařský dohled nad fyzickou osobou podezřelou z nakažky, které je uložen zákaz činnosti nebo úprava pracovních podmínek k omezení možnosti šíření infekčního onemocnění.
**Zdravý životní styl**

Zdravý životní styl představuje v základním vzdělávání cestu k formování jedné z nejdůležitějších lidských hodnot – úctě k životu a zdraví každého jedince. Jde o poznání nejdůležitějších příznivých a nepříznivých vlivů, které mohou působit na vývoj člověka v průběhu jeho života i na jeho aktuální tělesný a duševní stav.
Podstatou vzdělávání v této oblasti jsou poznatky vedoucí k orientaci v otázkách zdraví, k pozitivnímu způsobu myšlení i k volbě správných rozhodnutí ve prospěch zdraví, dále dovednosti umožňující aktuální ovlivňování tělesného i psychického stavu člověka, stejně jako zkušenosti a návyky získávané a ověřované v praktických situacích jejich každodenního režimu.

**Zdravá výživa**

Při úvádích o zdravé výživě bychom se vždy měli zaměřit na vliv stravování na zdraví: na výživovou hodnotu potravy, druhy potravin a způsoby jejich uchování, na denní stravovací a pitný režim, na přípravu stravy v domácnosti a zásady stolování, na hygienu výživy.

**Prevence zneužívání návykových látek**

Prevence zneužívání návykových látek se zaměřuje na přírodní a chemické látky, léčivé a jedovaté rostliny, jejich zneužití, vliv tabáku, alkoholu a drog na zdraví, závislost na návykových látkách, zdravotní a sociální rizika zneužívání drog a způsoby odmítnání návykových látek.

**Základy sexuální výchovy**

Základy sexuální výchovy by měly zahrnovat tři hlavní téma:

- Biologické, psychologické, sociální, filozofické, kulturní a právní aspekty lidské sexuality.
- Lidské tělo, dospívání, pohlavní rozdíly mezi ženami a muži, přátelství, výběr partnera, láška, lidská reprodukce, sexuální chování, nemoci přenosné pohlavním stykem, plánované a neplánované rodičovství, antikoncepce, počet, těhotenství, formování rodičovských rolí, porod, potřeby dítěte a péče o ně. Sexuologická rizika pro zdraví jednotlivce, rodiny, společnosti, rizikové sexuální chování, ochrana před virem HIV/AIDS, sexuální zneužívání.
- Etická stránka sexuality, vliv postojů, víry, morálky, sociálních hledisek na sexuality, odpovědné rodičovství.

**Dispozice**

Je to sklon k onemocnění. Podkladem je adaptáční neschopnost, ovlivněná vnitřními, tj. genetickými vlivy, ale i předchozím oslabením organismu vlivy prostředí. Ovlivňuje ji věk, pohlaví, společenské a psychické vlivy.

**Imunita**

Je to schopnost neonomocnět. Týká se jak nemocí přenosných, tak i neinfekčních většinou nádorových. Dispozice a imunita tedy rozhodují o zdraví či nemoci.

**Hygiena výživy**

Výživa je důležitou složkou primární prevence, hraje pozitivní úlohu při podpoře zdraví.
Potrava musí být zdravotně nezávadná a mít správnou energetickou a biologickou hodnotu. Zdravotní nezávadnost znamená, že potrava nesmí obsahovat jakékoli látky a biologické faktory, jejichž požití škodí zdraví. Potravu může kontaminovat mnoho chemických látek (prostředky k ošetření rostlin, hubení škůdců, ke konzervaci potravin, k urychlení růstu apod.). Škodlivý vliv má i řada biologických činitelů (např. choroboplopné mikroorganismy). Rovněž nesprávné složení potravy, jednostranná výživa mohou být zdrojem poruch vývoje člověka.

**Složení potravy**


Tuky – jsou sloučeniny glycerolu a mastných kyselin. Mají nejvyšší energetickou hodnotu ze všech živin. Jeden gram představuje 9,1 kcal. Nezbytnou součástí živiny jsou tuky, které obsahují nenasycené mastné kyseliny (olejová, linolová) jako prevence aterosklerózy (rostlinné oleje, rybí tuk). Tuky obsahující nenasycené mastné kyseliny (sádro, mäslo) mohou vyvolávat aterosklerózu. Hlavní zásobárnou tuků u člověka je tukové vazivo, které se ukládá pod kůží. Denní potřeba tuků je 1 g/kg hmotnosti.


- **Sodík** – ovlivňuje osmotické poměry vnitřního prostředí (kuchynská sůl).
- **Chlor** – pro tvorbu kyseliny chlorovodíkové v žaludeční žlávě (NaCl).
- **Draslík** – pro činnost svalů, srdece (meruňka, zelenina, brambory, maso).
- **Vápník** – stavební minerál pro kosti a zuby (mléko, luštěniny, ryby). Při nedostatku vznikají křeče, osteoporóza.
- **Fosfor** – je součástí vápenatých solí v kostech, zubech.
- **Železo** – je součástí hemoglobínu (játra, maso, žloutky, zelenina).
- **Hořčík** – pro srdeční činnost (luštěniny, obiloviny).

Ze stopových prvků je jed nutý pro činnost štítné žlázy, měď je složkou některých enzymů, fluor je nutný pro tvorbu a pevnost zubů a kostí, zinek je důležitý pro imunitní pochody,
selen je ochranným faktorem proti srdečně-cévním onemocněním atd.
Voda – tvoří víc než polovinu hmotnosti organismu. Denní potřeba je asi 1,5 l. Dehydratace představuje vážnou poruchu zdraví.

Jaké jsou zásady správné výživy?
• Omezit tuky, zejména živočišné,
• konzumovat více ovoce a zeleniny v syrovém stavu,
• zvýšit ve výživě podíl ryb,
• zařadit mléko a mléčné výrobky s nízkým obsahem tuku,
• omezit vejce, vnitřnosti, šetřit cukrem,
• méně solit.

Zdravotní rizika z potravy
Nezdravá, nevyvážená strava vede k mnoha civilizačním chorobám, jako jsou hypertenze, infarkt myokardu, nádory žaludku a střev, onemocnění ledvin, cévní mozková příhoda atd.
Ke specifickým rizikům patří i mikrobiální kontaminace. Ta vyvolává alimentární infekce (po požití potravy). Častou infekcí jsou salmonelózy, schigely (průjmy). Také některé plísně mohou vyvolávat otravy – aflatoxiny. Dále lidskému organismu škodí parazitismus, Škodlivé potraviny jsou samy o sobě toxické (obsahují jedovaté houby apod.).

Škodlivé vlivy na organismus
Rovněž ionizující záření může vyvolat poškození organismu. Vyvolává změnu genetických vlastností buňky – mutaci, a to buď ve smyslu nádorového bujení, nebo genetického poškození potomstva.
Psychická (duševní) práce zatěžuje nervový systém a psychiku. Psychické přetížení může vést k únavě, nesoustředění, až k neurózám.
Zásadní dokumenty v oblasti podpory zdraví:

• Národní program zdraví.
• WHO.
• Zdraví 21.5

Poznámky

1 Následující text je zpracován dle Rokyta, Marešová, Turková (2007).
3 Následující text je zpracován dle Novotný, Hruška (2003).
5 www.mz.cz.

Použité zdroje informací

www.mz.cz.

Doporučené zdroje informací

SOCIÁLNÍ VYLOUČENÍ

Marta Misíková

Cílem textu je seznámit čtenáře se základními pojmy a teoretickými východisky v oblasti sociální stratifikace a sociálního vyloučení. Tento teoretický rámec umožní terénním pracovníkům lépe porozumět vlastním zkušenostem z praxe a pochopit tyto zkušenosti v širších souvislostech. Základní osnovu textu tvoří následující témata: struktura společnosti, sociální nerovnost, chudoba a její měření, sociální vyloučení, jeho přičiny, projevy a důsledky, sociálně vyloučené lokality v České republice a rovné příležitosti. Protože lze předpokládat, že terénní pracovníci znají konkrétní projevy sociálního vyloučení z praxe, text se zaměřuje především na objasnění teoretických konceptů, skrze které lze praxi pochopit a vysvětlit. Proto je také poměrně velký prostor věnován kapitolám, které se nezabývají přímo sociálním vyloučením, ale objasňují související skutečnosti. Díky tomu si terénní pracovníci mohou zařadit problematiku sociálního vyloučení do širšího kontextu a vyhnout se jeho zjednodušenímu chápání. Kromě toho jsou v těchto kapitolách vysvětleny některé důležité pojmy, které se později objevují při vysvětlování sociálního vyloučení, jeho projevů i rizik.

Struktura společnosti a sociální nerovnost

S výrazem sociální vyloučení se setkáváme velmi často. Používají ho sociologové, politici i lidé z praxe. Objevuje se v zákoně o sociálních službách i v nejzávěrnějších učebnicích a příručkách. Pokaždé je však používán v trochu jiných souvislostech a každý mu může trochu jinak rozumět.

Pro porozumění sociálnímu vyloučení si musíme uvědomit, že společnost je uvnitř rozdělena do různých skupin a vrstev. Každá společnost má svou vnitřní skladbu, kterou nazýváme sociální strukturu. Sociální strukturu můžeme zkoumat z různých hledisek. Začínáme demografie se zabývá sociální strukturou podle věku, pohlaví, místa bydliště, vzdělání, povolání, národnosti atp.,

1 sociologie se často zaměřuje na následující tři faktory:

- Velikost majetku (podíl na zdrojích společnosti).
- Podíl na moci (možnost podílet se na rozhodování).
- Prestiž (uznání, kterého se člověku dostává od druhých).


Podoba sociální stratifikace každé společnosti ukazuje, co je v této společnosti považováno za nejvyšší hodnoty.

Vymezení systém sociální stratifikace určité společnosti je složité ze dvou důvodů. Jednak se obtížně určuje, které faktory hrají v sociálním rozvrstvení jak velkou úlohu, jednak lze
některé z těchto faktorů jen velmi obtížně měřit. Je mnohem snazší měřit velikost majetku než např. podíl na moci. Míra prestiže pak záleží i na subjektivních postojích, které nemusí odpovídat objektivně naměřenému majetku nebo podílu na moci. Rozlišujeme čtyři základní systémy stratifikací:

- Otroctví a otrokářství.
- Kasty.
- Stavy.
- Třídy.

**Otroctví a otrokářství**


Společenské systémy založené na nucené práci otroků však nejsou příliš stabilní. Otroci se vždy bouřili a občas se jim společně podařilo získat svobodu. Kromě toho nucená práce není příliš efektivní, protože vyžaduje neustálý přísný dohled spojený s krutými tresty.

Otroctví bylo dnes zakázáno mezinárodním právem i právními systémy jednotlivých států. I přesto však bohužel v mnoha zemích existuje dodnes (např. v některých oblastech centrální Afriky).

**Kasty**


S pojmem „kasty“ se můžeme setkat i v jiných souvislostech. Používá se pro popis přísně oddělených etnických skupin, které usilují o dodržení „rasové čistoty“. Např. rozdělení společnosti v jihoafričké republice v době apartheidu. (Apartheid byl politický režim, který velmi striktně odděloval bělochy a černochy. Zákony např. zakazovaly vzájemné sňatky i sexuální styk. Politika apartheidu byla oficiálně zrušena až v roce 1990.)

**Stavy**

Stavovský systém je charakteristický pro feudální (středověkou) Evropu. Stavy však existovaly i v řadě dalších tradičních civilizací. Hlavním kritériem pro uspořádání společnosti je v tomto
systému příslušnost k rodu a z toho vyplývající postavení. Stav byl skupinou sobě rovných jedinců, kteří měli stejná privilegia, vyznačovali se stejným životním stylem a přibližně stejnou výši majetku. Jednotlivé stavy, jakožto různé vrstvy společnosti, měly k sobě navzájem různá práva a povinnosti, částečně zakotvené v zákonech.

Středověká evropská společnost se dělila na tři stavy: šlechtu, duchovní (kněží) a tzv. třetí stav, který zahrnoval všechny ostatní skupiny od měšťanů přes obchodníky a řemeslníky až po nevolníky. Na rozdíl od kast nebyly hranice mezi stavy neprůstupné. Přechod do vyššího stavu byl možný prostřednictvím sňatu, povýšením za záslyhu, nebo díky majetku (kupování šlechtických titulů).

S nástupem novověku se začaly prohlušovat majetkové rozdíly a někteří příslušníci třetího stavu (např. obchodníci a bankéři) výrazně zbohateli a získali nemalou prestiž. Bohatství navíc přestalo být váženo na vlastnictví zemědělské půdy. Tyto změny vedly ke změně společenské hierarchie a tedy i ke změně stratifikačního systému.

Zbytky stavovského systému bychom mohli ještě dnes najít ve Velké Británii.

**Třídy**

Třídu rozumíme skupinu lidí, kteří mají obdobné ekonomické prostředky, což také značně ovlivňuje jejich způsob života. Na rozdíl od předchozích systémů nejsou třídy vynezeny ani náboženskými pravidly, ani zákonem. Příslušnost k určité třídě není jednoznačně dána při narození, ale je do jisté míry získávána během života. Mnohem častěji se zde také vyskytuje pohyb po společenském žebříčku, a to jak směrem nahoru, tak dolů.


**Třídní rozdíly v dnešní společnosti**

Společnost v tzv. vyspělých zemích se od dob Karla Marxe velmi změnila. Třídní rozdíly se do jisté míry zmenšily, zejména díky daním a sociálním dávkám. Lepší přístup ke vzdělání navíc umožňuje talentovaným lidem dosáhnout lepšího postavení ve společnosti. Někteří autoři se proto domnívají, že třídy v současné (západní) společnosti ztratily svůj význam. Takový pohled však není zcela přesný. Sociální nerovnost existuje i dnes, mění se pouze situace různých společenských skupin a do jisté míry i jejich postavení na společenském žebříčku. Třídní rozdíly tedy existují stále a ovlivňují prakticky všechny sféry našeho života.

V souvislosti se současnou společností v tzv. se nejčastěji hovoří o následujících třídách:

- **Vyšší třída**: Vyšší třídu tvoří poměrně malý počet lidí vlastnících značný majetek. S tím souvisí také vysoké příjmy a přístup k moci. Dříve se vyšší třída skládala zejména z velkostatkářů, financí a průmyslníků. Dnes do ní patří také ředitelé podniků, špičkoví odborníci. Zatímco dříve byla příslušnost k vyšší třídě závislá zejména na vlastnictví majetku (nemovitosti, půdy, akcí atp.), dnes už to není tak jednoznačné. Např. špičkoví manažéři
podnik nevlastní, dostávají však velmi vysoký plat, mají velký vliv při rozhodování, a navíc mohou získat velký počet akcií podniku, ve kterém pracují.

- **Střední třída:** Střední třída tvoří tři hlavní podskupiny: drobní podnikatelé (tzv. stará střední třída), odborníci a pracovníci v řídících funkcích (tzv. vyšší střední třída) a tzv. nižší střední třída, do které patří nižší úředníci, učitelé, zdravotní sestry a další nedělnické profese. I když se pracovní podmínky a platy těchto lidí často moc neliší od manuálních pracovníků, jejich postavení ve společnosti je odlišné.


- **„Underclass“**

  Tímto pojmem bývají v třídě strukturu označováni lidé, kteří se nacházejí mimo pracovní trh, jsou chudí a svým chováním se odlišují od zbytku společnosti. Pojem „underclass“ začali používat američtí novináři koncem sedmdesátých let 20. století pro označení lidí žijících v chudinských čtvrtích velkých amerických měst. Do této skupiny patří lidé dlouhodobě nezaměstnaní, drogově závislí, svobodné matky, pachatelé trestných činů, mladí příslušníci některých etnických skupin. Společným znakem všech těchto skupin byla zejména jejich sociální odcizenost, nepřízpnosobivost a nesnášenlivost k okolí. Pojem „underclass“ tedy označuje sociální postavení spojené s určitým typem chování, které je v rozporu s pravidly a normami většinové společnosti. Vymezeno tento pojem pouze jako chudobu by bylo nepřesné. Chudoba je často jeho průvodním jevem, nikoliv však určujícím znakem.

S pojmem „underclass“ se můžeme setkat i v jiných významech. Např. Anthony Giddens ho používá pro znevýhodněné etnické menšiny, které mají výrazně horší pracovní podmínky i životní úroveň než většinová populace.

**Sociální mobilita**

Pojem sociální mobilita označuje pohyb jedince nebo skupiny v systému sociální struktury. Příčinou tohoto pohybu může být např. historický vývoj celé společnosti nebo individuální vlastnosti a schopnosti jednotlivců. Sociální mobilita může být buď vertikální, nebo horizontální.

- **Vertikální mobilita**


- **Horizontální (nebo též laterální) mobilita**

  Znamená pohyb, při němž se úroveň sociálního postavení nemění. Příkladem může být migrace (stěhování).
– rodiče – děti). V prvním případě mluvíme o mobilitě intragenerační (uvnitř generace), ve druhém pak o mobilitě intergenerační (mezi generacemi).

Podle míry vertikální mobilitě rozlišujeme dva typy společnosti:11

- Otevřená společnost
Společnost s vysokou mírou vertikální mobility. Nabízí šance pro společenský vzestup nadaným jedincům, zaručuje individuální svobodu a podporuje snahu a kreativitu.

- Uzavřená společnost
Společnost s omezenou vertikální mobilitou. Člověk v této společnosti má jen minimální (nebo dokonce žádné) příležitosti ke změně svého společenského postavení.


**Chudoba**

Jedním z nejvýraznějších projevů sociální nerovnosti je chudoba. Chudoba bývá nejčastěji chápána jako opak bohatství, nebo zjednodušeně jako stav materiální nouze. Ve skutečnosti však existuje mnoho různých pojetí a definic chudoby. V následující části si postupně vysvětlíme ty nejdůležitější.

**Absolutní a relativní chudoba**


- Relativní chudoba se určuje podle přiměřenosti uspokojování potřeb ve vztahu k nějakému standardu charakteristickému pro většinovou populaci. Tj. několik si člověk může dovoloit to, co je běžné pro většinu jeho spolubčanů. Relativní chudoba tedy závisí na ekonomickém standardu konkrétní společnosti. Např. ve společnosti, kde je běžně vlastnictví nebo dům, jedno osobní auto pro každého (dospělého) člena domácnosti a rekreační chatu či chalupu, bude za chudého považován každý, kdo bydlí pouze v pronajatém bytě a nemá auto či chatu. Naopak ve společnosti, kde je běžný standard bydlení v jednoduchém přístřeší a vlastnictví auta je považováno za luxus, bude stejný člověk považován za celkem dobře situovaného. Relativní chudoba může být určována také pro každou společenskou vrstvu.
Objektivní a subjektivní chudoba

- Objektivní chudoba je stanovována ve vztahu k nějakému životnímu základu.
- Subjektivní chudoba je vyjádřením osobního pocitu chudoby. Subjektivně chudý se může cítit např. podnikatel, který si nemůže dovolit stejně drahé auto jako jeho společník. (Pozor na rozdíl mezi subjektivní a relativní chudobou. Subjektivní vychází skutečně pouze z osobních pocitů, zatímco relativní je určována objektivně).

Přímé a nepřímé vymezení chudoby

- Přímé vymezení chudobu posuzuje podle nedostatku vlastnictví nebo nedostatku spotřeby. (Tedy podle toho, co člověk má a jakých placených služeb využívá.)
- Nepřímé vymezení chudoby se posuzuje podle příjmů, které spotřebu omezují. (Tedy podle toho, co si člověk na základě svých příjmů může nebo nemůže dovolit, bez ohledu na to, zda si to skutečně kupuje, nebo si peníze ukládá v bance.)

Expertní a konsensuální vymezení chudoby

- Expertní vymezení chudoby závisí na posouzení expertů.
- Konsensuální vymezení je dáno na základě veřejné shody buď „přirozeně“ sdílené, nebo dosažené vyjednáváním.

Jednotlivé kategorie vymezení chudoby se mohou navzájem prolínat a kombinovat. Např. subjektivně lze posuzovat přímou či nepřímou chudobu, objektivní chudobu lze určit jak expertně tak konsensuálně atp.

Diskuse o tom, jak má být chudoba vymezena, se vedou jak v teoretické rovině, tak v praktické sociální politice. Zde se budou promítat například do sporů o výši životního minima a od ní odvozená pravidla pro poskytování nejrůznějších sociálních dávek. Zastánci absolutního vymezení chudoby obvykle stanovují minimální životní úroveň nezbytnou k holému přežití. Někteří autoři však při vymezení absolutní hranice chudoby zohledňují i další roviny, např. úroveň potřebnou pro přiměřené zapojení do aktivit společenství a zachování lidské důstojnosti. Absolutní vymezení chudoby v tomto pojetí v sobě nese prvky relativismu, protože se bude lišit přinejmenším v různých dobách a různých společnostech.

Zastánci relativního pojetí chudoby obracejí pozornost k problému chudoby v bohatých společnostech. Základní potřeby jsou zde většinou uspokojovány a jen výjimečně se zde setkáme s extrémním bidou spojenou s hladověním a úmrtím. Část lidí si však nemůže dovolit standard, který je v této společnosti obvyklý, a proto mohou být považováni za chudé. Relativní vymezení chudoby lze dokonce uplatnit na všechné společenské vrstvy, tedy i na ty výše postavené. Jestliže některí příslušníci určité společenské vrstvy mají méně než její ostatní příslušníci, mohou být považováni za chudé, s řadou nevýhod, které to pro ně přináší. Tyto poněkud absurdní představy nám ukazují, že vymezení chudoby není zdáleka tak jednoduché, jak by se mohlo na první pohled zdát.

Sociální definice chudoby (konsensuální přístup)¹³

Chudoba je něco, co vychází ze vztahu mezi lidmi. Je proto sociálním vztahem. Chudoba v tomto pojetí je vymezena nedostatkem toho, co převládající absolutní standardy (možnost
fyzické existence) či relativní kulturní standardy (možnost zachování lidské důstojnosti) vymezuji jako skutečné nezbytnosti. Nezbytnosti se přitom stává pouze to, co je za ni společnost považováno. Tato definice chudoby proto vychází jak z mínění společnosti jako celku, tak jejích jednotlivých aktérů (včetně státu) a předpokládá širokou shodu (konsensus) na tom, co jsou životní nezbytnosti.

Otázkou však zůstává, zda může být takové shody opravdu dosaženo ve skutečném životě.

Jak se měří chudoba

Způsob měření chudoby vždy závisí na tom, jak je chudoba chápaná. Proto se setkáváme s řadou odlišných způsobů jejího měření.

Měření absolutní chudoby

- 1 $ denně je celosvětově používaným měřítkem absolutní chudoby. Tuto hranici chudoby stanovila v roce 1990 Světová banka. Lidé, jejichž příjmy jsou nižší než jeden dolar denně, jsou na celém světě považováni za extrémně chudé. Na celém světě jich žije okolo 1,2 miliardy.
- 2 $ denně je variantou předchozího měřítka. Tuto hranici stanovila taktéž Světová banka.
- 14,40 $ denně je měřítkem chudoby používaným pro tzv. rozvinuté (průmyslové) země. Tato hranice zohledňuje rozdíl v životním standardu mezi rozvinutými zeměmi a rozvojovými zeměmi.
- Existuje řada dalších alternativ pro stanovení hranice chudoby na podobném principu. Některé země (např. USA) používají vlastní hodnoty. Existují také varianty vyčíslené pro rodinu s určitým počtem členů.

Měření subjektivní chudoby

- Otázka na minimální příjem: Subjektivní chudoba může být měřena pomocí jednoduché otázky na výši minimálního příjmu potřebného pro zajištění životních potřeb. Srovnáním odpovědi na tuto otázku se skutečným příjmem člověka se zjišťuje míra subjektivní chudoby.
- Další možností je měření subjektivní chudoby na škále, např. pomocí otázky, nakolik současný příjem dovoluje člověku vyjít, zda (a) s velkými obtížemi, (b) s obtížemi, (c) s mírnými obtížemi, (d) celkem bez potíží, (e) snadno, (f) velmi snadno.

Všechny uvedené způsoby měření jsou postaveny především na výši příjmu. Chudobu je však třeba chápat jako pojem, který v sobě zahrnuje více rovin, nejde o pouhý nedostačující příjem, ale také o špatný zdravotní stav, negramotnost (nedostatečné vzdělání), nedostupnost základních služeb a t. d., proto byly vyvinuty i jiné způsoby měření chudoby. Dva z nich používá Oрганизace spojených národů (OSN) pro srovnání úrovně chudoby a úrovně rozvoje v jednotlivých zemích. Jsou to index lidského rozvoje a index chudoby. Podrobnosti viz rejstřík pojmů.

Ideologické rozdíly v pohledu na chudobu

V názorech na chudobu se projevují rozdíly mezi zastánci liberalismu a představiteli levice. Hlavní rozpor spočívá v odlišném postoji k přerozdělování příjmů a vlastnictví. Výsledkem pak jsou různá pojetí sociálního státu, a zejména jeho úlohy při řešení problému chudoby. Liberálové pokládají jakékoliv přerozdělování za nespravedlivé, protože schopní a pracovití
lidé jsou tak trestáni za to, že vydělávají více. Představitelé levicových směrů naopak vyžadují rozsáhlé zásahy státu, které by odstranily nevýhody chudých. Vycházejí přitom z předpokladu, že každý se někdy dostane do situace, kdy potřebuje pomoc od společnosti.

Tento rozpor je jednak otázkou rozdílných hodnot (co je spravedlivé a nespravedlivé, co je morální a nemorální), některé argumenty však lze podložit fakty. Např. Zvýšení růstu minimální mzdy životní úrovně nekvalifikovaných dělníků nebo bude jen důvodem ke snižování počtu pracovních míst, a tedy přispěje k růstu nezaměstnanosti?

V mnoha diskusích o problému chudoby však bohužel nejde o jeho vyřešení, ale spíše o zastavání určité politické pozice.

**Sociální vyloučení**

Jako sociální vyloučení označujeme proces, v jehož rámci je jedinci, skupině jedinců či komunitě výrazně znesnadňován, či zcela zamezen vstup ke zdrojům, pozicím a příležitostem, které umožňují zapojení do společenských, ekonomických a politických aktivit většinové společnosti.¹⁶

Sociálním vyloučením jsou nejvíce ohroženy tyto skupiny lidí:

- Lidé s nízkým vzděláním.
- Dlouhodobě nebo opakovaně nezaměstnaní.
- Lidé se zdravotním postižením.
- Lidé trpící nějakým druhem závislosti.
- Osamělé žijící důchodci.
- Imigranti (přistěhovalci).
- Příslušníci různých menšin (etnických, náboženských, odlišně sexuálně orientovaných atp.).
- Lidé, kteří se ocitli v obtížné životní situaci, z nichž si nedokáží pomoci.


**Sociální vyloučení z hlediska sociologie¹⁷**

Sociální vyloučení je jev, který se vyskytoval a vyskytuje prakticky ve všech společnostech. Jeho reflexe se promítá do nejrůznějších sociologických teorií a směrů, i když ne všichni autoři používají termín „sociální vyloučení“. Dnes se o sociálním vyloučení hořejí nejčastěji v souvislosti s chudobou. Pojem sociální vyloučení se snaží zachytit charakteristické rysy rostoucí chudoby v 80. letech 20. století. Jsou to zejména:

- Přetrvávání chudoby v čase.
- Prostorová koncentrace.
- Rozpor s normami většinové společnosti.
- Závislost na sociálním státu.
- Rozpad tradičních sociálních institucí, jako např. rodina.
Takové pojetí sociálního vyloučení odráží přesun zájmu od rozdělení bohatství ve společnosti k problému následného oslabení pout, která společnost spojují. Podstatou sociálního vyloučení je skutečnost, že sociálně vyloučené jednotlivci i celé skupiny se nepodílejí stejnou měrou jako ostatní na zdrojích společnosti (hmotných i nehmotných). To pak vede k jejich chudobě a sociální či kulturní izolaci. Je to proces vydělování jednotlivců i celých skupin ze společenství ostatních lidí. Tím jsou tito jednotlivci i skupiny zbavovány práv i povinností, souvisejících s příslušností k nějakému společenství.

Pojem sociální vyloučení v sobě zahrnuje řadu rovin:
- Společenské vyloučení (v úzkém slova smyslu) brání dosažení určitých postavení a neumožňuje zapojovat se do společenských institucí.
- Politické vyloučení je upřímně občanských, politických i základních lidských práv. Neumožňuje ovlivňovat dění ve společnosti ani vlastní osud.
- Kulturní vyloučení zamezuje sdílení kulturního kapitálu společnosti i jejích hodnot. Omezuje vzdělanost i sdílení kulturních hodnot.
- Vyloučení z bezpečí znamená vyšší riziko životních nehod, vyšší zdravotní riziko a v poslední době také rizika spojená se zhoršujícím se životním prostředím.
- Vyloučení z mobility jak v prostoru (nemožnost přestěhovat se jinam), tak v hierarchii sociálních pozic (nemožnost zlepšit své postavení ve společnosti).
- Symbolické vyloučení je spojeno s stagnací jednotlivců či skupin, tj. jejich označováním za méněcenné či špatné. Velkou roli v tom dnes hrají sdělovací prostředky, které vytvářejí zkreslený obraz o určitých skupinách tím, že jednostranně zdůrazňují negativní jevy spojené s těmito skupinami (špína, násilí, kriminalita, hrozba pro okolí atp.).


**Sociální vyloučení a chudoba**

Sociální vyloučení bývá někdy nepřesně zaměňováno s chudobou nebo s její extrémní podobou. Ve skutečnosti však jde o dva odlišné pojmy. Jednoduše lze říci, že ne všichni chuď musí být nutně sociálně vyloučení, a naopak ne všichni sociálně vyloučení musí být zároveň chuď. Můžeme se setkat např. s tzv. dobrovolnou chudobou, kdy lidé z vlastního přesvědčení výrazně omezují svůj materiální blahobyt. Naopak i majetní lidé se mohou
stát sociálně vyloučenými, např. v důsledku pobytu ve vězení. V souvislosti s bohatými se také často diskutuje o lidech s vysokým společenským postavením (tzv. privilegované elity), kteří se stahují do uzavřených koloní, kde žijí odděleně od zbytku společnosti a mimo dosah veřejných institucí. (Zjíji mimo systémy veřejného školství, zdravotnictví atp. Do jisté míry tak vytvářejí vlastní svět pouze pro sebe.) Anthony Giddens hovoří v této souvislosti o „revoltě elit“.

Extrémní formy vyloučení: bezdomovectví a gheta

Jako bezdomovce označujeme lidi, kteří nemají trvalé bydliště (ve smyslu střechy nad hlavou a útočiště). Útočiště nacházejí buď v dočasných charitativních útulcích, nebo přespávají přímo na ulicích, v parcích, na nádražích nebo v opuštěných budovách. Je zajímavé, že ještě před několika desítkami let, kdy byl pojem domov spojován výhradně s rodinným prostředím, byli v anglicky mluvících zemích pojmem „homeless“ (bezdomovci) označováni lidé, kteří bydleli v levných ubytovnách či svobodárnách, žili sami a málo se stýkali s svou rodinou. Od sedmdesátých let 20. století však zejména ve velkých městech rychle přibývá lidí bez domova v dnešním slova smyslu. Výzkumy ukazují, že většinu bezdomovců tvoří lidé, kteří se do této situace dostali v důsledku nějaké osobní katastrofy, respektive několika takových katastrof najednou (např. rozvod a ztráta zaměstnání nebo dlouhodobé onemocnění, konflikty s rodinou). Další (menší) část bezdomovců pak tvoří lidé propuštění z různých ústavních zařízení, kterým se nepodařilo sehnat bydlení, dále pak lidé závislí na drogách nebo alkoholu, kteří ztratili bydlení v důsledku své závislosti. Jen nepatrná část představuje ty, kteří se pro život bez domova rozhodli z vlastní vůle, aby se zbavili všech omezení.

Druhou extrémní formou sociálního vyloučení je vznik tzv. ghet. Proces tzv. prostorové segregace chudých (tj. soustřeďování nejchudších lidí v určitém místě, odděleně od ostatní společnosti) je součástí tzv. urbanizace (tj. procesu rozvoje měst). Už v raném novověku docházel ve městech k sestěhování nové příchozí hudiny do určitých čtvrtí. Bohatí lidé naopak utíkali před kriminalitou, epidemiemi a rebeliemi do oddělených prostor. Tento proces pokračuje dodnes a rozdíly mezi chudými a bohatými se neustále prohlebují. To s sebou nese řadu dalších negativních důsledků. Pokud žijí bohatí i chudí společně, chudí jsou pod neustálou sociální kontrolou a zůstávají v kontaktu se svými vzory, což posiluje jejich sounáležitost s celou společností. V případě prostorového oddělování chudých a bohatých je tato sounáležitost oslabována. S odchodem střední třídy z některých oblastí zde navíc ubývá pracovních příležitostí a sociální vybavenosti (obchody, školy, služby, kulturní zařízení atp.). Izolace nejchudších skupin se následkem toho ještě více prohlebují, jejich životní podmínky se neustále zhoršují a v důsledku toho dochází k nárůstu kriminality, rozpadu rodin a dalším nezadoucím jevům.

Při vzniku míst, kde se soustřeďují nejchudší obyvatelé, se uplatňují tři faktory:

- Vlastní rozhodnutí chudých lidí (vyhledávání míst s nízkým nájemným, stěhování se k rodině atp.).
- Odchod bohatších lidí do lepších míst.
- Sociální politika státu nebo komunální politika obce.

Mezi posledně jmenovaná opatření patří např. v mnoha obcích populární sestěhování neplátníků do tzv. holobyttí. Takový postup se však často může odsoudit. Pokud jsou sociálně vyloučeni shromážděni ve jednom místě, vzniká společenství, v němž zcela chybí příklady...
úspěšných životních strategií čelících sociálnímu vyloučení. Výsledkem pak je jenom další prohlubování problémů a v extrémních případech vznik tzv. ghet. Mezi hlavní charakteristiky takových ghet patří zejména.29

- Velmi nízká sociální organizace.
- Životní strategie zaměřené na přítomnost.
- Neexistující vlastnictví.
- Nedůvěra k okolnímu světu a institucím většinové společnosti (úřady atp.).
- Tendence k sociální patologii (společensky nežádoucím jevům), obvláště ke kriminalitě.
- Uzavřený ekonomický systém charakteristický zastavováním osobních věcí a půjčováním na vysoké úroky.

Je zajímavé, že hranice ghet v mnoha případech nevymezuje většinová společnost, ale právě sami jejich obyvatelé, kteří tím označují své „vlastnictví“ určitého území. Takové hranice mohou být různou podobou, např. osobitě oblečení jejich obyvatel, rituály, rozbíjení láhví a okenních skel, porušování předpisů, napadání cizinců.30

Kultura chudoby

V padesátých letech 20. století formuloval Oscar Lewis v té době převratnou teorii o tzv. kultuře chudoby. Tvrzil, že lidé, kteří se museli vyrovnat s podmínkami extrémní bídy, si vytvářeli vlastní systém chování a hodnot, který jim pomáhá v daných podmínkách přežít. Z hlediska většinové společnosti je však takové chování nepřijatelné. Děti, které se narodí v takových podmínkách, si tento systém chování a hodnot osvojí již od samého začátku. Kultura chudoby se tak neustále obnovuje.31

Jedná se o teorii spornou a opakovaně kritizovanou. Jeden směr kritiky vychází z výzkumů, které ukazují, že i lidé, kteří by podle Lewisovy teorie měli žít v kultuře chudoby, vyznávají ve skutečnosti hodnoty střední třídy. Nemají však materiální podmínky k tomu, aby je mohli naplnit. Tyto výzkumy zpochybňují představu o vytváření světového systému hodnot.

Další směr kritiky kultury chudoby poukazuje na skutečnost, že podle tohoto pojetí mohou za přetravávající chudobu sami chudí lidé, protože se v těchto podmínkách naučili žít. Tím, že ve své situaci rodi děti, způsobují reprodukci (obnovování) chudoby. Takový přístup k problematice chudoby dělá z obětí viníky a tím také podporuje odsouvání chudých na okraj společnosti.

Různé pohledy na sociální vyloučení

Podle představitelů myšlenkové levice je příčinou sociálního vyloučení nedostatek příležitostí, tedy vnější okolnosti. Jeho odstranění by tedy předpokládalo změnu podmínek ve společnosti. Naproti tomu představitelé myšlenkové pravice se domnívají, že příčinou sociálního vyloučení je neschopnost, nedostatek pile a iniciativy jednotlivců, kteří tak nedokáží využít příležitostí, které ve společnosti existují. (Příkladem tohoto přístupu je výše uvedená teorie kultury chudoby.) Odstranění sociálního vyloučení by proto předpokládalo změnu myšlení a postojů jednotlivců – samotných sociálně vyloučených. Diskuse mezi těmito dvěma směry není vedena pouze v teoretické rovině, ale promítá se i do praxe v podobě různých opatření v rámci sociální politiky státu nebo obcí.

Někteří autoři nabízejí ještě jiné vysvětlení.32 Sociální vyloučení považují za selhání společnosti v několika různých rovinách:
• Selhání demokracie a práva, jehož důsledkem je vyloučení z občanství a občanských práv.
• Selhání trhu práce, jehož důsledkem je vyloučení placené práce, popř. z dobré práce.
• Selhání sociálního státu, jehož důsledkem je společenské vyloučení (v úzkém slova smyslu).
• Selhání rodiny a komunity, jehož důsledkem je vyloučení v oblasti vztahů s ostatními lidmi.

Rizika spojená se sociálním vyloučením
Lidé, kteří se dostali do pozice sociálně vyloučených, jsou vystaveni řadě rizik. (Vyšší míra rizika je jedním z charakteristických znaků sociálního vyloučení.) Nejčastěji jsou tito lidé ohrožení těmito riziky:

• Nevyhovující životní podmínky (bydlení, životní prostředí, prostor k životu atp.).
• Horší zdravotní stav.
• Riziko tzv. sociálněpatologických jevů (závislosti, nefungující rodiny atp.).
• Kriminalita – vyšší riziko stát se nejen pachatelem, ale i oběti trestných činů.
• Ekonomická rizika související se zastavováním majetku a nevýhodnými půjčkami.

Rizika sociálního vyloučení pro společnost
Na první pohled se může zdát, že hlavním rizikem sociálního vyloučení je vysoká kriminalita. Někteří autoři však za mnohem závažnější problém považují odcizení hodnotám hlavního proudu společnosti.33 Sociálně vyloučení ztrácí je důvěru v systémy majoritní společnosti, buď proto, že s nimi již vůbec nepřicházejí do styku, nebo proto, že je vnímají jako obtěžující (protože tyto systémy na ně kladou nesrozumitelné nebo nepřijatelné požadavky), či dokonce neprávní. Namísto toho si vytvářejí vlastní systémy norem a hodnot a svou identitu vyznají v protikladu k většinové společnosti.

V západní Evropě a USA jsou tyto problémy nejvíce patrné v ghetech, která vznikají na základě rasového, etnického, či náboženského původu. Sociálně vyloučenými se stávají skupiny osob stejného etnického původu nebo náboženského vyznání s vysokým kulturním a sociálním kapitálem. V důsledku vyloučení začínají hledat vlastní identitu a vytvářejí si odstup od zbytku společnosti. V takových podmínkách snadno vzniká fundamentalismus a nesnášenlivost ke zbytku společnosti.

Integrace – začleňování do společnosti
Za hlavní cestu k překonání problémů spojených se sociálním vyloučením je považována integrace těchto lidí do společnosti. Někdy se v této souvislosti hovoří také o inkluzi (začleňování). Integrace se většinou uskutečňuje skrze status občana a občanská práva.34 Jedněm z úskalí takového přístupu však může být, že se zaměřuje pouze na individuální práva, a nikoliv na práva kolektivní.35 Začleňování etnických menšin je často založeno na odmítnutí jejich kulturních (kolektivních) práv. Integrace příslušníků menšin je podmiňována oslabením jejich kulturní identity. V naší společnosti se například často setkáváme s tím, že nejlépe jsou přijímáni Romové, kteří se chovají „jako Češi“.

Dalším důležitým předpokladem úspěšného řešení situace sociálně vyloučených je solidarita těch, kteří jsou na tom lépe, s těmi, kteří jsou na tom hůře. Integrace tak v sobě nese řadu výzev nejen pro jednotlivce, ale i pro společnost jako celek.
Sociálně vyloučené lokality v České republice

V Českých městech zatím ještě nenajdeme tzv. ghetta, slumy nebo chudinské čtvrti v takovém rozsahu, jaký známe z některých velkých měst ve světě. Lidé, kteří patří do skupiny sociálně vyloučených, žijí až na pár výjimek (např. mostecké sídliště Chánov) buď v relativně malých lokalitách (jeden nebo maximálně několik domů v jedné ulici nebo čtvrti), nebo vůbec nejsou prostorově soustředění. Hranice těchto vyloučených lokalit bývají často symbolické („dům hruzy“, „Bronx“), někdy se však setkáváme i s výrazným prostorovým oddělením. Díky ekonomickému vývoji posledních let se zlepšuje situace sociálně vyloučených v některých velkých městech (vice pracovních příležitostí a nedostatek pracovníků zvyšuje šance na získání zaměstnání i těm, pro které to bylo ještě před pár lety takřka nemožné), avšak zhoršuje se situace v odlehlých venkovských lokalitách (zejména kvůli velmi špatně dopravní obslužnosti a neexistenci veřejných služeb i pracovních příležitostí v místě).


Úvod do rovných příležitostí

Jak již bylo řečeno v úvodní kapitole, ve společnosti nemůžeme nikdy existovat rovnost. Společnost v tomto ohledu nikdy nebude zcela spravedlivá. Rozdíly ve společenském postavení by však v žádném případě neměly vést k dalším, ještě větším nespravedlnostem. Princip rovných příležitostí spočívá v tom, že každý by měl mít možnost dosáhnout určitých pozic ve společnosti a podílet se na jejím běžném životě (ekonomickém, politickém i sociálním). Na tomto principu fungují (nebo by přinejmenším fungovaly mély) demokratické společnosti. Princip rovných příležitostí vychází z rovnosti všech lidí deklarované Listinou základních práv a svobod. Základní práva a svobody náleží všem, bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení.36 Základní lidská práva jsou tzv. nezadatelná a nezcižitelná, tj. vznikají automaticky narozením člověka a nelze je žádným způsobem zrušit. Úkolem státu je zajistit jejich dodržování. Princip rovných příležitostí by proto měl být zahrnut ve všech oblastech státní politiky (zemědělství, život, zemědělání atp.) a měl by zároveň fungovat i ve skutečnosti. V tomto smyslu jej také prosazují mezinárodní instituce, jako OSN či EU.

Ve skutečném životě se však bohužel stále setkáváme s porušováním rovnosti mezi lidmi, a to na základě nejrůznějších předsudků vůči určitým skupinám. V takovém případě mluvíme o diskriminaci. Lidé bývají diskriminováni na základě svého věku, národnosti, barvy pleti, pohlaví, sexuální orientace atp. Diskriminace se může projevit v nejrůznějších oblastech od vzdělávání přes zaměstnání až třeba po poskytování některých služeb. Odstranění diskriminace vyžaduje především změnu ve způsobu uvažování, to je však dlouhodobá záležitost. Proto jsou přijímána různá opatření, která mají pomáhat diskriminovaným jednotlivcům či skupinám uplatnit svá práva. Pro souhrn těchto opatření (nejen na úrovni státu) se používá název politika rovných příležitostí.

Zastavme se nyní podrobněji u některých často se vyskytujících forem diskriminace a souvisejících opatření z oblasti politiky rovných příležitostí.
Rovné příležitosti pro všechny věkové skupiny

S diskriminací z důvodu věku se nejčastěji setkávají lidé starší nebo stárnoucí. Někdy se v této souvislosti můžeme setkat s termínem „ageismus“ (z anglického age – věk). Diskriminace se projevuje nejčastěji v oblasti trhu práce a v kulturně-spoolečenské oblasti.

Diskriminace na trhu práce

Starší lidé si obtížněji hledají plnohnodnotné zaměstnání. Zaměstnavatelé dávají přednost lidem mladým z různých důvodů:
- Důraz na mladá v souvislosti s fyzií a kráseou a sexualitou (kult mladí).
- Možnost zformovat si mladého pracovníka podle svých představ a potřeb.
- Zpočátku nižší mzdové náklady, obvykle v případě typu tabulkových platů, které rostou s počtem odpracovaných let.
- Zavádění nových technologií, které starší lidé neovládají, protože se s nimi zatím nestěkali.

(Z to se často týká lidí propuštěných z průmyslových podniků, které zatím používaly starší technologie.)

Diskriminace v kulturně-spoolečenské oblasti

Projevuje se zejména tím, že starší lidé bývají často považováni za neschopné, nebo dokonce senilní. V běžném životě jim může být upírana účast na běžných aktivitách s tím, „že to pro ně už není“. Mladší lidé někdy nedokáží respektovat specifické potřeby starších lidí, které souvisí s jejich zdravotním stavem (horší zrak nebo sluch, pomalejší tempo atp.), a obviňují je z nechápavosti, neochoty atp.

Jak zajistit rovné příležitosti pro seniory:37

- V oblasti zaměstnanosti byl důležitým krokom vpřed zákaz diskriminace (netýká se pouze věku) zákonem v zákoníku práce. Diskriminace starších lidí v zaměstnání i při náboru do práce je nezákonná. Zaměstnavatelé však bohužel zákon i nadále obcházejí. V náborových inzerátech se už sice méně často objevují požadavky typu „věk do 35 let“, o to častěji se v nich však vyskytují nepřimě narážky typu „mladý dynamický kolektiv“. Zaměstnavatelé také často domluívají neprané podmínky s pracovní agenturou. Nábor zaměstnanců je tak formálně v pořádku a v souladu se zákonem, k diskriminaci však dochází více skryté a o to hůře si je pak prokazuje.
- Odstranit princip odměňování na základě věku a nahradit ho odměňováním na základě výkonu a kvality odvedené práce.
- Podporovat celoživotní vzdělávání.
- Podporovat dialog mezi generacemi a mezigenerační výměnu zkušeností.
- Podporovat výzkum v oblasti stárí a péče o staré lidí a zajistit uplatnění jeho výsledků v praxi tak, abychom stáří lépe rozuměli, dokázali se staršími lidmi lépe komunikovat a uměli správně rozlišovat mezi normálním stárnutím a patologickými změnami v důsledku chorob.
- Zajistit dostatečnou nabídku kvalitních sociálních služeb pro seniory, které budou podporovat jejich samostatnost, napomáhat udržení a rozvíjení potřebných schopností.
Rovné příležitosti pro příslušníky národnostních a etnických menšin


Diskriminace v oblasti vzdělávání

Nejdiskutovanějším problémem v této oblasti je zařazování romských dětí do speciálních škol. Na této nežádoucí praxi se podílí řada faktorů:

- Posuzování schopností dětí bez ohledu na jejich kulturní specifiku a vliv znevýhodněného prostředí.
- Malá dostupnost kvalitní předškolní přípravy pro tyto děti.
- Setrvačnost na straně školy i rodičů.
- Předsudky většinové společnosti proti většinu počtu romských dětí ve škole. (Neromští rodiče v takových případech někdy přehlásí své děti do jiné školy. V lokalitách s větším počtem romských obyvatel tak vznikají jakoby oddělené „romské školy“, i když nejde přímo o školu speciální.)

Diskriminace na trhu práce

Diskriminace na trhu práce úzce souvisí s mechanismy, které byly popsány v souvislosti se sociálním vyloučením. Podobně je tomu i v dalších oblastech. Proto se zde jimi již nebudeme podrobně zabývat.

Jak zajistit rovné příležitosti pro národnostní a etnické menšiny

- Důsledné dodržování základních lidských práv a svobod i dalších právních norem. Důležitá je také osvěta mezi příslušníky těchto menšin a podpora rozvoje zdrojů uvnitř jejich komunit (např. formou vzdělávání/tréninku neformálních názorových vůdců, kteří potřebné informace zprostředkují ostatním).
- Vyvozovací postupy, tzv. afirmativní akce (někdy též nepřesně označované jako pozitivní diskriminace), zaměřené na podporu lidí ve znevýhodněné situaci. V některých zemích se jako vyvozovací postupy používají tzv. kvóty, které stanovují povinný počet příslušníků znevýhodněné menšiny v určitých zaměstnáních nebo na různých typech škol. U nás se používají jiné postupy, založené na cílené asistenci pro tyto osoby (např. stipendia určená pro romské studenty, vytváření míst romských asistentů ve školách).
- Zohlednění kulturních a sociálních rozdílů v systému vzdělávání. (Více specializovaných programů a systémů výuky, vzdělávání pracovníků ve školství a příbuzných oborech, aby dokázali kvalifikovaně pracovat s dětmi z jiného sociokulturního prostředí.)
- Zajištění dostatečné nabídky kvalitních sociálních služeb pro znevýhodněné menšiny, které budou podporovat jejich samostatnost, napomáhat udržení a rozvíjení potřebných dovedností a schopností.
Rovné příležitosti pro lidi se zdravotním postižením

Lidé se zdravotním postižením se podobně jako ostatní skupiny setkávají s diskriminací na trhu práce. Jejich situace je obtížná i v oblasti vzdělávání a zajištění vhodných sociálních služeb. K tomu všemu musí překonávat řadu překážek v běžném životě, protože nás veřejný prostor ještě zdáleka není přizpůsoben specifickým potřebám zdravotně postižených. Nejviditelnějším příkladem jsou fyzické bariéry, často však ještě komplikované nepoučeným přístupem ostatních lidí. (V jedné galerii například neumožnili vstup vozíčkářům s odúvodněním, že by jim mohli rozbit vystavené exponáty.)

Jak zajistit rovné příležitosti pro osoby se zdravotním postižením

- Kromě některých podobných opatření jako u předchozích dvou skupin je důležité jednak zajistit přístupnost veřejných prostor, staveb a dopravy, jednak umožnit přístup k informacím a kulturnímu dědictví.

Rovné příležitosti pro muže a ženy

V souvislosti s rovnými příležitostmi žen a mužů se často používá pojem gender (rod, ve smyslu gramatického rodu). Na první pohled by se síce mohlo zdát, že je to jenom jiný pro pojem pohlaví, avšak každý z nich zdůrazňuje jiné rozdíly mezi muži a ženami. Zatímco pojem pohlaví je vymezen biologicky, a tedy se nemění v závislosti na čase ani kultuře, pojem gender popisuje především charakteristiky psychologické, sociální, historické a kulturní, naučené a zvnitřnělé během socializace. Genderové rozdíly se liší v závislosti na čase a kultuře, v každé společnosti proto mohou mít odlišný charakter.

Další pojem, který se v této souvislosti používá, jsou tzv. genderové role. Jde o společenské role, které jsou lidem předepisované společností na základě pohlaví. Jsou to určité způsoby chování nebo jednání, které se očekávají od mužů a od žen. Pokud se v nahlížení těchto rolí projevují předsudky a zkreslené představy o tom, jaci by měli muži či ženy být, hovoříme o tzv. genderových stereotypích. Právě tyto stereotypy jsou často příčinou nerovného postavení mužů a žen, které se projevuje zejména v následujících oblastech:

Nerovné postavení na trhu práce

I přes to, že zákonní práce diskriminaci zakazuje, existuje v této oblasti stále řada problémů:

- Ženy mají často nižší mzdy i tehy, když zastávají stejné pozice jako muži.
- Pro ženy je obtížnější dosáhnout vyšších pozic a kariéřního postupu (vertikální segregace trhu práce).
- Zaměstnavatelé se obávají konfliktu mezi pracovními a rodinnými povinnostmi žen, a proto jsou ženy diskriminovány (včetně či méně skrytě) při náboru do zaměstnání.
- Samostatný problém představuje sexuální obtěžování.

Nerovné postavení v oblasti rodičovství a mateřství

Pěče o děti a rodinu je zpravidla vnímána jako „ženská záležitost“. To s sebou přináší řadu
nevýhod jak pro ženy, tak pro muže. Spojování rodičovství s výhradně ženskou rolí na jedné straně znevýhodňuje ženy na trhu práce a někdy i v osobním životě (pokud se od ženy očekává „dvoji směna“ – první v práci a druhá v domácnosti), na druhé straně to přináší řadu nevýhod pro muže, kteří se chtějí věnovat péči o dítě. Novela zákoníku práce sice umožnila čerpat rodičovskou dovolenou i otcům, ale muži na rodičovské dovolené se i nadále setkávají s řadou předsudků i praktických překážek (např. přebalovací koutky umístěné na dámských toaletách nebo chybějící pánské šatny na plavání pro matky s dětmi atp.). I přes určité posuny v této oblasti je u nás rodičovské stále nizce hodnoceno (finančně i společensky). Rodičovská dovolená i péče o děti při navíc představuje určitý handicap, protože zatím neexistuje dostatek možností pro sladění rodičovské a pracovní role (zkrácené úvazky, zajištění péče o děti pro pracující rodiče atp.).

Násilí páchané na ženách

Do této oblasti patří:
• Domácí násilí.
• Obchod se ženami a nucená prostituce.
• Znásilnění.

Obraz žen a mužů v reklamě a médiích

Může se zdát, že oproti předchozím oblastem nejde o tolik závažný problém. Jsou to však právě médiá, která výraznou měrou posilují předsudky a stereotypy. Jde zde tedy především o princip rovných příležitostí v rovině kulturní a etické. Mezi jeho nejhorší porušování patří bezesporu zneužívání lidského těla v reklamě.

Jak zajistit rovné příležitosti pro muže a ženy

• Důsledné dodržování zákazu diskriminace ve všech oblastech pracovněprávních vztahů (při náboru zaměstnanců, ve výši odměn, v pracovních podmínkách, v možnostech kariérního postupu atp.).
• Uplatňování politik podporujících sladování péče o rodinu s prací. Jde zejména o uplatňování různých forem flexibilní práce, která by lépe umožnila sklobení obou rolí. Do této kategorie patří například: práce na částečný úvazek, sdílení pracovních úvazků, pružná pracovní doba, možnost práce doma či na dálku atp. Kromě toho je potřeba podporovat pracující rodiče v péči o děti, např. zřizováním dětských koutků u zaměstnavatelů, vytvořením prostoru pro kojení a přebalování, provozováním firemní školky atp.
• Zavedení vyrovnávacích postupů (tzv. afirmativní akce) podobně jako v případě zajistění rovných příležitostí menšin či zdravotně postižených.
• Gender mainstreaming – podpora rovného přístupu k ženám a mužům ve všech politikách a aktivitách na všech úrovních.42 Jedná se o změnu přístupu k tvorbě veškerých politik. V tomto procesu by mělo být zohledněno hledisko rovného přístupu od samého začátku, tedy již při přípravě veškerých aktivit a rozhodnutí, aby případná nerovnováha mohla být odstraněna dříve, než bude příslušné opatření uvedeno do praxe. K tomu je nezbytná analýza dopadu navrhovaných opatření na muže a ženy, následně hodnocení těchto dopadů v praxi a v neposlední řadě i zohlednění těchto témat při rozdělování finančních prostředků.
Závěrem


Shrnutí

Text se zabývá sociálním vyloučením a jevy, které s ním souvisí. První kapitola objasňuje problematiku sociální nerovnosti. Čtenáři se zde seznámem s základními pojmy v oblasti sociální stratifikace, najdou zde přehled různých společenských uspořádání i srovnání hlavních teorií v této oblasti. Závěr kapitoly se zabývá sociální mobilitou.

Další kapitola je věnována problematice chudoby, která se sociálním vyloučením úzce souvisí. Tato kapitola představuje různé způsoby definování a od něj odvozeného měření chudoby. Ukazuje, že chudoba se dotýká mnoha oblastí lidského života a že problémy s ní spojené zdáleka nespočívají jen v nedostačujících příjmech.

Následující kapitola objasňuje pojem sociální vyloučení. Jsou zde vysvětleny mechanismy jeho vzniku i důsledky, k nimž může vést, a rizika, která s sebou nese. Čtenáři se postupně seznámem s tím, jak se sociální vyloučení projevuje v různých oblastech života. Pozornost je věnována také jeho extrémním formám – ghettům a bezdomovectví. Závěr kapitoly je věnován principu integrace jako protiváhy sociálního vyloučení a možné cesty k řešení problémů, které s sebou sociální vyloučení nese.

Poslední kapitola se zabývá principem rovných příležitostí. Postupně rozebírá hlavní oblasti, ve kterých by měl být tento princip uplatňován: rovné příležitosti pro všechny věkové skupiny, pro národnostní a etnické menšiny, pro lidi se zdravotním postižením a v neposlední řadě pro muže a ženy. V každé oblasti jsou nastíněny jak nejčastější problémy, tak cesty, které mohou přispět k jejich odstranění.

Poznámky

1 Urban (2006).
7 Giddens (1999).
8 Katrňák (2005).
12 Giddens (1999).
Webové stránky ESF.
16 Timto tématem se u nás zabývá Petr Mareš z Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně. Podstatná část této kapitoly je zpracována podle jeho článku „Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení“, který obsahuje důležité poznatky o sociálním vyloučení. Mareš (2000). Na některých místech je text doplněn i z dalších zdrojů.
17 Mareš (2000).
18 Vyloučení z trhu práce může mít několik podob: nezaměstnanost (vyloučení z placené práce), nebo vyloučení na sekundární trh práce a časté střídání placeného zaměstnání a nezaměstnanosti (vyloučení z dobré práce). Zaměstnání je dnes nejen zdrojem obživy, ale i statusu, identity a sebevědomí člověka. Z postavení na trhu práce dnes vyplývá (přímo či nepřímo) řada dalších práv a oprávnění (možnosti zabezpečení v případě nemoci, zajištění příjmu v důchodovém věku, možnost využívat nejrůznějších výhod atp.) Postavení na trhu práce je proto jedním z rozhodujících kritérií pro postavení člověka ve společnosti.
19 Výzkumy např. potvrzují, že lidé s nižší životní úrovní trpí častěji nemocemi. Sociálně vyloučení také často žijí v lokalitách, které jsou z hlediska kvality životního prostředí horší než běžné obytné čtvrti (např. v blízkosti průmyslových podniků, velkých silnic atp.).
23 Studiu dobrovolné chudoby se věnuje např. Hana Librová.
26 Giddens (1999).
29 Novák (2002).
35 Listina základních práv a svobod, čl. 3, odst. 1.
36 Hynková, Souralová (2007).
37 Hynková, Souralová (2007).
38 To ještě nemusí znamenat horší kvalitu výuky. Největším problémem je zde především určitá forma prostorového vyloučení se všemi důsledky, které to přináší. Romským dětem v takové škole chybí kontakt s jiným prostředím. Kvíli tomu nemohou získat potřebné zkušenosti a nenaучí se některé důležité sociální dovednosti. Tim se mira jejich vyloučení zvětšuje. Totéž, avšak obráceně, platí i pro děti z většinové populace, kterým tak chybí potřebné kontakty s jinými kulturami, čímž se posiluje zašitě předsudky a stereotypy.
40 Hynková, Souralová (2007).
41 Hynková, Souralová (2007).
42 Hynková, Souralová (2007).
Použité zdroje informací


Doporučené zdroje informací

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI TERÉNNÍHO PRACOVníKA

Vendula Jabůrková

Cílem kapitoly je seznámit čtenáře s činnostmi terénního pracovníka v přímé práci s uživateli služby a s nepřímými aktivitami terénních pracovníků, které provádí ve prospěch uživatelů. Kapitola také seznamuje s aktivitami, kterými mohou terénní pracovníci přispět k realizaci a rozvoji služby. K tomu jím může pomoci několik cvičení, která jsou součástí textu.

Terénní sociální práce a terénní pracovník

Co je to terénní sociální práce?

Než se začneme podrobněji zabývat činnostmi, které se očekávají od terénního pracovníka, měli bychom si nejprve vyjasnit, co to je terénní sociální práce. Známé je tvrzení, že terénní sociální práce je jednou z významných a účinných nástrojů, jak předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců, rodin nebo celých sociálních skupin z nabídky sociálních služeb, které běžně využívá většina společnosti.1 Ale co to tedy je ta terénní sociální práce, když umí předcházet sociálnímu vyloučení?

Jak už jsme se dozvěděli (viz kapitola Úvod do terénní sociální práce), shoda v definici této činnosti zatím nebyla nalezena. Mluví se o primární prevenci terénní sociální práce, o tom, že se zabývá potřebami klientů a nelze nechte jiný zájem, ale zároveň se o ní mluví jako o „službě sociální prevence, která má chránit společnost (tedy ne jedince/klienta) před vznikem společensky nežádoucích jevů“. Nalezení jednotné definice terénní sociální práce nenapomáhá ani to, že se zabývá velmi různorodými cílovými skupinami (ktéří se budeme zabývat později). Shoda není ani v tom, kdo terénní sociální práci vykonává – někdo mluví o terénních pracovnících, někdo o terénních sociálních pracovnících, jiný zase o sociálních asistencích.2

Abychom našli debatu o základních činnostech terénní sociální práce měli na čem postavit, vezmeme si na pomoc zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.3 To proto, že zákon je závazný pro všechny, kdo jakoukoliv sociální službu poskytuje – jak jsme se již dozvěděli v kapitole Právo sociálního zabezpečení – terénní sociální práce je podle zákona o sociálních službách realizována prostřednictvím terénních forem sociálních služeb:

- sociální službou se podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, rozumí činnost zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Tyto služby se vyznačují tím, že jsou poskytovány v přirozeném sociálním prostředí:

- přirozeným sociálním prostředím má zákon na mysl: rodinu a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity, tzn. místa, kde se cílová skupina běžně pohybuje (např. hřiště, nádraží, park, prostory před domem apod.).

Pole působnosti terénní sociální práce je sice mnohem širší, ale nejvíce je zařazována mezi služby sociální prevence:

- služby sociální prevence pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím
ohroženy kvůli krizové sociální situaci, životním návykům a způsobu života vedoucímu ke konfliktu se společností, dále kvůli sociálně znevýhodňujícímu prostředí a kvůli ohrožení práv a oprávněných zájmů pro trestnou činnost jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je pomáhat těmto osobám v překonání jejich nepříznivé sociální situace a zároveň chránit společnost před vznikem a šířením nezádoucích společenských jevů.

Terénních forem může nabývat řada sociálních služeb. My se budeme nyní zabývat těmi, které jsou poskytovány převážně v přirozeném prostředí uživatelů. Jde o dvě sociální služby:
- Terénní programy.
- Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

**Terénní programy** – jsou vymezeny zákonem č. 108/2006 Sb. jako terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro skupiny osob žijící tzv. na okraji společnosti, pro závislé na drogách a alkoholu, bezdomovce, prostitutky, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života.

**Služba závazně obsahuje tyto základní činnosti:**
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

**Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi** – jsou vymezeny zákonem č. 108/2006 Sb. jako terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, jehož vývoj je ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace (např. děti bezdomovců, rodin žijících v sociálně vyloučených komunitách apod.), kterou rodiče nedokázali sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje (např. zdravý vývoj dítěte může být ohrožen nevyhovujícím technickým stavem bytu, alkoholismem rodičů apod.).

**Služba závazně obsahuje tyto základní činnosti:**
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálněterapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Kromě služeb sociální prevence, které jsme si právě popsali, obsahují sociální služby také službu – **sociální poradenství**. To podle zákona č. 108/2006 Sb. zahrnuje:
- **základní** sociální poradenství,
- **odborné** sociální poradenství.

**Základní sociální poradenství** poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je povinnou činností při poskytování všech druhů sociálních služeb, tzn. že poskytovatel sociální služby je vždy povinen tuto činnost zajistit.
Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.

Služba sociálního poradenství obsahuje tyto základní činnosti:
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Tyto činnosti vykonávají profesionálové, a to:
- terénní pracovník,
- terénní sociální pracovník.

S jejich činností a požadavky na ně se podrobněji v tomto textu seznámíme později.

**Cíle terénní sociální práce**

Terénní sociální práce je typická svou přizpůsobivostí potřebám a zájmům cílové skupiny, tzn. není vázána na jednu konkrétní lokalitu, ale provází uživatele/klienty/skupinu při dočasné a trvalé změně sociálního prostředí (např. doprovod klientů do Job centra, na úřad, při registraci do knihovny, k lékaři; doprovod skupiny mladých klientů na besedu v literárním klubu; doprovázení klientů při prvních měsících v novém zaměstnání, v nové škole, v bytě apod.). Mobilita terénní sociální práce spočívá v možnosti a schopnosti terénního pracovníka/terénního sociálního pracovníka pružně reagovat na okamžitou situaci a v jeho stálé připravenosti přemístit se v závislosti na cílové skupině na místo aktivního dění.

Cílem terénní sociální práce je kontaktovat ty skupiny, které potřebují pomoc zvnějšku, ale samy ji nevyhledávají, popř. ji zpočátku i odmítají, a nabídnout jim podporu při zvládání jejich těžkých životních situací.

Konkrétní cíle, které by terénní sociální práce měla naplňovat, stanovuje uživatel ve spolupráci s pracovníkem. Jde tedy o realizaci osobních cílů uživatele (osobním cílem je to, čeho může uživatel využíváním sociální služby dosáhnout). Při naplňování těchto cílů jde především o zvyšování samostatnosti uživatele, tzn. terénní/sociální pracovník ho postupně učí, jak projít cestu k cíli (jak řešit svůj problém) zcela sám, popř. jen s malou pomocí druhých.

Terénní sociální práce je proto založena na důvěře v sociálního pracovníka a na vytvoření vzájemného pocitu bezpečí ve vztahu terénní/sociální pracovník – klient.

Terénní sociální práce tedy působí v přirozeném prostředí cílových skupin, snaží se jej aktivizovat k samostatnému řešení jejich problémů.

Smyslem terénní sociální práce také je z celospolečenského hlediska sociální prevence, což znamená předcházení vzniku a rozšířování sociálně-patologických jevů.

Tady vidíme, že cíle terénní sociální práce vycházejí ze dvou zdrojů, které se ve velké části případů ani z daleka neshodují:
- z potřeb a přání klienta,
- z potřeb a přání společnosti.
Cítíme tedy, že pozice terénního/sociálního pracovníka může být leckdy nelehká. Není ojedinělé, že se pracovník ve své práci dostává mezi „dva mlýnské kameny“ a musí se rozhodovat, komu vyhoví – zda přání klienta, nebo představě společnosti. Tomuto tématu se bliží věnuje kapitola sborníku Typická dilemata v terénní sociální práci pro terénní pracovníky.

Pokud chceme dosáhnout cílů terénní sociální práce, a tedy vést dialog mezi tím, co chce společnost svými normami, a tím, co si přeje náš klient, můžeme se řídit následujícím desaterem:

<table>
<thead>
<tr>
<th>1. Chceme pomáhat svým klientům.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2. Nemůžeme udělat vše za klienta.</td>
</tr>
<tr>
<td>3. Musíme být klientovi příkladem.</td>
</tr>
<tr>
<td>4. Umíme naslouchat a stále se učíme naslouchat.</td>
</tr>
<tr>
<td>5. Nic neslívujeme.</td>
</tr>
<tr>
<td>7. Víme, že nespasíme celý svět.</td>
</tr>
<tr>
<td>8. Víme, že si vše nepamatujeme, a proto si vedeme záznamy o naší práci.</td>
</tr>
<tr>
<td>9. Máme své klienty rádi.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Cílové skupiny terénní sociální práce**

Terénní pracovník se soustředí na podporu zájmů jednotlivců stejně jako celku cílové skupiny, chápe jejich pohled na svět, jejich názory a způsob života. Zabývá se řešením problémů těchto skupin a snaží se o dialog mezi nimi a společností, tzn. plně roli tluomočníka, zprostředkovatele (mediátora) mezi dvěma různými světy (mezi světem institucí a zákonů představovaným většinovou společností a světem rizikových skupin). Nejprve si vyjasníme, co nebo koho můžeme nazvat v našem případě skupinou. Za skupinu lze považovat tři a více osob, které spojují následující charakteristiky:

- specifické skupinové normy,
- specifické vztahy ve skupině,
- vlastní způsob komunikace mezi členy skupiny,
- společná cínost členů skupiny,
- společné cíle skupiny,
- vědomí příslušnosti ke skupině.

Skupiny lze rozdělit podle míry jejich vnitřní organizace na:

- skupiny se silnou vnitřní organizací (např. skinheads, mládežnické gangy),
- neorganizovaná, volná uskupení,
Již v definování cílů terénní sociální práce jsme se zmínilí o celospolečensky žádoucím hledisku sociální prevence. Terénní sociální práce se tedy zaměřuje na lidí žijící způsobem života, který může vést k patologickému chování nebo již vykazuje znaky sociálně-patologického chování, které je pro společnost nepřijatelné. Tito lidé se ocitají (at už ze své vůle, nebo z vnějších příčin) mimo dosah sítě sociálních služeb (tzn. nedosahují na ně nebo se na ně z nejrůznějších důvodů nabídka sociálních služeb nevzahovuje) a na terénních/sociálních pracovnících je nabídnout jim cestu zpět do této sítě. Členy cílových skupin terénní sociální práce tedy nelze běžnými způsoby sociální práce oslovit, proto se jeví jako jediná možnost jejich začlenění do sítě sociálních služeb přenést nabídku sociálních služeb do jejich přirozeného životního prostředí.11

Jak jsme již uvedli, pro osoby nebo skupiny osob, na které se terénní sociální práce soustředí, je společné to, že obvykle samy od sebe nevyhledávají pomoc sociálních institucí. Důvodů, proč za pracovníkem nepřijdou do jeho kanceláře, může být několik:12

- neví, že služba existuje,
- nemohou pomoc vyhledat, protože v blízkém okolí není,
- jejich aktuální životní situace jim ve vyhledání pomoci brání,
- nemají důvěru v oficiální instituce nebo s nimi mají špatnou zkušenost,
- mají obavu ze stigmatizace (např. se obávají posměchu okolí) či postihu,
- v přístupu k pomoci jsou znevýhodněni – nemají potřebné komunikační dovednosti, jsou imobilní (na vozíčku, ležící), děti jsou např. závislé na tom, zda je rodiče přivedou,
- existující pomoc a služby nereagují na jejich potřeby,
- myslí si, že jejich problémy jsou tak rozsáhlé, že už nejsou řešitelné,
- nemají potřebu pomoc vyhledat či řešit svůj problém, ale společnost vyžaduje minimalizaci rizik či negativních důsledků spojených s jejich životním stylem či životní situací. Je to tedy společnost, obec atd., kdo pojmenuje problém a vyžaduje řešení – klient sám necítí potřebu svou situací měnit.

Terénní sociální práce se nejčastěji zajímá o tyto cílové skupiny (jimž se bliží věnuje kapitola „Terénní sociální práce a vybranými cílovými skupinami“):

- osoby ze sociálně vyloučených lokalit, u kterých dochází ke kumulaci problémů (chudoba, dluhy, nezaměstnanost, licha, špatný stav bydlení, špatný přístup ke službám, špatná kvalita vzdělání, kriminalita apod.), nebo osoby sociálním vyloučením ohrožené,
- osoby ohrožené závislostmi,
- osoby poskytující placené sexuální služby,
- děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy,
- rodiny s dětmi (nezávisle na tom, v jaké lokalitě žijí),
- osoby bez přístřeší.

Členství v těchto skupinách je buď dobrovolné, nebo vynucené životní situací nebo určitou formou nátlaku (tlak vrstevnické skupiny, sociální vrstvy apod.). Svým způsobem života představitelné výše uvedených cílových skupin většinou dávají záminku pro vyvolání konfliktu se společností. Avšak tento konflikt nemusí být členy cílové skupiny jako konflikt vůbec vnímán. Jde často o způsob chování, který skupina považuje za normální, ale společnost ho považuje naopak za obtěžující až ohrožující.13
**Kompetence terénního pracovníka**

Kompetence znamenají rozsah působnosti, souhrn oprávnění a povinností, které jsou terénnímu pracovníkovi svěřeny k výkonu jeho povolání. Tyto kompetence se odrážejí v náplně práce.

Náplň práce terénního pracovníka lze rozdělit do pěti okruhů činností:  
I. přímá práce s uživatelem,  
II. nepřímé aktivity ve prospěch uživatelů,  
III. aktivity nutné pro realizaci a rozvoj sociální služby,  
IV. konzultace vlastní práce s (terénními) sociálními pracovníky podle organizační struktury zaměstnavatele,  
V. aktivity ve prospěch vlastního profesního rozvoje.

**I. Přímá práce s uživatelem**

**A. Provádění depistáže pod vedením sociálního pracovníka**

Provádí aktivní vyhledávání a kontaktování potenciálních uživatelů podle cílové skupiny a typu sociální služby, např. se zaměřením na osoby a skupiny osob s dluhy na nájemném a na službách, zadlužené u společnosti nabízejících půjčky, se zdravotními problémy, s rizikem spojeným s trestnou činností (vlastní či poškození trestnou činností jiných osob – např. oběti lichvářství), ohrožené fyzickou deprivationí a dalšími sociálními a sociálně-zdravotními problémy a jejich sumací, přičemž venuje zvláštní pozornost nezletilým dětem žijícím v těchto podmínkách. Navázání kontaktu může mít různé podoby:

- aktivní oslovení jednotlivce či skupiny v terénu,
- vyčkávání na oslovení cílovou skupinou, kdy pracovník tráví čas v její blízkosti a získává si důvěru,
- zprostředkování kontaktu třetí osobou – jiným uživatelem služby, rodinným příslušníkem, autoritou v lokalitě,
- nepřímou formou – rozšiřuje letáky a jiné tištěné materiály s nabídkou terénních služeb (např.v lékárnách, ve veřejných institucích atd.).

Terénní pracovníci/pracovnice sem na základě své praxe zahrnují především následující činnosti:

- Monitoring lokality, kontakty a rozhovory s obyvateli, vytváření věkových struktur (tzv. rozdělení obyvatel lokality dle věku pro potřeby navrhování jednotlivých aktivit pracovníků), archivování získaných informací, šíření letáků a tiskovin zaměřených na specifické cílové skupiny.

**B. Podílení se na poskytování sociální služby**

Podle druhu sociální služby, kterou organizace poskytuje, vykonává terénní pracovník dílčí aktivity, které jsou součástí činnosti předepsaných vyhláškou č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

**B.1 Terénní pracovník poskytuje poradenství ve smyslu základního sociálního poradenství** podle § 3 vyhlášky č. 505/2006. Toto poradenství obsahuje:

- poskytnutí informace směrující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby – to znamená, že terénní pracovník zejména:

  o poskytuje pomoc při stanovování, dosahování a vyhodnocování cílů uživatele, které
se vztahují k překonávání či zmírňování nepříznivé sociální situace,
o poskytuje informace potřebné k rozhodování (např. o možnostech splátkového kalendáře, o možnostech ubytování, o způsobu vyřizování osobních dokladů, o významu určitého lékařského ošetření, o způsobech ochrany před bezpečnostními či zdravotními riziky, jako jsou informace o zásadách bezpečného brání drog, informace o způsobu přenosu pohlavních chorob),
o nabízí alternativy řešení či zmírnění nepříznivé sociální situace (např. alternativy asylu nebo bydlení, domů na půl cesty, ubytování na ubytovnách, v nájmu),
o nastihne varianty možného vývoje situace při jejím neřešení (např. ztráta bydlení, postih za trestný čin šíření pohlavních chorob),

- **poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb** podle potřeb uživatelů, jiných formách pomoci (např. dávkách pomoci v hmotné nouzi), dalších sociálních službách, aktivitách a možných zdrojích pomoci,
- **poskytnutí informací o základních právech a povinnostech uživatele** zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, také o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- **poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny** v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu, a to jak ve formě péče o osobu ve společné domácnosti, tak ve smyslu zájmu o řešení její situace.

Terénní pracovníci/pracovnice sem na základě své praxe zahrnují především následující činnosti: Rozhovor s uživatelem, pomoc s formuláři, osobní jednání s relevantními institucemi, telefonický kontakt s relevantními institucemi a jeho zprostředkování, pomoc při sestavování oficiálníchpisemností (žádosti, odvolání apod.), pomoc při vyjednání a sestavení splátkového kalendáře, emoční podpora, vytváření individuálních plánů s uživatelem, aktivní spolupráce s relevantními institucemi a organizacemi, posilování stávajících dovedností uživatele a učení novým, motivace ke změně, doprovod uživatele, vysvětlování odborných pojmů používaných v relevantních oblastech, zprostředkování (přechodného) bydlení, asistence v ekonomické situaci uživatele (pomoc při sestavování měsíčního rozpočtu), poskytování informačního servisu, poskytování krizové intervence.

**B.2 Terénní pracovník se podílí na poskytování služby terénní programy**

Je-li organizace poskytovatelem terénních programů podle § 34 vyhlášky č. 505/2006, podílí se na realizaci služby poskytováním:

- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – to znamená poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a při psychické aktivizaci,
- **pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** – to znamená, že terénní pracovník zejména:
  - o zajišťuje sociální pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
  - o zajišťuje sociální pomoc při obnovení nebo upevňení kontaktu s rodinou a pomoc a podporu při dalších aktivitách podporujících sociální začlenění osob.

Terénní pracovníci/pracovnice sem na základě své praxe zahrnují především následující činnost (vč. činnosti týkajících se poskytování služby sociálního poradenství, viz výše): Asistence při jednání na úřadech a v jiných institucích, zprostředkování humanitární činnosti, distribuce relevantních informačních zdrojů (informační letáky, noviny apod.)
B.3 Terénní pracovník se podílí na poskytování sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
Je-li organizace poskytovatelem sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, podílí se terénní pracovník na činnostech podle § 30 vyhlášky č. 505/2006:
• působí na prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků,
• působí na vytváření a rozvíjení pracovních návyků,
• provádí volnočasové aktivity zaměřené na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností,
• zabezpečuje zájmové a kulturní činnosti,
• zajišťuje sociální pomoc,
• poskytuje pomoc při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci.

Terénní pracovník vede o přímé práci s uživatelem záznam v papírové nebo elektronické formě, podle možností a vnitřních pravidel organizace.

II. Nepřímé aktivity ve prospěch uživatelů
A. podílí se na opatření v oblasti prevence – účastní se besed, rozšiřuje osvětové materiály apod., a to v rozsahu vyplývajícím z pověření vedoucím pracovníkem.

Terénní pracovníci/praovnice sem na základě své praxe zahrnují především následující činnosti (vč. činnosti týkajících se poskytování služby sociálního poraďství a terénní programy, viz výše): Kontakt s rodinou, domácí asistence (asistence při vedení domácnosti), schůzky s rodiči, pomoc s hledáním vhodné školy/zaměstnání, pořádání letních tábórů a dalších akcí pro děti a rodiče, rozvíjení dovedností uživatel (PC, Internet, příprava životopisu, motivačních dopisů atd.), intervence při záškoláctví dětí, zprostředkovaní doučování, asistence při plnění různých povinností (povinná školní docházka, očkování, preventivní lékařské prohlídky apod.).

B. v zájmu cílové skupiny spolupracuje s příslušnými organizacemi.

Terénní pracovníci/praovnice sem na základě své praxe zahrnují především následující činnosti: Navazování kontaktů a aktivní spolupráci s různými institucemi a organizacemi (školy, úřady, policie, realitní kanceláře, lékaři, úřad práce atd.), v rámci mapování lokality informování jiných institucí o své službě, účast na procesu komunitního plánování.

III. Aktivity nutné pro realizaci a rozvoj sociální služby
A. Terénní pracovník dodává podklady pro rozvoj služby, včetně podkladů pro hodnocení služby (evaluaci).

Terénní pracovníci/praovnice sem na základě své praxe zahrnují především následující činnosti: Vedení a zpracovávání dokumentace o práci s uživateli a o ostatních činnostech,
vedení statistik o poskytování služby, získávání zpětné vazby od uživatelů a spolupracujících organizací, přípravu podkladů pro podávání projektů, přípravu projektových záměrů.

B. Terénní pracovník se podílí na **propagaci a medializaci** aktivit organizace (viz podkapitola tohoto textu Aktivity nutné pro rozvoj služby – propagace a medializace), je-li pověřen nadřízeným pracovníkem.

Terénní pracovníci/pracovnice sem na základě své praxe zahrnují především následující činnosti: Psaní novinových článků, poskytování rozhovorů, pořádání konferencí, prezentace služby (např. fotovýstava, Den Romů, kulturní akce pro jiné cílové skupiny, pro veřejnost).

IV. **Konzultace práce s (terénními) sociálními pracovníky v rámci metodického vedení a jiných způsobů spolupráce, které jsou v rámci organizace nastaveny**

Metodickým vedením terénního pracovníka mohou být v organizaci pověřeni i jiní sociální pracovníci, v závislosti na organizační struktuře projektu či organizace. Terénní pracovník těchto mechanismů využívá v případové práci i v dalších oblastech své činnosti. Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, může terénní pracovník vykonávat určité činnosti pouze pod vedením sociálního pracovníka.

Terénní pracovníci/pracovnice sem na základě své praxe zahrnují především následující činnosti: účast na poradách, supervize, intervieze.

V. Aktivity ve prospěch vlastního profesního rozvoje

Terénní pracovník pracuje na své odborné způsobilosti a průběžně se vzdělává, účastní se supervizí a dalších rozvojových aktivit v rámci organizace, přičemž součástí vzdělávání mohou být i odborné a metodické konzultace (např. s krajským koordinátorem apod.). Terénní pracovník dodržuje povinnost mlčenlivosti o všech informacích, se kterými přišel do styku v průběhu plnění svých úkolů, a tato povinnost trvá i po skončení pracovního poměru (viz § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů).

Terénní pracovníci/pracovnice sem na základě své praxe zahrnují především následující činnosti: účast na konferencích, vzdělávacích akcích, sebevzdělávání, sebereflexe.

Postavení terénního pracovníka v rámci organizace

Terénní pracovník může pracovat v různých druzích organizací. Zde si uvedeme nejčastější dvě, a to je obecní úřad a nezisková organizace.15

Organizační zařazení v rámci struktury obecních úřadů

VÝzkumná zpráva Hodnocení vládního programu podpory terénní sociální práce v sociálně vyloučených romských komunitách16 uvádí, že pokud se již na připravě programu podílí někdo z vyšších funkcí úřadu, tím odpovědnější přístup obecní úřad k projektu projevuje. Organizační zařazení terénních pracovníků je důležitou podmínkou rozvoje jejich spolupráce s ostatními pracovníky obecních úřadů. Terénní pracovníci mohou být zařazeni k sociálním útvarům jednotlivých úřadů městských částí/obcí nebo podléhají vedoucímu sociálního odboru, a to přímo či prostřednictvím pověřeného sociálního pracovníka. Základním požadavkem je jednota metodického vedení.
Řídicí činnosti jsou rozděleny na:

- plánování terénní práce,
- organizační řízení,
- metodické vedení pracovníků.

Řídicí činnost je v rámci jednotlivých úřadů vykonávána různorodě, záleží na podmínkách jednotlivých úřadů. Metodické vedení je možné z řídicí činnosti vydělit a pověřit jím určeného pracovníka, např. romského poradce (s odbornou způsobilostí sociálního pracovníka), nebo v případě terénní práce ve vyloučených lokalitách sociálního pracovníka zaměřeného na práci s danou cílovou skupinou apod.

Výše uvedená zpráva tedy výkon terénní sociální práce na úrovni obce podporuje a jasně popisuje poslání a kompetence terénního pracovníka.

**Organizační zařazení v rámci neziskových organizací**

Zařazení terénních pracovníků v neziskových organizacích je velmi různorodé a závislé na velikosti a vnitřní struktuře organizace. Přímo podřízení mohou být vedoucímu projektu/organizace, metodickému pracovníkovi organizace, koordinátorovi programu či jiným pověřeným pracovníkům.

Metodickým vedením může být pověřen přímý nadřízený či jiný kvalifikovaný sociální pracovník. Vztahy nadřízenosti a podřízenosti i vzájemná práva a povinnosti musí být v souladu s Personálními standardy kvality sociálních služeb a vyplývají ze struktury organizace (poskytovatele). Vedení zařízení má povinnost zajistit pracovníkům podmínky pro výkon kvalitní práce, stanovuje a zpřístupňuje pravidla pro jejich práci.

**Vztah mezi terénním pracovníkem a terénním sociálním pracovníkem, vztah mezi terénním pracovníkem a jeho nadřízeným**

Na tomto místě považujeme za důležité alespoň na obecné rovině vyjasnit pracovní vztahy terénního pracovníka k terénnímu sociálnímu pracovníkům a k nadřízeným. Ačkoliv je v mnoha organizacích díky Standardům kvality sociálních služeb již jasně dána organizační struktura a náplň práce jednotlivých pracovníků, myslíme si, že není na škodu tomuto tématu věnovat několik informací, tak jak je uvádí Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce.17

**Pro terénní pracovníky a terénní sociální pracovníky** jsou společné následující činnosti:

- vykonávají terénní sociální službu podle své náplně práce, v souladu s kompetencemi podle Zákona o sociálních službách, s posláním organizace, s vnitřními standardy služby, v souladu se Standardy kvality sociálních služeb, s etickými zásadami a se svou kvalifikací,
- účastní se aktivně metodických konzultací, případového vedení a jiných forem metodického vedení,
- účastní se aktivně vzdělávání, supervize a dalších rozvojových aktivit,
- účastní se porad vedení organizace, jsou-li k tomu vedením vyzváni.
Terénní pracovníci a nadřízený pracovník společně:
- spolupracují na tvorbě a realizaci vzdělávacích plánů terénních pracovníků (dle podmínek Standardů kvality sociálních služeb),
- podle potřeby a podle svých kompetencí jednají a spolupracují s institucemi, úřady a místními poskytovateli sociálních služeb a jinými nevládními organizacemi.

Nadřízený pracovník vykonává směrem k terénnímu pracovníkům následující činnosti:
- poskytuje metodickou podporu terénním pracovníkům (pravidelné porady, konzultace postupů řešení jednotlivých problémů atd.) nebo pověří k výkonu této činnosti kvalifikovaného pracovníka,
- koordinuje aktivity jednotlivých terénních pracovníků,
- usiluje o zajištění supervize, příp. koučování terénních pracovníků,
- realizuje pravidelné hodnocení pracovníků, které zahrnuje stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů, úkolů a potřeb další odborné kvalifikace,
- zajišťuje pravidelné systematické hodnocení práce po kvantitativní i kvalitativní stránce. Výsledky, dopady a nové poznatky (např. nové jevy a souvislosti z praxe) z terénní práce formuluje do prezentačních a informačních dokumentů pro dárců a pro instituce veřejné správy,
- přijímá a vyřizuje stížnosti týkající se poskytování sociální služby administrované podle vnitřní směrnice organizace, a to v souladu s právními předpisy a se Standardy kvality sociálních služeb,
- podporuje profesní rozvoj pracovníků,
- podporuje úzkou spolupráci pracovníků v terénu s určitými institucemi, napomáhá vytváření kontaktů a jejich využívání v každodenní praxi,
- usiluje o plnoprávné začlenění terénních pracovníků v rámci organizace, přičemž vychází z toho, že zařízení má svou stanovenou strukturu, pracovní profily, kvalifikační požadavky, a z dalších odborných, osobnostních a morálních předpokladů pracovníků,
- respektuje specifika terénní sociální práce ve smyslu úpravy pracovní doby, potřeby služebního mobilního telefonu a podobných opatření ochrany pracovníka, úhrady cestovního apod.,
- usiluje o zajištění finančních zdrojů na zřízení pozice a na činnost terénních pracovníků, a to v souladu s potřebami cílové skupiny, lokality atd.,
- účastní se pravidelných setkání pracovníků veřejné správy, příp. neziskových organizací v daném regionu/kraji, kteří se zabývají danou cílovou skupinou (např. v procesu komunitního plánování).

Náplň práce terénního pracovníka v přímé práci s uživateli

Mapování lokality

Lokalitu, ve které bude terénní pracovník pracovat, si může vybrat buď sám podle vlastního uvážení, podle svých schopností a možností služby, kterou bude nabízet, podle problematiky cílové skupiny, nebo výběr lokality může být dán zakázkou společnosti řešit určité problémy na konkrétním místě – v takovém případě přiděluje danou lokalitu terénnímu pracovníkovi jeho zaměstnavatel.
Pokud máme vybránu, popř. přidělenu lokalitu, nastává fáze mapování lokality (někdy říkáme také „mapování/monitorování terénu“). Zaměřujeme se nyní na získávání údajů zejména v následujících čtyřech oblastech informací o lokalitě:18

- Charakter lokality – to znamená velikost, občanská vybavenost (jak daleko a kolik je obchodů, lékařů, jaké jsou možnosti dopravy, kde jsou úřady, školy, sociální instituce apod.), typ zástavby, možnosti kulturního a sportovního vyžití, jakou má lokalita historii atd.
- Demografické podmínky – zjišťujeme zde např. počet obyvatel, věkové složení obyvatel, zaměstnanost, pohlaví apod.
- Podmínky, možnosti a místa setkávání dětí, mládeže a dospělých. Četnost a důvody setkávání. Kdo setkává, kdo ho vede, o čem se tam mluví, co se tam dělá apod.
- Potřeby obyvatel – zjišťováním potřeb obyvatel vlastně zjišťujeme, zda můžeme jako terénní pracovníci této lokalitě nabídnout svoje služby, tzn. zda mají obyvatelé/skupiny obyvatel/ jednotlivci o naše služby zájem. Porovnáváme tedy naši nabídku s poptávkou lokality.

Po určité době našeho působení v lokalitě postupně odhalujeme vztahy mezi jejími obyvateli (vztahy příbuzenské, přátelské, charakter sousedských vztahů, „kdo s kym mluví“, „kdo ke komu chodí“ apod.). Tyto informace nejsou o nic méně nedůležité než ty výše uvedené, ale nelze je tak jednoduše zjistit. V této oblasti již musíme mít s obyvateli lokality vybudován určitý vztah důvěry, popř. mít navázán bližší vztah alespoň s jednotlivci, kteří nám takové informace mohou a jsou ochotni poskytnout. V tomto případě je ale třeba mít na mysli, že informace od několika málo představitelů lokality mohou být pouze jednostranné a někdy zavádějící.

Všechny posbírané informace je důležité si pečlivě zaznamenat a zapamatovat si je. Jednou z možností je vytvoření tzv. sociální mapy. Naše znalost o lokalitě nám může pomoci při navazování kontaktů s budoucími uživateli (znalost a orientace v problematice u klientů budí důvěru), ale i při jednání s vnějšími institucemi.

Cílem sociální mapy19 je získat informace o:
- lokalitě a komunitě, ve které pravděpodobně začne terénní pracovník pracovat,
- institucích, které mohou být užitečné při terénní sociální práci.

Můžeme vytvořit obecnou mapu (ta zahrnuje informace o celkové situaci lokality/komunity) nebo mapu specifickou (zabývá se speciálním tématem nebo skupinou, např. zaměstnaností nebo školními dětmi).

K vytvoření sociální mapy potřebujeme posbírat následující informace o:
- historii lokality a komunity,
- demografických údajích o lokalitě (tj. všeobecná fakta o obyvatelích – kolik lidí zde žije, jejich věková struktura, kolik je zde mužů a kolik žen, etnické složení obyvatel, informace o zaměstnanosti, vzdělání, náboženství, zdravotní situaci obyvatel atd.),
- infrastrukturu – geografická mapa, informace o domech (počet, typy, vlastnictví, dostupnost vody, elektriny, kanalizace), počet a typy obchodů, stav cest, možnosti odvozu odpadků, hřiště, veřejná zeleň, dopravní dostupnost),
- o neformální sociální struktuře – jaké druhy skupin jsou v lokalitě (struktura rodin a jejich velikost, neformální a formální organizace, sousedské vztahy apod.), kde se jednotlivé skupiny setkávají,
o životním stylu obyvatel – jak se lidé dívají na svou situaci, problémy, jaká mají přání, potřeby, nápady, jaké jsou jejich schopnosti, co mohou dokázat,
• institucích – školy, školky, zdravotní služby, organizace sociální práce, knihovna, kostel, komunitní centrum, restaurace atd. Informace o institucích nám pomohou při „sítování“ (viz podkapitola tohoto textu „sítování“), zaměřujeme se na získání především následujících údajů – aktivity a služby, které instituce nabízejí, pro koho jsou určeny, kdo jsou zodpovědné osoby, kde můžeme tyto instituce nalézt.

Cvičení: Vytvořte sociální mapu lokality, kde pracujete. Postupujte podle pokynů výše uvedených.

Přímá práce s uživatelem
Přestože přímá práce s uživatelem je asi nejstěžejnější činností terénních pracovníků, uvedeme si zde jen stručné shrnutí informací z předchozí kapitoly Struktura práce s uživatelem, neboť ta se tématu věnuje podrobně.

Vyhledávání uživatelů v jejich přirozeném prostředí
Terénní pracovník může do přirozeného prostředí klienta vstoupit za různých okolností, např.
• terénní pracovník přichází do lokality za doprovodu (nebo po předchozím informování uživatelů) další osoby (např. bývalého terénního/sociálního pracovníka, zaměstnance jiné neziskové organizace, zaměstnance sociálního odboru, který nového terénního pracovníka představí obyvatelům lokality apod.),
• terénní pracovník úspěšně pomůže naplnit zakázku jiného uživatele; informace se šíří dál, spookozený uživateli pak doporučuje terénní služby ostatním obyvatelům lokality,
• terénní pracovník využije možnosti informovat o svých službách v místním obecním tisku, inzerci, na úřední desce, nástěnkách na odborech obecního úřadu, distribuci propagačních materiálů v terénu apod.

Navázání kontaktu s uživatelem
Pro navazování kontaktu s uživatelem platí několik pravidel, kterými se terénní pracovník může řídit:
• být vstřícný (tzn. snažit se na každou uživateluovu otázku přivítivě reagovat a srozumitelně odpovědět, mít pro každého vlídné slovo, a pokud nemohu požadavkům uživatele vyhovět, klidně a jasně mu vysvětlit, proč mu nevýhodný vstříc, popř. mu nabídnout jiné možnosti řešení),
• být si vědom svého služebního postavení (to vyžaduje znalost a vyjasnění mých pracovních kompetencí a náplné práce),
• soustavně objasňovat vlastní pozici (neúnavně uživateli vysvětluji, kdo jsem, proč tady jsem, kde pracuji a co mu mohu, popř. nemohu nabídnout),
• přebírat starost jen tam, kde je to nezbytně nutné (použití tohoto pravidla pro mě znamená dokázat rozlišit, kdy za mnou klient přichází se zakázkou a kdy si za mnou přišel jen tak popovídat a vlastně mi přišel sdělit, jak se svou situací pracuje).

K prvnímu kontaktu terénního pracovníka s případným uživateli sociální služby může dojít, když:
Informování uživatele o nabídce a podmínkách služby

Pokud proběhl první kontakt terénního pracovníka s případným uživatelem, následuje formulace nabídky (k formulaci nabídky nutně nemusí dojít již při prvním kontaktu, to může proběhnout až po několikátém společném setkání).
Formulace nabídky znamená, že terénní pracovník poskytne případnému uživateli základní informace o sociální službě a o možnostech spolupráce terénního pracovníka a zájemce o službu.

Pracovník má povinnost zájemce informovat o nabízené službě a o všech povinnostech, které by pro něj ze spolupráce vyplynuly. Pro tento účel může mít připravený přehled toho, jaké služby organizace nabízí a jaké jsou podmínky jejich poskytování (vhodný je stručný a přehledný leták na malém formátu, který může zájemci předat). Zájemce o službu tyto informace potřebuje k tomu, aby se rozhodl, jestli spolupráce s terénním pracovníkem může uspokojit jeho potřeby a jestli jsou pro něj podmínky přijatelné.23

Mapování situace uživatele

Cílem mapování situace je zjistit, jestli má jedinec, rodina nebo komunita potřebu a zájem spolupracovat s terénním pracovníkem.
Terénní pracovník si musí být při jednání se zájemci o službu vědom toho, že jeho úkolem je zjišťovat, čeho chce zájemce/klient prostřednictvím služby dosáhnout. Jeho úkolem není formulovat cíle jejich spolupráce nebo úkoly pro klienta. Se zájemcem o službu jedná tak, aby mu pomohl vlastními slovy formulovat jeho přání, očekávání nebo potřeby, jakou pomoc si přeje a jak by měla vypadat.24
Nyní může terénní pracovník se zájemcem o službu, který má zájem spolupracovat, uzavřít ujednání o spolupráci. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, uvádí „Smlouvu o poskytnutí služby“. Na základě takovéto smlouvy o spolupráci mohou společně terénní pracovník s uživatelem stanovit cíl uživatele a podrobný plán spolupráce na zakázce uživatele.

Spolupráce s uživatelem na jeho zakázce

Nejdríve uživatel stanoví společně s terénním pracovníkem cíle spolupráce, naplánují společně postup a kroky, které je třeba udělat k jejich dosažení, rozhodují se, kdo bude za jednotlivé úkony zodpovědný, dokdy budou jednotlivé úkony udělány, jaké zdroje mohou využít apod.
Plánování služby by mělo vycházet z osobních možností a schopností uživatele a současně by mělo zohledňovat takové okolnosti, jakými jsou např. dostupné zdroje v lokalitě. Pokud jsou jednotlivé kroky naplánovány, vzniká osobní plán uživatelský. Pak se může jak uživatel, tak i pracovník snáze orientovat v tom, nakolik se jím daří stanoveného cíle dosahovat, mají větší příležitost předejít možným překážkám, vyhnout se jim či připravit se na ně.

Pokud má uživatel dosáhnout svého osobního cíle, je třeba, aby mu společně s terénním pracovníkem bylo jasné:
- čeho má dosáhnout v dlouhodobém i krátkodobém časovém rozmezí,
- jaké zdroje k tomu může využít – zde se jedná o možnosti uživatele (i jeho okolí) a terénního pracovníka a kdo všechno se bude na realizaci cíle podílet,
- jakými činy cíle dosáhne,
- kdy by měl cíle dosáhnout,
- jak pozná, že je cíle dosaženo.

Nepřímé aktivity ve prospěch uživatelů

Oblast prevence

Cílem terénních programů, jako služeb sociální prevence, je podle Zákona o sociálních službách vyhledávat a snižovat rizika způsobu života osob, které žijí ohrožujícím způsobem života nebo jsou tímto způsobem života samy ohroženy.

Prevence je tak zaměřena nejen na snižování rizik pro osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou rizikovým způsobem života ohroženy, ale jejím cílem je také ochrana společnosti.

Na úrovni přímé práce s klientem terénní pracovník vykonává služby, jejichž cílem je prevence sociálního vyloučení a jeho prohlubování a prevence sociálně rizikových jevů. Jde o prevenci ve smyslu prevence sekundární (věnuje se rizikovým jedincům a skupinám osob, u kterých je zvýšená pravděpodobnost výskytu sociálně rizikových jevů) a tertiární (předchází zhoršování rizikového stavu a snižuje jeho negativní důsledky). Terénní programy obecně mají preventivní charakter, a to jak z hlediska svých uživatelů, tak z hlediska společnosti jako celku. Může ale vykonávat také preventivní činnost, které mají charakter nepřímých aktivit.

Otázka k zamyšlení: Jaké činnosti v oblasti prevence vykonáváte vy jako terénní pracovníci? Chtěli byste vykonávat ještě nějaké další? Proč tomu tak není? Co pro své další aktivity můžete udělat?

Podle pověření vedoucího pracovníka může terénní pracovník provádět preventivní činnost na základě nepřímých aktivit, např.
- Účastnit se besed, přednášek na aktuální témata – na základě mapování situace lokality může dát podnět k realizaci takovýchto besed, po dohodě s vedoucím pracovníkem může besedy organizovat. Velkou úlohu může terénní pracovník sehnout v objasňování klientům, proč se daná beseda koná, co jim může přinést účast na ní apod.
- Rozšiřovat informační materiály – na základě zjištěných potřeb klientů může terénní pracovník zajistit potřebné informační zdroje a roznášet je do domácností klientů, popř. je vyvěsit na
viditelná místa v lokalitě (např. vysvětlující informace o plánovaném prodeji bytů města; informace o postupech při chřipkové epideáii; informace o zápisech dětí do prvních tříd; informace o změnách některých zákonů apod.).

- Svými činnostmi, názory a postoji působit preventivně na své klienty – za všechny oblasti se podrobně podíváme v následující kapitole na oblast soužití většinové společnosti a menšin.

**Interkulturní vzdělávání**

Evropa se stále více stává místem setkávání a soužití různých sociokulturních skupin. Tyto skupiny můžeme definovat podle jejich příslušností k etnicitě a národnosti (např. Češi, Slováci, Němci, Poláci, Romové, Vietnamci), kultuře a náboženství (př. řecká kultura, židovství, křesťanství) nebo třeba k sociální třídě (př. obyvatelé zbohatlých čtvrtí, obyvatelé sociálně vyloučených lokalit, bezdomovci, právníci, lékaři, pomocné síly, nezaměstnanci). Můžeme předpokládat, že i sociokulturní rozmanitost České republiky se bude dále zvyšovat, že sem budou přicházet uprchlíci ze zemí, kde jsou z různých důvodů ohroženy jejich životy (válka, hladomor, nepříznivá politická situace apod.). Lidé z chudších zemí u nás budou hledat pracovní příležitosti, zahraniční studenti využijí nabídky stáží na našich školách.

Proto Českou republiku stejně jako ostatní evropské země neminou otázky týkající se soužití odlišných skupin v rámci jednoho státu. Soužitím různých sociokulturních skupin v rámci jedné společnosti se čeští odborníci samozřejmě zabývají už několik desetiletí, avšak Česká republika se stává domovem stále více skupin – říkáme pak, že česká společnost je *multikulturní*.

Pokud nechceme, aby v naší zemi docházelo mezi jednotlivými různorodými skupinami ke konfliktům, budeme usilovat o vzájemnou komunikaci mezi skupinami, o jejich spolupráci, o vzájemné obohacování jedněch skupin druhými. Budeme se tedy snažit vytvářet *vytvářet interkulturní společnost* (inter- latinsky znamená mezi; tedy jde nám o dialog mezi skupinami, ne o určování pravidel jen jednou skupinou).

Jednu z hlavních úloh ve výchově a vzdělávání k vzájemnému respektu a toleranci hrají vzdělávací instituce (tedy školy, jezména základní a střední). Avšak každý z nás může k interkulturnímu vzdělávání přispět svými činmi a jít ostatním příkladem. V této oblasti spatřujeme nemalou roli terénních a terénních sociálních pracovníků.

Obecným cílem interkulturního vzdělávání je *podpora a upevňování vzájemných vztahů* mezi sociokulturními skupinami, především mezi většinou a menšinou, ale i mezi menšinami navzájem.

Tento cíl klade na příslušníky všech skupin (tedy ne pouze na většinovou společnost/majoritu) tyto požadavky:

- uvědomit si, že rozmanitost a různost skupin nás může obohacovat, jen pokud budeme tyto skupiny vnímat jako rovnocenné,
- snažit se poznat a získat co nejvíce informaci o různých skupinách,
- naučit se řešit konflikty klidnou a smírnou cestou.

K interkulturnímu vzdělávání můžeme využívat různé metody. Uveďme si nejčastěji používané:

- Diskuse – je vhodná k vyjasňování vlastních postojů, k učení formulovat vlastní názor, učení se argumentovat a zároveň naslouchat.
• Skupinové činnosti – zde jde o získání dovedností spolupráce, týmového úsilí a kolektivního řešení problému (nemělo by se pracovat ve skupinách o více než šesti členech).
• Simulační hry a dramatizace – tyto metody umožňují účastníkům zahrát si roli příslušníka jiné skupiny. Tak se zvyšuje schopnost porozumění určité skupině osob.

V této oblasti aktivit se nám jeví jako vhodná spolupráce terénního a terénního sociálního pracovníka s nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež (pokud v lokalitě existuje) nebo se školou.

**Spolupráce s příslušnými organizacemi**

Terénní pracovník se dostává do styku s různými organizacemi (úřady, školami, lékaři, neziskovými organizacemi atd.), nejčastěji v rámci své přímé práce s uživateli.
Časem ale zjistí, že v rámci řešení problémů různých klientů navštěvuje opakovaně v podstatě tytéž instituce. Uvědomí si, že některé oblasti života jsou problematizované pro většinu část jeho klientely (např. nevyhovující technický stav bytu, určité zdravotní komplikace apod.) a že bude proto přínosné, když bude se ucházet o organizaci spolupracovat také ve jménu celé lokality.
Blíže se tomuto tématu věnuje kapitola sborníku Spolupráce s institucemi.

„**Sítování**“

Jak jsme uvedli v podkapitole tohoto textu Mapování lokality, jednou z nejdůležitějších oblastí mapování lokality je sběr informací o organizacích a institucích (školy, úřady, neziskové organizace, lékaři, policie apod.), se kterými může terénní pracovník spolupracovat na řešení problémů lokality jako celku, problémů skupin obyvatel lokality, problémů jednotlivců. Na základě sebraných informací zjistíme, že některé organizace již vzájemně spolupracují na řešení problémů našich klientů, ale také naopak přijdeme na to, že organizace, kde je spolupráce žádoucí, společně z různých důvodů nekomunikují. Na terénních pracovnících a jejich kolezích je, aby se snažili o vytvoření spolupracující sociální sítě (síť organizací a institucí) v zájmu jejich klientů. Takové činnosti říkáme „sítování“.
Za sociální síť je považováno spojení osob, organizací a subjektů, které mohou přispět k plnění cílů terénní sociální práce.
Tvorba sociální sítě neboli sítování je chápána jako postup vytváření a udržení propojení a spolupráce organizací a institucí, které přicházejí do styku s uživateli terénní sociální služby.
Sociální síť umožňují uživatelům získat přístup k dosud nevyužívaným zdrojům, kterými mohou být jednotlivci, organizace poskytující sociální služby a další. Při „sítování“ využíváme a ovlivňujeme vztahy mezi jednotlivými subjekty. „Sítování“ může být využíváno jak při přímé práci s klienty, tak při koordinaci a navazování spolupráce mezi poskytovateli služeb.
Mezi hlavní výhody „sítování“ patří:
• rychlost a flexibilita,
• ze strany subjektů v síti sdílení zdrojů, kontaktů, dovedností a znalostí,
• spojení lidí a subjektů na různých úrovních (formální a neformální instituce, laici, profesionálůvě)
• usnadnění pohybu ve formálních systémech,
• přispívání ke vzniku alternativních řešení, v sítích se mohou rodit nové myšlenky,
• zlepšení a propojení služeb v lokalitě, vzájemná komunikace a spolupráce mezi poskytovateli služeb, komplexní řešení jejich potřeb,
• pomoc profesionálům zvládat pracovní zatížení a stres.

Sítování dále umožňuje předejít duplicitní práci (např. se může stát, že problém se snaží řešit i někdo jiný) a zjistit síly, které usilují o dosažení jiných cílů.
Pokud chceme vytvořit sociální síť kolem lokality, kde jako terénní pracovníci působíme, je třeba, abychom podnikli následující kroky:
• zmapování aktuálního stavu poskytovaných služeb, organizací a institucí v regionu se zaměřením na danou cílovou skupinu (k větší přehlednosti nám může pomoci vytvoření sociální mapy),
• kontaktovdání, oslovení zástupců jednotlivých organizací a institucí, navázání spolupráce, vytvoření databáze (adresáře) organizací a institucí,
• aktivní spolupráce s oslovenými organizacemi v rámci sítě, průběžná obnova kontaktů v databázi.

Na základě zmapování služeb, které jsou v daném regionu k dispozici, si terénní pracovník vytvoří přehled organizací, institucí a jimi poskytovaných služeb. Pracovník osloví zástupce jednotlivých organizací a institucí, jejichž činnost má dopad na jeho potencionální klienty, a představí jim nabídku služeb, které poskytuje. Vhodné je oslovit příslušné subjekty nejprve písemně a poté se doporučuje osobní kontakt.

Cvičení: Vratte se ke své sociální mapě lokality. Zakreslete sociální síť organizací a institucí působících v lokalitě nebo vztahujících se k lokalitě.

Nejdříve jen jednotlivé organizace/instituce zakreslete na velký papír. Potom se zamyslete nad vztahy mezi nimi. Ty vztahy, které mezi nimi v současné době existují, znázorněte jako spojnice (můžete použít různou tloušťku spojnic podle intenzity vztahů).
Vztahy, o kterých si myslíte, že by měly existovat, vyznačte šrafovaně a zamyslete se, zda některé z nich můžete vytvořit nebo pomocí vytvoří vy. Zamyslete se nad způsoby vytváření sociálních sítí.

V první fázi spolupráce s oslovenými organizacemi je dobré, když se terénní pracovník zaměří na získávání informací především o jejich nabídce služeb, cílové skupině, na kterou je služba zaměřena, o jejich postupu a kritériích pro přijetí klienta do služby. Aby byla další spolupráce snazší, je výhodné osobně se seznámit s kontaktní osobou, na kterou se v případě potřeby bude pracovník obracet. Hned na počátku spolupráce je potřeba, aby si obě strany vyjasnily svoje role, kompetence, pravidla spolupráce, a to z důvodu předcházení případným nedorozuměním.

Pracuje-li s uživatelem několik poskytovatelů současně, mohou tyto skutečnosti přinášet nejen pozitiva, ale i určitá rizika, týkající se např. ochrany osobních údajů. V tomto případě je nezbytné stanovit si pravidla týkající se způsobu a formy předávání informací a zpráv o situaci klienta, při dodržení všech zákoných i etických pravidel při práci s klienty. Další možné partnery ke spolupráci lze oslovit i nepřímo, a to prostřednictvím:
• tiskových konferencí,
• workshopů a přednášek,
• informačních materiálů,
• internetových stránek,
• médií (tiskové zprávy, články).

Na základě navázání spolupráce s jednotlivými subjekty si terénní pracovník může vytvořit databázi organizací a institucí, tzv. sociální mapu (viz výše).

To, že jsme oslovili partnery a pokusili se položit základ určité sociální síti, tj. nabídl jím vzájemnou spolupráci, ještě není koncem naší práce. Nyní je důležité s partnery sítě spolupráci rozvíjet. K tomu nám může pomoci:
• osobní kontakt,
• komunitní plánování, tzn. účast na koordinačních skupinách,
• konference, semináře,
• informační materiály,
• vlastní internetové stránky.

Členy v sociální síti nemusí být výhradně poskytovatelé sociálních služeb, naopak je vhodné a žádoucí, aby zde působili i partneři mimo oblast sociálních služeb (orgány veřejné správy, podnikatelské subjekty, školství, regionálního rozvoje atd.). Je důležité, aby jednotliví partneři měli možnost vymezit si vlastní roli. Široce vytvářená partnerství mohou přinést nové, zpočátku zcela neočekávané zdroje.

Místní partnerství zlepšuje využití finančních a lidských zdrojů, a to jak tím, že využívá zdroje efektivněji, tak tím, že pomáhá získávat další zdroje. Partnerstvím získáváme udržitelnost a zvyšujeme pravděpodobnost přijetí naší činnosti ze strany veřejnosti, neboť jednotliví partneři předávají reference svým cílovým skupinám (viz podkapitola tohoto textu Propagace a medializace služby).

Aktivity nutné pro rozvoj služby

Terénní pracovníci mohou pracovat v různých organizačích, které můžeme podle typu jejich činnosti rozdělit do tří oblastí, kterým říkáme sektory:28
• První sektor – státní – sem patří instituce, které zřizuje stát a které zajišťují jeho fungování (ministerstva, parlament, krajské a obecní úřady, státní školy).
• Druhý sektor – soukromý a podnikatelský – jsou to živnostníci, velké firmy a podniky.
• Třetí sektor – neziskový, nestátní, občanský – sem spadají organizace, které nepatří do prvních dvou sektorů, proto se těmto organizacím většinou říká nestátní neziskové organizace (zkratka NNO).

Nestátní neziskové organizace jsou zcela samostatné a působí v různých oblastech. Nejčastěji však tam, kde stát nemůže, nechce nebo neumí zasahovat, a tam, kde se nevyplatí působit ziskovému sektoru. Příkladem může být oblast drogové problematiky, ekologie, práce s menšinami apod.

Často si lidé myslí, že když se mluví o „neziskovosti“ organizace, znamená to, že organizace nesmí vytvářet žádný zisk ze své vlastní činnosti. Tak tomu však není. NNO mohou vytvářet zisk, ale musí s ním (jako i s veškerým svým majetkem) ze zákona nakládat v souladu se
svými cíli a posláním. To znamená, že majetek ani zisk nemůžou být jen tak rozdělovány mezi členy organizace nebo používány na jiné činnosti než na ty, které jsou popsány ve stanovách. Neziskové organizace se tedy od ziskových odlišují především tím, jak se svým ziskem nakládají, nikoli tím, že žádný zisk nemají.

Mezi nestátní neziskové organizace obvykle zahrnujeme:
- občanská sdružení,
- obecně prospěšné společnosti,
- nadace a nadační fondy.

Terénní pracovníci zaměstnaní v nestátních neziskových organizacích dobře vědí, že chod jejich organizace závisí na tom, zda organizace bude mít dostatek peněz na další svou činnost. V každé „neziskovce“ je někdo, kdo se o „shánění“ peněz stará. Této činnosti se říká fundraising, což v překladu znamená získávání a využívání zdrojů (tedy zdrojů finančních a nefinančních).

Otázka: Pokud pracujete v NNO, kdo se u vás stará o získovávání zdrojů stará? Podílíte se na této činnosti nějakým způsobem také vy?

Neziskové organizace svoji činnost zajišťují z vlastních zdrojů (příspěvky členů, zisky z vlastní činnosti apod.), ze sponzorských darů, dotací a grantů. Dotace a granty lze použít jen na účely, které jsou jasně vyjmenované v příslušné smlouvě o poskytnutí dotace/grantu – jsou to tedy prostředky „účelově vázané“. O finanční/nefinanční zdroje mohou neziskové organizace žádat:
- státní správu a samosprávu – ministerstva, poradní orgány vlády (např. Radu vlády pro lidská práva, Radu vlády pro záležitosti romské komunity apod.), krajské úřady, obecní úřady,
- nadace a nadační fondy,
- Evropskou unii,
- zahraniční programy podpory jednotlivých zemí,
- podniky a podnikatele, běžné občany.

Pokud chce „neziskovka“ získat od někoho finance na svou činnost, je třeba podat žádost o grant nebo o dotaci. Nejdůležitější součástí takové žádosti je „projekt“, který popisuje záměry a cíle činnosti konkrétní „neziskovky“.

Základy projektování

Projekt je způsob, „jak něco udělat“, nebo „postup prací při uskutečňování nějakého nápadu“. Je to způsob, jakým se nápady a myšlenky přenesou do skutečnosti.

Před samotnou přípravou projektu je dobré, abychom provedli následující kroky (první krok by měl provést ten, kdo bude samotný projekt psát, a seznámit pak s informacemi ostatní, ostatní kroky je dobré připravit v širším projektovém týmu – ideálně ten, kdo bude projekt psát, a ti, kdo ho uskuteční, tj. např. terénní/sociální pracovníci, sociální pracovníci z poraden, ti, kteří pracují v dané lokalitě s dětmi apod.).

- Prostudujte informace k dotačnímu programu a podmínce, za kterých je možné grant nebo dotaci získat.
• Pojmenujte hlavní problém, který budete řešit, a jeho vliv na další problémy, pokud je.
• Stanovte hlavní cíle projektu (tzv. čeho projektem chcete dosáhnout) a zdůvodněte je.
• Pojmenujte činnosti (tzv. projektové aktivity), pomocí kterých budete dosahovat stanovených cílů, a z nich vytvořte časový plán projektu (časový harmonogram).
• Stanovte cílovou skupinu, na kterou je váš projekt zaměřen.
• Upřesněte, kde se bude váš projekt uskutečňovat (obec, ulice, městská část, kraj, …).
• Zamyslete se nad tím, zda v rámci projektu budete spolupracovat s nějakými partnery (školy, obec, …), pokud ano, popište, v čem bude spolupráce spočívat.

Pak přichází fáze samotného popisu projektu. Zde je důležité, aby bylo jasně řečeno:
• Jakými způsoby chcete dosáhnout cílů projektu (tzv. metodika projektu).
• Jaký asi bude mít projekt vliv na cílovou skupinu.
• Co s sebou projekt přinese (tzv. výstupy projektu) – např. zvýšení docházky dětí do nultého ročníku, zlepšení technického stavu bytů, zlepšení zdravotního stavu obyvatel lokality apod.
• Jaké tedy budou výsledky projektu.
• Jak se budou dát výsledky projektu šířit na více členů cílové skupiny, popř. na další cílové skupiny (tzv. multiplikační efekt).
• Jak budou výsledky projektu udržovány i po skončení projektu (tzv. udržitelnost).

Pokud jste splnili všechny výše uvedené kroky, měl by někdo z projektového týmu společně s odborníkem (tedy ekonomem nebo účetní organizace) sestavit rozpočet projektu a popsat další zdroje financování projektu (protože máloky lze získat 100% financí na projekt z jednoho zdroje – mluvíme tak o „vícezdrojovém financování“ neziskových organizací).

**Realizace projektu**

Pokud na základě předloženého projektového záměru grant nebo dotaci získáme, podepisuje naše organizace s tím, kdo grant/dotaci poskytuje, smlouvu. Zde je stanoveno datum, odkdy můžeme začít projekt realizovat.

Projekt se uskutečňuje v souladu s uzavřenou smlouvou a schválenou projektovou dokumentací, konkrétně s časovým plánem aktivit projektu. Chod projektu řídí obvykle manažer projektu (v některých organizacích se nazývá koordinátor projektu). Řízení projektu je vlastně řízením na sebe navazujících projektových aktivit. Na to, aby byl projekt úspěšně realizován, se manažer projektu potřebuje pravidelně scházet s realizačním týmem projektu (to jsou všichni, kdo se na projektu podílejí – terénní pracovníci a další pracovníci organizace, účetní, někdy i ředitel/ka organizace).

Manažer projektu tedy shromažďuje veškeré informace o tom, co se v realizaci projektu daří, popř. v čem jsou problémy. Na základě těchto informací stanovuje taková opatření, pomocí kterých bude moci projekt pokračovat zdárně dál.

Informace o průběhu projektu dále manažer projektu používá k podávání průběžných a závěrečných zpráv o projektu, podle toho, jak požaduje donor. Donor nejenom že realizaci projektu sleduje díky zprávám, které obdrží od manažera projektu, ale do organizace může poslat své zástupce na osobní návštěvu nebo pozvat manažera na setkání do svého sídla.
Ukázky projektů


Cíle projektu:
- o vytvoření síť spolupracujících zaměstnavatelů a institucí s cílem propojení a zkratování vzájemné spolupráce,
- o doplňení stávajících služeb s důrazem na pracovní a sociální integraci bývalých uživatelů návykových látek,
- o modelace nového typu služby s následným využitím při práci se sociálně nnevýhodněnými skupinami obyvatel,
- o zpracování zkušeností a statistických dat do Manuálu dobré praxe,
- o vypracování návrhů legislativních změn usnadňujících pracovní a sociální integraci.

Přínos projektu pro klienty – uchazeče o zaměstnání:
- o podporu nového životního stylu a upevnění abstinence,
- o zprostředkování zaměstnání, podpora při jeho samostatném hledání,
- o zprostředkování rekvalifikace, dalšího vzdělávání,
- o lépší schopnost využívat další potřebné služby – sociální, zdravotní, vzdělávací, poradenské.

Přínos projektu pro státní a nestátní instituce:
- o poskytování služeb v hl. m. Praze poznají lépe potřeby cílových skupin, hl. m. Praha bude mít k dispozici relevantní data o potřebách cílových skupin pro zavádění a financování potřebných typů služeb následné péče,
o doplnění a zkvalitnění stávajících služeb v oblasti prevence drogových závislostí s důrazem na sociální a pracovní integraci,
o zpracování zkušeností a statistických dat do Manuálu dobré praxe.
Přínos projektu pro zaměstnavatele:
o získání loajálních motivovaných zaměstnanců,
o možnost individuálních dohod a garancí dle potřeb,
o zásadní podíl při realizaci aktivní politiky zaměstnanosti EU,
o v případě zájmu medializace spolupráce.
Přínos projektu pro společnost:
o pozitivní změna pohledu na cílovou skupinu,
o překonání společenských bariér,
o cesta k integraci,
o ekonomické a sociální výhody – prevence návratu k původnímu životnímu stylu je méně finančně nákladná ve srovnání s výdaji na léčbu závislosti,
o zlepšení návyků a dovedností, zvýšení kvalifikace.

Propagace a medializace služby a organizace

Pro rozvoj služby terénní sociální práce, ale i pro samotné odůvodnění její existence před společností (sociální služby poskytované jezímně některým cílovým skupinám nejsou u veřejnosti příliš populární, jezímně jejích financování z kapes daňových poplatníků) je důležité cíleně budování a udržování vztahů s veřejností, přesněji s různými skupinami v místě působení organizace. V současné době se pro tuto činnost používá anglického výrazu „public relations“, v překladu znamená vztahy s veřejností, často se používá zkratky PR.
Cílem je na základě komplexních a pravdivých informací vysvětlit veřejnosti důvody fungování organizace a jejích služeb, zajistit vzájemné pochopení potřeb a práni obou stran a předcházet konfliktům, popř. případné konflikty řešit. Díky PR si tedy organizace vytváří pozitivní obraz, který je důležitý pro její bezproblémové fungování.34 pro její další rozvoj a její další financování.
Do těchto aktivit spadá množství rozličných činností – např. zjišťování potřeb uživatelů/ klientů, stejně jako zjišťování veřejného mínění; komunikace s politiky, kontakt s médií, propagace organizace, vytváření tváře (identity) organizace apod. Zde hraje důležitou roli několik faktorů, které je třeba dopředu pečlivě promyslet:
• je vždy důležité si uvědomit, jakou skupinu osob chceme konkrétní činnost oslovit (zda cílovou skupinu potenciálních uživatelů, zda běžné občany lokality, kde působíme, zda možné spolnancy nebo politiky atd.),
• na základě oslovované skupiny osob je podstatné vymyslet cestu, jakou k ní informace o službě/organizaci dostaneme (tj. stanovit si komunikační cestu) – např. letáky, samolepky, trička, jiné reklamní předměty, články v novinách, rozhovor v rádiu/televizi, internetové stránky, besedy pro určité skupiny veřejnosti atd.,
• i když to nebyvá obvykle, protože organizaci většinou zastupuje na veřejnosti její úzké vedení (ředitel/ka, zástupce), je dobré také zvážit, kdo z organizace vybrané informace oslovované skupině osob předá (zda vedení organizace, nebo vedoucí jednotlivých úseků, nebo řadoví zaměstnanci).
Dále nám k úspěšné prezentaci služby nebo organizace může pomoci následující sada otázek, na které si můžeme při připravě způsobu propagace odpovídat.\textsuperscript{35}

- Co uživateli služby zajímá, čím se zabývá, co dělá?
- Jaké jsou jeho hodnoty?
- Jaké jsou jeho cíle? Čeho chce dosáhnout?
- Jaká jsou jeho očekávání?
- Co odmitá? Co nechce?
- Z čeho má obavy? Proti čemu bojuje?
- Jakým způsobem mluví? Čemu rozumí?
- Co uživateli služby obklopuje (jaké prostředí, jaké lidé, jaké normy a zvyky, jaké mýty, ...)?

Je nutné si uvědomit, že všechny výstupy organizace na veřejnost velmi intenzivně působí, ať už je to zmiňovaný logo, leták, vystupování v médiích, činnost konkrétních pracovníků (např. při poskytování doprovodu uživatelům), způsob představování do telefonu. Proto je vhodné, aby v rámci organizace bylo vytvořeno pravidlo/směrnice o tom, jak zaměstnanci na veřejnosti vystupují, kdo má na starost kontakt s médií, přípravu článků do novin, letáků, propagačních předmětů apod. Jednoduše řečeno – pokud chceme být u veřejnosti jako organizace „dobře zapsáni“, musí nám – zaměstnancům být zcela jasné, kdo co dělá, jak a kdy to dělá.

Můžeme říci, že snad nejdůležitější oblastí práce s veřejností je práce a budování vztahů s médií.\textsuperscript{36} Víme dobré, že média nám mohou pomoci prosadit myšlenku dobrého projektu, udělat reklamu naši organizaci, ale také mohou působit úplně opačně (pokud se nám něco nepovede, pro média je to neméně zajímavý „kousek“). Prací s médii nemyslíme jen jednorázové psaní článků nebo natočení reportáže. Pokud nám je opravdu o budování dobrých vztahů s veřejností a s tím spojený rozvoj naší služby a organizace, měli bychom s médií spolupracovat dlouhodobě a plánovaně. Např. již před začátkem nového projektu o něm vhodně informovat (např. tiskovou zprávou), během jeho realizace pravidelně (jednou za měsíc až dva podle délky projektu) veřejnost informovat o jeho činnostech, každou jeho významnou aktivitu dát prostřednictvím médií předem vědět (pokud jde o aktivitu pro veřejnost) a neprodleně po jejím skončení informovat o jejím průběhu a hlavně smyslu. K tomu nemusíme používat pouze článků popisujících průběh akce a fotografii z ní, způsob a prostředky informování jsou zcela na naší fantazii – pamatujme, že čím netradičnější, tím více informace veřejnost zaujmou a o to děle jí zůstanou v paměti (např. o přípravě nebo průběhu akce necháme napsat také samotné účastníky, nebo s nimi uděláme rozhovory, k nimž přidáme rozhovory se zástupci samosprávy nebo běžných občanů).

Možná nejčtějším úkolem pro nás může být prosazení našeho tématu u novinářů. Proto je dobré udržovat stálý vztah s několika málo novinářů, kteří se nám již osvědčili, popř. nám byli doporučeni. „Ideální“ novinář je takový, který má opravdový zájem o problematiku naší cílové skupiny.

**Shrnutí**

Text představuje širokou škálu činností, které jsou svou formou i obsahem velmi rozmanité a na terénní pracovníky tak kladou nemalé nároky. V textu jsou představeny pouze základní činnosti terénních pracovníků, v praxi může jejich náplň práce zahrnovat další aktivity v závislosti na charakteru poskytované služby a na cílové skupině uživatelů. Je pravděpodobně neoddiskutovatelné, že těžištěm činností terénních pracovníků je přímá práce s uživatelem.
Avšak i další kompetence terénních pracovníků jsou neméně důležité pro kvalitní poskytování sociální služby, a proto by neměly být odsunovány do pozadí jak samotnými terénními pracovníky, tak jejich nadřízenými.

Poznámky

1 Metodická příručka(2007).
3 Metodická příručka(2007).
4 Metodická příručka(2007).
5 Bednářová, Pelech (2003).
6 Metodická příručka (2007).
8 Nesetová (2004).
12 Metodická příručka(2007).
14 Metodická příručka (2007).
15 Metodická příručka (2007).
16 Winkler, Šimíková (2005).
17 Metodická příručka(2007).
19 Schuringa (2007).
20 Metodická příručka (2007).
21 Úlehla (1999).
22 Metodická příručka (2007).
23 Zavádění (2002).
24 Metodická příručka(2007).
27 Metodická příručka (2007).
30 Komorová, Maciak, Mačáková (2004).
33 agentura.sananim.cz.
34 Bednářová, Pelech (2003).

Použité zdroje informací


Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. 2007. Ostrava: MPSV.


http://agentura.sananim.cz/.


**Doporučené zdroje informací**


Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. 2007. Ostrava: MPSV.
TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S VYBRANÝMI CÍLOVÝMI SKUPINAMI

Dominika Černá, Svatava Zajdáková, Ilja Hradecký, Hana Malinová,
Martina Zimmermannová

Cílem textu je seznámit čtenáře s vybranými cílovými skupinami terénní sociální práce a uvést je do základů této problematiky. Důraz bude kladen na diskusi o specifických jednotlivých cílových skupinách a seznámení s typickými úkony terénního sociálního pracovníka a terénního pracovníka. Pozornost bude také věnována podobě terénní sociální práce s těmito cílovými skupinami, jejím specifickým požadavkům, dilematům, principům, výhodám i možnostem jejího rozvoje.

Úvod

V současnosti se objevují projekty a způsoby sociální práce, které v minulosti neexistovaly – výměnný program injekčních stříkaček pro drogové závislé, pouliční prodej časopisu Nový Prostor, terénní sociální práce s dětmi a mládeží apod.

V důsledku demokratizace našší společnosti začali být více viděni lidé žijící na okraji, kteří se z nejříznějších důvodů nechtějí nebo i nemohou přizpůsobit režimu institucionální formy sociální pomoci. Dá se to ilustrovat na příkladu výroku z reportáže TV Nova o bezdomovcích, kteří i v tuhých mrazech odmítli nabídku azylového ubytování: „Raději spát ve volné s rampouchem u nosu, než v útulku pod dozorem Charity.“ Mezi jejich potřebou volnosti a dohledu sociálních institucí tak existuje rozpor. Pokud mají tito lidé pocit, že sociální pracovník jejich postojem nerozumí a vnucuje jim hodnoty a cíle odlišné od jejich vlastních (v tomto směru dokáží rozeznat i velice jemný tlak), mohou rychle přerušit kontakt.2 Podobně se v jiném případě mohou někteří pracovníci mylně domnivat, že pokud byla 15letá dívka žijící v zatuchlém špinavém bytě s rodiči alkoholiky, neustále nucená starat se o svých pět sourozenců, umístěna do Klokánku, kde měla dobrou stravu, hezké oblečení, čisté prostředí a kapesné, byla jakýmsi způsobem zachráněna. Reakce dívky je však v tomto případě po měsíci mimo domov: „Je to tady dobré, hezké, ale klidně bych šla s rodinou pod most, jen abych mohla být s nimi.“ (J. H., klientka sociálně-aktivizační služby)

V tomto textu se seznámíme s činností terénních pracovníků a terénních sociálních pracovníků s ohledem na specifika jednotlivých cílových skupin. Dozvím se, jak by tito pomáhající profesionálové měli jednat, aby skutečně pomáhali.

V následujícím textu si představíme cílové skupiny, s nimiž se terénní sociální pracovník a terénní pracovník setkává a na něž se nejčastěji zaměřuje výkon terénní sociální práce.

Cílové skupiny


V tomto textu se budeme věnovat čtyřem typům cílových skupin: osobám ohroženým závislostmi, osobám bez přístřeší, osobám poskytujícím placené sexuální služby a dětem a mládeži ohroženým společensky nezázadoucími jevy. Jak už bylo řečeno výše, dělení do těchto předem vymezených skupin se sebou nese rizika, problémy, nejasnosti, ale má i nesporné výhody – pomoc může být konkrétnější, cílenější, ekonomicky výhodnější i efektivnější. Pracovníci věnující se práci s jednotlivými cílovými skupinami se stávají odborníky na danou problematiku, což vede k rozvoji metod práce s klienty a v důsledku i samotné disciplíny sociální práce v praxi.

### Osoby ohrožené závislostmi

#### Terénní sociální práce s uživateli drog

V následujícím textu pojednáme o uživatelích drog jako o specifické skupině klientů, kteří využívají služeb terénních sociálních pracovníků a terénních pracovníků. Pohovoříme o specifickém způsobu práce s těmito klienty. Vymezení konceptu nízkého prahu, veřejného zdraví – Public Health a Harm Reduction, a dalších zásad nám umožní pochopit způsob terénní sociální práce s uživateli drog.

Terénní sociální práce s uživateli drog spočívá v aktivním vyhledávání klientů v jejich přirozeném prostředí. Smyslem je navázat s nimi kontakt, vytvořit důvěru a pracovat s nimi motivací tak, aby v ideálním případě došlo k předání klienta do služby s vyšším prahem – do léčby, substitučního programu. Protože terénní programy kladou minimální požadavky na své klienty pro vstup do služby – jsou velmi nízkoprahové, jedná se tak často o první službu, do které klient vstupuje.

#### Specifika cílové skupiny

Služba je určena především pro problémové uživatele drog. Takovým uživatelem je jedinec užívající drogy injekčně nebo se jedná o dlouhodobého a pravidelného uživatele opiátů a/nebo stimulačních drog. Mezi stimulační drogy se pro tuto definici řadí pervitin, kokain a stimulanty. Terénní sociální práci provádíme rovněž s osobami experimentujícími a škodlivě užívajícími tvrdé drogy.

Ve výjimečných případech pracujeme také s okolím uživatele, např. s rodiči, partnery, přáteli apod., a to v případě, že se na nás obrátí. Většinou jim pak poskytujeme základní sociální poradenství, kdy je informujeme o možných zdrojích pomoci v jejich situaci. Delegujeme je na další sociální služby – podpůrné terapeutické skupiny pro rodiče, právní poradenství apod. Ve všech těchto případech spolupracuje s okolím uživatele návykových látek dbáme především základní mlčenlivosti o jeho osobě. Např. přijde-li za námi rodič mladistvé dcery, nesdělíme mu ani to, zda-li jeho dcera našich služeb využívá. Šlo by o vážné porušení mlčenlivosti a ohrožení anonymity klienta.

**Cíle terénní sociální práce s uživateli drog**

Cíle terénní sociální práce v oblasti přímé práce s uživateli drog jsou:
- dopomoci změněné v chování uživatelů drog (snížení a minimalizace zdravotních a sociálních rizik),
- podpořit klienty motivované k abstinenci (vyřízení léčby apod.),
- zamezit nárůstu infekčních onemocnění (žloutenky, HIV) mezi klienty programu,
- především prací s injekčními uživateli drog, kteří se chovají obzvláště rizikové (sdílejí stříkačky a pomůcky potřebné k aplikaci drogy),
- preventivně předcházet vzniku sociálních a zdravotních problémů,
- snížit počet úmrtí v důsledku předávkování.

**V oblasti nepřímých aktivit** je pak cílem terénní sociální práce:
- minimalizovat negativní důsledky užívání drog pro společnost,
- ochránit populaci před přenosem infekčních chorob,
- udržovat veřejná prostranství v čistotě (sbf pohoreného injekčního materiálu),
- působit ve společnosti osvětově (propagovat svoji práci, zdůrazňovat její pozitivní dopady),
- přispívat k rozšíření znalostí základny oboru,
- vytvářet odborné zázemí pro tvůrce drogové politiky.

**Východiska terénní sociální práce s uživateli drog**

Cíle terénní sociální práce s uživateli drog vychází z následujících zásad a konceptů: nízkoprahovost služby, Harm Reduction a Public Health.

Sociální služba je nízkoprahová tehdy, když neklade klientům zbytečné bariéry, které by jim brány v jejím využívání. Znamená to především možnost poskytnout klientovi pomoc...
anonymně, aniž by se klient musel identifikovat. Také to, že terénní pracovník kontaktuje klienta v jeho přirozeném prostředí a klient tak nemusí nikam docházet, výrazně ulehčuje klientovi vstup do služby.

**Harm Reduction** princip znamená program minimalizace zdravotních a sociálních rizik plynoucích z užívání drog. Vychází z myšlenky, kdy je jak pro společnost, tak pro jednotlivce výhodnější dbát takových zásad, aby nedocházelo k dalšímu poškození organismu v důsledku užívání drog. Pro některé klienty to platí na dobu přechodnou, než se rozhodnou jít svoji závislost léčit, pro jiné je to strategie dlouhodobě udržitelného zdraví. Tento princip bere ohled na jednotlivé uživatele drog, jejich zdraví a sociální fungování.

Naopak koncept veřejného zdraví **Public Health** poukazuje na zájmy společnosti jako celku a v praxi to znamená ochranu společnosti před riziky spojenými s drogami. Jde např. o sběr pohozeného injekčního materiálu, který v rámci streetworku provádíme. Přístup Public Health „vychází z epidemiologie, sociologii a veřejné politiky ... nesleduje zájem individuálního klienta, ale ochranu populace, především před přenosem závažných infekčních chorob (AIDS, hepatitidy B a C) ... součini, se tím také sjednané k dění jeho praxi to znamená činnosti pědoměrovou, než se kontejner pro sbírky společně nikam neodrží a sociálního udržení pohotového (zvláštně, je to strategie dlouhodobé udržitelného zdraví. Tento princip bere ohled na jednotlivé uživatele drog, jejich zdraví a sociální fungování.

**Místa výkonu terénní sociální práce s uživateli drog**

Streetwork s uživateli drog neprobíhá jen v ulicích měst, ale i v dalších otevřených i uzavřených prostorech, např. v parcích, na nádraží, v restauracích, hernách, supermarkettech, klubech, různých městských záložích a podloubích, squattech,11 ubytovnách, bytech uživatelů drog apod. V uzavřených prostorech je nutno dbát při práci zvláštní bezpečnosti. Při práci v hernách, restauracích apod. pracujeme obvykle bezpečně. Klienty většinou jen pozdravíme (často jen pohledem, abychom dbali na jejich anonytou) a vybídneme je, aby s námi šli mimo tyto prostory, kde pak můžeme pracovat. Důvodem k této naší opatrnosti je fakt, že majitelé a provozní občerstvovacích zařízení nemusí chápát význam a smysl naší práce a mohlo by tak v případě, že bychom pracovali uvnitř, docházet ke konfliktům situacím. Musíme proto dbát zájmů majitele zařízení. Zcela jistě není pro majitele takového zařízení příjemné, když má jeho podnik pověst „drogového doupěte“. Přítomnost streetworkerů v takových podnicích může vést majitele ke konfrontaci a uvědomění faktu, že v jeho zařízení se drogy užívají, což může vyvolat zmiňované odmítavé postoje k naší službě. V praxi ovšem také narážíme na ochotné provozní, majitele a barmany, kteří problém drog ve svém zařízení nepopírají a přístupují k nám vše a naše služby ocení. I v takovém případě ale výměnný injekční program ani jiné služby neposkytujeme uvnitř zařízení. Se vstřícným majitelem navázeme kontakt – informujeme ho o charakteru naší práce, v případě jeho souhlasu a potřeby daného místa zanecháme kontejner pro sběr pohozeného injekčního materiálu (většinou na toaletách zařízení). Spolupracující majitel nám zase může zprostředkovat další kontakty na nové klienty a sdělit nám informace, které přispějí k monitoringu drogové scény (v kolik hodin se tam lidé schází apod.).

Terénní sociální práce prováděná v bytech klade rovněž důraz na dodržování zvýšených bezpečnostních opatření. Kontakt s klienty v bytě může představovat větší riziko ohrožení pro pracovníky, poněvadž jde o uzavřené prostory. Vyžaduje to z naší strany větší důvěru v klienty, proto jsem s klienty delší dobu v kontaktu mimo byt a teprve poté se výměnný program a jiné služby realizují v bytě. Zvýšenou důvěru taková situace vyžaduje i ze strany klienta, odhaluje nám podstatnou část svého soukromí. Dbáme proto na to, abychom při cestě do bytu (na chodbách panelových domů, v průjezdech apod.) byli co nejméně nápadní.
Klienty v bytech ve zvýšené míře seznámujeme s jejich právy a povinnostmi. V případě podezření, že by šlo o byt, kde zároveň dochází k výrobě pervitinu, informujeme klienty o případech, kdy je pracovník ze zákona povinný dodržet oznámení povinnost.

Terénní sociální práci s užívateli drog provádíme na otevřené i uzavřené drogové scéne. Otevřená drogová scéna znamená zjevnou přítomnost a sdružování užívatelů drog ve vyhraněných lokalitách města, často v blízkosti centra. Uživatelé se svým chováním netají, a proto jsou tito lidé lehce rozpoznatelní i pro neinformovanou veřejnost. Zvláště uživatelé heroinu jsou často součástí otevřené drogové scény. V menších městech a na vesnicích funguje tzv. uzavřená drogová scéna, kdy se uživatelé vědomě nevystavují riziku rozpoznání a spíše se snaží začlenit mezi většinovou společnost. Nezdružují se na nějakém konkrétním místě ve městě, spíše usilují o to, aby nebyli rozeznáni. Uživatelé pervitinu zvláště v malých sídlech vytvářejí tzv. uzavřenou scénu. Jedná se však o jisté zevšeobecnění, v praxi se samozřejmě situace může lišit. Z charakteru drogové scény vyplývá obtížnost přístupu sociálního pracovníka k uživatelům drog. Nejtežší bude nabízet sociální služby uživatelům drog tzv. skryté populace,
12 které jsou součástí uzavřené scény a je těžké se o nich dozvědět a získat si k nim důvěru. Způsoby, jak klienty účinně oslovit, popisujeme níže.

Uživatelé drog využívající služeb terénních sociálních pracovníků vykazují svá specifiká v řadě oblastí:

- **Zdravotní oblast:** Injekční uživatelé drog mohou trpět infekčními onemocněními, zvláště hepatitidou typu C (žloutenku), která se ve zvýšené míře vyskytuje mezi uživateli drog. Dále hrozí přenos dalších infekčních onemocnění (žloutenka typu A, B, HIV apod.). Injekční aplikace drog přináší i řadu komplikací ve formě zánětů žíl – abscesů, flegmón (neohraničený zánět žíl), dále rizika otravy krve. Některí injekční uživatelé drog trpí infekčním kožním onemocněním (impetigo). Často mají problémy se špatným hojením ran, oslabenou imunitou, což je dáno životním stylem. Proto nědělnou součástí práce terénních a terénních sociálních pracovníků je poskytování poradenství zaměřeného na bezpečné užívání drog.

- **Psychologicko-psychiatrické problémy:** Kromě rozvoje vzniku škodlivého užívání nebo závislosti může zneužívání drog způsobit u klientů řadu dalších duševních obtíží. Uživatelé pervitinu mohou trpět toxickou psychózou. Toxická psychóza je vážné duševní onemocnění psychiatrického charakteru (projevy mohou být podobné schizofrenii – podezřívání druhých, bludy, halucinace). Vzniká následkem užívání stimulantů, především pervitinu. Její závažnost ovšem nedosahuje rozměrů schizofrenie, často ji přidělí abstinenci zcela vymizí. U závislých uživatelů opiatů,13 ale nejen u nich, je patrný abstinencií syndrom. Abstinencií syndrom postihuje uživatelé, u nichž je rozvinuta fyzická závislost, tzn. že tělo si vybudovalo návyk a toleranci na určité množství drogy, a pokud jí nemá, způsobuje to u uživatele zdravotní potíže. Abstinencií syndrom u uživatelů heroinu se projevuje bolestmi břicha, průjmy, neklidem, nespavostí. Při vysoké toleranci na drogu se projevuje zvracením, bolestmi kloubů, zvýšenou teplotou, pocením, výraznou nespavostí, mydriázu (rozšířené zorničky), třesy apod. Drogy dále mohou způsobit poruchy paměti, pozornosti a usuzování, pokles intelektuálních schopností. Ověřují rovněž osobnost člověka, dochází k poklesu nebo ztrátě morálních zábran, postupnému úpadku osobnosti. Pravidelná a dlouhodobá zneužívání tvrdých drog vede k poklesu sebereflexe, nadhledu sama nad sebou. To se může v kontaktu s pracovníkem projevovat v řadě způsobů, např. klientovou snahou o manipulaci. Terénní a terénní sociální pracovník musí být připraven zvládat agresi klienta, zasažování do jeho osobního prostoru (kvůli klientově ztrátě morálních zábran, horšímu kontaktu s realitou), rozladění klientů způsobené subjektivně nepříjemně prožívanou akutní intoxikací, abstinencií syndromem nebo cravingem (neodolatelná
chut' na drogu, tzv. bažení). Řada drog (především pervitin, halucinogeny a marihuana) jsou spouštěcím pro rozvoj vážnějších duševních obtíží (schizofrenie). Podstatný je i výskyt tzv. duálních diagnóz, kdy jednomu klientovi byly diagnostikovány dvě psychiatrické diagnózy nebo více. U uživatelů návykových látek je to relativně časté. Nízký prah služby dovoluje klientům využívat program i v případě akutní intoxikace návykovou látkou, což s sebou může přinést riziko zvýšeného konfliktu. Přestože v naprosté většině případů intoxikování klienti nevybočují svým chováním, musíme zvažovat možnost např. oslabení zábran u klienta, zhoršeného úsudku a pozornosti (při poradenství mluvit jasně a srozumitelně, klást hodně otevřených otázek14). U klientů zneužívajících pervitin je třeba brát v potaz jejich zvýšenou podezřívavost (paranoiu), takže jednáme tak, abychom klientovi nedávali záminku k nedůvěře, mluvili jasně a vyhýbali se dvojmyslům.


**Rizikové situace a mimořádné události v terénu**

Terénní sociální práce s uživateli drog přináší řadu rizikových situací, které vyplývají jak ze samotné práce na ulici, tak z prostředí, ve kterém se zdržují uživatelé drog. Při této práci běžně potkáváme klienty, kteří jsou intoxikování, tzn. jejich vědomí je ovlivněno, což může mít vliv na jejich chování (můžou být impulzivní, agresivní, podezřívaví nebo např. apatictí). Přestože se s přímo agresi klientů v praxi příliš nesetkáme, je žádoucí mít na paměti i takovou možnost a dbát přitom bezpečnostních pokynů dle vytvořeného manuálu organizace.

Při výkonu profese terénního pracovníka či terénního sociálního pracovníka s uživateli drog mohou nastat různé mimořádné události. Pro jejich zvládání má organizace vytvořen metodický manuál.

Mezi mimořádné události patří:\n
- Předávkování klienta.
- Napadení pracovníka.
- Konflikt mezi klienty.
- Policejní akce.
- Neodkladná událost netýkající se přímo práce (rvačky, dopravní nehody apod.).

Kromě mimořádných událostí obnáší terénní sociální práce s uživateli drog rizika spojená s každodenní prací (riziko poranění při výměně či sběru pohoněných stříkaček, riziko ztráty důvěry klienta při kontaktu pracovníka s uniformovaným policistou, riziko ohrožení služby z důvodu odsouzení ze strany veřejnosti – nevšedně zvolené místo pro výměnu jehel, nerespektování „nepsaných pravidel“ v dané komunitě apod.).
Manuál mimořádné situace – Terénní programy Brno, Sdružení Podané ruce (použito se svolením organizace)

1 Mezi mimořádné situace řadíme:
• Kontakt s policií (viz bod 3.)
• Poranění se o infekční materiál (viz bod 4.)
• Vážné úrazy (viz bod 5)
• Napadení terénního pracovníka (viz bod 6)
• Pracovník je svědkem spáchání trestného činu (viz bod 7)
• Úmrtí či předávkování klienta (viz bod 8)

2 Obecný postup při mimořádných událostech
2.1 V těchto situacích je pracovník povinen jednat tak, aby dále nezvyšoval riziko a neohrozil tak sebe, klienta či celou organizaci. Dodržuje pravidla bezpečnosti práce.
   (viz Bezpečnostní předpisy)
2.2 Pokud okolnosti mimořádné situace ohrožují zdraví či život pracovníka, je pracovník povinen místo neprodleně opustit (i pevné stanoviště).
2.3 O zvláštně závažných situacích (vážný úraz pracovníka, úmrtí klienta, zadržení pracovníka policií) pracovník neprodleně informuje vedení. Je-li zapotřebí, poskytne vedení ihned odbornou či materiální pomoc.
2.4 Průběh a okolnosti mimořádné situace pracovník řádně zdokumentuje zápisem do „Knihy denních záznamů“ a sepíše protokol o mimořádné situaci, který se zakládá do zvláštní složky.
2.5 Mimořádná událost musí být probíhána na nejbližší poradě týmu, popř. na vznětění preventivním a sankčním opatřením.

3 Za mimořádnou událost se považuje např. policijská kontrola s rysy osobní prohlídky (např. policista chce prohledat tašku terénního pracovníka), přímo při výměně stříkače, vyplňování in-come dotazníku apod.
3.1 Policista může provést kontrolu z následujících důvodů: je-li osoba požádána o podání vysvětlení, byla-li přistížena při spáchání trestného činu či přestupku, odpovídá-li popisu hledané osoby, zdržuje-li se v blízkosti chráněného místa či místa, kde došlo ke spáchání trestného činu, má na místě veřejně přístupném zbraň. Policista je povinen vás srozumitelně poučit o důvodu kontroly.
3.2 Je-li zaměstnanec policisty vyzván ke kontrole OP, zdvořile se septá proč, neironizujte, neodpovídajte arogantně či navztekaně, takto postupuje po celou dobu komunikace s policisty.
3.3 Policista má právo pouze na bezpečnostní prohlídku (nemá-li u sebe zbraň), pokud má u sebe pracovník zbraň (např. kapesní nůž), dostatečně hlasitě na to policisty upozorní, např. „na opasku mám kapesní nůž“.
3.4 Pokud má kontrola charakter osobní prohlídky – hledá něco jiného, např. drogy (k té policistu potřebuje povolení), trvá pracovník na tom, aby byla provedena na služebné a řádně zaprotokolována.
3.5 Při případném zadržení zavolá pracovník vedoucímu, jeho zástupci nebo právníkovi, má na to ze zákona právo, dále má právo na jídlo a pití (po šesti hodinách) a spánek (po dvanácti hodinách).

3.6 Pracovník postupuje podle bodu 2.

4 Postup při poranění se o infekční materiál
4.1 Pracovník okamžitě desinfikuje zasažené místo peroxidem vodíku s rozprašovačem.
4.2 Překryje zasažené místo sterilním obvazem s krytím nebo náplastí.
4.3 Do 48 hodin od úrazu si zajistí pracovník odběr krve na testy HIV a hepatitidy.
4.4 Po 3 měsících od prvního odběru si pracovník zajistí kontrolní odběr, který si zajistí i za půl roku po úraze.

5 Postup při vážném úrazu pracovníka, tj. např. úrazu vyžadujícím lékařské ošetření či hospitalizaci
5.1 Pokud dojde k takovému úrazu, musí poraněný pracovník neprodleně vyhledat lékařskou pomoc, případně ji zajistí spolupracovník.
5.2 Pokud zraněný pracovník potřebuje doprovod do lékařského zařízení, pak je mu spolupracující pracovník povinen poskytnout doprovod i za cenu přerušení služby.
5.3 Pokud je zranění opravdu vážné, přivolá zaměstnanec na místo úrazu rychlou záchranou pomoc.
5.4 Pracovník postupuje podle bodu 2.

6 Postup při napadení pracovníka (klientem, členem extremistické skupiny, podnapilou osobou apod.)
6.1 Při verbální agresi se pracovník snaží jednat tak, aby nezvýšoval klientovu agresivitu či útočníka v jeho jednání ještě nepopouzel (např. verbálními protiútoky). Pokud to pracovník uzná za vhodné, může opustit místo výkonu služby.
6.2 Při pokusech o fyzickou agresi pracovník neprodleně opustí místo výkonu služby. Při zvláště nebezpečné situaci může pracovník k odvrácení útoku (není-li možné místo opustit) použít osobní ochranný prostředek (např. slzný plyn).
6.3 Pracovník postupuje podle bodu 2.

7 Postup při situaci, kdy se pracovník stane svědkem spáchání trestného činu
7.1 Pokud se pracovník stane svědkem spáchání trestného činu, oznámí tuto skutečnost při nejblížší příležitosti vedoucímu programu.
7.2 Pokud se pracovník stane svědkem spáchání závažného trestného činu, informuje při nejblížší příležitosti vedoucího programu a oznámí spáchání trestného činu.
7.3 Postupuje dle bodu 2.

8 Postup při úmrtí nebo předávkování klienta
8.1 Pokud pracovník najde klienta v bezvědomí nebo mrtvého klienta, okamžitě přivolá
Způsob práce s uživateli drog

Práce probíhá vždy ve dvojicích, z toho alespoň jedna osoba musí splňovat kvalifikační kritéria terénního sociálního pracovníka. Terénní sociální pracovník vykonává všechny činnosti níže uvedené. Terénní pracovník může provádět pod dohledem terénního sociálního pracovníka kontaktní a poradenský program, výměnný injekční program a drobnou ošetřovatelskou činnost.

Terénní sociální práce se samotnými uživateli drog (přímá práce) obnáší následující:

- Kontaktní a poradenský program – v přírozeném prostředí klienta jsou poskytovány služby základního poradenství a pomoci. To se zaměřuje na informování ohledně bezpečného „brání“ (správné používání stříkaček, jejich likvidace, péče o žíly, předčázení infekcím – HIV, bezpečný sex apod.). Terénní sociální pracovník je dále kompetentní poskytovat sociálně-právní poradenství. To spočívá v odkazování klientů na další odborná zařízení, asistenční službu (doprovod do těchto zařízení v případě nutnosti), v předávání informací o různých sociálních službách, dávkách, v pomoci a radě při vyřizování dokladů, hledání zaměstnání apod. Součástí práce terénního i terénního sociálního pracovníka je i poskytování zdravotního poradenství (žlutenky, nemoci, odkaz na zdravotnická zařízení, eventuálně doprovod). Ke všem výše zmíněným účelům disponuje pracovník množstvím letáků s danou tématickou. Letáky mají výhodu pro klienty, kteří v danou chvíli nejsou ochotni nebo schopni v kontaktu děle setratvat (např. pro akutní intoxikaci, která jím znemožňuje se soustředit, apod.).

- Výměnný injekční program – je klienty hojně využíván pro možnost bezplatného přístupu k čistým stříkačkám. Pro terénního sociálního pracovníka jde o nástroj k přístupu k rizikově užívajícím klientům. Často díky využívání výměny stříkaček ze strany klienta dojde k vytvoření hlubší důvěry a navázání vztahu, což může vést k prohloubení poradenské práce (např. příprava na abstinenci apod.). Výměnný injekční program dbá zásad Harm Reduction, tj. přispívá ke snižování rizik plynoucích z užívání drog. K tomuto účelu se kromě stříkaček distribuuje zdravotnický materiál (alkoholové dezinfekce, sterilní vody, filtry, kondomy, náplastí, buničiny, farmakologicky čisté kyseliny, masti, vitaminy), tak aby zdravotní poškození klienta bylo co nejmenší. Vychází se z předpokladu možné změny ze strany klienta v budoucnosti – rozhodnutí pro abstinenci, život bez drog. Do doby, než se takový klient rozhodne, je na místě udržet jeho tělo zdravé. U klientů, kteří o abstinenci dlouhodobě neusilují, jde o zamezení zhoršení jejich zdravotní a sociální situace. Tím se snižují náklady celé společnosti.

- Případová sociální práce – je určena pro klienty, s nimiž je dobře navázán vztah důvěry. Jedná se o systematickou práci s klientem na jeho zakázce, např. koordinace účelné pomoci klientovi spoluprací s dalšími sociální službami nebo práce na přechodu k abstinenci. V takovém případě často využíváme techniku motivačních rozhovorů a jiných poradenských
strategií pro práci s klientem. Výsledkem pak může být přechod klienta do služby s vyšším prahem, např. do léčebného zařízení pro závislosti – terapeutická komunita, psychiatrická léčebna.

- Krizová intervence v terénu – je určena pro pomoc klientovi v akutní krizi. Do této kategorie patří i zvládnutí situace akutně předávkovaného klienta nebo klienta jinak ohroženého na zdraví či životě. Při zvládání situace, kdy nalezneme akutně předávkovaného klienta, vycházíme z informací, které v danou chvíli vímme – zajímá nás především typ drogy, kterou se klient předávkoval, případně kombinace, množství požité drogy, přesný čas apod. Jsme si vědomi faktu, že potenciálně nejsmrtelejší drogou jsou opiáty, protože nejvíce ze všech drog téměř desetinou (10%) účinkuje na svého pacienta ve dvacetidobové šetrnosti. Většina drogových zpráv, které splývají z hromadních zpráv, je přid还真是 určena k integrovanému přístupu k jejich zpracování.

- Drobná ošetřovatelská činnost – v terénu provádíme i drobné ošetření klientů (dezinfekce a základní ošetření ran apod.).

Kromě práce s klientem popsané výše se v terénní sociální práci s uživateli drog věnujeme i nepřímé práci. Činnosti uvedené níže vykonává terénní sociální pracovník. Terénní pracovník vykonává samostatně výkaznictví práce, zúčastňuje se porad, supervizii a vzdělávání. Pod dohledem terénního sociálního pracovníka se podílí na monitoringu drogové scény a přispívá k prezentaci a medializaci práce na veřejnosti.

Nepřímá práce:

- Typy činností nutné pro práci s cílovými skupinami, jako je vypracování koncepce a projektů (komunikace s RVKPP, s krajským protidrogovým koordinátorem, s ministerstvem práce a sociálních věcí, zdravotnictví atd.), nezbytná administrativa (vedení výkaznictví práce v elektronické i těsně podobě, evaluace programu – např. zjišťování statistik), jednání s institucemi (se zástupci komunity – např. romské organizace, magistrátem, spolupracujícími organizacemi získaného i nezískaného sektoru apod. za účelem lepšího fungování programu). Dále sem patří prezentace a medializace práce na veřejnosti – pro zvýšení povědomí veřejnosti o drogových službách, odstranění mýtů spojených s terénní sociální prací s uživateli drog. Z podobných důvodů navazujeme spolupráci s lékaři – působíme tam osvětově, aby její zaměstnanci vnímali důležitost dostupnosti čistých injekčních stříkaček v lékárnách apod. Terénní sociální pracovník se dále účastní procesu komunitního plánování, pokud je v daném městě realizován, podílí se na tvorbě drogové politiky na národní i mezinárodní úrovni (přes instituce RVKPP apod.).

- Pomocí metodických porad, supervizí a vzdělávání řešíme zvládání přímé práce (problematické situace při práci s klientem apod.).

- Monitoring drogové scény neboli mapování terénu rovněž patří do náplné práce terénního a terénního sociálního pracovníka. Zaměřujeme se na místa s pravděpodobným zvýšeným výskytu problemových uživatelů drog – nádraží, parky, sociálně vyloučené lokality, ubytovny, herny, squatty atd. Naším úkolem je sledovat, jak se drogová scéna mění, kde se lidé zdřížují. To může být ovlivněno i přesunem dealerů drog. Při monitoringu aktivně spolupracujeme s lidmi z daného prostředí, využíváme informací nejen od stávajících klientů programu. Doptáváme se občanů a různých zástupců dané komunity, v jaké denní či noční době se uživatelé drog v místě zdřížují, kde nejčastěji dochází k aplikaci drog apod.

- Sběr pohozeného injekčního materiálu.

Nejčastějším klánkem při práci s uživatelem drog je navázání prvního kontaktu – moment, kdy klient poprvé využije naši službu. V této roli můžeme jednat aktivně, pasivně nebo využít kontaktu přes třetí osobu. V době zaběžnutého programu terénní sociální práce s uživateli drog je právě zprostředkování kontaktu nejčastějším způsobem, jakým se klienti dostávají ke službě. Informace se šíří jako lavina, jeden klient řeší druhému např. o výměnném programu a situace je tak pro pracovníky jednoduchá. V kontaktu můžeme být aktivní, tj. oslovit potenciálního klienta přímo. Jde o nejtěžší způsob získání klienta, na druhé straně je to mnohdy jediná možnost, jak se můžeme v rámci terénní sociální práce k určitém klientům přiblížit. V tomto případě hodně zaleží na komunikačních dovednostech a osobnostních vlastnostech sociálního pracovníka. Při aktivním kontaktování často využíváme strategii, kdy se potenciálních klientů ptáme na pohozený injekční materiál (jehož sběr rovněž patří do popisu naší práce), přitom je informujeme o možnosti výměnného programu nebo se dotazujeme, zdali neví o někom, kdo by mohl naše služby potřebovat. Také se jich ptáme, zdali neví o tom, kde a v jakou denní dobu se drogoví uživatelé schází. Tyto nepřímé způsoby kontaktování jsou u prvních kontaktů nejúčinnější, poněvadž neořizují klienta a nestigmatizují ho. Je už pak na něm, zdali bude mít důvěr u a službu využije.

Nejlehčí ze způsobů kontaktování je pasivní typ navázání kontaktu, kdy jednoduše vyčkáváme, dokud nás klient nekontaktuje sám. Tomu předchází dlouhé období, kdy se v okolí klientů zdržujeme, až se jim staneme postupně povědomými.

Při jakémkoli způsobu kontaktování klienta využíváme letáčků a různých informačních materiálů odkazujících na naše služby.

Při práci s uživateli drog můžou nastat různé mimořádné a problémové situace, při kterých postupujeme dle vytvořeného metodického manuálu naší organizace (v příloze). Od situací, kdy chcete vstoupat do konfliktu samotný klient, přes situace, kdy je naše práce „trnem v oku“ veřejnosti, až po situace, kdy jsme nuceni jednat s uniformovanými policisty, což oslabuje důvěru našich klientů. Proto vždy dbáme na to, abychom práci prováděli diskretně, např. neměnili injekční sety před přítomnosti řady kolemjdoucích a na jiných nevhodných místech (uvnitř veřejných budov, v restauracích, hernách, supermarketch). Nejdríve požádáme klienta, aby si s námi vystoupil z tramvaje, vyšel z restaurace apod. a teprve poté budeme v klidu v práci pokračovat.

**Kam se obrátit pro radu a pomoc – kontakty na odbornou zařízení**

osoby ohrožené závislostmi jsou to především zdravotnická zařízení (psychiatrie, léčebny, ambulance, nemocnice, AT poradny). V každém kraji funguje také krajský protidrogový koordinátor.

**Možnosti vzdělávání v oboru adiktologie**


**Shrnutí**

V tomto studijním textu jsme se dozveděli o specifických sociálních práce s uživateli drog. Bylo zmiňeno, že drogový streetwork klade zvýšený důraz na anonymitu a bezpečné prostředí, poněvadž uživatelé drog jsou vysoko stigmatizovanou klientelou, která využívá sociálních služeb.

Specifiká uživatelů drog jsou následující: jedná se o tzv. problémové uživatele návykových látek a experimentátoři s injekčním užíváním tvrdých drog, se kterými pracujeme formou kontaktů a poradenské práce. Velkou část práce tvoří výměnný injekční program a poskytování zdravotnického materiálu, dále specifické poradenství (zdravotní, sociálně-právní a poradenství ohledně bezpečného užívání drog). Práce stojí koncepčně na principech Harm Reduction, Public Health a nízkoprahovosti – tj. umožnění vstupu klientů do služby s pokud možno co nejméně bariérami.

**Použité zdroje informací**


**Doporučené zdroje informací**

Osoby bez přístřeší

Terénní sociální práce s osobami bez přístřeší

Bezdomovství je složitým společenským problémem. Je třeba mít na paměti, že nejde o statický jev, ale o proces. Někteří lidé se pohybují mezi různými formami bydlení a nebydlení, střídají spání venku, ve veřejných prostorách s krátkodobými pobyty u příbuzných a přátel, občas využijí sociální služby, někdy procházejí opakovanými epizodami bezdomovství, např. ženy zakoušející domácí můj v násilníka opakovaně odejít k přátelům, do ubytovny pro bezdomovce či do azylového zařízení pro ženy.

Cílem služby je vyhledávat osoby bez domova a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Typickými úkony terénních sociálních pracovníků a terénních pracovníků je navštěvování lokalit, kde lze předpokládat pobyty bezdomovců, oslovení osob a skupin osob, navázání kontaktu, rozhovor a nabídka sociálních a jiných služeb k řešení osobní situace klientů. Základní metodou terénní práce je práce případová, často se prolinkující s prací skupinovou.

Specifika cílové skupiny


Pracovní skupina se hodně zabývala terminologii, zejména pojmenováním osoby, která nemá domov. Výraz, který používá zákon o sociálních službách, totiž osoba bez přístřeší, je komunikačně nevhodný svým obsahem i formou – obsah není přesný, nikde není definovaný, forma tři slov je odsouzena jen pro oficiální projevy. Navrhnout českou terminologii se ukázalo velmi složitým, zejména v pojmenování osoby, která ztratila nebo nikdy nezískala domov, resp. bydlení. Na jedné straně je slovo bezdomovec běžně užíváno širokou veřejností, na druhé straně právní řeč, která se vzdaluje od běžné užívaného jazyka obyvatel, slovo bezdomovec užívá jako pojem pro osobu bez státního občanství.

Při rozhovoru s lidmi nezúčastněnými, ale také s mnoha představiteli veřejné správy slovo bezdomovec evokuje jen stav lidi podle generické definice 1.1, a to zejména těch, kteří nevyhledávají kontakt se sociálními službami. Bezdomovcům však může být upravený člověk v saku s kravatou, který chodí pravidelně do zaměstnání, a od jiných lidi se odlišuje jen tím, že nemá domov. Konsensuálně byl i přesto vysloven názor, že se bez termínu bezdomovec neobejde, přestože v sobě může mít negativní konotace.

Pro terénní práci s bezdomovci jsou relevantní jen některé skupiny z kategorii ETHOS. Jsou to především osoby přežívající na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách bez možnosti ubytování (životní situace 1.1), osoby bez obvyklého bydliště, které využívají nízkopražové noclehárně (životní situace 2.1), osoby žijící na nezákoně obsazeném pozemku (životní situace 8.3), resp. osoby v nezákoně obsazené budově (subkategorie 8.2.2).
Osoby přežívající na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách\(^\text{30}\)

Jsou to osoby, které nemají možnost ukrýt se 24 hodin denně před nepřízní počasí kdekoliv uvnitř. Přežívají převážně venku s častým užíváním veřejných a veřejně přístupných vnitřních a vnějších prostor. Nemají stálé místo pro nocování. Spí často na krytych nebo nekrytych veřejných nebo veřejně přístupných místech (např. na ulici, pod mostem, na nádraží, na letišti, ve veřejných dopravních prostředcích, v kanálech, jískyních, odstavených vagonech, ve stanech, garážích, prádelnách, sklepích a půdách domů, ve vracích aut), a to bez právního důvodu a bez souhlasu majitele. Místa nocování častěji nebo méně často podle vnějších podmínek mění. Tyto osoby mohou být současně užíváti sociálních služeb nízkoprahových denních center. Nejčastěji jde o jednotlivce, zejména muže, méně často o dvojice, rodiče s dětmi výjimečně. Osoby užívající veřejné nebo veřejně přístupné prostory z nedostatku vlastního osobního prostoru jsou vystaveny mnoha vnějším a vnitřním rizikům, jako jsou:

- hlad, špatná výživa,
- omezený přístup k pitné vodě,
- omezený přístup k osobní hygieně,
- nedostatek odpočinku, nedostatek spánku,
- sebezníhující životospráva,
- omezený přístup ke zdravotní péči,
- omezený přístup k zaměstnání a k výdělků,
- drobná neorganizovaná kriminalita z nouze,
- nepříznivé počasí,
- odpor veřejností,
- znepokojování ve spánku ze strany bezpečnostních agentur, strážníků a policistů,
- verbální a fyzická agresi okolí,
- kriminalita, i závažná, jejíž obětí se osoby spíčí venku stávají.

Osoby žijící na nezákoně obsazeném pozemku\(^\text{31}\)

Jsou to osoby žijící na nezákoně obsazeném pozemku – obsazeném bez souhlasu majitele, kde si často budoucí provizorní obydlí, staví bizarní stany nebo adaptují k přebyvání existující opuštěné stavby. Příkladem jsou zahrádkářské kolonie, opuštěné průmyslové pozemky, zemnice ve veřejně přístupném lese, dlouhodobě obývané jeskyně aj. Postavení těchto osob se blíží osobám přežívajícím na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách. Jde častěji o dvojice nebo větší příležitostně vzniklé skupiny, bývají mezi nimi i rodiny s dětmi. Osoby žijící na nezákoně obsazeném pozemku jsou také vystaveny podobným rizikům s některými specifickými:

- většinou naprosto nevyhovující bydlení,
- velká míra zdravotního rizika (návykové látky, různé formy infekce, onemocnění),
- častěji trestná činnost,
- velká míra sociálního vyloučení.

Osoby bez obvyklého bydliště, které využívají nízkoprahové noclehárny\(^\text{32}\)

Osoby v noclehárně podle zákona o sociálních službách\(^\text{33}\) mají možnost nocování na lůžku a osobní hygienu, služby noclehárně však neposkytují možnost 24hodinového ubytování. Noclehárna je zpravidla prvním, v daném období často jediným záchytzným bodem
k sociálnímu začlenění. Mezi těmito osobami jsou takové, které oscilují mezi kategoriemi, zejména mezi přežíváním na ulici a využíváním noclehárně. Jde o podobné typy jako u osob na ulici. Rizika jsou obdobná jako u osob užívajících veřejné prostory.

V podobné situaci jsou osoby, které v zimní sezoně užívají k přenocování místnosti bez lůžek, často jsou jimi prostory nízkoprahových denních center. Tuto službu nabízejí zejména poskytovatelé sociálních služeb ve svých zařízeních zpravidla v době, kdy klimatické podmínky ztěžují nocování venku, především v zimním období. Pobyt osob zde je legální, je to prostor vytápěný nebo temperovaný a poskytuje zpravidla možnost základní hygieny. Přenocování za podobných podmínek v místnostech bez lůžek se místy k sezení bývá nabízeno také v jiných prostorách bez lůžek, nejen v zařízeních sociálních služeb, např. v prostorách, kterými disponuje město.

Osoby v nezákonné obsazené budově

Jsou to osoby, které obsadily budovu bez souhlasu majitele. Budovou může být obytný dům, průmyslová budova, garáž apod. Patří sem také osoby ve squattech, které nemají jinou možnost bydlení. Jde buď o skupiny osob podobného zaměření, nebo naopak o páry nebo rodiny s dětmi. Tato subkategorie se liší od skupiny osob, zejména mladých, které si zvolily squatting jako alternativní způsob života. Osoby v nezákonné obsazených budovách jsou vystaveny podobným rizikům jako výše uvedené, jsou zde některá specifika:

- většinou naprosto nevyhovující bydlení,
- velká míra zdravotního rizika (návykové látky, různé formy infekč. onemocnění),
- častější trestná činnost,
- velká míra sociálního vyloučení.

Významným místem pro bezdomovce ve všech velkých městech jsou železniční nádraží. Populace zde pobývající víceméně dlouhodobě je využívají pro široké příležitosti. Nádraží nabízí prostory pro odpočinek, příležitost přístupu ke zdrojům (k pitné vodě, k jídlu u stánků, k toaletám), nabízí prostor pro setkávání se. Je to místo, které bezdomovci dává možnost částečně přežít část dne a noci s prováděním nejrůznějších aktivit. Získává zde prostředky k přežití (drobnou prací, žebrání, prostitucí), ale rubem je vyhánění, různá nebezpečí, násilí.

Další skupiny osob, které vyžadují specifickou terénní práci

- Osoby před opuštěním věznice. Jde o osoby v zařízeních pro výkon vazby nebo výkon trestu odnětí svobody před jejich propuštěním. Jsou to osoby, proti kterým je vedeno trestní řízení a je u nich nařízena vazba nebo které po pravomocném odsouzení nastoupily výkon trestu odnětí svobody ve věznici a nemají po propuštění žádnou možnost bydlení. Příležitosti je spolupráce terénních sociálních pracovníků se sociálními pracovníky věznic, s Probáčními a mediální službou, s Vězeňskou službou, případně s Vězeňskou duchovenskou službou a Vězeňskou duchovenskou péčí.

- Osoby před opuštěním zdravotnického zařízení, ve kterých se dlouhodobě zdržovaly, jsou vystaveny rizikům, která mohou negativně ovlivnit začlenění dlouhodobě léčených osob spět do běžného způsobu života. Jde zejména o osoby, které opouštějí léčebny pro dlouhodobě nemocné, psychiatrické léčebny, léčebná zařízení pro chorobné závislosti, detoxikační centra a nemocnice. Příležitosti je spolupráce se sociálními pracovníky lůžkových zdravotnických zařízení.
Osoby bez domova závislé na alkoholu a drogách mohou být kontaktovány jak pracovníky, jejichž cílovou skupinou jsou uživatelé drog, tak pracovníky, kteří se zaměřují na pomoc bezdomovcům. Je riziko, že každá z těchto služeb se zaměří na řešení „svého“ problému s opomenutím důležitosti holistického přístupu. Zde je důležitá komunikace a spolupráce obou typů služeb.

**Typické úkony při práci s cílovou skupinou**

Zákon o sociálních službách zahrnuje terénní práci s bezdomovci do skupiny terénních programů. Požaduje dvě základní činnosti, a to (a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a (b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Příslušný prováděcí předpis pak obě upřesňuje. Cílem služby je vyhledávat osoby bez domova a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.39

Zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím se rozumí takové jednání, které klientovi usnadňuje orientaci v jeho vztazích, v jeho společenském prostředí. Pomocí při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí je zejména podpora při obnovení kontaktu s rodinou, podání informací o rizicích bezdomovství a o možnostech snižování těchto rizik. Pro sociální začlenění je důležitá zejména motivace k vyhledání ambulantních a pobytových sociálních služeb.

Povinnou činností pro každou sociální službu je základní sociální poradenství,40 které předpokládá poskytnutí informací směřujících k řešení nepříznivé sociální situace. Jsou to zejména informace o rizicích spojených se způsobem života venku, o možnostech sociálních služeb a jiných forem pomoci, o základních právech a povinnostech, o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů. Cílem základního sociálního poradenství je pomoci uživateli orientovat se v jeho situaci a v nabidce poskytovaných služeb.

Prvním úkolem je vymezení lokalit atraktivních pro osoby žijící venku, získání informací od veřejné správy, policie, obyvatel nebo od klientů sociálních služeb. Indikovanou lokalitu navštíví pracovník k provedení depistáže. Mnohé lokality užívané bezdomovci objeví zkušený pracovník intuitivně, jiné při své práci náhodně.

Při návštěvě zvolené lokality v terénu musí pracovník nejprve rozhodnout, zda osoba, kterou chce pracovník oslovit, patří k jeho cílové skupině. Některými výraznými poznávacími rysy vzhledu jsou celková zanedbanost zevnějšku doprovázená zápachem, očividně dlouho nemyté vlasy, kuriózně kombinované svršky, v zimě nezvykle mnoho vrstev oděvů, nezbytná zavazadla, textilní nebo častěji reklamní plastové tašky, batůžek, často je patrná kombinace několika uvedených atributů. Rozpoznání podle těchto znaků však nemusí být vždy jednoznačné zaručeno.


Cílem prvního kontaktu s potenciálním klientem je připravit podmínky k tomu, aby přijal službu, a motivovat ho ke spolupráci. Záměrem je dále vyšetření jeho konkrétní situace a jeho základních potřeb. Konečným cílem terénní práce je zprostředkování návazných služeb například v nízkoprahovém denním centru, v noclehárně, v asylovém domě, kdy klient nebude více potřebovat terénní služby.


Je žádoucí, aby pracovník získal zpětnou vazbu od klienta přímo z jeho reakce na současný kontakt, při dalším kontaktu sledováním, jak využívá návazné služby, denní centrum, noclehárnu, azylový dům, lékařské ošetření a zdravotní péči, resp. sociální podporu z úřadu. Smyslem zpětné vazby je ověřování efektivity terénní sociální práce a zvyšování její kvality a dostupnosti. Ze způsobu života bezdomovců, kdy si člověk upokojuje svébiologické potřeby jedinečnou příležitostně a často jen náhradním způsobem, vyplývá těžká udržitelnost tzv. zdravé životosprávy. Potřebu spánku, tepla a bezpečí nemůže úspěšně přebývat venku. Nejčastějšími zdravotními problémy u bezdomovců jsou nemoci dýchacích soustav a nemoci kůže a podkožního vaziva. Monitoring zdravotního stavu bezdomovců v terénu ukázal neléhavost mezioborové spolupráce terénní sociální práce se zdravotní péčí přímo v terénu.\(^{41}\)
Dalšími důležitými záměry a úkony pracovníků v terénu jsou:

- pomoc při snížování rizik klientů, zejména zdravotních,
- podpora klienta při udržení jeho sociálních schopností a dovedností a jejich rozvoj,
- motivace klienta k udržení nebo obnovení vztahu k jeho rodině,
- podpora při navazování a rozvoji perspektivních sociálních vztahů,
- pomoc při obstarávání osobních záležitostí,
- vedení příslušné dokumentace.

Terénní sociální práce je tvůrčí činností. Pracovník má možnost vytvářet nebo nabízet svým klientům příležitosti. Při práci v terénu se setkává s různými nečekanými okolnostmi a ocitá se v neobvyklých situacích, vynalézavým způsobem musí překonávat řadu objektivních i subjektivních překážek. Přitom má mít na mysli cíle své práce.

**Využití metod sociální práce při práci s cílovou skupinou**

Terénní pracovník a terénní sociální pracovník je v prvním sledu, zůstává v terénu bez zájem. Nemá prostor, kterým by mohl při své práci disponovat, čas kontaktu a dobu jeho trvání může ovlivnit jen omezeně. Osamělost v práci lze eliminovat práci v terénu, ve dvojici nebo v malé skupině. Přitom je důležité a navýšení žadoucí, aby pracovníci z terénu měli své zázemí v název ambulantní nebo pobytové službě určené téže cílové skupině.

Základní metodou terénní sociální práce je **práce s jednotlivcem**, práce případová. Po prozkoumání situace a rozhodnutí vstoupit do procesu a zahájit interventii je nutno vymezit problém a stanovit si pracovní hypotézu. Tato sociální interventia se opírá především o rozhovor. Pracovník v terénu také zpravidla zjišťuje, jakou návaznou speciální službu klient potřebuje, a pomůže mu do ní vstoupit. Závěrečnou fází je ukončení, které v práci s danou cílovou skupinou nemusí být konečné. Případně je stát k vývoji a vyhodnocovat je ve vztahu k vyřízením sdělením. Mezi bezdomovci je podíl osob s psychickými poruchami a různým stupněm mentální retardace, což se nemusí jasně projevit při prvním setkání. Případně nesouřadně verbalního a neverbálního projevu to může naznačit.

Pracovník v terénu se nejčastěji setkává s osobami v chronické krizi, vzniklé nedostatečným nebo neadekvátním řešením v akutním stavu. Někdy souvisí s mezigeneračními vztahy, typickým příkladem je konflikt v manželství nebo v jiném vztahu. Častými důvody bývají neuspokojivé sociální okolnosti, chudoba, ztrátu zaměstnání, domácí násilí, ztrátu bydlení. Krizová interventia zase vyžaduje odhad situace a její posouzení, stanovení pracovní hypotézy a intervence. Intervence pak vyžaduje zapojení odborníka, psychologa nebo psychiatra, nejlépe v ambulantním zařízení.

Bezdomovci obvykle vyhledávají společenství jiných lidí bez domova a vytvářejí skupiny sice dobrovolně, ale vynuceně podobnou sociální situaci. Jde o skupiny náhradní, ve kterých jejich členové hledají hodnoty, které nenacházejí v přirozeném prostředí rodiny, život ve skupině jim nahrazuje chybějící vztahy. Pracovník v terénu tedy přichází do styku se skupinou, která se vytvořila spontánně. Protože tyto skupiny vznikají účelově, bývají málo stálé, jejich členové migrují mezi různými skupinami v prostoru i čase. Každý člen skupiny má k řešení své individuální problémy, proto se v důsledku skupinová práce rozpadá na práci případovou a proliná se s ní.

Méně obvyklá je práce s rodinou. Uplatňuje se zejména ve squattech a na protiprávně obsazených pozemcích. Je však o to naléhavější, oč je říšidlo, protože úplné rodiny nebo
osamělí rodiče bývají někdy doprovázení i malými dětmi. Terénní práce s rodinami je pak zase práci případovou.

Vedle přímé práce v terénu se terénní sociální pracovníci zabývají nepřímou prací, která obsahuje koncepční a projektové činnosti, nutnou administrativu, jednání s institucemi. Dále jsou její součástí činností v oblasti prevence, vytváření sítí a prezentace na veřejnosti. Patří sem také metodické vedení terénních pracovníků, profesní vzdělávání, supervize.34

Nepřímou prací, která však vytváří podmínky pro vlastní přímou práci, je depistáž. Prvním krokem je získávání informací od místních úřadů, státních a městských policie, od klientů ambulantních a pobytových sociálních služeb i od jiných osob o místech, kde byli bezdomovci spatřeni. Tyto informace slouží k plánování terénní práce ve vybraných lokalitách. Pracovníci se s některými jednotlivci nebo skupinami setkají také náhodně během výkonu terénní práce.

Monitorování lokalit je podobnou nepřímou činností. Představuje pravidelné sledování vybrané lokality v určeném časovém období. Smyslem je zaznamenat pohyby nebo přebývání osob z cílové skupiny k pochopení jejich chování, porozumění jejich obličeho prostředí a sledování vzájemného vlivu prostředí a chování těchto osob.

Spolupráce v terénu předpokládá vzájemnou komunikaci terénních pracovníků a terénních sociálních pracovníků působících v různých organizacích a vytváření sítí návazných ambulantních a pobytových sociálních služeb určených dané cílové skupině. Důležitými možnými partnery pro spolupráci jsou vedle sociálních služeb zdravotnická zařízení, sociální kurátoři, protidrogový koordinátor a další osoby působící v oblasti sociální integrace bezdomovců. Obecně dosud stále chybí propojenost mezi službami pro bezdomovce a službami pro drogově zvířelé, i když mají některé klienty společné.

V přímé práci je nutno počítat také se specifickými typy klientů:

- Osoby závislé na alkoholu a drogách, při práci s nimi terénní sociální pracovník musí předpokládat a očekávat řadu možných problémů, např. nesoustředěnost na rozhovor, verbální invektivy, případně agrese.
- Řada lidí bez domova má komunikační problémy. Chybění přijímání informace, dedukují z nich irrelevantní závěry. Při podezření na toto poruchu lze jen doporučit, aby pracovník požádal po klientsi opakování sdělených informací.
- V mnoha případech se pracovník v terénu setkává s nespolehlivostí klienta. Předpokladem pro úspěšné jednání je pak jeho rozhodnost a trpělivost.
- Introvertního a mlčkavého klienta je nutno povzbuzovat ke komunikaci pokládáním vhodných otevřených otázek, důležitá je přitom trpělivost.
- V některých případech je třeba počítat s nedůvěrou bezdomovců k sociálnímu pracovníkovi.

Ve všech případech je úkolem pracovníků v terénu motivace a posílení silných stránek klienta, pomoci klientovi získat náhled na situaci, podpořit ho při řešení, zaújmout roli prostředníka, pomocníka, poradce. Pracovníci se musí oprostit od problému absence nástrojů k uspokojení potřeb bezdomovců, nedostatku dostupného bydlení, neexistence státní koncepce sociálního bydlení. Důležitými požadavky na pracovníka jsou:

- odolnost vůči frustraci,
- profesní motivace,
- angažovanost,
- občanská odvaha,
- profesionalita a lidskost,
• flexibilita a kreativita,
• odolnost vůči prostředí,
• ochota navštěvovat odpudivá místa,
• odhodlání pomáhat lidem, kteří jsou nejvíc na okraji společnosti, často ve velmi zanedbaném stavu,
• moudrost a pokora.

Úkolem managementu je zajistit dobré materiální vybavení pracovníků a jejich ochranu:
• kvalitní sezónní pracovní obuv,
• kvalitní sezónní oblečení pro pobyt venku,
• praktický batoh na potraviny a další praktické předměty,
• mobilní telefon,
• očkování,
• hygienické zázemí pro vlastní osobní hygienu,
• prevenci vyhoření formou supervize nebo odpočinku přechodným zařazením na jinou práci.

**Shrnutí**

Pro terénní práci s bezdomovci jsou relevantní jen některé skupiny z kategorii ETHOS, především osoby přežívající na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách bez možnosti ubytování, osoby bez obvyklého bydliště, které využívají nízkoprahové noclecháry, osoby žijící na nezákonné obytném pozemku a osoby v nezákonné obsazené budově.

Zákon o sociálních službách požaduje pro terénní práci s bezdomovci dvě základní činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Povinnou součástí služby je rovněž základní sociální poradenství.

Typickými úkony při práci s cílovou skupinou jsou:
• vymezení lokality v terénu, depistáž,
• vyhodnocení, zda osoba, kterou chce oslovit, patří k cílové skupině,
• odhad možných rizik,
• při oslovení v prvním kontaktu připravit podmínky pro akceptaci služby,
• navázání lidského vztahu,
• cílený, explorativní rozhovor,
• nabídka návazných služeb,
• doprovod ve zvláštním případě.

Terénní pracovník a terénní sociální pracovník je v první linii sociální služby. Prostředí, ve kterém pracuje, mu umožňuje jen velmi omezeně ovlivnit soukromí k rozhovoru a dobu trvání kontaktu.

Využitelnými metodami jsou hlavně:
• případová práce s jednotlivcem – je nejčastější,
• práce se skupinou – prolíná se s prací případovou a často v ni přechází,
• práce s rodinou – je méně obvyklá, zpravidla ve specifických podmínkách,
• nepřímá práce, depistáž, monitoring – vytváří podmínky pro práci přímou,
• spolupráce, i mezioborová, a vytváření sítí.

**Použité zdroje informací**


Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

*Zákon č. 108/2006 Sb.*, o sociálních službách.

**Doporučené zdroje informací**


Hradecký, I. 2006. *Profile bezdomovství v České republice: Konflikt, bezdomovci a veřejný
Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce. 2007 Praha: Grada.
Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
www.bezdomovci.eu. Projekt Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR.
Osoby poskytující placené sexuální služby

Osoby poskytující placené sexuální služby

Terénní sociální práce jako svébytná sociální činnost se v Čechách traduje od počátku 90. let. Možnost svobodného nakládání s vlastním životem přinesla do dosud centralizované sociální pomoci zásadní změnu: lidé, resp. lidé skutečně potřební ji prostě nevyužívali. To se projevilo zejména při prezidentských amnestiích v 90. letech, kdy možnosti postpenitenciální čepe využilo jen zhruba 10% propuštěných vězňů. Měnila se struktura sociálních problémů: nezaměstnanost, drogová scéna, zvýšená kriminalita, bezdomovectví a prostituce existovaly samožižemě i dříve, avšak nedosahovaly takové otevřenosti a rozměrů. Lidé se svými problémy nikam nepřicházeli, oni si je prostě žili. Celou podstatu sociální práce bylo třeba otočit nebo alespoň rozšířit o nový rozměr – sociální práci v terénu, tzn. v prostředí, kde lidé své problematické životy žili.

První fázi terénní sociální práce bylo vůbec tyto lidí najít, navázat s nimi kontakt a zmapovat jejich životní prostředí. Více než odborníků v sociální práci bylo třeba lidí, kteří měli odvahu do takového prostředí vstoupit a byli schopni navázat s osobami, které v něm žily, kontakt.

Do terénní sociální práce vstupovaly pracovníci na počátku 90. let spíše s entusiasmem čovšech sociálci na počátku 90. let spíše s entusiasmemčovšech sociálci na počátku 90. let spíše s entusiasmem čovšech sociálci na počátku 90. let spíše s entusiasmem. Dle entusiasmem čovšech sociálci na počátku 90. let spíše s entusiasmemčovšech sociálci na počátku 90. let spíše s entusiaszem než na podkladě specializovaných znalostí v oboru sociální práce. Ponejvíce se soustředili kolem nevládních organizací, i když nelze přehlížet práci terénních sociálních pracovníků a terénních pracovníků v oblasti státní správy a samosprávy.

Vstup do prostředí prostituce nebyl jednoduchý. Dle obecného názoru tyto ženy a dívky vlastně níc nepotřebovaly, měly peněž dost, tak proč by se o ně měl tudíž někdo starat, když kolem je tolik jiných oprávňených. Podobný pocit měly i provozovatelky nejstaršího řemesla, byly značně nedůvěřivé, neboť kdokoliv se k nim přiblížil, vlastně po nich něco chtěl. Vedle zákazníků, jejichž vyžadování sexuálních služeb bylo podstatou jejich výdělečné činnosti, to byla stále rostoucí tzv. třetí strana, což jsou všichni ti, kteří se na jejich výdělečné činnosti přižívaly: pasáci, majitelé klubů, hoteliéři, recepční, partneři, manželé atd. Šla jsem sem z legrace, manžel říkal, ať to zkusím, a když zjistil, kolik zde vydělám, přestal chodit do práce a já sem musím každý večer", stěžovala si mi klientka v Perlovích ulicích někdy v polovině 90. let.

V prostitutčí scéně pracují pracovníci ve dvojicích a je spíše na struktuře zájemců o terénní sociální práci, zda jde o dva terénní pracovníky či kombinaci terénních a terénních sociálních pracovníků. Samozřejmě je lépe, pokud v terénu pracuje i kvalifikovaný sociální pracovník, ale jelikož nejsou či jsou vytíženi jinde, využívá organizace proškolených terénních pracovníků. Ve zprostředkování kontaktu či vůbec v proniknutí do prostituci scény mohou být i zdatnější či šikovnější než sociální pracovník, ale jejich další možnosti práce s klientkami jsou omezeny. Problematika prostitutky a osob v ní působících je složitá. Na jedné straně se zde setkáváme se všemi možnými negativními jevy, jako jsou drogy, kriminalita atd., na straně druhé je zřejmá snaha zbavit prostitucí všech sociálních znamení a zařadit ji mezi ostatní řemesla. Očistit prostituci od všech kriminalizujících faktorů je pořád otázkou, a to nejen vývoje. Zatím je realita taková, že se v prostituci koncentrují osoby spíše problémové, které si s sebou své problémy do prostituce vnesly nebo u nich problémy spojené s prací prostitutky vznikají a prohlubují se. Příkladem je drogová prostituce, kdy ženy si prostitutce obstarávají peníze na drogy a na straně druhé prostitutky, které začaly s drogami proto, aby to „všechno tady vydržely“ (časté zřízení zneužívání drog u žen působících na parkovištích Rudné). Vedle osobních, resp. častých osobnostních problémů, jsou sexuální pracovnice ve dvojím sociálním tlaku, mluví se v této souvislosti o sendvičovém efektu. Je na ně vykonáván tlak
v jejich zaměstnání, platí vysoké pokuty za sebemenší prohřešky, je jim odebrána značná část jejich výdělků. Celkově ubylo zájemců o sexuální služby a žena či dívka si prostě nevydělá, zákaznicí jsou hrubí, nemytí, opilí, ale ona je musí i za těchto okolností uspokojit, protože není moc na výběr. Každý den vstupuje žena do rizika, kondom sice ochráni, ale může se prohrnhout, sesmeknut anebo vůbec nepoužít. Zvlášť ženy a dívky na ulici jsou vystaveny násili a za použití násilí je na nich vynucen sex bez kondomu, u žen v klubech je to spíše finanční pokušení – za sex bez kondomu se připlácí a je to tajný příjem, který se nikomu neodvezdává. Ani v soukromí to tyhle ženy a dívky nemají lehké. Svou profesi musí utajovat, a to často i před partnerem nebo manželem. Pracují v noci a přes den se starají o své děti (kolem 40 % klientek o s. Rozkoš bez rizika jsou matky dětí a z nich 90 % jsou samoživitelky), jsou zranitelné ze strany okolí i vlastní rodiny. (Příklad: Matka sexuální pracovnice chtěla adoptovat svého vnuka a jako důvod pro odebrání dítěte sdělila, že dceera pracuje v tom „nycht“ klubu. Tak totiž „night klub“ vyslovovala.)

Za takové situace bylo a stále je hlavním pravidlem, jak úspěšně vstoupit do prostitucií scény, nečo klientkám nabízet (samožřejmě zdarma), co by bylo nanevšum potřebné nejen pro ně, ale i pro sexbýzynx jako takový – zdraví. Informace, rady, triky jak udržet kontrolu nad zákazníkem, prostředky prevence (kondomy a lubrikační gely47), to vše bylo nutno si zajistit v rámci přípravy na vstup do prostitucií scény. Příprava znamenala připravit nejen veškeré žádoucí materiály, ale připravit bylo nutno hlavně sebe. Skutečně není jednoduché přijít za někým a oslovit ho s tím, že je prostitutka, zároveň ho „nenašťvat“ a dokonce s ním navázat kontakt. Vypadá to všechno jednoduše, ale jednoduché to vůbec není. Pracovník musí:

- zbavit se vlastního studu a ostychu,
- naváže s klientkou kontakt v prostituciím prostředí, které je proti jakémukoli zasahování z vnějšího znameně neprávně, takže kontakt je nutno navázat v nejkrašši možné době,

Pracovník se musí vyrovnat i s ostouzením vlastní osoby a následně pak s otázkami kladenými sobě samotnému: Mám já tohle vůbec zapotřebí? A tak dále. Také si musí umět odpovědět: Ano, jinak bys to přece nedenal. Nejhůře se délá terénní sociální práce v městských ulicích nebo na nádražích či v hotelcích, tzn. vše tam, kde se cílová skupina miší s ostatními občany. Pokud své klientky osobně neznáte, jste v daném terénu poprvé nebo do sexbýzynsu přišly klientky nové, bývá někdy obtížné obě skupiny odlíšit, a to nejen pro začátečníka, ale i pro zkušeného pracovníka. Zvlášť pak v situaci, kdy i správně oslovená cílová skupina – prostitutky – popírají poskytování sexuálních služeb. I jí jsem se po 15 letech terénní sociální práce v Minsku spletla a v terénu oslovila dívku stojící a oblečenou tak, že jsem byla přesvědčena, že to musí být ona. Nebyla, „išla domoj“.

Může se samožřejmě stát i případ opačný, že se s prostitující se osobou setká při své práci terénní sociální pracovník nebo terénní pracovník, jehož cílová skupina je jiná. Pravděpodobnost takových setkání je poměrně vysoká, a tak je třeba pracovníkům doporučit, co v takovém případě dělat. Především je třeba s touto situací předem počítat a připravit se na ni: minimum představují kontaktní adresa na centra,18 kde se prostitujícím osobám věnují, a zařadit je do seznamu jiných poskytovaných kontaktů.

Pravidlo číslo jedna: snažit se s dotyčnou osobou mluvit o samotě. Poskytování sexuálních služeb je stigmatizováno nejen v majoritní společnosti, ale i v řadě okrajových skupin.
Pohrdlivě se k prostituujícím se osobám vyjadřuji nejen např. početné ženy, ale setkala jsem se s tímto postojem i např. mezi narkomankami. Pokud tuto osobu nechceme v jejím okolí stigmatizovat ještě více, udělejme vše pro to, abychom s ženou a dívkou či event. mužem nebo chlapcem mluvili o samotě. 

Pravidlo druhé: předání kontaktů na specializované pomáhající organizace, které je zahrnuto v celém seznamu pomáhajících organizací. To lze udělat i za přihlížení ostatních. Dále této osobě můžeme předat některé další potřebné informace a prostředky prevence, pokud je při práci s cílovou skupinou obvykle předáváte, a to event. i ve zvýšené míře. Příklad: uživatelům drog bývají předávány informace o pohlavních chorobách a kondomy. Je důležité zachovat pravidlo: nechat se vůči těmto osobám neobvykle.

Pravidlo třetí, které má obecnější charakter: humor. Odlehčení situace může ve výsledku působit tak, že prostitutující se osobě předáte všechno potřebné, budete ji patřičně informovat, aniž byste ji stigmatizovali, např. Je jaro, období zvýšené sexuální aktivity, je třeba se chránit.

Při terénní sociální práci v sexklubech není problémem identifikovat cílovou skupinu, ale vůbec se k ní dostat. „Predátoři“ u vstupu do těchto zařízení (vyhazovači, barmani, ale i přímo majitelé), jejichž úkolem je chránit hladký a ničím nerušený průběh poskytování sexuálních služeb, mají plno důvodů pracovníka nepustit dovnitř. Vídím jím tzv. do kuchyně, ruší, zdržuje a hlavně dělá problémy, které je pak nutno nějak řešit: kdo miň ví, lépe spí.

Obavy prostitutek ze ztráty anonymity vedou k jejich přesunu z oficiálních night klubů do privatů, resp. privatních bytů. V případě kontaktovali těchto žen existují problémy hned dva: vůbec tyto byty najít a dostat se do nich, event. tyto ženy motivovat k návštěvě center (zdravotnímu vyšetření). Většinou pomůže, pokud v privatu pracuje někdo, kdo už organizace zná a ostatní tam dovede. Jinak se do privatů proniká jen velmi obtížně, většinou i z toho důvodu, že o nich prostě pracovník neví: nikde neinzerují, na zvonku je jinotajná vizitka se jménem Eden atd.

Činnosti terénního pracovníka

Co tedy terénní pracovník v prostituciální scéně všechno dělá a na co už mu síly, resp. jeho odbornost nestačí?

Depistáž

Terénní pracovník by měl umět v prvé řádě do prostředí proniknout, a když už se v něm ocitne, musí se umět dívat, naslouchat a cítit, jaká je v daném místě situace.

- Dívat se znamená vidět nejen divadlo, které se terénnímu pracovníkovi, ale i ostatním lidem zvenku předvádí, ale vycítit celkovou atmosféru, všímá si vzájemných vztahů mezi osobami v prostituciální scéně: Kdo je mezi ženami názorový vůdce, jaký k němu mají vztah ostatní. Pokud tato silná osoba odmítne nabízené služby, většinou ji ostatní následují. Nelze situaci do budoucna vzdát, ale je třeba vytvořit vůdce, se kterým by se dalo pracovat. Osoby v sexbýznys migrují a příště tam zmiňovaný lidí již nemusí být. Důležitý je vztah personálu k sexuálním pracovníkům, od falešného paternalismu až po otevřené pohrdání, terénní pracovník se může při své práci setkat se skutečně velmi různými vztahy mezi majitelem, personálem a jeho chlebodárkyněmi.
• Naslouchání je kromě bezprostředního využití klientky jako informačního zdroje i jednoduchý, ale velmi účinný prostředek práce, který má terénní pracovník k dispozici. Jde hlavně o předání emočních informací, nelze pátrat po logické pravdě a vyhledávat nedůslednosti a formální rozpoje ve sdělení klientky, ale vyhodnotit emoce, které byly s tímto slovním sdělením spojeny. Zda šlo o úzkosti a obavy, rozhořčení atd. Kromě naslouchání je možno i leccos zaslechnout z rozhovorů kolem sebe.

• Co se dá citit. Něco se dá opravdu zjistit přímo nosem. Kromě například marihuany je citit hlavně hygiena, a to jak osobní hygiena poskytovatelek sexuálních služeb, tak i dodržování hygieny v institucích, kde jsou sexuální služby provozovány (priváty a kluby). Nejvíce se o celkové úrovně hygieny v daném podniku terénní pracovník dozví na sociálních zařízeních. Propálené potahy, koberce, ale i schránky na toaletní papír, či dokonce záchodové desky jsou obvykle známkou zvýšené konzumace alkoholu, ale i jiných drog, nezvládání drogové euforie je v přímé souvislosti s rizikovým sexuálním chováním.

Výsledkem všech těchto činností je poznání a porozumění situaci na konkrétním místě prostitucí scény.

**Poskytování sociálních služeb – základní sociální poradenství a terénní programy**

Dalším úkolem terénního pracovníka v prostitucí scéně je předat klientkám informace. Pod záštitou představení zdravotnických informací, které jsou dnes v prostitucí scéně většinou obecně přijímanými, lze klientkám předat i informace jiné, ke kterým by mohli mít jejich „manažer“ – tak se pasáci či majitelé nočních klubů nazývají – značné výhady. Zdravotnické informace, resp. informace o bezpečnějším až téměř bezpečném sexu nemohou mít stejný charakter jako preventivní materiály pro základní školy. Kromě všeobecného strašáka, jako je HIV/AIDS, existuje řada dalších pohlavně přenosných onemocnění, z nichž některá ještě poměrně nedávno mohla končit smrtí (syfilis) nebo způsobit, pokud jsou néléčena, onemocnělým osobám značné komplikace (poměrně rozšířené bakteriální onemocnění chlamydie způsobuje neplodnost jak u mužů, tak i u žen a kloubní problémy ve vyšším věku. Vedle těchto negativních účinků na organismus přišli případně pohlavně přenosné infekce (PPI) obecně vhodné pole pro přenesení víru HIV. Většinou narušují sliznice a oslabují organismus, a tak je pro virus HIV mnohem snadnější do něj proniknout a napadenout jej. Je vhodné zde připomenout, že tento mechanismus funguje obráceně: osoba nakažená současně virem HIV a např. syfilis mnohem více virus HIV šíří než ten, kdo kromě HIV netrpí žádnou PPI.

V informacích o sexu a sexuálních praktikách se sice musí v těchto materiálech jít daleko více do hloubku a detailů sexuálních praktik, na straně druhé je třeba v tomto oboru vzdělat klientky, které základní vzdělání třeba ani nedokončily. Osvedčila se nám komiksová forma: s nemnohým textem a převažujícími informacemi předávanými prostřednictvím obrázků. Vedle informací se klientkám předávají i prošedkly prevence: kondomy a lubrikační gely. Úkol kondomu jako prostředku zabraňujícímu vstupu víru či bakterie do těla je všeobecně znám, méně však je známo jeho fungování za neobvyklých okolností, kdy může kondom selhat:

• častost sexuálního styku (až 10x za den), až tolik mohou mít sexuální pracovnice za den zákazníků, působí na pochvu negativně zvlášť u velmi mladých žen,
• menší či jen předstírané sexuální vzrušení a tudíž i nedostatečné přirozené zvlhčení v pochvě,
• neochota ze strany zákazníků kondom při placeném sexuálním styku používat.

379
Z těchto okolností vyplývá, že sexuální pracovnice musí používat kondom jinak, než je tomu např. v případě náhodného sexuálního styku, ke kterému došlo na základě oboustranného vzrušení sexuálních partnerů:

- **Používat kondom spolu s lubrikačním gelem**, a to i v případě, že už je kondom lubrikován. Doporučením je používat dva lubrikační gely, jeden neparfémovaný (vyrobený na vodní bázi) pro běžnou práci, jiný v případě nehody: protření nebo sesměknutí kondomu. V takovém případě doporučujieme použít např. lubrikační gel s extraktem z oleje čajovníku. Působí desinfekčně (proti virům, bakteriím a i spermatu, nícméně nelze na to spoléhat na 100 %), ale je to přírodní látka a nepoškozuje organismus.

- **Používání kondomu při sexuálním styku je většinou možné na základě vzájemné domluvy obou partnerů.** Přesto se i ve vlastním průběhu sexuálního styku muží uchýlovat k různým trikům, jak si kondom sundat či jak ho protrhnout např. pomocí pouhého nehtu na malíčku (turečtí klienti) atd. Nebudemá zde rozebírat, co je k tak rizikovému chování vede (je to celý komplex biologických, psychických a sociálněkulturních příčin), ale terénní pracovník musí umět klientkám poradit, jak se takovýmto situacím vyhnout, resp. jak mít průběh sexuálního styku pod svou kontrolou (doporučuje se pozice tzv. na konička, kdy žena klečí na muži). Zkušené prostitutky si dovedou poradit i se zavoláním, který odmítá používání kondomu, a dovedou jej muži nepozorovaně nasadit ústy.

A teď jen kontrolní otázka pro budoucí terénní pracovníky. Jak se Vám poslední odstavec čtly? Jste schopni o této problematice hovořit např. se svým okolím? Jste schopni si zajít do obchodu koupit prezervativy a rozprávět s prodavačem o jejich kvalitě? Pokud nejste schopni si otevřeně popovídat o sexu, tak se zatím do terénní práce v prostituční scéne nepouštějte.

Kromě informací a prostředků zdravotní prevence distribuuje terénní pracovník mezi sexuální pracovnice:

- **Informace sociálního charakteru** – takové, které směřují ke zlepšení jejich sociální situace. Nejčastějšími sociálními problémy, se kterými se sexuální pracovnice na terénním pracovník obracejí, jsou doklady, bydlení a zaměstnání mimo oblast prostituce. Je dobré mít s sebou kontakty, kam se v takovém případě obrátit. Samozřejmě se tyto problémy mohou lépe řešit v nějakém centru, během terénní práce je nutno se omezit hlavně na předání kontaktů, event. kopie inzerátů týkající se bydlení nebo zaměstnání.

- **Informace a prostředky prevence násilí** na ženách. Hlavní zásadou je nasílit a ohrožení předcházet, ale samotné povolání prostitutky je natolik rizikové, že se i při sebelepší prevenci nadále násilí ze sexbystýnysu vyloučit. Terénní pracovník informace a prostředky prevence násilí (osobní alarm, pištalka) nejen rozdává, ale i vysvětluje jejich správné použití, a jak mohou být pro ohroženou ženu užitečné a co je jejich výhodou. Vedle obecně předávaných informací a kontaktů terénní pracovník může sexuální pracovnici předt kontakt na zařízení, kde by se jí mohlo dostat pomoc. Kromě kontaktů na organizace pomáhající obětem násilí obecně jde o také o to, „podstrčit“ sexuálním pracovnícím i informaci, kam se obrátit, pokud násili, útisk a ohrožování jejich osoby pochází ze světa prostituce.

Dostáváme se k poslednímu samostatnému angažmá terénního pracovníka v prostituční scéne: Terénní pracovník a **obchodování se ženami**. Všímá si, mapuje, ale neřeší. Pokud situace není život ohrožující (na zavolání rychlé pomoci), terénní pracovník sám do situace nijak nezasahuje, pouze v součinnosti s terénním sociálním pracovníkem. Jsou to většinou velmi komplikované situace, kdy se na jejich řešení napodílí pouze místní tým, ale často se do řešení situace zapojí celá organizace, event. i další organizace, jako La Strada, Charita, policie.
Nabídka gynekologicko-venerologického vyšetření, předtestové a potestové poradenství

Po vyčerpání problematiky bezpečného či bezpečnějšího sexu je třeba klientku přivést k otázce vlastního zdraví, nejen k tomu, co by měla dělat, ale jak na tom se svým zdravím skutečně je. Zde má terénní pracovník dvě možnosti:

- přivést či jinak nalákat sexuální pracovník k návštěvě některé z ambulancí (v Praze, Brně nebo pojižděně), kde se může nechat vyšetřit nejen na HIV, ale na celou řadu dalších pohlavně přenosných infekcí,
- provést ji odběr slin, pomocí nichž se dá také poměrně s velkou přesností zjistit výskyt protilátek (nezjišťujeme přítomnost viru HIV, ale vytvořené protilátky49).

Tak se však terénní pracovník nevyhne provedení tzv. předtestového poradenství. Ať je terénní pracovník jakkoliv proškolen v oblasti terénní sociální práce (žádoucí je zdravotnické vzdělání), měl by absolvovat speciální seminář zasvěcený poradenské činnosti v oblasti HIV anebo si příjmením přečíst publikaci50 týkající se před- a potestového poradenství a nezapomenout:

- vysvětlit sexuální pracovník, že to, co pomocí testu zjišťuje, není její aktuální situace, ale stav minimálně před 2–3 měsíčí (ve slinách se protilátky objevují s třítydenním zpožděním oproti krvi);
- vyčíslit jí všechny důvody, proč je dobré znát svůj HIV status, resp. jak na tom je. Mezi nejdůležitější patří ty důvody, které se týkají její vlastní osoby – prodloužení kvalitního života (jako nositele viru HIV a ne onemocněného AIDS), důležitost znalosti svého HIV statusu v případě těhotenství a možnost snížení pravděpodobnosti přenosu na dítě během těhotenství a porodu (sexuální pracovnice jsou ženy ve fertilním věku);
- užitečné je přesně sexuální pracovnice vysvětlit, co by se stalo, resp. co se bude dít, pokud bude u ní virus HIV zjištěn – naplánování budoucnosti;

Terénní pracovník v prostituci schází předává výsledky testování na HIV, a tudíž by měl být proškolen i v potestovém poradenství. Zatím jsme v České republice v situaci, kdy je výskyt HIV pozitivních mezi prostitujícími osobami spíše ojedinělý, a tak na předání HIV pozitivního výsledku většinou nebude sám. Organizace mu zajistí zkušeného pracovníka, který mu pomůže se zvládáním reakcí HIV pozitivní osoby. V tomto případě se výsledek testu nesděluje jako definitivní, ale klientce se vysvětlí, že je tu závažné podezření. Klientce se doporučí cíli přímo odvoz do Domu světa nebo návštěva (nejbližšího) AIDS centra. Nejlépe je, pokud s terénním pracovníkem přijede na předání výsledku i smluvní lékař, který jako jediný je v České republice oprávněn sdělovat pacientovi HIV pozitivní výsledek.


Co ji přinese negativní výsledek? Informaci o jejím HIV statusu před zhruba třemi měsíci. Riziko je tím pádem ohraničeno a nepředstavuje celé období jejího sexuálního života,
nýbrž poslední tři měsíce, v nichž se většina klientek jakž takž orientuje. Zdraví patří mezi nejvýznamnější lidské hodnoty. Zájem sexuální pracovnice o vlastní zdraví se zvýší, když smrtné a nevyléčitelné onemocnění je vyloučeno. Šance, že se sexuální pracovnice přijde nechat vyšetřit a případně vyléčit na další pohlavě přenosné infekce, se mnohonásobně zvyšuje. Ale i event. další testování v terénu zdánlivě pokračuje, testované klientky doporučují naše služby ostatním, testování je spojeno spíše s příjemnými zážitky (kromě potěšujících výsledků rozdáváme klientkám dárek – např. kosmetické vzorky).

**Posouzení rizikovosti sexuálního kontaktu**

Pokud se terénnímu pracovníkovi podaří získat důvěru klientek, začnou se mu svěřovat se svými problémy, v prvé řadě všemi těmi „nehodami“ při poskytování sexuálních služeb. Úkolem terénního pracovníka není posouzení rizikovosti těchto událostí, ale jejich důkladné zmapování pro zdravotnického pracovníka. Musí se totiž umět správně ptát: Byly při sexuálním kontaktu přítomny tělní tekutiny, ve kterých se virus HIV vyskytuje?

Na následujících diagramech jsou kromě imunologického okénka hierarchicky zobrazeny tělní tekutiny podle míry jejich rizikovosti při přenosu viru HIV.
Co nám uvedené grafy zobrazují? V prvním grafu je ujasněno, které tělní tekutiny obsahují virus HIV a jaké je těžké riziko přenosu viru do organismu. Je nutno připomenout, že virus proniká do organismu skrze sliznice, takže např. styk spermatu s kůží není bezpečný (pokud není kůže poškozena), avšak se sliznicí oka nebo análního či poševního otvoru ano. Samozřejmě je možno si virus zanechat do organismu přímo, např. v případe infikovaného roztoku do žíly, transfuzí atd.


Po terénním pracovníkovi se požaduje zjištění co nejvíce kvalifikovaných informací o rizikové události. Anální sex je sice rizikový, ale pokud nedošlo k protržení kondomu, krvácení atd., je méně rizikový než například orální sex spojený s krvácením v ústní dutině.

**Činnosti terénního sociálního pracovníka**

A tak se dostáváme ke druhému bloku otázek a odpovědí: **co dělá v terénu terénní sociální pracovník?**

Vedle depistážní činnosti, kterou může provádět ve spolupráci s terénním pracovníkem, monitoruje a mapuje vývoj situace v terénu.

Úkol terénního sociálního pracovníka je najít klíč jak ke klientce, tak i k řešení jejího problému. Celý tento proces má i své formální náležitosti, jako je uzavření smlouvy
o poskytování sociální služby, kterou je třeba v případě dlouhodobější sociální práce s klientkou v terénu udělat (pokud možno písemnou formou).

Většinou se působení terénního sociálního pracovníka omezuje pouze na základní sociální poradenství. Terénní sociální pracovník může být oproti terénnímu pracovníkovi, který také předává kontakty na tu či onu instituci, kompetentněji v posouzení vhodnosti kontaktu a v jeho zprostředkování. Jde např. o posouzení vhodnosti azylového bydlení a doporučení do této služby (je třeba počítat spíše s neochotou pracovat s prostitutkami, ale i celkovým nedostatkem sociálních služeb pro osoby v nouzi).

Hlavními sociálními problémy, které se sexuálními pracovníci řešíme, jsou kromě osobních dokladů a dokumentů bydlení a práce mimo sexbyzynys. Souvisí se s nákladné situace, která se sexuální služeb poskytovála a opatrnost ze strany terénního pracovníka. Tím je sociální práce v terénu dosti limitována a bez možnosti nerušeného popovídání si a rozebrání situace se mnoho neudělá, resp. přišli daleko nepokročí. V terénu je sexuální pracovnice stále pod dohledem a i sebevědomí sociální intervence chce velkou zkušenost a opatrnost ze strany terénního sociálního pracovníka.

I to je důvodem, proč i základní sociální poradenství raději ponecháváme v kompetenci terénního sociálního pracovníka. Vedle poradenství poskytuje terénní sociální pracovník i intervenci týkající se spíše očekávaných výsledků sexuální práce, tzn. zda jí poskytování sexuálních služeb slouží k naplnění cílů, kvůli nimž se pro práci v sexbyzynys rozhodla. Zda si už pořídila byt, peníze si spořil a nefinancuje z nich nákladné koničky svého momentálního partnera atd. Poskytování sexuálních služeb je narušením intimity ženy a dívka po čase začne míť problémy se psychicky s tímto problémem vyrovnat. Někómu se to stane po týdnu, že už nemůže tuto práci dělat, někómu to trvá léta. Někdo pokračuje, dokud to aspoň trochu jde. Ale bohužel práce v sexbyzynys nekončí důchodem. Je třeba klientky přijímat na odchod.

A to i v průběhu terénní sociální práce, protože některé klientky samy nikam nepřijdu. I když se to bere jako neexistující pohádka, občas přijede „princ na bílém koni“ a žena nebo dívka z prostituce zmízi. Většinou však jde o proces vyžadující pomoc a podporu zkušeného a trpělivého terénního sociálního pracovníka.

I zkušenému terénnímu sociálnímu pracovníkovi se může přihodit, že spontánně vyjírá svůj osobní názor. Jednou jsem se nezdřela a mladé dívce, která v sexbyzynys začínala a měla hotelovou školu a znala dva jazyky, položila otázku: Máte tohle zapotřebí? Po týdnu mi přišla do střediska oznámit, že chodí po konkurenci a shání si „pořádnou práci“. Do takovýchto „snadných řešení“ se však v terénní sociální práci raději nepouštějme. Většina sexuálních pracovnic se většinou ocitla v takové situaci, kdy nemá (jí se to tak alespoň jeví) na výběr (manžel podnikatel se zadržel a hrozí mu vazební věznice a soud).

Je třeba situaci podrobně zmapovat, co je pravda, kdy se naopak žena stylizuje do role oběti. Takovými otázkami (viz předchozí odstavec) bychom Ženu či dívku mohli od nabídky služeb spíše odradit či dokonce „naštavit“. A my jsme za ní nepříšli ji tzv. kázat, ale nabídnout sociální či zdravotní službu: jako rovný rovnému.

Terénní a terénní sociální práci v prostituciální scéne se zabývají organizace:

- Rozkoš bez rizika, o. s., se sídlem v Brně a Praze, které působí v 10 krajích ČR. Více na www.rozkosbezrizika.cz.
- Ulíce, o. s., se sídlem v Plzni (www.ulice-plzen.com).
- Zařízení Charity ve Znojmě a Chomutově (www.magdala.cz).
- Některé zdravotní ústavy – terénní osvětová práce (např. Chomutov, Sokolov).

384
V předepsaném příspěvku se jeho autorka věnovala terénní sociální práci s prostitutkami ženami. Protože terénní sociální pracovníci se mohou setkat také s dětmi a muži, kteří poskytují placené sexuální služby, stručně si představíme problematiku dětské a homosexuální prostituce.

**Dětská prostituce**

Dětská prostituce je definována jako využívání dětí pro sexuální účely za peníze či jinou odměnu nebo výhodu.\(^1\)

Dětská prostituce je hrubým porušením Úmluvy o právech dítěte a řady mezinárodních dohod týkajících se práv a ochrany dětí. Bývá často provázena záskoláctvím či úplnou absencí školní docházky a znamená tak deficit vzdělání nejen odborných předmětů, ale i základních sociálních dovedností. Často také dochází k deficitu zájmových, volnočasových a sportovních aktivit, které k životu dítěte neodmyslitelně patří. Děti se pak nedostávají do kontaktu s vrstevníky ani k hračkám přiměřeným k jejich věku, i když malým dětem provozujícím prostituci nebyly někdy v ruce panenka jako smutná připomínka jejich dětství.\(^2\)

Velká většina dětí zahajuje prostituci dráhu ještě před 14. rokem života. Prostituující dívky můžeme častěji vidět na ulicích, kdežto prostituující chlapci jsou více angažováni v pornografičním průmyslu. U homosexuální prostituce jsou také nabídky předávány diskrétně.\(^3\)

**Příčiny dětské prostituce**

Děti jsou nejchudšími členy lidské společnosti, což je jeden z významných důvodů, proč končí velmi často v sexuálním průmyslu. Podle slov ředitelky dětského fondu OSN Carol Bellamyové (rozhovor pro BBC z roku 2001) mezi další příčiny patří organizovaný zločin, chamtivost, nefungující rodina a obchod s drogami. 2. světový kongres proti komerčnímu sexuálnímu vykořisťování dětí, který se konal v Jokohamě v roce 2001, identifikoval kromě chudoby jako druhé základní riziko osobní zkušenost se sexuálním zneužitím. Mezi další příčiny také řadíme deficit v naplnění základních potřeb dětí, rodinnou dysfunkci a domácí násilí, deficit vzdělání, mýty a předsudky a systémové násilí.\(^4\)

Země, které bývají považovány za symbol dětské prostituce, jsou Brazílie, Filipíny, Indie, Srí Lanka (chlapci), ale hlavně Thajsko, Kambodža, Barma, Laos a Čína. Tyto země jsou typickým obrazem zemí třetího světa, kde se musí děti nějakým způsobem postarat o svoji obživu, což je spolu s deficitem vzdělání příčinou tohoto komerčního sexuálního zneužívání dětí.\(^5\)

**Situace v ČR**

Pojdeme se však bliží podívat na situaci u nás v České republice, kde je počet dětí provozujících prostituci na vzestupu. Osoby provozující prostituci jsou rozdělovány do pěti základních kategorií podle místa působení a úrovně poskytovaných služeb:

- 1. kategorie – prostituce privátní.
- 2. kategorie – prostituce hotelová.
- 3. kategorie – prostituce bytová.

Do těchto kategorií obvykle nezahrnujeme dětskou prostituci, která bývá převážně poskytována v kategoriích následujících:
4. kategorie – prostituce barová. Mezi poskytovatele sexuálních služeb tradičně patří mladé osoby (u nás mladší 18 let, ve světě děti).

5. kategorie – prostituce pouliční, silniční.\textsuperscript{56}

Věková hranice je zpravidla nízká, často jsou zde prostituující 15leté dívky, které jsou na útěku z domova nebo z dětských domovů, výchovných ústavů. Osoby, žijící se prostituji na silnici nebo ulici, bývají často závislé na drogách a kuplíři z nich mají vysoký profit.\textsuperscript{57}

Dětská prostituce má nejčastěji charakter pouliční prostituce, tedy té nejdegradovanější formy.\textsuperscript{58}

**Formy dětské prostituce**

Na dětskou prostituci lze nahlížet trojí optikou podle toho, které kritérium zvolíme:

1. kritérium: čistá forma dětské prostituce/dětská prostituce svázáná s dalšími aktivitami sexuálního byznu:
   - dětská prostituce sama o sobě,
   - dětská prostituce jako součást pornografického průmyslu,
   - dětská prostituce jako součást obchodování s dětmi.

2. kritérium: fenomén dobrovolnosti/přinucení dětí k prostituci:
   - prostituce dětí přinucením osoby blízké,
   - prostituce dětí přinucením osoby cizí,
   - prostituce dětí dobrovolná pro svoji obživu na ulici,
   - prostituce dětí dobrovolná pro obživu rodiny (z přesvědčení),
   - prostituce dětí dobrovolná pro peníze,
   - prostituce dětí dobrovolná pro zábavu.

3. kritérium: účel prostituce na straně dospělých osob má tři základní formy:
   - dětská prostituce organizovaná – jde o případy, kdy je do organizace dětské prostituce zaangažováno více dospělých osob než jedna. Tato forma odpovídá obchodování s dětmi a představuje asi 2 % případů,
   - dětská prostituce rituální – dítě bývá dospělým zneužito v souvislosti s nějakým mýtem, rituálem či oslavou (např. sekty satanistů, organizace černých mší apod.),
   - dětská prostituce institucionální – případy, kdy dospělé osoby využívají systém institucionálního začlenění, který je opravdu ke kontaktu s dětmi. Jedná se o církevní organizace, dětské zájmové aktivity, kroužky, tábory atd. Tato forma patří mezi nejrozšířenější a nejnebezpečnější formy dětské prostituce, protože je založena na zneužití důvěry dítěte.\textsuperscript{59}

V České republice se dětská prostituce s výjimkou čisté formy dětské prostituce přinucením osoby blízké soustředuje zejména do velkých měst – Praha a Brno, ale také do příhraničních oblastí se Spolkovou republikou Německo, Rakouskem a v ojedinělých případech i do blízkosti česko-polské hranice (např. Náchod a Český Těšín).\textsuperscript{60}
**Prevence**

Dětské prostitucí lze úspěšně předcházet uplatňováním preventivní strategie. Česká republika přijala Národní akční plán boje proti komerčnímu sexuálnímu zneužívání dětí, který stanovil základní úkoly v různých oblastech života společnosti a dětí. Dále také Česká republika a všechny evropské státy ratifikovaly Úmluvu o právách dítěte, která zavazuje k ochraně dětí před všemi formami násilí.61

**Homosexuální prostituce**

Homosexuální prostituce je poskytována převážně mladými muži nebo ještě spíše chlapci ve věku kolem 17–20 let, kteří nemusí být vždy homosexuálně zaměřeni. Většina prostitutů pochází z rozvrácených, sociálně slabých a dysfunkčních rodin, někteří jsou na útěku z výchovných zařízení nebo byli po dovršení zletilosti propuštěni z ústavní péče či z vazby. Velmi úzká spojitost u této formy prostituce je s drogovou a alkoholovou závislostí, závislostí na hračích automatech. Homosexuální prostitutují jsou vůbec nejrisikovější kategorií pro šíření pohlavních chorob včetně šíření nemocí AIDS.62

V posledních letech stále častěji provozují silniční a pouliční prostituci. Homosexuální prostituce je provozována zejména ve veřejných prostorách (nádražích) a v některých gay klubech, koncentruje se zejména do velkých měst, především pak do Prahy. Novinkou poslední doby jsou veřejné domy určené výhradně homosexuální klientele, které najdeme v Praze a v příhraničních oblastech zejména v zemích EU.63

Jeho sexualní sebeidentifikace je narušená, sami se často označují jako bisexuální. Zkušenost s pohlavním zneužitím v dětství uvedlo až 15% oslovených. Klinické výzkumy uvádí u mužských homosexuálních prostitutů vyšší frekvenci pohlavního zneužití než u jejich heterosexuálních kolegů. Celkem bylo zjištěno až u 63% prostitujících mužů. Také zkušenost se sexuální agresí je u prostitutů vysoká a zazila ji téměř polovina dotázaných. Časná sexuální zkušenost (i s blízkým příbuzným – incest) je významný faktor odlišující vývoj prostitutů od jejich vrstevníků. Častá sexuální zneužití nejsou jen specifikou homosexuálních prostitutů, ale i pouličních prostitutek.

Devadesát procent chlapců nemá bydlení. Pokud například utekli z dětského domova, kde skončili poté, co spáchali drobné trestné činy, anebo poté, co je tam poslali jejich rodiče, nemají občanský průkaz. A bez občanska si nemohou pronajmout nic. Pětina prostitutů pochází z bývalých socialistických států.64

Spolu s prostitutami propadají drogární a gamblingu v hernách. Do sociální prevence proto patří i výměnný program injekčních stříkaček a jehel. Sociální a preventivní práce mezi homosexuálními prostituty je zaměřena především na prevenci HIV infekce a ostatních sexuálně přenosných nemocí. Důležité je též anonymní a relativně rychlé otestování na HIV infekci pomocí sliných testů.65

Početně mnohem méně zastoupenou skupinou prostitutů jsou muži, nabízející své služby za úplatu ženám. Tzv. gigolové inzerují své služby prostřednictvím novin a časopisů s erotickou tematikou.

Použité zdroje informací


World Congress against Commercial Sexual Exploitation of Children. 1996.

Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy

Terénní programy pro děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy

Cílovou skupinu je třeba na začátku vymezit na základě několika charakteristik. Správné vymezení cílové skupiny je pro každého terénního sociálního pracovníka nezbytné.

Charakteristiky cílové skupiny

a) nepříznivá sociální situace:

Jedná o nepříznivé sociální situace, které již nastaly, probíhají nebo o ty, které teprve mohou nastat v blízké budoucnosti. Nepříznivé sociální situace, které se dotýkají cílové skupiny dětí a mládeže, bývají nejčastěji definovány takto:

- **Konfliktní společenské situace.** Může se jednat o problémy se školní docházkou, záskoláctví, vandalismus, překračování zákona (trestná činnost, graffiti apod.), předčasné či rizikové sexuální zkušenosti, šikanu, školivé užívání návykových látek, zneužívání či týrání, rizikové jednání vedoucí k poškození zdraví apod.

- **Komplikované životní události.** Jedná se o řadu událostí, se kterými se příslušník cílové skupiny setkává a které mu většinou působí psychické těžkosti. Může se jednat o probíhající rozpad původní rodiny, alkoholismus v rodině, úmrtí rodinného příslušníka, nemoc apod.

- **Omezující životní podmínky.** Např. život ve špatných sociálních podmínkách (rodicích jsou alkoholici či drogově závislí a nezvládají plnit životní potřeby dítěte, dítě má hlad, doma je vypnutý proud a zima, rodiče jsou neplatiči nájemného a celá rodina je vystěhována z bytu), komplikovaný přístup k získání základních hygienických, společenských a kulturních návyků, obtížný přístup ke vzdělání, ohrožení vlivem prostředí, v němž se dítě či dospívající pohybuje (výchova rodičů nevedla k získání sociálních a hygienických návyků – dítě si neumí pro záchod mýt ruce, neumí používat záchod, kartáček na zuby, dítě nezná barvy, neumí si zavazovat tkaníčky, rodiče nevímají jako důležité, aby se dítě vzdělávalo apod.).

b) věkové skupiny:

- od 6 do 12 let,
- od 13 do 18 let,
- od 19 do 26 let.

Pracovníci by měli mít jasná pravidla, jak a kdo bude pracovat s mladšími i staršími dětmi, jak se zabránil vzájemnému se ohrožování, zda neexistuje možnost oddělení prostoru v jeden čas apod. Mladší klienti mohou někdy bránit tomu, aby starší klienti využili služby. Starší klienti nebudou chtít službu využít z důvodu, že se domnívá, že služba je nastavena pro menší děti, nebo ze nebudou mezi mladší děti chodit, protože to pro ně může být ponižující. Starší klienti potřebuji více individuální přístup, více si chtějí povídat než mladší klienti, kteří vyžadují od pracovníka větší pozornost, chtějí, aby si s nimi hrál apod. Pracovník pak má málo času na práci se staršími.

c) život v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit:

- sociálně,
- geograficky.

Terénní programy by měly mít jasně definovanou lokalitu své působnosti. Není možné, aby terénní program probíhal např. v celé městě. Ve větší lokalitě by práce pracovníka byla roztržitěna a pro své klienty by nemohli zaručit pravidelnost, která je pro kontakt s nimi klíčová.

Obecně se doporučuje pohybovat se v menší lokalitě, kde budeme intenzivněji pracovat s našimi klienty. Lokalitu si můžeme definovat jak geograficky – pracujeme s klienty, kteří se pohybují na daném území, tak sociálně – našimi klienty jsou děti, které bydlí v domech, které jsou určeny pro neplatiče nájemného.

d) další (doplňkové) charakteristiky:

- Nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit. Důvodů může být několik:
  - Rodiny nemají finance.
  - Děti a mládež nejsou schopny dodržovat pravidla, která plynou z návštěvy těchto aktivit.
V 15 letech „se láme“ využívání sportovních aktivit. Pokud dítě nemá takové úspěchy, aby byl vzat do další kategorie, musí sportovní klub opustit.

- Vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče. Důvody může být několik:
  - Děti a mladiství nemají důvěru k institucím.
  - Neumí definovat své potřeby.
  - Mají s pomocí negativní zkušenosti.
  - O jejich okolí se o institucích vyjadřuje pejorativně.
  - Nerozumí „řeči“ sociálních pracovníků a nevědí, co všechno je od nich požadováno.
  - Neznají svá práva a povinnosti.
  - Neznají svá práva a povinnosti.
  - Mají vyhraněný životní styl.
  - Mají vyhraněný životní styl.

Klientem u této cílové skupiny nejsou všechny děti a mládež, které tráví čas na ulici, které běžně potkáváme. Musíme je umět poznat a prvních kontaktech zjistit, zda se opravdu jedná o našeho klienta či se jím může do budoucnosti stát. K tomu nám pomůže výše navržené definování cílové skupiny.

Cílová populace terénních programů dle Petra Klímy (2004) vzhledem ke své životní situaci často:
- nevědí, proč a jak by měla usilovat o změnu,
- všechny své možnosti a dovednosti vyčerpala,
- ztratila naději, rezignovala a odmítá o jakýkoli obrat usilovat.

Avšak změna klienta není jediným cílem terénních programů. Mohou usilovat o zmírňování rizik na straně uživatele i na straně společnosti, změnu postojů veřejnosti, rozšířování životních příležitostí členů cílové populace apod.

Používané prostředky, metody a techniky práce měly směřovat k vytváření a změně životního způsobu našich klientů.

**Specifika práce s cílovou skupinou neorganizovaných dětí a mládeže**

Hlavním cílem naší práce je pracovat s problémy dětí a mládeže, které sami mají, nikoliv s problémy, které způsobují společnosti.

Naším cílem není se věnovat tomu, co děti a mládež způsobili v minulosti, neboť se to již stalo a nelze to odčinit. Můžeme se však věnovat důsledkům, které z toho plynou, nebo také můžeme věnovat pozornost tomu, co tuto událost mohlo způsobit, např. nedokončené vzdělávání, nedostatek uspokojivých pracovních příležitostí apod.

**Pravidla ulice**

Zásadním rozdílem mezi prací s klienty v zázemí nízkoprahového klubu pro děti a mládež či jiného zařízení jsou pravidla. Pracovník přichází do přirozeného prostředí klienta jako host a musí vždy respektovat pravidla klientů. Neměl by si nikdy dovolit nahlas komentovat např.
pokřikování klientů na kolemjdoucí občany, zakazovat či vytýkat jim konzumaci alkoholu, kouření marihuany či tabáku. Dále by neměl pracovník zasahovat do rvaček, které mezi klienty na ulici probíhají. Terénní pracovník je zde host, který musí respektovat pravidla ulice. Na situaci může vyjadřovat svůj vlastní názor, ale do dění na ulici by neměl zasahovat.

Mimořádné situace v terénu (výtah z manuálu Mimořádné situace občanského sdružení Proxima Sociale, o. s.)67

Konflikt

Pracovník nevstupuje do žádného konfliktu. Pokud se pracovník setká na ulici s konflikt, nezasahuje do něho. Pokud to situace dovolí, snaží se motivovat ke kontaktu policie nebo záchranné služby někoho z klientů, kteří se konfliktu neúčastní; pokud to klient nechce udělat, pracovník ho k tomu nenutí.
• Pracovník kontaktuje policii nebo záchrannou službu v případě ohrožení života nebo závažného ublížení na zdraví (zbraně, bezvědomí, …).

Kontakt s policií v terénu

Pracovník se představí, případně se legitimuje, ukáže policii průkazku organizace, upřesní svou roli (sociální pracovník), nabídne zájemcům/klientům svou pomoc při jednání s policí (pracovník má s sebou materiály o klientových právech, informace o zadržení atd.).
Pracovník nebrání policii ve výkonu její práce, ale věnuje se zájemcům/klientům, nabízí jim pomoc, informace o jejich právech.

Trestná činnost

• Pokud pracovník zjistí, že se schyluje k TČ v jeho přítomnosti, upozorní zájemce/klienty na následky, popíše, co se může stát, předá leták s kontaktem na sebe a odejde.
• TČ se děje (provozují ji klienti) – pracovník je v roli svědka – informuje o tom zájemce/klienty, upozorní na následky – může vystupovat v roli svědka na policii, pokud bude dotazován PČR, popíše, co se může stát, předá leták s kontaktem na sebe a odejde.
• Pokud se pracovník stane svědkem spáchání trestného činu, oznámí tuto skutečnost při nejbližší příležitosti svému nadřízenému. Pokud se pracovník stane svědkem spáchání závažného trestného činu, informuje při nejbližší příležitosti vedoucího programu a oznámí spáchání trestného činu na Polici ČR.
• Pracovník „potká“ TČ (vykradenou trafiku, auto, zmláčeného člověka) – upozorní MP nebo PČR.
• TČ na pracovníkovi – přiměřeně se brání, volá MP nebo PČR, informuje koordinátora nebo ředitelku organizace.

Úraz v terénu

Pracovník poskytuje v terénu nejnutnější první pomoc.
Pokud to situace a charakter úrazu dovolí, přiveze pracovník zájemce/klienta do nejbližšího zdravotnického zařízení nebo do zázemí – kde mu poskytne nejnutnější ošetření.
Pracovník volá rychlou záchrannou službu při těžších úrazech (zloženiny, popáleniny, krvácení, otřesy mozu atd.).
Práce „tady a teď“

Důležitým aspektem v terénních programech je to, že klient si většinou stanovuje rozsah a frekvenci setkávání. Má na výběr, zda s námi na sraz dorazí, kdy ukončí kontakt, pokud se s námi právě na ulici baví. Je třeba s tím počítat a zaměřit se na práci s klientem „tady a teď“. Nikdy totiž nevíme, zda námí naplánovaný rozhovor se uskuteční, či nikoliv. I když se s námi klient domluví na setkání následující den, je velmi pravděpodobné, že na sraz nedorazí. Nikdy nevíme, jak dlouho se s námi bude klient bavit. Jelikož práce probíhá na ulici, musíme počítat s mnoha rušivými faktory, např. klient je nervózní, že potká své rodiče, klient na někoho čeká a s námi pouze přečkává čas do srazu s kamarádem, nečekaně přijdou další klienti apod. Je tedy třeba umět využít každý okamžik, který přijde, na to, co můžeme společně s klientem „tady a teď“ udělat.

Dle Herzoga⁶⁸ si pokládáme otázky:
• co může klient právě teď udělat (získat) pro zlepšení své situace,
• jaké množství informací mohu klientovi sdělit, abych „něco odnesl“.


Práce se skupinou

Terénní programy pracují jak se skupinou, tak se samotným jedincem. Práci se skupinou můžeme rozdělit na několik aspektů:
• práce s jedincem na pozadí skupiny,
• práce se skupinou, která sleduje společný cíl,
• práce se skupinou na změně sdílené skupinové normy.

Prací s jedincem na pozadí skupiny zde rozumíme především to, že pracovník sleduje zájmy konkrétního klienta, nikoliv skupiny. Všímá si jednotlivců a jejich projevů v rámci skupiny. Pracovník se zaměřuje především na jedince, kteří jsou skupinou odmítnutí a můžou se ocitnout v outsiderské pozici. Právě tyto klienty bychom neměli přehlédnout.

O práci se skupinou, která sleduje společný cíl, můžeme hovořit v okamžiku, kdy pomáhá skupině klientů realizovat společný záměr. Pomáháme jím v jednání s úřady, motivujeme je v prosazování svých zdravých názorů. Např. partě kluků, která chce legalně sprejovat, pomůžeme dohodnout schůzku s představiteli obce a na společném sezení pomoci prosadit plochu, kde by mohli klienti legalně sprejovat.

Práce se skupinou na změně sdílené skupinové normy je práce, která je zaměřena na změnu skupinových postojů. Např. skupinou je vnímáno jako norma to, že se každý pátek opije.
Snažíme se s nimi pracovat na tom, že každý pátek jít do hospody nemusí být normou. Pomáháme jim hledat alternativy apod.

**Rozdíl mezi sociální prací v nízkoprahovém klubu a terénních programech**

Základní rozdíly ve službě nízkoprahového klubu pro děti a mládež a terénními programy jsou tyto:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Terénní programy</th>
<th>Nízkoprahový klub pro děti a mládež</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• Platí pravidla ulice</td>
<td>• Pravidla určují pracovníci</td>
</tr>
<tr>
<td>• Pracovník přichází za klienty</td>
<td>• Klienti přicházejí za pracovníkem</td>
</tr>
<tr>
<td>• Kontakt s klientem může být navázán mnohem později</td>
<td>• Kontakt s klientem přichází bezprostředně</td>
</tr>
<tr>
<td>• Pracovník je v terénu celý rok, za každého počasí</td>
<td>• Práce není ohrožována ročním obdobím a počasím</td>
</tr>
<tr>
<td>• Velká migrace cílové skupiny</td>
<td>• Cílová skupina chodí pravidelně</td>
</tr>
<tr>
<td>• Minimum pomocných prostředků ke kontaktu</td>
<td>• Vice pomocných prostředků ke kontaktu (volnočasové vybavení klubů, hudba apod.)</td>
</tr>
<tr>
<td>• Komplexnější znalost klienta (prostředí, ze kterého klient přichází)</td>
<td>• Homogennější skupina</td>
</tr>
<tr>
<td>• Vliv okolního prostředí</td>
<td>• Mikrosvět klubu</td>
</tr>
<tr>
<td>• Větší tlak na sebeprezentaci a profesní vymezení pracovníka</td>
<td>• Lepší kontrola pracovníka</td>
</tr>
<tr>
<td>• Roztříštěnost cílové skupiny v prostoru</td>
<td>• Autoritativnější role pracovníka</td>
</tr>
<tr>
<td>• Ztížená kontrola práce pracovníka ze strany zařízení</td>
<td>• Přirozené prostředí pracovníka, nepřirozené klienta</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Obecně je doporučováno, aby terénní programy fungovaly jako samostatná služba s vlastním pracovním týmem a rozpočtem. Některá zařízení realizují terénní programy vedle nízkoprahových klubů (NZDM). Tyto terénní programy spíše doplňují nabídku NZDM. Terénní programy mohou fungovat vedle NZDM pouze jako doplněk, tzn. že pracovníci, kteří pracují v NZDM, vycházejí např. v letních měsících do ulic, kde potkávají své klienty. Zásadním rozdílem mezi samostatnou službou terénních programů a NZDM jsou klienti. Pokud se stavá, že pracovníci NZDM a terénních programů mají stejné klienty, tak můžeme říci, že služba není zcela efektivní. Terénní pracovníci by totiž měli vyhledávat a kontaktovat především ty klienty, kteří vypadávají z nabídek nízkoprahových klubů a dalších služeb. Pokud klient dochází tři dny v týdnu do NZDM a pak další dva s ním pracuje terénní pracovník stejné organizace, dochází k dublování služby a k rozvoji závislosti klienta na službě.

Aby byl terénní program správně realizován, je třeba ho zaregistrovat jako samostatnou sociální službu a tu také samostatně provozovat. Tato služba musí mít definován svůj veřejný závazek (poslání, cíle, cílovou skupinu a principy služby) a svou metodiku.

**Obsah terénní sociální práce s dětmi a mládeží**

**Monitoring**

Fáze mapování lokality je různě dlouhá. Záleží na konkrétní lokalitě a schopnostech a dovednostech terénního pracovníka. V tomto případě k důležitým schopnostem pracovníka patří umění pozorovat, nemít strach z navazování prvních kontaktů a trpělivost. Jak bude
fáze mapování dlouho trvat, často záleží na ročním období. V letním období je snadnější se s cílovou skupinu scházet venku, v zimě ji s obtížností lze nalézt ve skrýších, sklepích, hospodách apod. Přesto se z vlastní zkušenosti domnívám, že by tato fáze neměla trvat déle než tři měsíce.

V praxi mapování lokality vypadá tak, že pracovník pravidelně navštěvuje předem vymezenou lokalitu. Je důležité, aby zachoval dny a hodiny, kdy je na určitých místech přítomen. Při obcházení míst, která by mohla být přihodná pro setkávání potencionálních klientů, si například vžímá většího množství odložených nedopalků od cigaret či jointů, obalů od potravin, vypitých láhví alkoholu. Typické jsou pomalované, poškrabáno lavičky, u kterých je velké množství různých výše zminěných odpadků. Všechny tyto věci mu napovídají, že se zde nejspíše schází cílová skupina. K místům, které by neměl pracovník při mapování opomenout, patří např. hřiště, osamocené lavičky, místa, na kterých jsou zobrazeny graffiti malby apod.70

Fáze mapování není nikde ukončena. Terénní sociální pracovník by při své práci měl lokalitu, kde se pohybuje, monitorovat průběžně. Jen tak může být citlivý k novým jevům, které se mohou objevit a které by mohly ovlivnit naše působení. Podle Herzoga71 je třeba kontinuálně mapovat:

- zda se mění složení cílové skupiny a zda se neobjevují v lokalitě další skupiny, které by měly být předmětem zájmu terénního sociálního pracovníka,
- zda se mění nepříznivé životní situace, s nimiž se cílová skupina potýká,
- jak se mění pohyb cílové skupiny v lokalitě (tedy sledování denního, týdenního i sezónního pohybu v lokalitě),
- jak se mění prostředí, v němž se cílová skupina pohybuje,
- jak se mění sociální okolí cílové skupiny,
- zda se neobjevují nějaké potenciální hrozby v lokalitě (např. přestěhováním „vařiče“ se může výrazně zvýšit dostupnost pervitinu pro dospívající),
- zda se objevují nějaké nové instituce či jiní spojenci, s nimiž je dobré při terénní sociální práci spolupracovat (naopak, pokud dříve v lokalitě terénní program fungoval, tak je nutné při zahájení získat informace od předcházejícího terénního sociálního pracovníka, zřizovatele terénního programu, shromáždit předchozí zprávy a dokumenty.

**Vyhledávání**

Jedná se o průběžný proces, při kterém terénní sociální pracovník vyhledává a následně oslovuje příslušníky cílové skupiny. Již před tím, než terénní sociální pracovník navštví lokalitu, by měl mít velmi přesně definovanou a pro sebe jasně popsanou cílovou skupinu, tedy jedincu či skupiny, které bude v budoucnosti oslovovat s nabídkou služeb. Vyhledávání se zaměřuje především na cílovou skupinu jako takovou. Terénní sociální pracovník si všímá:

- Kdy a kde se potencionální klient nacházejí (lavička vzdálená od sídliště v 15 h, středa, park – většinou vždy odpoledne, školní hřiště apod.). Pracovník si také všímá toho, který den klienti na ulici nejsou, např. z důvodů odpoledního vyučování, nějakého seriálu v televizi. Důležité je také roční období – dobry terénní sociální pracovník by měl znát odpověď na to, kde jsou jeho klienti v zimě, v léte, když je teplo či chladno. Stejně tak, co dělají v době prázdnin, svátků.
- Jaké je věkové složení skupiny (jsou všichni stejně starší, je zde někdo, kdo je viditelně mladší, starší).
• Náplně činnosti klientů (posedávání, kouření, konzumace alkoholu, nuda, hraní basketbalu, hraní s míčem apod.)
• Pracovník by měl být pozorný ke jménům míst, lokalit, které klienti používají. Často se stává, že jsou tato místa teritoriálně pojmenována. Jen klienti jsou schopni říci, o jaké místo se jedná.⁷²

Kontaktování klientů
Po dobrém zmapování lokality budoucího působení může přijít fáze kontaktování klientů cílové skupiny. Nejdůležitější je první kontakt, který patří k nejdůležitějšímu i nejkritičtějšímu bodu práce na ulici. V tomto okamžiku začíná práce s jednotlivcem nebo skupinou. Konkrétní oslovení klientů závisí na zkušenostech a schopnosti terénního sociálního pracovníka a odvaze vstupovat s cílovou skupinou do kontaktu.

Je důležité si uvědomit, že potenciální klienti budou mít na základě našeho kontaktu první příležitost se seznámit s nějakou sociální službou. Někteří z nich se již osobně setkali s kurátem pro mládež či sociální pracovníci z oddělení sociálněprávní ochrany dětí, někteří o těchto institucích pouze slyšeli. Klima (2004) uvádí: Některé organizované služby jsou mimo jiné také způsobem, jak zprostředkovat různým rizikovým a ohroženým mladým jedincům i skupinám zázitek a zkušenost, že odborná pomoc dospělých a jejich zájem na změnu nezádoucího chování nemusí být vždy pouze omezujícím, dozorujícím a normativním přístupem.

První kontakt s cílovou skupinou dětí a mládež
Způsob prvního kontaktu rozděluje Z. Bednářová a L. Pelech (2000) na
• přímý nebo není aktivní, kdy pracovník oslovuje konkrétního klienta či skupinu,
• nepřímý nebo pasivní, kdy pracovník pohybuje v místech, kde se většinou skupina vyskytuje, a po určité době, kdy skupina vnímá jeho přítomnost jako přirozenou a neohrožující, dochází ke kontaktu,
• zprostředkovaný čili přes třetí osobu, kdy pracovníka uvede do skupiny její člen, který jej již zná.⁷³

Který způsob oslovení je nejefektivnější, nejrychlejší a pro klienta nejdůvěryhodnější, závisí na zkušenostech pracovníka, na jeho osobních předpokladech, na znalostech lokality, situace a na samotných klientech.

Během prvního kontaktu by se měli klienti dozvědět informace o službě terénního pracovníka, o tom, co jim může pracovník nabídnout a kde a kdy ho můžou nalézt v případě potřeby.

„Jedním ze základních předpokladů sociální práce je, že lidé mají v podstatě svůj vlastní potenciál, aby mohli řešit své problémy. Právo klienta na sebeurčení umožňuje klientovi rozhodovat, jak s tímto potenciálem naložit.“⁷⁵ V metodách sociální práce by mělo být zaručeno to, že se klient může rozhodnout, zda sociálního pracovníka vůbec osloví. V případě terénní sociální práce je klient sic se osloven, ale jeho právo na sebeurčení by mu měl pracovník zaručit tím, že mu ponechá dostatečný prostor k tomu, aby se mohl rozhodnout, zda nabízené pomoci využije.

První kontakt (jednání se zájemcem o službu)
Při prvním kontaktu by terénní pracovník neměl mít obavu říci, že je sociální pracovník. Každý klient právo znát obsah poskytované služby a toho, kdo službu poskytuje. V praxi to pro mnoho terénních pracovníků znamená připravit se na možné odmítnutí. Okamžík,
kdy klientovi, kterého neznáme, říkáme, že jsme sociální pracovníci, patří k velmi obtížným momentům práce. Je chyba si myslet, že se klientovi zavděčíme tím, že mu zamíťme svou roli a budeme se vydávat za „staršího kamaráda“. Každý uživatel jakékoliv služby, tedy i nabídky terénního sociálního pracovníka, má právo službu odmítnout. V případě, že klient naši roli přijme, tak bude rozumět tomu, co mu nabízíme.

Terénní sociální pracovník při práci v terénu nemá většinou žádné viditelné prostředky, které by mu pomohly navázat kontakt, jako je tomu např. v nízkoprahových klubech, kde se např. nachází stolní fotbal či ping-pong. Při práci např. s uživateli drog nabízejí terénní pracovníci inejky, jejich role je v prvním kontaktu jasnější. U cílové skupiny neorganizovaných dětí a mládeže je situace poněkud komplikovanější a terénní sociální pracovník musí počítat s možným odmítnutím. Na začátku kontaktu s týžží musí dát čas, aby dokázal vysvětlit svou roli a náplň práce.

Po prvním kontaktu dochází během času k hublšímu poznání mezi pracovníkem a klientem. Nejdůležitějším úkolem je navázání vztahu doprovázeného vzájemnou důvěrou. Teprve při jeho úspěšném navázání je možné s klientem pracovat intenzivně a efektivně. Pracovník přichází s nabídkami, které klient akceptuje, či nikoliv. Primární nabídkou terénního pracovníka jsou sociální služby. Další aktivity, např. volnočasové, jsou pouze prostředkem v procesu vytvoření důvěry mezi klientem a pracovníkem. Úkolem pracovníka je zde reflektovat klientovy potřeby a tyto potřeby mu pomoci naplnovat.


V praxi existuje několik ověřených způsobů, jak fázi navazování důvěry zkrátit. Uspořádání zážitkových her či výjezdů patří k těm nejúčelnějším. Zorganizování výjezdu pro skupinu klientů mimo území, v němž žijí, patří k důležitým momentům. V případě výjezdu mají klienti možnost poznat se nejen navzájem, ale také poznaní osobu terénního pracovníka. Klienti pracovníka vidí, jak reaguje v běžných situacích. Společně s ním prožijí společný zážitek, který se z dlouhodobějšího hlediska ukazuje jako velmi nosný pro další práci.

Z praxe mohu říci, že uspořádání výjezdu je pro urychlení fáze navazování důvěry důležité. Mnoho klientů pak i za několik let vzpomíná na konkrétní akci. Výjezd, kde pracovník pracuje s prvky zážitkové pedagogiky, je důležitý nejen pro vztah mezi pracovníkem a klientem, ale také pro samotného klienta a vztahovníckou partu. Klient se dostává do styku se situacemi, které by ve svém běžném životě nikdy nemusel rešit. Často se jedná o záležitosti, kdy se nečekaně musí spoléhat jen sám na sebe, tzn. umět si poradit s omezeným množstvím peněz, uklízet, uvarit si či nasekat dřevo. Musí se nejen spolehnout sám na sebe, ale také na ostatní kamarády. Na výjezdech pro všechny účastníky platí stejná pravidla – při porušení závazného pravidla, např. zákazu konzumace drog, následuje přerušení akce a návrat celé skupiny domů. Toto skupinové pravidlo pak nutí nejen jednotlivé členy skupiny, ale i skupinu jako celek, aby se vzajemně hldala.
Při prvním kontaktu je důležité, aby klient dostal tyto informace:

- jméno pracovníka a popis jeho role, přestavení dalších osob, které zajišťují provoz,
- provozní a kontaktní časy pracovníka v lokalitě a místa, kde je možné pracovníka zastihnout,
- veřejný závazek organizace (poslání, cíle, principy a cílová skupina),
- kontakt na pracovníka,
- charakter služby: o jakou službu se jedná, co pracovník nabízí, jaká jsou pravidla využívání služby, jaká má klient práva, někdy i povinnosti,
- údaje o organizaci, ve které pracovník pracuje,
- možnost využít právo stěžovat si na službu či pracovníka,
- sdělení, že se jedná o bezplatnou službu,
- upozornění na možné nahlášení trestného činu při výslechu na polici, pokud klienti budou pracovníkovi sdělovat přesné detaily trestné činnosti a pracovník bude následně vyslýchán.

Ústní informace by měly být vždy doloženy informačním letákem, který pracovník klientovi předá.

**Průběh služby v terénním programu**

**Kontakt s cílovou skupinou**

1. **Přípravná fáze** – mapování lokalit z hlediska výskytu cílové skupiny, vytypování lokalit pro působnost terénních pracovníků. Stanovení pevných tras pro terénní sociální práci včetně časového schématu.

2. **Kontaktování** – oslovování cílové skupiny:
- kontaktování potencionálních uživatelů, klientů,
- nabídka služeb směrem k cílové skupině,
- navazování a prohlubování kontaktů s jednotlivci cílové skupiny a vybudování pocitu vzájemné důvěry,
- konkrétní poskytování nabídek,
- práce s jednotlivcem a se skupinou.

3. **Nabídka nízkopražských služeb** – sociální služby, které poskytují terénní sociální pracovníci, obsahují tyto základní složky:
- informace, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při prosazování práv a zájmů a výchovně, vzdělávací a aktivační služby,
- k nabídce dále patří poskytnutí základní krizové intervence, poskytnutí poradenství, doprovod klienta apod.

Při terénních programech je **důležitá pravidelnost naší návštěvy** v příslušné lokalitě. Pokud nebudeme navštěvovat lokalitu pravidelně, kontakt s cílovou skupinou se velmi rychle ztratí. Cílová skupina dětí a mládeže má poměrně velký migrační fokus. Je třeba být v lokalitě vždy v deklarované čase, a to i za každého počasí.
Běžné úkony terénního sociálního pracovníka

- **Situací intervence** – sociálně pedagogická práce v situacích s výchovnými obsahem, které vznikají při realizaci služby. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi uživateli služby, příznávají podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytvoří či zvýrazní výchovný efekt situace.

- **Informační servis klientovi** – poskytování specifických informací klientovi. Informační servis je prováděn ústní formou, může být doplněn také písemnou formou – letáky, vytištění údajů. Tematicky mohou být informace zaměřeny na základní instrumentální témata (např. škola, rodina, shánění brigády, vztahy), sociálněprávní a zdravotní témata (právní normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek) nebo specifická témata – dle dohody s klientem.

- **Poradenství** – odehrává se formou rozhovoru s klientem nejlépe mimo skupinu klientů, obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucích k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence klienta tyto problémy řeší. Poradenství v terénní práci se nejvíce zaměřuje na záležitosti vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy, volného času, sociálněprávní a jiné.

- **Krizová intervence/Pomoc v krizi** – řešení krizové situace, vzniklé v životě klienta. Jde o diagnosticko-terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Může jít o pozorování chování klienta s důrazem na posouzení aktuálního psychického stavu, rozhovor směřovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu, cílenou intervensi zaměřenou na zvládnutí potíží. Intervence obsahuje také návrh opatření. Rozsah intervence závisí na tom, zda pracovník je kvalifikován pro krizovou intervensi. Pracovník bez kvalifikace poskytne klientovi v krizi pomoc pouze v rozsahu akutní intervence s odkázáním na odborníka (eventuálně doprovodem).

- **Zprostředkování dalších služeb** – jedná se o dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednáních v těchto zařízeních.

- **Kontakt s institucemi ve prospěch klienta** – intervence realizované pracovníkem ( ústně, telefonicky, písemně) u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují klientův život. Kontakt je realizován se souhlasem a vědomím klienta (nejlépe za jeho přítomnosti).

- **Případová práce** – dlouhodobá individuální práce reagující na konkrétní problém klienta. Případová práce s děje plánovanou, při zachování tohoto postupu:
  - o společné definování „zakázky“,
  - o vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu,
  - o vedení dokumentace, s kterou je klient obeznámen,
  - o pravidelné revize kontaktu s klientem (zda se kontrakt naplňuje),
  - o časově ohraničená práce (je stanoven její začátek a konec),
  - o konzultace vedení případu klienta na intervizních a supervizních setkáních týmu, pravidelně reflexe.

- **Skupinová práce/práce se skupinou** – cílená aktivita poskytovaná skupině klientů, zaměřená na rozvoj psychosociálních dovedností, časově (prostorově) ohraničená.

- **Práce s blízkými osobami** – poradenství, informační servis poskytované blízkým osobám klienta (rodiče, přátelé, kamarádi, …), realizované pouze a vždy se souhlasem klienta.
K běžným úkonům terénního sociálního pracovníka patří také uzavírání smluv o poskytnutí služeb a individuální plánování s uživateli služeb v souladu se zákonem 108/2006 Sb. Při terénní práci se většinou uzavírají ústní dohody, ale i ty musí být evidovány. Na uzavřené smlouvy by měly navazovat individuální plány s našimi klienty. Smlouvy a individuální plány může s klienty uzavírat pouze terénní sociální pracovník.

**Preventivní a pedagogické výkony**

Tyto výkony jsou zaměřeny předešvím na specifické potřeby cílové skupiny a dané lokality. Vycházejí předešvím z toho, s čím klienti přicházejí: o čem se baví, o co mají zájem apod. Pracovník musí být vždy pozorný k těmto rozhovorům mezi klienty a tzv. „vychytávat“ budoucí témata rozhovoru. Dále musí vědět, jaká vžitá norma se ve skupině objevuje (např. skupina 15letých dívek považuje za normu, že v 15 letech je nejvyšší čas začít sexuálně žít, další skupina považuje za normální každý pátek se opít apod.). Na základě těchto znalostí pracovník vstupuje do cílové skupiny s preventivními výkony. Přitom však vychází z toho, že dlouhé přednášky, poučování či zastrašování není na místě a že musí zvolit jinou metodu.

Herzog uvádí, že program výrazně vychází z KAB modelu (Knowledge, Attitude, Behavior = vědomosti, postoje, chování).

**Vědomosti** – vycházíme z toho, že pro většinu příslušníků cílové skupiny je velmi těžké si zapamatovat velké kvantum informací. Proto je třeba umět vždy předat základní, snadno zapamatovatelné informace, které předáváme ústně a doplňuje nami vyrobenými informačními letáky.

**Postoje** – vytváříme maximálně bezpečné prostředí, které umožňuje co nejvíce konfrontovat názory klienta s názory kontaktního pracovníka. Klient může otevřeně vyjádřit svůj názor (např. „chtěl bych si v pátek na party vzít extázi“). Pracovník v rámci intervence nastavuje klientovi zrcadlo na základě svých znalostí, v rámci diskuse ho vybízí ke strukturování postoje a následně k osvojení „nových prostojů“.

**Chování** – umožňujeme klientovi „konzultovat“ reálnou situaci z jeho života, a tak mu pomoci hledat jeho vlastní nová řešení situací. Např. klient popisuje pracovníkovi situaci, která se odehrála na party. Pracovník naslouchá a vzápětí s klientem probírá další alternativy, které se mu možná stát, a tím mu dává možnost vyzkoušet tyto alternativy na další party. Cílem není jen to, aby si klient osvojil takové chování, které by např. nevedlo k porušování zákona, sebeúklidování si apod., ale také k tomu, aby minimalizoval možná rizika svého chování – před tím, než vezme taneční drogu, nechá si ji otestovat, po jejím požití bude více pít, nebude drogu kombinovat s alkoholem apod.

**Volnočasové aktivity**


V terénní práci upřednostňujeme předešvím takové volnočasové aktivity, které iniciovali sami klienti. Většinou pomáháme klientům s jejich realizací.

Holiš (2006) nastiňuje:

- realizace aktivit, jež iniciovali sami klienti (tlak na aktivitu, rozdíl oproti pasivnímu přijímání a konzumaci zábavy),
• realizace akcí, které motivují klienty k zodpovědnosti za to, aby akce vůbec proběhla, pracovník je asistentem, sekundantem, tím, který nenechává nápad usnout a motivuje k jeho dotažení, klienti realizací a organizací aktivit rostou,
• realizace akcí, které utvářejí čím dál kvalitnější vztah mezi pracovníkem a klienty – vzniká kvalitnější pracovní prostor pro práci,
• při realizaci volnočasových aktivit má pracovník velké množství prostoru na poskytování sociálních služeb,
• vyplnit volný čas = „zabít nudu“ (neviditelnější, ale ne nejdůležitější cíl). Přitom jde také o to, edukovat klienty, jak „zabijet nudu“ společensky přijatelnou aktivitou, kterou pokud možno nikomu neublíží, tedy ani sami sobě.

Při práci s cílovou skupinou dětí a mládeže je třeba počítat s tím, že běžný fenomén, který se u této cílové skupiny vyskytuje, je nuda. Neorganizované děti a mladí (jak někdy nazýváme tuto cílovou skupinu – můžou často vysedávat bezcíně a beze smyslu na lavičkách a pasivně přijímat vše, co přichází. Terénní sociální pracovník je každý den při kontaktu s nimi vystavován přání klientů, aby něco udělal, nějak je zabavil. Je třeba znovu a znovu vysvětlovat klientům, že náplní práce terénního sociálního pracovníka je především poskytování sociálních služeb. Pracovník opakuje „Jsem tady, protože mě zajímáte, je to moje práce a moji náplní je se s vám bavit a obrat, co vás zajímá, v případě potřeby pomoci apod. Pokud se chcete zabavit, zkuste něco vymyslet a já vám to rád pomůžu zorganizovat, ale já pro vás sám nic vymýšlet nebudu“.

Co nepatří do aktivit terénních programů pro cílovou skupinu neorganizovaných dětí

Dle Racka do obsahu práce terénního pracovníka s dětmi a mládeží nepatří aktivity, které by mohly ohrozit základní práva klienta z této cílové skupiny: výměnné programy injekčních setů (pracovník odkažuje na programy terénní práce s uživateli drog nebo kontaktní centra), kroužky, oddílové schůzky (pracovník odkažuje na volnočasovou nabídku regionu), ideologické zaměřené výchovné programy nebo komerční aktivity (jsou v rozporu s etikou poskytování služeb), dlouhodobá psychoterapie (pracovník odkažuje na návazné služby).

Metody práce

K hlavním metodám práce patří hlavně rozhovor, naslouchání, pozorování a empatie.

Rozhovor

U rozhovoru je důležité používat otevřené otázky, tedy takové otázky, u kterých nemá klient možnost odpovědět pouze ano či ne (např. Máš se dobře? Je od minule něco nového?). Otevřené otázky (Jak se máš?, Co je nového?) jsou otázky, které poskytují klientovi větší prostor na to, aby nám mohl odpovědět, informovat nás o tom, co se stalo, co je nového, může nás informovat o věcech, které on sám považuje za důležité nebo o kterých má potřebu mluvit.
Při práci s klienty je vhodné používat metodu motivačních rozhovorů. Tato metoda se vyznačuje především nekonfrontačním empatickým přístupem, kdy je žádoucím cílem intervencí změna chování klienta směrem k chování méně rizikovému. Tato metoda se často používá při práci s drogovými uživateli, ale velmi snadno se dá využít i při práci s cílovou skupinou dětí a mládeže. Tato metoda pracuje s tzv. kolem změny, které má několik fází:

**Pozorování**

Je důležitou metodou. Pracovník musí vždy vědět, co se kolem něj děje, být citlivý ke změnám, vědět, jak může cílové skupině pomoci, kde cílovou skupinu najde apod. Při pozorování se zaměřuje na změny chování skupiny či jednotlivce, dále na to, co se v okolí klientů děje nového. Všímá si rozdělení jednotlivých rolí ve skupině klientů, jejich norem, signálů, mluvy, stereotypů.

**Další důležité aspekty**

K hlavním potřebám našich klientů patří:
- být naslouchán,
- být respektován,
- být akceptován.

Právě tyto potřeby jim terénní sociální pracovníci mohou uspokojit svou nenásilnou intervencí, kterou vstupují do jejich přirozeného prostředí. Pracovník, který bude přístupovat ke každému klientovi s tím, že ho klient zajímá, bude s ním nenásilnou formou probírat, jak se má, co by rád změnil, jaký má na věci názor apod., rychleji naváže důvěrný vztah, který je pro kontaktní práci v terénních programech důležitý.

Úspěšná práce v terénu spočívá v tom, že:
- délame dobrý monitoring lokality,
- nebojíme se oslovovat cílovou skupinu,
- máme schopnost udržet si kontakt,
- dodržujeme zhruba pravidelné časy a místa,
- jsme vnímaví k dění kolem sebe,
- jsme citliví ke změnám,
- máme dobré vybavení.

**Typické činnosti terénního sociálního pracovníka a terénního pracovníka**

Terénní sociální pracovník a terénní pracovník můžou navzájem spolu tvořit velmi dobrou pracovní dvojici. Výhodou této dvojice je jistá zastupitelnost, menší finanční nákladnost a větší možnost obsazení pracovníků. Zařízení by však mělo mít jasně vyznačeno, jaké úkony bude dělat terénní pracovník a jaké terénní sociální pracovník.
Terénní sociální pracovník v rámci terénních programů pro neorganizovanou mládež:

- monitoruje,
- vyhledává,
- kontaktuje klienty a jedná se zájemci o službu,
- předává všechny důležité informace zájemci o službu,
- uzavírá smlouvy o poskytnutí služby,
- uzavírá a vede individuální plány s uživatelem služby,
- odmítá zájemy o službu a eviduje odmítnuté žádosti,
- provádí všechny odborné výkony v rámci terénních programů včetně poskytování odborného poradenství, základní krizové intervence,
- ukončuje s uživatelem služby,
- vede záznamy a statistiku,
- zprostředkovává klientům kontakt s institucí a doprovází je.

Terénní pracovník v rámci terénních programů pro neorganizovanou mládež:

- monitoruje,
- vyhledává,
- připravuje a realizuje s klienty volnočasové aktivity,
- připravuje informační letáky pro klienty,
- připravuje a realizuje další programy pro klienty,
- vede záznamy a statistiku,
- zprostředkovává klientům kontakt s institucí a doprovází je,
- pomáhá klientům zvládat základní sociální dovednosti.

Podpůrné faktory při výkonu práce

Doporučuje se, aby terénní sociální pracovník i terénní pracovník absolvovali další důležité kurzy pro zvýšení odbornosti a dovedností. Doporučuje se absolování kurzu Krizové intervence (pořádá Remedium Praha, Podané ruce, o. s., Brno), dále kurzy Motivačních rozhovorů (zatím Podané ruce, o. s., Brno), kurzy pro pracovníky s neorganizovanou mládeží (Česká asociace streetwork, o. s.).

Důležitý subjekt, který může pomoci organizacím či pracovníkům, je Česká asociace streetwork, o. s. (ČAS). Tato asociace, která vznikla v roce 1997, je profesní nevládní nezisková organizace, zastupuje fyzické i právnické osoby působící v oblasti nízkoprahových sociálních služeb (terénní programy, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, kontaktní práce). ČAS je zde: 
- lobuje ve prospěch členů ČAS i samotného oboru,
- vytváří klima pro práci v oboru („sítuje“, napomáhá komunikaci členů, propaguje),
- podporuje vlastní vnitřní činnost na profesionalizaci oboru, např. vytváří definice, standardy, stanovuje měřítka garanci kvality, definuje využívání supervize, vytváří akreditační a evaluaciční systém apod.,
- realizuje vzdělávací a výcvikové programy,
- organizuje profesní setkání, konference, semináře,
Kontakt: Rakovského 3132, Praha 4, asociace@streetwork.cz.
V rámci České republiky existují tzv. pracovní skupiny, které se pravidelně scházejí, aby diskutovaly o aktuálních problémech, zabývaly se metodikou práce, navzájem si pomáhaly. Pracovní skupiny se nazývají Pracovní skupiny NZDM České asociace streetwork a pracují pod záštitou zmíněné asociace. V současné době existují na území ČR tyto pracovní skupiny:

- Pracovní skupina NZDM krajů Vysočina a Jihomoravského.
- Pracovní skupina NZDM Královéhradeckého kraje.
- Pracovní skupina NZDM Moravskoslezského kraje.
- Pracovní skupina NZDM Zlínského kraje.
- Pracovní skupina NZDM Praha.


Použité zdroje informací

Holš, M. 2000. Vnitřní materiály Pracovní skupiny Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. ČAS.
**Shrnutí**

Cílem textu bylo seznámit čtenáře se specifickým způsobem práce s klienty u předem vymezených čtyř typů cílových skupin. Představili jsme si typické úkony terénního sociálního pracovníka a terénního pracovníka a upozornili na možné problémy a rizika, která mohou při práci s těmito cílovými skupinami nastat.

U uživatelů drog byl ujasněn koncept nízkého prahu, veřejného zdraví – Public Health a Harm Reduction, a dalších zásad, což umožnilo pochopit způsob terénní sociální práce s touto cílovou skupinou a uvědomit si, že smyslem je navázat s klienty kontakt založený na důvěře a pracovat s nimi motiváčně tak, aby v ideálním případě došlo k předání klienta do služby s vyšším prahem – do léčby či substitučního programu.

Typickými úkony terénních sociálních pracovníků a terénních pracovníků pracujících s bezdomovci je navštěvování lokalit, kde lze předpokládat pobyt bezdomovců, oslovení osob a skupin osob, navázání kontaktu, rozhovor a nabídka sociálních a jiných služeb k řešení osobní situace klientů. Základní metodou terénní práce je práce případová, často se proliňující s prací skupinovou. U této skupiny byla zmíněna důležitost spolupráce oborové i mezioborové a vytváření sítí, na které bychom také u ostatních skupin neměli zapomínat.

U osob postkytujících placené sexuální služby jsme zjistili, jak důležité je porozumět situaci na konkrétním místě prostituciální scény a jak může být náročné do této scény vstoupit. Minimalizace rizik plynoucích ze způsobu života těchto klientů a poskytování informací spojených se zdravotním poradenstvím je posláním terénní sociální práce na prostituciální scénu. Jako úspěšné se v tomto směru jeví něco zdraví klientákám nabízet. V tomto případě něco, co bude potřebné nejen pro ně, ale i pro sexbystyn jako takový – zdraví. V textu byl dále představen fenomen dětské a homosexuální prostituce.

Cílem při práci s dětmi a mládeži není věnovat se tomu, co způsobili v minulosti, ale důsledkům, které z toho plynou. Také můžeme věnovat pozornost tomu, co tuto událost mohlo způsobit, např. nedokončené vzdělávání, nedostatek uspokojivých pracovních příležitostí apod. U této skupiny jsme se také dozvěděli, že zásadním rozdílem mezi prací s klienty v zázemí nízkoprahového klubu pro děti a mládež či jiného zařízení a v terénu jsou pravidla. Pracovník přichází do přirozeného prostředí klienta jako host a musí vždy respektovat pravidla klientů.

Cílem služby u osob bez domova, dětí a mládeže ohrožených společenskými nezázadoucími jevy, prostituujičích osob i u uživatelů drog je aktivně tyto osoby vyhledávat v jejich přirozeném prostředí a minimalizovat rizika jejich způsobu života.

Hlavním cílem naší práce pak obecně zůstává – pracovat primárně s problémy, které mají naší klienti, nikoli s problémy, které způsobují společnosti.

**Doporučené zdroje informací**

Autorský kolektiv. 2007. Od paragrafů k lidem, Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách. In: SKOK.


Poznámky

1 Zpracováno Dominikou Černou.
4 Skok (2007).
6 Zpracováno Svatavou Zajďákovou.
7 Jde o program, kdy klienti závislí na opiátech dochází do centra pro látku nahrazující heroin – Subutex nebo metadon.
8 Dle definice EMCDDA – Evropského monitorovacího střediska pro drogy a drogové závislosti.
9 Nikoliv ovšem droga zvaná extáze – MDMA.
11 Nelegálně obsazené domy či jiné obytné prostory.
12 Skrytá populace uživatelů drog je taková, která doposud není v kontaktu s žádnou službou.
13 Heroin, metadon, Subutex, opium aj.
14 Otevřené otázky jsou takové, na které nelze odpovědět ano/ne.
15 Staníček in Kontaktní práce (2007).
16 Rada vlády pro koordinaci protidrogové politiky.
17 Matoušek (2003).
19 Matoušek (2003).
22 Zpracováno Iljou Hradeckým.
24 Jedna z realizovaných aktivit projektu Strategie sociální inkluzie bezdomovců v ČR, viz www.bezdomovci.eu.
26 Hradecký (2007).
27 Termín bezdomovec se v běžné řeči v tomto smyslu vůbec nepoužívá, ani se tak nechápe. Slovo bezdomovec by pro pejorativní zbarvení osoby bez státní příslušnosti, integrované do společnosti, o sobě nepoužily.
30 ETHOS (2007), kategorie 1.1.
31 ETHOS (2007), kategorie 8.3.
32 ETHOS (2007), kategorie 2.1.
35 ETHOS (2007), subkategorie 8.2.2.
37 ETHOS (2007), kategorie 6.1.
38 ETHOS (2007), kategorie 6.2. Zdravotnickými zařízeními jsou míněna zařízení, která poskytují lůžkovou diagnostickou a léčebnou péči, jejíž součástí jsou i nezbytná preventivní opatření (zákon 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, § 35). § 36 těhož zákona vymezuje odborné léčebné ústavy, jako léčebny tuberkulózy a respiračních nemocí, psychiatrické léčebny, rehabilitační ústavy a další léčebny, ozdravovny a noční sanatoria.
39 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 69, a vyhláška č. 505/2006 Sb., § 34.
40 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 37, odst. 2.
41 Šupková (2007).
42 Havránková in Matoušek a kol. (2003).
43 Lucká in Matoušek a kol. (2003).
Postpenitenciální péče je péče o propustného z nedostatečné lubrikace a snižovat riziko výskytu drobných poranění sliznice. Některé lubrikanty mají i antiseptické účinky.

Lubrikační gel je přípravek nahrazující nedostatečné zvlhčení sliznice, pomáhá odstranit fyziologické problémy plynoucí z nedostatečné lubrikace a snižovat riziko výskytu drobných poranění sliznice.

Může provádět proškolený terénní pracovník.


TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S ROMSKOU
KOMUNITOU V SOCIÁLNĚ VYLOUČENÝCH
LOKALITÁCH

Lýdie Poláčková

Tento text by měl věst k lepšímu porozumění a pochopení některých vzorců chování členů romského etnika a hlavně by mělo věst k vyvarování se komunikačních a dalších chyb při poskytování sociální práce. Dále by se čtenáři měli dozvědět o typických úkonech při práci s cílovou skupinou. První si ujádníme, kdo je Rom, a popíšeme si některé charakteristiky romského etnika. Dále se seznámíme se specifiky Romů, a to s ohledem na komunikační a kulturní odlišnosti. Rozebereme nejčastější problémy romské komunity v sociálně vyloučených lokalitách a seznámíme se se subjekty, které se snaží romskému etniku pomáhat. Konečně si vymežíme náplň práce terénního pracovníka a terénního sociálního pracovníka.

„Prohlubujme to, co nás spojuje,
překonávejme to, co nás rozděluje,
a uchovávejme to, co nás rozlišuje.”
Bernard z Clairvaux

Kdo je Rom

Mezi skupiny ohrožené sociálním vyloučením se řadí etnické menšiny. V České republice se jedná zejména o Romy. Vzhledem k tomu, že je pojem „Rom“ v různých kontextech chápán a používán různě, je na místě vyjasnit, jak je používán v tomto textu. Za Roma považujeme takového jedince, který se za Roma sám považuje, aniž by se nutně k této příslušnosti za všech okolností (např. při sčítání lidu) hlásil, a/nebo je za Roma považován významnou částí svého okolí na základě skutečných či domnělých (antropologických, kulturních nebo sociálních) indikátorů.

Toto vymezení pojmu „Rom“ může být vnímáno jako politicky nekorektní, zdůrazňuje však skutečnost, že právě příslušné romství je jednou z hlavních příčin sociálního vyloučování řady obyvatel zkoumaných lokalit. Podle zákona č. 273/2001Sb., o právech národnostních menšin a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je Romem pouze ten, kdo se přihlási k romské národnosti. Příslušnost k romství však neznamená jen svobodnou vůli jedince přihlásit se k romské národnosti, ale souvisí úzce s kulturou, tradicemi minority, se způsobem života, s mírou schopností společenské flexibiliti a s mírou možností poskytnutých většinovou společnosti pro začlenění do majority.⁷

- Romem je ten, kdo se hlási k romství. Romem je občan České republiky, který se deklarativně přihláší k romské národnosti. V tomto případě je teoreticky nepodstatné, k jaké etnické skupině občan přísluší, jde o individuální národnostní citění jednotlivce a o projev jeho svobodné vůle.
- Romem je ten, kdo žije jako Rom. Občané České republiky, kteří přísluší k romské etnické skupině žijící u nás většinou nemají potřebu deklarovat své romství přihlášením
se k romské národnosti při sčítání lidu, přesto však udržují romskou kulturu a z generace na generaci si předávají národní tradice a mateřský jazyk. Způsob života lidí udržujících v romských komunitách tradiční kulturu je označován romským slovem romipen. Za určitých okolností to mohou být též osoby neromského původu, které se do romského prostředí začlenily (např. sňatkem) a trvale v něm žijí.

- **Romem jen, kdo vypadá jako Rom.** Charakteristické antropologické rysy lidí příslušejících k romské etnicky skupině ruku v ruce se zažitými předsudky většiny majoritní společnosti váči této minoritě působí jako společenské stigma, a to naprosto nezávisle na jejich vůli, způsobu života, výši dosaženého vzdělání apod. Příslušníky majoritní společnosti jsou označováni za Romy – cikány, kuriózně i například romské děti vyrůstající od kojeneckého věku v adoptivních většinových rodinách, tedy nedotčené romskou kulturou ani způsobem života – romipen.²

### Základní členění a počty Romů

Romské etnikum se skládá z mnoha různorodých, odlišnou historickou zkušeností formovaných skupin.


Na území České republiky žijí čtyři romské komunity: 80 % romské populace v ČR tvoří servíce Roma (slovenští Romové), 10 % vlachové Roma (olaštští Romové) a zbývajících 10 % se dělí mezi sintera Roma (němečtí Romové) a ungrike Roma (maďarské Romy).⁴ Samotní Romové nesou těžce, že mezi nimi většinová populace nedělá rozdíly, jednotlivé komunity mezi sebou téměř nekomunikují, mají odlišné historické zázemí a zkušenosti, nezasahují do záležitostí druhých skupin, nevytvářejí až na výjimky společná manželství ani se vzájemně nestýkají.

### Specifika romského etnika

Terénní pracovník by si měl být při práci v romské komunitě vědom existujících odlišností a specifik, které mohou ovlivňovat jeho práci s klienty. Jedná se zejména o to, že:

- někteří klienti mají zkušenost s diskriminací, a to se může projevit při společné práci pracovníka a klienta,
- životní styl klientů orientovaný na přítomnost se může projevit a někdy se projevuje odkládáním problémů do budoucna,
- klienti zdůrazňují význam rodiny a potlačují míru vlastní individuality, a proto mohou být při jednání často přítomni další příbuzní,
- v rámci rodinných sítí často materiálně i finančně podporují další, mnohdy i vzdálené příbuzné,
- jejich hospodaření s finančními prostředky často neumožňuje pokrýt výdaje rodiny,
- mají nedostatek dobrých zkušeností s prostředím mimo vlastní lokalitu (nemají se s kým poradit, nemají kontakty, známosti, doporučení),
- problém s jazykovou bariérou je nejen u dětí, ale i u dospělých,
- kulturní tradice a zvyky jsou odlišné,
- svět majoritní společnosti a jeho instituce jsou pro ně mnohdy nesrozumitelné.

⁴ Samotní Romové nesou těžce, že mezi nimi většinová populace nedělá rozdíly, jednotlivé komunity mezi sebou téměř nekomunikují, mají odlišné historické zázemí a zkušenosti, nezasahují do záležitostí druhých skupin, nevytvářejí až na výjimky společná manželství ani se vzájemně nestýkají.
Věnujme proto klientům dostatek času, klient nám sděluje problém, který se jemu zdá jako největší a aktuální, je však třeba doptávat se i na zdánlivě nesouvisící okolnosti a poskládat tak mozaiku problémů a seřadit ji. Často se nám stane, že mezi řádky objevíme mnohem větší problém, o kterém by se jinak klient ani neznínil, ale pro další pomoc a řešení jeho problémů může být zásadní. Vždy je třeba znát komplexní situaci klienta. Ve společných rozhovorech s klientem se snažíme přijít na příčiny potíží, klient si sám určí, se kterými chce pomoci, a na každém kroku by se měl podílet na jejich řešení.

Vnímání času a prostoru

Čas mnoho Romů neodvozuje od ročních období – posloupnosti změn v přírodě, ale od konkrétních událostí, které se v životě odehrávají cyklicky (např. měsíční termíny výplaty sociálních dávek). Zvláštnost ve vnímání času v kombinaci s neplánovaným budoucností je často příčinou „špatného“ hospodaření romských žen, které nejsou neschopné, ale nedokáží peníze na domácnost rozložit do potřebného množství týdnů. Vzhledem k tomu, že peníze bývají utraceny často během několika dnů, vzniká potřeba si peníze půjčit, a tak se rozjíždí kolotoč věcného zadlužení. Zadluženým rodinám jsou ochotni po čase půjčit už jenom rodiny romských lichvářů, kteří mají prostředky na to, jak z nich dluhy dostat. Z tohoto kolotoče bez pomoci zvenčí, mimo komunitu, není cesty ven.

Prostor vnímač Romové jinak, dokázal se v něm orientovat, a neodkládá jej popsat, tak, aby „gádžo“ rozuměl. Často zaměňují pojmy dopředu, dozadu za nahoru (upre) a dolů (tele). Porozumět romskému popisu, např. cesty na nádraží, chce určitou předcházející praxi v komunikaci s nimi.5 Proto musíme vždy, když vysvětlujeme klientovi například nějaký postup, volit jednoduchá slova a nejlépe po klientovi nakonec chtit, aby vše, co jsme mu sdělili, shrnul, ať máme jistotu, že nám rozumí. Nejhorší je vysypat na klienta spoustu údajů – ať vypadáme důležitě, sem tam cizí slovo a nakonec se zeptat, jestli rozuměl. Buďte si jist, že odpoví ano – přece se před Vámi neponíží a nepřízná, že vůbec nechápe, co se po něm chce. Na to si dávejme velký pozor!

Představy, sen a realita

Gádžové často vnímají Romy jako nezodpovědné lidi, kteří téměř nikdy nemluví pravdu a nedří dané slovo. Pro pochopení tohoto jevu si musíme uvědomit, že pro Romy je skutečné to, co si dokáží představit. Co si přestavit nedokáží, pro ně nemá žádnou hodnotu, pouští to ze zrětele, přestává to pro ně existovat – není to skutečné. Např. studium na střední škole. První myšlenka, která Romá napadne, to je jen pro gádže, a už o tom dál nepřemýšlí. Ale třeba i rekvalifikační kurz – okamžitě vidí překázky, a když začne, před první překážkou většinou zařadí zpátečku.6

Je potřeba, abychom se zaměřili na vysvětlení všeho, co s možným nástupem na školu nebo do kurzu každého čeká, ale zároveň mu dodali důvěru. Je potřeba popsat průběh, ale i dopady a následné výhody, které z jejich současného jednání nastanou.

Příklad: Realizování kurzu pečovatelek. Z původních 30 přihlášených splňovalo podmínky a prošlo sitem (zdravotní stav, dodání vysvědčení z posledního ročníku základní školy, čistý rejstřík a psychologické testy) pouze 8 děvčat. Přestože kurz trval pouze tři měsíce, už první den nedorazila na čas osmá účastnice, bez které by kurz nemohl začít. (Podmínka úřadu práce, který kurz financoval, byl počet minimálně osmi žen.) Naštěstí jsme na ni měly telefonický kontakt, a když jsme ji zavolali, tak nám řekla, že má problém, a na otázku – jaký – odpověděla – „uvela
mi tramvaj, tak jedu domů“. Po chvilce přesvědčování, jak je důležitá a že bez ní kurz nemůže začít, přeč jen dorazila. První hodiny výuky se vůbec neprojevovala, na otázky neodpovídala – nevěřila si, bála se, že něco řekne špatně. Po pár hodinách si začala věřit, měla velkou radost, když byla pochválena. Výborná byla i na praxi a závérečné zkoušky udělala bez jediné chyby. Co potřebovala? Podporu, pochvalu, motivaci a pocit, že na ní záleží. Dneska už se projevuje se zdravou sebedůvěrou a neboji se promluvit.

**Jazyková bariéra**

Jazyková bariéra je častým důvodem k nedорozumění. Mnoho Romů neovládá dostatečně češtinu, ale používá tzv. romský etnolek češtiny. Nedostatečné jazykové vybavení se projevuje jak u dospělých osob, tak u romských dětí. Známým příkladem je častá mylná diagnostika u romských dětí přicházejících na základní školu. Romské děti jsou znevýhodněny ve srovnání s dětmi ostatními především tím, že neovládají dobré češtinu. Romských rodiců, kteří by mluvili na své děti jen romsky,7 je malé procento, většina rodičů učí děti češtině, ovšem tak, jak se ji naučili oni. V důsledku rychlého školního tempa se jazyková bariéra u dětí prohlušuje. Dětě, která ztratí kontakt s učitelem, protože mu nerozumí, se přestane brzy zajímat o školní práci. Motorický neklid, nesoustředivost a kázeňské problémy u romských dětí bývají často učitelem mylně považovány za vývojovou poruchu typu LMD. Ve skutečnosti jsou tyto projevy důsledkem toho, že dítě dávno ztratilo „nít“ hovoru, komunikační kontakt s učitelem i se třídou a chce na sebe přiměřené svému temperamentu upozornit.8

Pro romské děti a jejich další život je nezbytně důležité naučit se dobré česky. Doučovat děti češtinu bývá často úkolem i některých terénních pracovníků a pracovníků komunitních center. Pracovník, který děti vyučuje, by měl mít alespoň základní povědomost o struktuře romštiny a ovládat základní romské výrazy. Děti totiž mnohem lépe spolupracují s rodilým mluvčím nebo osobou, jež jim rozumí a která jim je přece jen bliž.

V praxi se často setkáváme s romskými dětmi, kteří „nepoznají barvy“ a neústupně tvrdí, že modrá pastelka je zelená a červená že je hnědá. Někdy si s nimi nevím rady a přitom může jít jen o to, že dítě nerozumí českým slovům pro barevnou konvenci, když používáme slova romská, reagují správně.9

**Komunikace s romským klientem**

**Hledání porozumění**

Pokud chceme správně porozumět problému konkrétní rodiny, musíme se nejprve pokusit tzv. naladit na stejnou strunu, na takovou, na které jsou rodinní příslušníci s námi schopni se domluvit. Tu nalezneme tehdy, podaří-li se nám vzbudit u romské rodiny pocit důvěry. K vyvolání pocitu důvěry u Romů ze strany „gádža“ je ovšem zapotřebí, aby „gádžo“ respektoval a dodržoval v kontaktu s Romem nepasaná romská pravidla, zvyky a obyčeje.10 Zapamatujeme si, že důvěru si budujeme i několik měsíců, ale přijít o ni můžeme během vteřiny. Nevhodnou připomínkou, nedodrženým slibem apod.

**Oblékání**

Chceme-li zdárně uskutečnit svoji první návštěvu v romské rodině, je dobré, abychom tomuto prvnímu setkání přizpůsobili i svůj případný osobitý styl v oblékání a ličení. Je vhodné oblékat se a líčit se nepříliš výrazně a vyzývavě. Celá sociální práce přes veškerou vaši snahu
vezme za své, navštívíme-li olašskou rodinu ve své oblíbené minisukni. U ženské části rodiny ztratíme okamžitě respekt, pro mužskou část rodiny budeme považovány dozajista za lehkou ženu (e lubni). Když půjdeme na návštěvu k rodině rumungrů, necháme doma většinu svých zlatých šperků, které běžně nosíme.11

**Umění vyjádřit úctu**

Pokud žena jedná s romským mužem, nedoporučujeme dívat se mu zpříma do očí, přímý ženský pohled je obecně považován za sexuální výzvu. Romský muž, který vám podává ruku a nepodívá se vám zpříma do očí, vám vyjadřuje úctu.12

Na návštěvě u klientů je dobré zjistit, kdo je hlavou rodiny – pokud je to např. muž a vy se budete obracet v hovoru na jeho ženu, můžete jej upozornit – dávejme proto pozor na to, abychom mluvily chvíli na muže a chvíli na ženu, prostě udržujme kontakt s oběma.

Sociální pracovníci, zejména mladí a bezdětní, by v kontaktu s romskou matkou neměli klást direktivní podmínky, prohlížet skríně, poucivat o tom, co je pro její děti vhodné, nebo vyhrožovat odebráním dětí. Měli by se postavit do role posluchače, vyslechnout matku, pochválet děti, případně pořádek v domácnosti a až následně citlivě upozornit na případné nedostatky a nabídnout vhodnou změnu a konkrétní kroky, jak kýzeného stavu dosáhnout.13

**Nepodceňujeme jazykovou bariéru**

Pozitivní komunikaci přizpůsobíme i slovní zásobou, zjednodušíme řeč a neustále zpětnou vazbou kontrolujeme, zda to, co jsme právě řekli, bylo druhou stranou správně pochopeno. Vzhledem ke skutečnosti, že Romové nevímají český jazyk ve všech jeho výrazech, obratech a zdrobnělinách, reagují někdy jako Češi komunikující nedokonalou angličtinou s rodilým Angličanem. Když mluví Angličan, přikyvují a přitom rozumí každému třetímu slovu a intuitivně částečně rozumí obsahu řečeného. Když o nic nejde, je to v porádku, v případě, že jde o něco vážného nebo důležitého, intuitivní, nepřesné porozumění sdělení obsahu řečeného může mít katastrofické následky. Nezřídka rozumí Romové pravdu řeči rodilého českého mluvčího částečně a obsah řečeného si dávají dohromady intuitivně, po svém, tak jak oni řečenému rozuměli – někdy z takto nesprávně nebo částečně pochopené myšlenky může vzniknout nová informace, kterou jste nikdy nevyslovili. Je nutné počítat s tím, že tato dezinformace za krátký čas bude kolovat v celé komunitě.14

**Příklad:** Na začátku naší praxe jsme ve své horlivosti říkali klientům, kteří se na nás obraceli, protože neměli kde bydlet – připravujeme projekt sociálního bydlení a nyní si vás můžeme napsat do pořadníku... Klienti vyšli ven a sdělovali na potkání ostatním, že jsme jim slibili byt a ať k nám zajdou také, že jim byt sezeneme, nebo rovnou dáme.

Je důležité si dát pozor na to, jak co formulujete, klienti někdy slyší to, co slyšet chtějí.

**Pozitivní komunikace stojí na partnerském vztahu**

Často spoléhají sociální pracovníci na „majestát“ svého postavení, který jim automaticky přinese ze strany klientů respekt a uznání. Pak se začnou pohybovat v terénu jako slon v porcelánu a udělají více škody než užítku. Nejhorší na tom je, že to už jen stěží lze napravit. 

Základem pozitivní komunikace je vnímat klienta při jednání jako rovnocenného partnera. Důležitý pro pozitivní komunikaci je rovněž aspekt asertivity. Je nutné se při
komunikaci přizpůsobit romským zvyklostem, ale zároveň neustupovat od požadavků, které na rodinu klade, a činíme to tak, abychom neztratili obtížně získanou důvěru a respekt.  

**Příklad:** Znovu se vrátíme k již zmíněnému kurzu pečovatelek. Děvčata uváděla jako omluvu, proč nedorazily do kurzu na praxi, běžné ženské měsíční problémy. Asertivně jsme trvali na tom, že to není důvod, proč nepřijít, že se s nimi počítá, a že kdyby to udělály v pracovním poměru, brzy by skončily. Musely si to nadpracovat v věku a další měsíc se to už neopakovalo. Právě asertivní důslednost byla to, co na konci kurzu všechna děvčata ocenila.

Pokud jsme v kontaktu s romským klientem poprvé a máme znalosti o mentalitě, zvycích a tradicích, jistě ho zarazi naše znalost romského prostředí – to, že se umíme pohybovat na „romské půdě“. Reakce bývá většinou dvojího druhu. Buď se stane opatrným a ostražitým, protože si vás přesně nedovede zařadit, bývá to spíše mužská reakce, nebo se vás bude snažit využít (dělají to spíše ženy, které vás od začátku budou považovat za „laži gädži“, v překladu dobrou bílou ženu, v tomto smyslu hluopou ženu, kterou je možné obalamutit). Neustoupíme-li ze svých požadavků a bdíme-li prosazovat požadavky v souladu s romskými zvyklostmi a na takové komuniční úrovni, která je srozumitelná, získáme si jejich důvěru i respekt. Podáří-li se vám to v případě jedné rodiny, rozšíří se pověst o vás velmi rychle v celé komunitě.

**Tradice a hodnoty**

V kapitole se snažíme podrobněji seznámit s romskou strukturou, tradicemi a tradičním způsobem jednáním, se kterým se terénní pracovník může setkat i v současné době.


**Mulo (mrtvý, přízrak mrtvého)**

Výr v muly sdílí příslušníci všech romských společenství. Dle této víry se mulo může zjevovat proto, aby si s někým vyřídil nevyrovnané účty. Výr v muly funguje jako sociální korektor. Lidé se snaží nepůsobit jiným škodou nebo bezpráví ze strachu, aby je po smrti
nepříšli strašit. Pokud chodí strašit, musí provinil živý své přestupky vůči mulovi napravit (např. jeho potomkům se vrátí vypuštěná a nevrácená věc, za okno se dá mulovi jiďlo).

Usmiřování mezi umírajícím a jeho příbuznými a známými, třídenní bdění u mrtvého (gartování), předměty kladené do rakve, pohřební zvyklosti – vše slouží k tomu, aby duše zesnulého měla na onom světě pokoj a nemusela se zjevovat jako mulo.

Proto také působí na záležitosti, kterou Romové NIKDY neodbydou. Pohřeb – loučení se zemřelým, je něco, na čem jim záleží, a každý pohřeb musí být okázalý, a to i za cenu, že si něj půjčí a pak se dostanou do kolotoče dluhů.

**Narození dítěte**

Děti tvoří privilegovanou skupinu, neboť mateřství a plodnost byly mezi Romy silnou hodnotou. Neplodnost byla považována za prokletí a stejně tak je pojímána hodná, a pokud Rom opustí svou ženu, proto je neplodná, nikdo jej za to neodsoudí. Nejsilnější hodnotou je mezi Romy zdraví dětí, toho si váží natolik, že na ně přísluší. Bohužel i v současnosti se v komunitách vyskytuje závažná onemocnění, jako TBC, infekční hepatitida, salmonelóza, které jsou ve většině případů zapříčineny špatnou životním prožíváním a hygienickými nedostatkými. Romky neradí rodičů v gádovských porodnicích, nevěří doktorům, často ihned po porodu utíkají za svými dalšími dětmi a mužem, kterého je potřeba pohlidat, aby nezačal chodit za jinou. Dotaz na tuto situaci neží oponent od zdravotníků uslyší.

Romské matky často ihned po narození dítěte vykonávají magicí rituál. Dítěti je dána okamžitě po porodu přezdívka, aby zlý duša, který by se ho snažil ovládnout, byl oklamán. Když se narodí např. holčička a podle rodného listu se jmenuje těbra Lucie, ihned po narození dostane od matky přezdívku, např. Šuki. Poprvé ji jménem Lucie osloví až učitelka v první třídě. Dětítku bývá na ručičku přivázána červená stužka nebo nitka, do peřinky, pod polštář dítěte se dává kovový předmět (většinou ližička) – toto čarování slouží k odvrácení moci zlého ducha. Někdy bývá také dítě třeno po celém tělučku mateřským mlékem, aby bylo silné a zdravé.18

Romské matky příliš na novorozence nemluví, považují to za zbytečné, více se jich ale dotýkají. Osobní kontakt mezi členy rodniny je obecně více dotykový, jsou rádi blízko sebe, rádi se vzájemně dotýkají, nevadí jim stíněné prostory, nepožadují soukromí, jsou neradí sami.19

**Svatba a námluvy**


**Systém hodnot**

Mezi jednu z největších hodnot patří lásku k rodině, a to jak lásku dětí k matce, tak i rodičů k dětem. Romové jsou velmi hrůzí na velikost a soudržnost své rodiny. Úcta jako další z hodnot je pro Roma velmi důležitá, nicméně při přílišném projevu úcty a vstřícnosti vůči Romům může docházet z jejich strany k účelovému využití.
Podstatnou hodnotou je fyzická síla, která může hraničit až s nekritickým obdivem (tato skutečnost se dá pozitivně využít, např. k získání chlapců do kolektivu s hlavíčkou výuky bojových sportů).

Další hodnotou je „držet slovo“. Platí ovšem pouze uvnitř romské skupiny, neboť podvěst gádža je mistrovství. Čím je pak gádžo učenější, tím více je podvod oceněn. Romská populace si ceni také své hmotné úrovně; v tomto případě jde však o neuspořádanou snahu vyrovnat se majoritní populaci, která mnohdy končí jako kombinace býdě a přepychu. Touha vyniknut, i když nesystematická, je pro Romy také hodnotou.

Hodnotou je pohostinnost, každý host musí být pohoštěn, host nesmí odmítnout, mohlo by to znamenat, že se štítí, že považuje hostitele za rituálně nečistého. Hostí se masem a alkoholem. Laskavost prokazuje ten, kdo si bere, ne ten, kdo dává.

Tradiční přísná cudnost romských rodin vylučovala jakékoliv projevy sexuality rodičů před dětmi. Některé skupiny se dodnes stydí objevit na veřejnosti v plavkách.

**Málo uznávané hodnoty**

Někteří Romové nepovažují za důležité učit se romský jazyk. Stejně není doceněna forma psaného slova – dle vlastních zkušeností můžeme říci, že velká část romských tiskovin, letáků a materiálů pro ně vytvořených končí v odpadcích. Žijí dneškem, aby udělali dobrý dojem v okamžiku, kdy toho využijí, ne proto, aby měli dobrou pověst. Vzdělání je další z hodnot, která nepatří mezi priority. Na tomto místě však upozorňujeme, že v žádném případě není možné generalizovat a opírat se o tato tvrzení. V romské komunitě došlo k velkému posunu – či obrození a nerady bychom se někoho dotkli. Svědčí o tom nárůst středoškolské a vysokoškolské vzdělání Romů!

**Symboly**

Sociální práce s romskou komunitou

Vymezení pojmů

Než si vysvětlíme a popíšeme typické úkony sociální práce s romskou komunitou v sociálně vyloučeném prostředí, je potřeba si objasnit některé pojmy.21

Ghetto

Nepřirozené lokální společenství, vzniklé buď záměrnou politikou obcí – koncentrováním problémových občanů na jedno místo, nebo méně často vzniklé předsudkem vůči „adrese“ a relativně spontánní vyměnou obyvatel. Charakteristickými rysy ghetto jsou absence střední třídy, nedostatečná infrastruktura služeb, neexistence solidarity mezi obyvateli, výskyt sociálně patologických jevů, nestandardní a občanské společnosti nepřátelská mocenská struktura a anomický charakter komunity.

Sociálně vyloučená romská lokalita

Jako sociálně vyloučenou romskou lokalitu označujeme prostor obývaný skupinou, jejíž členové se sami považují za Romy a/nebo jsou za Romy označováni svým okolím a jsou sociálně vyloučeni. Může se jednat o jednotlivý dům, ve kterém žije několik jednotlivců či rodin, nebo celou městskou čtvrt čítající několik stovek nebo dokonce tisíc obyvatel. Tento prostor je jak místem, do něhož jsou „vyloučeni“ odkázáni, tak i místem, které se na jejich vyloučení podílí. Hranice této lokality mohou být jak symbolické (když je lokalita vnímána jako tzv. „štěpána adresa“, hovoří se o ní jako o „domu hrůzy“, „čikánské ulici“, „ghettu“, „Bronxu“ apod.), tak fyzické (je-li lokalita oddělena od ostatní obytné zástavby průmyslovou zónou, frekventovanou silnicí, vodním tokem, skládkou apod.). V obou případech si však existenci těchto hranic uvědomují jak ti, kteří danou lokalitu obývají, tak ti, kteří žijí mimo ni. Sociálně vyloučené romské lokality vznikají především v důsledku:

- „přirozeného“ sestěhování chudých romských rodin do lokalit s cenově dostupnějším bydlením,
- vytlačování romských rodin z lukrativních bytů a přidělování náhradního bydlení v lokalitách s často vysoce podílem romského obyvatelstva,
- řízeného sestěhování (především ze strany obcí) neplatičů nájmu a obecně lidí považovaných za „neprizpůsobivé“ či „problémové“ do ubytoven či holobyttů.

K tomu, aby byla lokalita vnímána jako romská, přitom není vůbec nutné, aby Romové v dané lokalitě tvořili statistickou většinu. Existují pochopitelně také sociálně vyloučené lokality, v nichž je podíl Romů malý či kde Romové vůbec nežijí.

Prostорové vyloučení

Dobrovolné bydlení na samotě nebo v domě na okraji města, či dokonce za ním lze jistě také nazývat prostorový vyloučením. V případě ghetto se jedná zpravidla o prostorové vyloučení vynucené, nechtěné, znevýhodňující jeho obyvateli proti jejich vůli. Lidé z ghetto musí kromě své špatné sociální situace, která jim neumožňuje uspět ve společnosti, řešit ještě problém prostorového odloučení. Prostorové vyloučená ghetta mohou být těžko
dostupná, chybí i ostatní infrastruktura, plynovod, někdy i přívod teplé vody. Do těchto míst může být ztížený přístup kvůli neexistující veřejné dopravě nebo je sem vypravováno jen málo spojů, které navíc jezdí jen ve špičce.

Obvykle tu nebývají obchody, a pokud ano, mají drahé zboží. Může tu chybět základní škola, nejsou tu žádné pracovní příležitosti. Je odtud daleko k lékaři i na úřady.

Prostorově vyloučení s sebou přináší také nižší kontrolu a nižší míru udržování společných prostor, což vede k další izolaci, uzavírání lidí do svého soukromí. Společná prostranství v ghettech mají jen málokdy určeného správce a jsou přelidněná. Většina lidí tu proto udržuje pořádek jen ve svých bytech a o společné prostory nepeče.

**Sociální vyloučení**

Jako sociální vyloučení označujeme proces, v jehož rámci je jedinci, skupině jedinců či komunité výrazně znesnadňován či zcela zamezován přístup ke zdrojům, pozicím a příležitostem, které umožňují zapojení do sociálních, ekonomických a politických aktivit majoritní společnosti.

**Klient ze sociálně vyloučené lokality**

Jednotlivce, rodiny a skupiny osob, na které se terénní sociální práce zvlášť zaměřuje, spojuje zejména skutečnost, že obvykle sami nevyhledávají institucionální pomoc. Důvody, proč pomáhajícího pracovníka nekontaktují na jeho pracovišti, může být několik:

- nevědí, že služba existuje,
- nemohou pomoc vyhledat, protože v blízkém okolí není k dispozici,
- jejich aktuální životní situace jim ve vyhledání pomoci brání,
- nemají důvěru v oficiální instituce nebo s nimi mají špatnou zkušenost,
- mají obavu ze stigmatizace (např. se obávají posměchu okolí) či postihu,
- v přístupu k pomoci jsou znevýhodnění – nemají komunikační dovednosti, jsou imoblní, děti jsou např. závislé na tom, zda je rodiče přivedou,
- existující pomoc a služby nereagují na jejich potřeby,
- dochází u nich ke kumulaci problémů, které vyžadují intenzivní pomoc v přirozeném prostředí. Lidé se mohou domnívat, že jejich problémy jsou tak rozsáhlé, že už nejsou řešitelné,
- lidé nemají potřebu pomoc vyhledat či řešit svůj problém, ale společnost vyžaduje minimalizaci rizik či negativních důsledků spojených s jejich životním stylem nebo životní situaci. Je to tedy společnost, obec atd., kdo pojmenuje problém a vyžaduje řešení – klient sám necítí potřebu svoji situaci měnit, případně se chová tak, že směřuje ke stavu, který s velkou pravděpodobností vyústí v situaci, jež bude pomoc vyžadovat.

**Kdo všechno je zaměřen na podporu romské komunity**

Ve státní správě byl na podporu romské komunity zřízen poradní orgán a byly ustanoveny další pracovní pozice:

**Rada vlády ČR pro záležitosti romské komunity**

Rada vlády ČR pro záležitosti romské komunity je stálým poradným orgánem vlády, byla

Rada se skládá ze 14 romských členů a 14 náměstků ministrů. Cílem činnosti Rady je napomáhat integraci Romů do společnosti. Ve spolupráci s příslušnými úředními orgány státní správy se členové Rady podílejí na tvorbě koncepčních materiálů vztahujících se k romské problematice. V současnosti se kancelář Rady vlády ČR pro záležitosti romské komunity aktivně věnuje přípravě Agentury pro sociální začleněování v romských lokalitách, nově schválené vládou. Internetová adresa: www.vlada.cz.\

**Koordinátor pro národnostní menšiny a záležitosti romské komunity (v jednotlivých krajích může být toto funkce jiný název)**

Koordinátor sídlí na příslušném krajském úřadě. Tato funkce musí být personálně obsazena ze zákona. Činnost koordinátora je víceoborová, zahrnuje v sobě řešení problémů z oblasti sociální práce, zdravotnictví, školství a také kultury.

**Romský poradce**

Funkce romského poradce vznikla na základě usnesení vlády ČR č. 686 ze dne 29. 10. 1997. Romský poradce je zařazen na magistráty nebo obecní úřady. Romský poradce má:

- na základě podrobné znalosti a trvalého kontaktu s terénním příslušenstvím regionu sledovat situaci romských komunit v regionu podle kritérií demografických, socioekonomických, vzdělanostních a rodových, podle způsobu života s přihlédnutím k délce usídlení a místu původního pobytu,
- spolupracovat s pracovníky státní správy a obecních samospráv, jejichž činnost se dotýká života romských komunit i jednotlivců z těchto komunit,
- vyhledávat osobnosti regionu, jejichž vztah k romským komunitám či občanům je pozitivní, a hledá možnosti pro jejich aktivní spolupráci na řešení problémů romských komunit i jednotlivců (např. podnikatelé v otázkách zaměstnanosti, majitelé bytových domů v otázkách bydlení),
- úzce spolupracovat s regionálními či místními nevládními neziskovými organizacemi, jejichž činnost se dotýká zájmů a cílů romských komunit,
- provádět individuální a skupinovou sociální práci,
- úzce spolupracovat s terénními pracovníky,
- úzce spolupracovat se školami, které navštěvují romské děti,
- aktivně se zapojovat do komunitního plánování, pokud je v daném městě realizováno.

**Romský asistent (dříve sociální asistent)**


**Terénní sociální pracovník**

Terénní sociální pracovník může být zaměstnancem buď obecního úřadu, nebo městské části,
ale také nestátní neziskové organizace (dále jen NNO), musí splňovat vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb.

**Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka** je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost, tj. vzdělání v následujících oborech:

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvovalním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně-právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu,

c) absolvovalí akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b),

d) absolvovalí akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblasti uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1996.27

**Terénní pracovník**

Terénní pracovník může být *zaměstnancem obecního úřadu* – pak je jeho vedením pověřen přímo *romský poradce* nebo terénní sociální pracovník, případně *jiný pracovník příslušného úřadu*. Nebo je *zaměstnancem NNO*, pak je jeho vedením pověřen *terénní sociální pracovník*, který splňuje výše uvedené vzdělání.

Terénní pracovník je odborný pracovník, který naplňuje podmínky způsobilostí k právním úkonům, bezúhonností, zdravotní způsobilostí a kvalifikační požadavky, klade ne na pracovníka v sociálních službách podle § 116 odst. 5 b) zákona č. 108/2006 Sb., tj. střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvovalí akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvovalí akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu. Terénní pracovník vykonává podle tohoto zákona § 116 odst. 1 b) základní výchovnou neapedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působí na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručností a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobností, zájmů, znalostí a tvořivé schopnosti formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a podle § 116 odst. 1 c) zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci a dále pod dohledem sociálního pracovníka vykonává činnosti při základním sociálním poradenství, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmov a při obstarávání osobních záležitostí.28

**Asistent pedagoga**

Asistent pedagoga působí na školách, kde vytváří etnický můstek mezi neromskou učitelkou, romským žákem a jeho romskou rodinou. Cílem tohoto zprostředkování je snaha
o vytvoření vztahu, ve kterém by romské dítě a s ním i celá jeho rodina viděli školu jako instituci přátelskou, která dělá pro vzdělávání jejich dítěte to nejlepší. Institucí, na kterou se rodina může spolehnout, a naopak škola se může spolehnout na pomoc rodiny. K mírnění situace a odstraňování komunikačních bariér je zde asistent pedagoga (ideálně je, pokud je jím Rom), který spolupracuje s rodinou, vysvětluje postoje obou stran, snaží se přitáhnout rodiče ke spolupráci, přesvědčuje rodiče, že mají jediný společný zájem, kterým je vzdělání a pozdější uplatnění dítěte v dalším životě. Kromě těchto nelehkých úkolů by měl mít přehled o jednotlivých rodinách a jejich dětech. Měl by vědět, proč dítě ve škole chybí, zda je nemocné, nebo zda je to z jiného důvodu, a měl by rodiny pravidelně navštěovovat a napomáhat k pravidelné účasti dětí ve vyučování.

Zdravotně–sociální pracovník

Činnost zdravotně sociálního pracovníka spočívá v úzké spolupráci zdravotnického personálu a romské komunity. Náplní zdravotně sociálních pracovníků je zajišťování docházky na preventivní prohlídky, očkování, vysvětlování správné životosprávy, nebezpečí přenosných nemocí, dodržování léčebného režimu, osvětová činnost týkající se antikoncepce atd. Většinou bývá zaměstnancem NNO.

Policejní asistent


Funkce policejního asistenta/assistentky vznikla v roce 2003 v rámci jednoho lokálního projektu Občanské sdružení Vzájemné soužití. Impulsem pro zahájení této aktivity byla problematika lichvářství v romské komunitě. Sociálně ohrožené skupiny obyvatel v okrajových čtvrtích města Ostravy se v krizové finanční situaci a finanční nouzi začaly obracet na místní lichváře, od nichž si půjčovaly peníze, většinou na 100 % úrok (tzv. interesse).

Kdo dále pracuje v této oblasti 29

Nevládní nezisková organizace30 nebo nestátní nezisková organizace někdy označovaná podle anglické zkratky jako NGOs (Non-Governmental Organization) je organizace zabývající se obecně prospěšnou činností, avšak nezřízenou státem a na státu nezávislou.

Romské a proromské organizace jsou součástí neziskového sektoru, který můžeme charakterizovat jako formálně registrované neziskové organizace. Většina proromských sdružení byla a je zaměřena na rozvoj vzdělávání a zvyšování kvalifikace Romů, často realizuje osvětovou činnost, k níž patří například přednášky. Sami Romové často spolupracují s majoritou na proromských projektech, jejich cílem je zlepšit sociální postavení Romů, umožnit jim lepší vzdělávání. Romská sdružení také často uskutečňují činnosti zaměřené na volnočasové aktivity pro děti a na folklór, jakými jsou taneční a pěvecké soubory.

Mezi nejznámější organizace, které se zabývají problematikou romského etnika, jsou například Český helsinský výbor, Helsinské občanské shromáždění, Nadace Tolerance, HOST, Nadace Nová škola.
Aktivity občanského sdružení mohou vypadat např. takto:
- sociálně-právní poradna,
- komunitní centra,
- volnočasové aktivity,
- zaměstnávání terénních pracovníků,
- doučování romských dětí a pořádání letních táborů,
- komplexní komunitní program včetně vzdělávání romských mamek,
- aktivity a programy, zejména sociální, zdravotní, kulturní, sportovní, ekologické, vzdělávací a výchovné pro děti z etnicky smíšených škol,
- výzkumné a vzdělávací programy, poradenství a stáže pro dobrovolníky a profesionály,
- kontakty s iniciativami a institucemi s obdobnými cíli v ČR a v zahraničí,
- taneční a pěvecký kroužek,
- projekty zaměřené na podporované zaměstnávání Romů.

**Kompetence terénního pracovníka**

Na úrovni přímé práce s uživatelem provádí terénní pracovník (dále jen TP) aktivní vyhledávání a kontaktování potenciálních uživatelů podle cílové skupiny a podle typu sociální služby, např. se zaměřením na osoby a skupiny osob s dluhy na nájemném a na službách, zadlužené u společnosti nabízejících půjčky, se zdravotními problémy, s rizikem spojeným s trestnou činností, ohrožených fyzickou deprivací a zvláštní pozornost věnuje dětem žijícím v těchto podmínkách.

Terénní pracovník na základě dobré znalosti a trvalého kontaktu s terénním příslušné lokality:
- sleduje situaci romských rodin,
- vyhledává rodiny s nevyhovujícím bydlením a pomáhá jim, informuje o možnostech ubytování,
- vyhledává rodiny se zdravotními problémy a pomáhá jim, zprostředkovává kontakt se zdravotnickým zařízením, vysvětluje význam konkrétních lékařských ošetření,
- vyhledává rodiny se sociálními problémy a pomáhá jim, informuje o způsobech vyřizování jednotlivých dávek (např. dávek pomocí v hmotné nouzi, příspěvku na péči),
- poskytuje poradenství dle aktuálních potřeb klientů, s důrazem na vyhledávání klientů s dluhy na nájemném a službách a informuje a napomáhá při vyřizování splátkového kalendáře,
- poskytuje vedení a doprovod klienta (vedení klienta poskytuje pouze pod metodickým vedením terénního sociálního pracovníka),
- napomáhá při řešení konfliktů mezi romskou komunitou a ostatní veřejností,
- spolupracuje s pracovníky státní správy a obecních samospráv,
- udržuje kontakty s lokálními nevládními organizacemi,
- úzce spolupracuje s romským pedagogickým asistentem,
- úzce spolupracuje se zdravotními zařízeními v lokalitě, případně se zdravotním asistentem,
- úzce spolupracuje s Policií ČR, popřípadě s policejním asistentem,
- o svých jednáních a zjištěných vede denní záznamy (kontaktní knihu – slouží i pro kontrolu pro jeho nadřízené; terénní deník je hlavně pro jeho potřebu, do něj si značí, co s klientem projednával, na čem se s ním domluvil atp.).
• plní ostatní úkoly dle dispozic vedoucí odboru sociálních věcí, případně romského poradce a vedoucí oddělení nebo terénního sociálního pracovníka,
• dodržuje povinnost mlčenlivosti o informacích, se kterými přišel do styku v průběhu plnění svých úkolů, tato povinnost trvá i po skončení dohody o pracovní činnosti.

**Mapování lokality**

Terénní pracovník má podrobně zmapovanou svěřenou lokalitu, a to tak, že:
• vždy, jestli v lokalitě žije přirozená autorita,
• má přehled o velikosti, struktuře lokality, nejčastějších problémech v lokalitě,
• má přehled o počtu obyvatel lokality,
• zná počet dětí do 6 let a vždy navštěvuje MŠ,
• zná počet dětí do 15 let a má přehled o jejich docházce na ZŠ,
• je v kontaktu se spádovými školami a asistenty pedagoga a úzce s nimi spolupracuje,
• zajímá se o problém záškoláctví,
• zná počet dětí nad 15 let (středoškoláků) a vždy o možnostech podpory studentů,
• má přehled o matkách na mateřské dovolené,
• zná se s dětským lékařem a je s ním v kontaktu,
• zná počet nezaměstnaných,
• má přehled o tom, kdo z lokality má zájem o práci a o jaký druh práce usiluje,
• zná počet seniorů a má přehled o způsobu, jakým jsou zabezpečení (starobní důchody, příspěvky na péči),
• má přehled o bytové situaci v lokalitě, o tom, kdo má dluhy na nájmu, kdo má jakou nájemní smlouvu (na dobu určitou, neurčitou).

**Budování sítě**

Při prvním vstupu a mapování lokality doporučujeme seznámit se již existujícími místními aktivitami zaměřenými na romskou komunitu (dále navštívit mateřské školy, základní školy, střední školy a učiliště, sociálně-právní ochranu dětí, dětské domovy, komunitní centra, domy dětí a mládeže, bytové odbory, sociální pracovnice a další osoby či instituce, které pracují s Romy).

Osobní kontakty a seznámení s výše uvedenými subjekty považujeme za nejdůležitější krok při nástupu do funkce terénního pracovníka. Troufáme si tvrdit, že osobní kontakty jsou pevným základem pro další práci.

**Spolupráce s terénním sociálním pracovníkem a romským poradcem**

Terénní pracovník je metodicky veden terénní sociálním pracovníkem, případně romským poradcem, se kterým úzce spolupracuje.
• Účastní se individuálních setkávání se sociálním pracovníkem nebo romským poradcem ke konzultaci jednotlivých kauz,
• pravidelně se účastní skupinových pracovních setkání, která pořádá sociální pracovník nebo romský poradce, na kterých terénní pracovník předává aktuální informace z dění v lokalitě, kterou navštěvuje,
• předává do komunity informace, které získá od romského poradce, případně od vedení
organizace, ve které pracuje; jedná se o informace typu:
  - o aktuální vyhlašení podpory romských žáků středních škol,
  - o možnosti doplnění vzdělání (např. formou dálkového studia na škole
    prof. Matějčka),
  - o možnosti rekvalifikačních kurzů (s nabídkou oslovují konkrétní potenciální
    zájemce),
  - o upozornění na problémy při uzavírání sňatku s cizincí za peníze, pokud se v lokalitě
    jejich uzavírání rozmáhá, nebo při souhlasném prohlášení o otcovství s cizincem;
  - terénní pracovník přenáší do komunity informaci o dopadech takového jednání.

**Nejčastější úkoly terénního pracovníka**

Klienti se nejčastěji obrací na terénního pracovníka s těmito problémy:

- **Neplacení, dluhy a exekuce.** Vedeme klienta k přijetí odpovědnosti za placení závazků – nájemného, služeb, stravování ve škole apod. Vyjednáváme se samosprávami a vlastníky bytů nejvýhodnější přístupy k dlužníkům, v případě potřeby vyjednáváme alternativní administraci doplatků do životního minima (např. příklad náhradním příjemcem dávky je v takovém případě přímo majitel bytu, a nedochází tak k narůstání dluhu za nájemnou).

- **Využití příjmu.** Vedeme klienta k hospodářnému nakládání s příjmy, snažíme se zvyšovat jeho schopnosti řídit samostatně svůj rozpočet, zajistit z příjmů základní životní potřeby a přítom se nezadlužit.

- **Státní sociální podpora a dávky sociální péče.** Tady pomáháme řešit především situace, kdy rodině nejsou vypláceny nárokové dávky. Např. proto, že o některé neví, nebo nepodnikla správné kroky, aby je získala. Občas se setkáme se sociální pracovníci nebo dávkovou pracovnicí, která nemá trpělivost vysvětlit klientovi, co všechno musí doložit nebo o co všechno mohou žádat, a tady nastupujeme my, terénní pracovníci, abychom jim pomohli. Aby se naší asistencí formulář vypnuli a shromáždili všechny potřebné přílohy. Pouze pozitivním přístupem ke klientům a kladným výsledkem dokážeme, že se institucí nemusí bát, a tím zároveň ovlivníme jejich ztracenou důvěru v úřady, ale i v sebe sama.

- **Bydlení.** Pomáháme rodinám při zlepšování nevyhovujících bytových podmínek. Společně hledáme nájemní bydlení, ale také bydlení v ubytovnách, azylových domech apod. Radíme klientovi při podpisu nájemní nebo ubytovací smlouvy. Tady nejčastěji řešíme problémy vzniklé porušováním povinností vyplývajících z nájemní smlouvy (hlavně neplacení nájemného a služeb). Snažíme se motivovat klienta k řádným úhradám, a jedná-li se o dluhy, pak k dodržování sjednaného splátkového kalendáře. V případech vystěhování z bytu se snažíme klientovi pomoci s hledáním náhradního ubytování. Velice pozitivně působí, když se nám podaří s obyvateli domu zajistit úklid černých skládek v domech a na ulicích kolem domů.

- **Rodina.** Často se setkáváme s tím, že klienti potřebují pomoc v nejrůznějších kauzech týkajících se rodiny. Jsou to problémy týkající se rodiny a rodinných vztahů. Např. rada či pomoc při sepsání návrhu na rozvod, návrhy na svěření dítěte do péče, neplnění vyživovacích povinností, spory o určení otcovství. Tady je důležitá spolupráce s terénními sociálními pracovníky, oddělením sociálně-právní ochrany dětí, se sociálními pracovníky příslušného úřadu.
• **Docházka dětí do školy.** Vytváří prostor pro spolupráci školy s klienty. Naším cílem je zajistit, aby děti našich klientů měly podmínky pro pravidelnou školní docházku. Snažíme se využívat s klienty možnosti dalšího rozvoje jejich dětí, případně motivujeme ke studiu samotné děti. Tady je důležitá spolupráce s asistentem pedagoga, pokud na škole pracuje – jejich vzájemná spolupráce a podpora může oběma ulehčit práci. Důležitá je jejich vzájemná důvěra, nikoliv konkurence. Důležité je také vyjádřovat se při rozhovorech s rodiči o svém kolegovi ze školy s respektom. Nezřídka se setkáme bohužel s opačným přístupem.

• **Domácí příprava dětí.** Pomáháme rodinám, ve kterých nejsou podmínky pro domácí přípravu dětí do školy, zajišťujeme dobrovolnící výuku. Jako terénní pracovníci můžeme v některých případech doprovázet děti do škol, dohlížíme na řádnou docházku, zajišťujeme výukové a nabízíme vhodné alternativy trávení volného času. Ve spolupráci s rodinou a školou se snažíme pomoci žákům posledních ročníků ZŠ při výběru vhodné školy/účiliště a neopomeneme vysvětlit možnost získání Podpory romským žákům středních škol.

• **Volný čas dětí a mládeže.** Zprostředkováváme nebo iniciujeme volnočasové aktivity. Při realizaci aktivit spolupracujeme s dobrovolníky a místními neziskovými organizacemi.

• **Zvyšování kvalifikace, hledání zaměstnání.** Při ztrátě zaměstnání nebo dlouhodobě nezaměstnanosti vyhledáváme společné s klientem nejlepší možnosti, jak uspět na trhu práce. Hledáme a nabízíme možnosti rekvalifikační. Snažíme se ve spolupráci s úřady práce, JOB centry, agenturami, s romským poradcem, event. sousedními podnikateli najít práci a umístit klienta na trh práce.

• **Drogy.** Sledujeme drogovou situaci v lokalitě, spolupracujeme s odbornými pracovníky, zejména s K-centry, snažíme se navést závislé klienty na tato zařízení.

• **Prostituce, dětská delikvence, práce s mladými pachateli trestných činů.** Poskytuje poradenství mladým klientům s cílem zmírnit následky jejich života v sociálně patologickém, resp. kriminogenním prostředí. Případně se snažíme klienty z takového prostředí využít. Nabízíme alternativní aktivity a podle poptávky klientů pomáháme s jejich organizací. Spolupracujeme s odděleními sociální prevence a sociálně právní ochrany dětí a také s úředníky probační a mediální služby.

• **Lichva.** Udržujeme přehled o „službách“ lichvářů, vysvětlujeme klientům zhoubnost využívání těchto „půjček“, pomáháme klientům vyjít s jejich příjmy, aby se půjčkův nemuseli. V případě potřeby spolupracujeme s Policií ČR.

• **Konflikty.** Pomáháme zmírnovat případné konflikty mezi lidmi v sociálně vyloučené lokalitě, konflikty klienta s úřady nebo s okolím; v krizových situacích vyjednáváme.

• **Vyloučení ze společnosti.** Výše uvedenými aktivitami se snažíme individuálním přístupem ke klientovi a k rodině o jeho návrat, začlenění do majoritní společnosti. O klienty vždy projevujeme zázemí, povzbuzujeme je, snažíme se od nich pomocí rozhovoru získat více informací, vyjádříme jim uznaní za jejich snahu řešit problém, oceňujeme jejich úsilí a ochotu jednat v zájmu vyřešení problému.

**Vedení dokumentace**

Každý poskytovatel sociální služby má stanovena vnitřní pravidla pro zpracovávání, vedení, evidenci a skartaci dokumentace. Konkrétní obsah a forma vedení dokumentace podléhá směrnicím a pokynům poskytovatele, je však důležité, aby individuální záznamy terénního pracovníka byly užitečné pro plánování, vyhodnocování i průkaznost poskytování služby.

Při vedení dokumentace terénní pracovník sleduje ty osobní údaje klienta, které jsou podstatné
pro poskytování služby (např. jméno uživatele, rok narození, počet členů domácnosti, ukončené vzdělání, zaměstnání).

Další činnost terénního pracovníka: účast v procesu komunitního plánování

Pokud je organizace zapojena do procesu komunitního plánování a je-li to terénnímu pracovníkovi umožněno, tak se aktivně zapojí do tvorby komunitního plánu.

Posláním komunitního plánování (dále jen KP) je především zajišťování místní dostupnosti sociálních služeb. V procesu KP dochází postupně k vytvoření takového systému, který vychází v co největší míře vstříc uživatům služeb, jejichž potěšky jsou v určitých cyklech pravidelně zjišťovány a vyhodnocovány. Proces plánování je založen na principu partnerství a spolupráce v rámci komunity, která je vymezena politiky, odborníky, uživateli a veřejnosti. Souhrnně jsou účastníci systému označováni jako zadavatelé, poskytovatelé a uživatelé. Cílem KP je mimo jiné nastavení mechanismů a podmínek pro koordinaci služeb, zajištění požadované úrovně jejich kvality a sledování efektivity.

Zadavatelem je subjekt, který odpovídá za zajištění sociálních služeb v místě (obec, svazek obcí nebo kraj), včetně podpůrného politického klimatu pro realizaci komunitního plánu. Poskytovatelem je myšlen jakýkoliv poskytovatel bez rozdílu zřizovatele, tedy i nestátní nezisková organizace nebo fyzická osoba, přičemž je zdůrazňováno jejich rovné postavení. Uživatel je konzument služeb, člověk, který je v neprůzřevé sociální situaci a jemuž jsou služby určeny. Je označován za nejdůležitějšího účastníka KP, od jehož potřeb by se měl proces plánování odvíjet.

V neposlední řadě také veřejnost, která má být průběžně seznámena s postupem a výsledky komunitního plánování, aby byl celý plánovací proces od počátku transparentní.

Základní hodnoty, na nichž je KP založeno, souvisí zejména s principy sociálního začlenění. Jedná se o zvýšování dostupnosti především služeb alternativních k pěti ústavní (podpora setrvání lidí v jejich vlastním prostředí), zvyšování kvality služeb směřujících k zajištění lepší ochrany práv uživatelů služeb, propojenost s ostatními systémy (zdravotnictví, vzdělávání, bydlení, zaměstnávání).

Komunitní plánování je postaveno na těchto principech:

• partnerství a spolupráce mezi zadavateli, všemi poskytujícími subjekty a uživateli služeb (zejména ve fázi zjišťování jejich potřeb),
• zapojení veřejnosti (poskytováním informací v průběhu procesu KP, aktivně ve fázi připomínkování materiálu),
• uspořádaný a systematický postup – umožňuje managementu plánovat a předvídat do budoucnosti a vytvořit rámec pro vypracování záměrů a cílů (stejně jako strategické plánování),
• cyklickost, opakovatelnost.

Mezi přínosy KP patří například zvýšení zájmu cílových skupin na spolupráci při zpracování dokumentu i jeho realizaci, zvýšení pocitu souměřitosti a motivace. Dlouhodobá spolupráce se pak stává základem pro partnerství subjektů při realizaci národních rozvojových projektů, je předpokladem pro uplatňování vícezdrojového financování. Dalšími přínosy jsou pružné přenosy informací v rámci utvořených struktur, odborné zázemí pro politické rozhodování, efektivnější využívání finančních prostředků nasměrovaných dle potřeb uživatelů služeb.
Poznámky


3 Např. na území města Ostravy se při posledním sčítání lidu přihlásilo k romské národnosti 691 Romů, přitom odhady expertů mluví o 20 až 35 tisících.


5 Balabánová (2006: 11).


7 Romština patří do skupiny indoevropských jazyků a nejblíže má k bengálské nebo tamištině. Současný jazyk obsahuje asi jen 600 původních staroromských slov, zbytek slovní zásoby je přepracovan ze slovníku národů, ve kterých Romové žili. Romština má dva rody, osm párů a používá řecké koncovky (os, is). (Balabánová, 2006).


21 Metodická příručka pro výkon terénní práce (2007).

22 Metodická příručka pro výkon terénní práce (2007).


24 V současné době, tj. k 1. 1. 2008, je předsedkyní Rady vlády pro záležitosti romské komunity MUDr. Džamil Stěhlíková.

25 Ředitelem se stal Ing. Marek Podlaha.

26 V Moravskoslezském kraji momentálně není tato funkce obsazena.

27 Na střední škole prof. Matějka je možné si dálkovou formou studia doplnit středoškolské vzdělání – obor Sociální činnost pro etnické menšiny.

28 Metodická příručka (2007).


31 Žežula, Vasková (2002).

32 Žežula, Vasková (2002).

33 Žežula, Vasková (2002).

Použité zdroje informací


Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. 2007. Ostrava: MPSV.


Doporučené zdroje informací


Romská periodika: Romano hangos (Romský hlas), Amaro gendalos (Naše zrcadlo), Romano vodi (Romská duše), Kereka (Kruh), který je určen nejen pro romské děti, Romano džaniben (Romská moudra), Romano kurko (Romský týden).

http://romani.kfunigraz.ac.at/rombase/
RIZIKOVÉ SITUACE Z HLEDISKA BEZPEČNOSTI
TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA

Václav Šaroch

V textu jsou pojednány rizikové situace, které mohou vzniknout při sociální práci v terénu, konkrétně rizika spojená s fyzickým napadením pracovníka či dalších osob, případně s ohrožením majetku. Tato rizika mohou ohrozit nejen terénního pracovníka, ale i samotného klienta. Naučit se předvídat případná rizika a předcházet jim je základní podmínkou bezpečné terénní práce. Postup při odhadování míry rizik a při jejich minimalizaci je naznačen v konkrétních situacích, které mohou pracovnící v terénu zažívat. Text uvádí jak možná opatření v situaci, kdy se lze hrozbu vyhnout, tak taktyky z hlediska sebeobraných situací, a to z pohledu možného fyzického napadení i s ohledem na zajištění vlastního majetku.

Předcházení rizikovým situacím


Nejlepší zbraní je rozum

Na základě praktických zkušeností byl vytvořen systém popisu postupného psychického vyladění, známý jako „metoda barevných režimů“. Předcházení rizikovým situacím

Postupné psychické vyladění: barevné režimy

Na základě praktických zkušeností byl vytvořen systém popisu postupného psychického vyladění, známý jako „metoda barevných režimů“. Běžný režim: je stavem nepozornosti a relaxace. Pozornost není zaměřena na hodnocení okolí z hlediska možného hrozby. Takový stav máte např. doma, kde vteř., že se nemusíte mít před ničím na pozoru. Je jedno, zda spíte, čtete knihu nebo sledujete televizi. Pokud vyste se stali
v danou chvíli oběti zloděje, je pravděpodobné, že zažijete moment překvapení a nebudete schopni rychle a účinně zareagovat. Obdobně budete-li tento režim zachovávat při chůzi setmělým parkem, můžete být velmi snadnou kořistí i pro nepříliš zdatného „náctiletého“ násilníka, který využije právě tohoto momentu překvapení.

**Žlutý režim:** je stavem uvědomělé pozornosti z hlediska možné hrozby z okolí. Cílem je snažit se zachytit nejčasnější známky eventuálního nebezpečí a vyhnout se hrozícímu konfliktu. O „naběhnutí“ žlutého režimu jde např. při chůzi noční ulicí. Nevidíte sice nikoho, kdo by se k vám přiblížoval, ale jste si vědomy toho, že v opuštěné noční ulici je riziko napadení vyšší než na rušně ulici za bílého dne. Žlutý režim vás pak vede k tomu, abyste sledovali okolí, pohybovali se na co nejvíce osvětlených místech atd.

**Oranžový režim:** zde už je vaše pozornost zaměřena konkrétním směrem a v hlavě již máte nebo se tvoří scénář jednání „co kdyby“. Zaregistrovali jste velmi podezřelou osobu nebo skupinu, můžete už být i ve vzájemném slovním kontaktu. V této chvíli se snažíte vyhnout konfliktu. Počítáte ale s tím, že se to nemusí podařit.

**Červený režim:** přechod z oranžového do červeného režimu je výsledkem chování podezřelé osoby. Vy jste se snažili podniknout kroky k odvrácení konfliktu a zajištění vlastního bezpečí, druhá strana se však chová opačně. Takovéto chování lze již mnohdy hodnotit jako přímo hrozící útok, konfrontaci. Neexistuje mnoho lidí, kterých by se v takové situaci nezmocnil strach. Je nutno jej akceptovat a snažit se dál efektivně jednat – zhububka dýchaj, zhodnotit situaci, získat na ní náhled a použít všech prostředků k vlastní obraně.

**Černý režim:** Černý režim je stavem zmatku, paniky, rezignace, selhání. Čím méně připravené vás krizová situace zastihne nebo čím neočekávanější, tvrdší a úspěšnější bude jednání agresora, tím je vaše „spadnutí“ do černého režimu pravděpodobnější.

---

Pokusme se zopakovat si základní informace z předchozího výkladu:

- stav uvědomělé pozornosti – schopnost vnímat a pozorovat okolí, zajistit si tak vždy přehled o situaci a možnost zaznamenat počínající nebezpečí,
- předběžný plán jednání v krizové situaci – uvědomujeme si, kde se nacházíme, jaké máme možnosti únikových cest, kdo nám na daném místě může pomoci, jaké sebeobranné pomůcky máme u sebe,
- nejméně riziková řešení – vyhnout se krizové situaci, přejít na druhou stranu cesty, vyhnout se tmavému průjezdu, neodpovídat na slovní útoky apod.,
- co největší přehled o prostoru kolem – nesedět ve veřejných místnostech záda k ostatním, používat lesklé plochy, jako výkladní skříně apod., ke kontrole toho, co se děje za námi, atd.,
- zaznamenání možného rizika – zaměření pozornosti konkrétním směrem, příprava scénáře řešení, snaha o ovládnutí strachu,
- snaha vyhnout se fyzickému konfliktu,
- v případě hrozícího nebezpečí zajištění čehokoliv pro vlastní obranu – kapesník, kabelka, klíče, propisovací tužka, mobil, láhev s vodou atd.,
- pokud je zřejmé, že útok již bezprostředně hrozí – aktivní obranu.

**Předvídání**

Základním úkolem při sebeobraně je získat čas. Zde se pak nabízí otázka, kdy a jak čas ztrácíme. Přemýšlet nad sebeobranou poté, kdy nás útočník udeří do hlavy, je pozdě.


Předvídat je nezbytná jezména, pohybujeme-li se tam, kde je riziko případného napadení, oloupení atd. vysoké – „vyhlášené“ čtvrti, opuštěná místa (mosty, parky, lesíky). Zjevuje se měl snažit neustále předjímat, co by se mohlo stát, co bychom v případě ohrožení dělali, jaké prostředky můžeme k obraně, připravit si „co bych udělal, kdyby…“ Nejde o zbytečnou podezíravost, ale o připravenost na nenadálo situaci.

Pokud jsme dospěli k názoru, že situace je skutečně nebezpečná a např. osoba, která se k nám bliží, je potencionální útočník, je dobré si zhodnotit jak protivníka, tak své vlastní možnosti.

**Možné hodnocení protivníka**

- jak je oblečen,
- zda má možnosti ukrýt pod oděvem nějakou zbraň,
- zda je sám, nenachází-li se v okolí někdo, kdo by mohl být jeho společníkem,
- jeví-li zjevné známky opilosti nebo požití omaných a psychotropních látek,
- zda má váhovou převahu,
- jaký je jeho psychický stav, zda je klidný, nervózní, působí nevyrovnaným dojem,
- zda lze ohadnout možnost komunikace,
- jaký může být motiv agrese.
Hodnocení vlastní situace

- jsme sami nebo doprovázíme někoho, kdo se nemůže bránit
- kde se nacházíme, zda je nějaká možnost pomoci,
- máme-li dost prostoru pro obranu,
- co můžeme na obranu použít, předměty, které máme u sebe nebo které se nacházejí kolem nás,
- můžeme-li pozornost útočníka odvěst jiným směrem nebo ho zmást např. tvrzením, že na daném místě nejsme sami, že na někoho čekáme, a podobně,
- můžeme-li využít momentu překvapení, například zvukového signálu píšťalky, vhození nějakého předmětu proti útočníkovi a podobně.¹

Možné nebezpečné situace při terénní práci

Dobrý znalost nebezpečných míst, předvídaní možných krizových situací, schopnost odhadnout včas možné agresory, předvídaní jejich chování i schopnost zajistit si vlastní bezpečnost – to vše by mělo patřit k základnímu „vybavení“ dobrého terénního pracovníka. Některé z možných nebezpečných situací:

Návštěva v bytech klientů

Jedná se o situaci, která může být velmi riziková. Vstupujeme do klientova soukromí a nevímme, co nás čeká. Pokusme se proto udělat co nejvíce pro vlastní bezpečnost:

- před vstupem do obydlí se pokusme zjistit co nejvíce informací o tom, kdo v bytě žije, kdo bude přítomen v bytě,
- do bytu vstupujeme vždy jen s výslovným souhlasem a na pozvání majitele bytu, pokud je jím někdo jiný než klient, je dobré si vyžádat jeho souhlas (na místě je zde připomenout ustanovení § 238 trestního zákona – porušování domovní svobody. Zákon uvádí, že předmětnou skutkovou podstatou naplní nejen ten, kdo do bytu neoprávněně vnikne, ale i ten, kdo v bytě neoprávněně setrvá. Proto, pokud jsme majitelem bytu vyzváni k jeho opuštění, je nutno výzvy uposlechnout),²
- pokud máme dřívější negativní zkušenost s chováním klienta, návštěvu bytu odmítneme a navrhneme jiné, pro nás bezpečně místo,
- vždy informujeme svého nadřízeného o tom, že budeme vstupovat do bytu klienta, kam jdeme, s kym jdeme, vždy máme u sebe mobilní telefon,
- v odůvodněných případech provádějme návštěvu ve dvojici,
- pokud klient jeví známkory intoxikace, ať již alkoholem, nebo omanými a psychotropními látkami, do bytu zásadně nevstupujeme,
- v případě, že se necítíme v dané situaci bezpečně, snažíme se byt opustit např. s vysvětlením, že na nás čeká kolega ve vozidle, že jsme dohodnuti, že pro nás ve stanovený čas přijde,
- vždy si uvědomujeme, kde je východ z bytu, a snažíme se posadit v bytě tak, abychom pokud možno měli volnou cestu ke dveřím,
- osobní věci si neodkládejme, ale mějme je u sebe, abychom v případě krizové situace mohli byt okamžitě opustit,
- nenosme s sebou cennosti ani větší finanční obnose,
- pokud dojde v bytě ke konfliktní situaci mezi jeho obyvateli, nesnažíme se konflikt řešit, z bytu okamžitě odejděme,
Pokud se domníváme, že v bytě může dojít k ohrožení života a zdraví, neprodleně po odchodu z bytu přivolejme policii a informujme ji o situaci.

Pro vstupu do domu, kde se nachází byt klienta, ale i do domu, kde je náš vlastní byt, existuje několik obecných pravidel:

- v případě, že máme pocit, že někdo jde za námi, nikdy nevstupujeme do domu, raději zůstaňme na ulici, kde jsou lidé, a přivolejme pomoc nebo počkejme, až do domu půjde osoba, kterou známe, a pak jděme s ní,
- při vstupu do domu nebo při odemykání vstupních dveří do domu je dobré se vždy otočit – získat tak přehled o situaci za námi, ale dát i signál možnému útočníkovi, že o něm víme a nebudeme snadnou obětí,
- pokud zjistíme, že na chodbě domu někdo již je, a cítíme možné nebezpečí, dům opustěme, venku máme větší šanci uniknout nebo přivolat pomoc,
- podobný postup je vhodný i při vstupu do výtahu,
- při odemykání dveří není dobré stát čelem ke dveřím, ale dát si čas a být opatrný,
- pokud je již někdo přímo za námi, dveře neodmykejme,
- v případě, že dveře nesou stopy násilného vniknutí, zásadně nevstupujeme dovnitř, ale přivoláme policii.

Pokud jsme na návštěvu cestovali automobilem:

- parkujeme zásadně na osvětlených místech, zkontrolujeme uzamčení a nikdy nenecháváme žádné cenné věci ve vozidle,
- pokud přicházíme k vozidlu, nejprve zkontrolujeme, zda vozidlo není násilně narušeno,
- před odměcením vozidla se otočíme a zkontrolujeme okolí,
- vždy se přesvědčíme, zda se nikdo neskrývá na zadních sedadlech,
- pokud je to možné, držíme se dále od stěn domů a chodíme středem chodníku nebo po osvětlené straně vozovky,
- se zvýšenou opatrností odbočujeme za roh domu, zejména je-li nedostatečně osvětlený,
- pokud jsme v prostoru, kde je více lidí, například při nastupování do MHD apod., dbáme zvýšené bezpečnosti o všech majetek – doklady a finanční prostředky máme uloženy tak, aby nemohlo dojít k jejich odcizení.
Setkání s klientem, jehož chování považujeme za rizikové:

- zachovejte klid,
- sledujte jeho verbální i neverbální projevy,
- nenarušujte jeho osobní prostor,
- dbejte o to, aby měl vždy možnost volného obchodu (nestavte se mezi něj a dveře),
- nedotýkejte se jejího těla, ještěte by to mohl vnímat jako projev agrese,
- dovolte mu mluvit, volat, křičet, nadávat,
- nestavte se mu do cesty, i když něco rozbijí (mohl by vás zranit – dbejte na vlastní bezpečnost),
- zhluboka dýchejte a snažte se uvolnit vlastní napětí (dostat se do klidu),
- přemáhejte vlastní strach, obavy, odpor a zlost (svou zlost jeho zlost nepřemůžete),
- vás klid má moc uklidnit rozlíčeného člověka – je to nejsilnější zbraň,
- přijměte ho jako lidskou bytost (akceptujte ho) – jako úctyhodného člověka v tísni,
- pomozte mu identifikovat úzkost (umožněte mu poznání příčiny jeho hnedu a zlosti),
- pomáhejte mu rozpoznat faktory podporující ztráty kontroly nad sebou samým,
- navrhnete alternativní řešení jeho momentální situace,
- nesnažte se vše vyřešit sám (sama) – zvažte, kdo je člověk, kterého pomoct,
- nezapomeňte na další lidí, kteří se nacházejí v blízkosti krizové situace – i těm (jejích bezpečí i obavám) je třeba věnovat pozornost.3

Setkání s klientem, s nímž jsme měli konflikt, mimo pracovní dobu

Pokud k této situaci dojde, je většinou velmi nepříjemná. Zvlášť nepříjemná a mnohdy riziková může být v případě, kdy k setkání dochází za přítomnosti někoho z naší rodiny (na procházce, jmene-li s dítětem do školky apod.). V této situaci může klient předpokládat, že si zajistí něco, co jsme mu děvě omítli, že nás před rodinou zesměšil, nebo situace může využít jako momentu pomsty. Při podobných setkáních není vhodné se pouštět do diskusí o problémech klienta ani je řešit. Je na nám setkání taktní, ale rychle ukončit. V některých případech je vhodné dohodnout si s klientem schůzku na bezpečném místě a v čase, který nám vyhovuje. Klient tak získá pocit, že jsme mu přece jen vyhověli a máme zájem o spolupráci. Pokud je klient pod vlivem alkoholu, popřípadě omamných a psychotropních látek, je třeba počíť i s rizikem možného fyzického napadení. V tomto případě je nezbytné setkání rázně ukončit a možnému konfliktu tak předejít.

Ohrožení kriminální agresí

Pokud se pracovníkovi nepodaří hrozící nebezpečí odvrátit, může se jeho ohrožení vystupňovat v útoku druhé osoby, ohrožení zdraví, majetku pracovníka i jiných zúčastněných, které se stávají terčem agresy. Ne každá agrese má kriminální podobu. Běžnou agresi od kriminálního odlišuje to, že při kriminální agresi dochází k útokům na zájmy chráněné naším právním systém. Jedná se samozřejmě o útoky na život, zdraví, majetek, svobodu, ale i například čest občanů. Ochrana těchto práv je pro společnost natolik důležitá, že jejich porušení je připravena sankcionovat.
Kriminální agresi si můžeme rozdělit následujícím způsobem:

Podle promyšlenosti:
- kriminální agrese reaktivní, neplánovaná a bez přípravy (často zde hovoříme o afektu)
- kriminální agrese promyšlená, přípravovaná, programová.

Podle zaměření:
- heteroagrese – směřuje proti jiným osobám, ale i jiným živým tvorům či proti věcem,
- autoagrese – je charakterizována zaměřeností na vlastní osoby agresora a projevuje se sebeopuštěním až sebezničením.

Podle druhu prožívání:
- chladná agrese – nedostatek jakéhokoliv citového hnutí, agresor je vůči oběti zcela lhostejný, poškození, či utrpění oběti jej vůbec nezajímá,
- afektivní agrese – agresor prožívá silné rozrušení; pro tento druh agrese je typické, že ji zpravidla předchází konflikt mezi agresorem a obětí, agrese zde může být účelem i cílem, slouží k odreagování a vybití napětí.

**Brutalita**

S tímto pojem se můžeme setkat v souvislosti s kriminální agresí. V daném případě se jedná o vyjadření přiměřenosti kriminální agrese při spáchání trestného činu. Například pachatel, který provedl krádež tím, že vytrhl starému člověku tašku z ruky, se sice dopustil trestného činu, ale násilí v daném případě odpovídalo cíli, kterého chtěl dosáhnout (zmocnění se cizí věcí). Když však tento pachatel po vytržení tašky starého člověka bezdůvodně fyzicky napadne a zbytečně zraní, hovoříme o brutalitě. Tento pojem nám tedy vyjadřuje nepřiměřené odbržděnou agresi obsahující prvky týrání objektu agrese. Brutalitě odpovídá právní výraz, že skutek byl spáchán „vzdušně zavřeného způsobem“. Při brutálním jednání nejde jen o to, že byl překročen zákon, ale také o to, jakým způsobem byl překročen. Nebezpečnost takového činu je umocněna pošlapáním obecně morálních lidských norem. Takový způsob jednání většinou signalizuje, že v pozadí je jedinec s narušenou strukturou a dynamikou osobnosti.⁴

**Psychologie kriminálního jednání**


Je přesto dobré si některé obecné zdroje kriminálního jednání uvést. Může nám to pomoci alespoň částečně pochopit jednání některých klientů a odhadnout, jak se budou chovat dál.

**Psychologické pojetí zdrojů kriminálního jednání**

- **Kriminalita jako důsledek impulzivního životního stylu**: impulzivní osobnost zpravidla utváří souhrn dispozic a prostředí. Osobnostně predisponované dítě vyrůstá v prostředí
s nedostatkem náklonnosti, pozornosti a nedůsledné výchovy ze strany rodičů. V rozhodujících etapách vývoje si neosvojí tradiční občanské hodnoty ani návyky sebekontroly. Výsledkem takových okolností může být impulzivní jedinec, který se jeví jako odbízený, bez konvencí a zábran, požitkařský, zaměřený na uspokojování vlastních potřeb. Pokud se vyskytnou pro něj důležité životní záležitosti, postupuje při jejich realizaci bezohledně, nemá žádné výčitky svědomí, a je-li to nutné, prosadí své zájmy i za použití agrese. V praxi pak často vidíme, jak právě tito jedinci nastupují kriminální dráhu. Ta se stává jejich životní cestou a řemeslem, na které jsou pyšní jako jiní na svoji profesí.

**Kriminalita jako důsledek přizpůsobení se skupině:** z pohledu jednotlivce toto chování není výsledkem spontánní svobodné volby, nýbrž vyplývá ze sociálního tlaku skupiny a je podněcováno obavami či strachem jedince z nepříjemných důsledků v případě, že by odmítl vychovat. Někdy můžeme vidět, že u dětí nebo mladistvých má tato kriminalita podobu „skládání zkoušky odvahy“ nebo přijímacího rituálu při získávání členství ve skupině.

**Kriminalita jako důsledek neadekvátních strategií při zvládání stresu:** v daném případě je zdrojem kriminality neschopnost jedince zvládnout obtížnou situaci anebo vyřešit svůj osobní problém. Cítil se stresován, neví jak postupovat dál. Nejčastěji se jedná o situace či problémy v mezilidských vztazích. Mnohdy tak jedná jedinec, který neměl příležitost zakusit běžné sociální prostředí svých vrstevníků, vyrůstal v sociální izolaci, osaměle. Místo praktického sociálního učení utíkal do světa fantazie živeného akčními a hororovými filmy či počítačovými hrami. Jeho praktické zkušenosti především v vztahových otázkách jsou minimální. Problém, jak navázat kontakt či přiblížit se možnému sexuálnímu partnerovi, pak řeší často násilným způsobem.¹

Znát a umět správně stanovit základy kriminálního jednání je velmi důležité jak pro oblast prevence kriminality, tak pro následnou resocializaci pachatelů trestné činnosti. Odlišné metody práce pak volíme s klienty, jejichž kriminální jednání bylo důsledek přizpůsobení se skupině, jiné s těmito, jejichž kriminalita je výsledkem impulzivního životního styhu.

**Agrese v rodině**

Toto téma je velmi rozsáhlé a zasloužilo by si daleko větší prostor. My se budeme snažit držet základních prvků, které nám mohou pomoci při práci v terénu. Stejně jako v jiných sociálních situacích hraje při agresi v rodině velkou roli prvek stisňeného prostoru. Hovorí se o stresu z hustoty či utlačování. „Stísněné bytové prostory, stlačená, zúžená finanční situace, omezení v práci a vůbec utlačování a omezování životních kvalit vyvolává odpor, který se může zvrhnout v agresi, jestliže nejsou jiná řešení na dosah. Rodina se přitom jeví jako prostor, který je nejméně riskantní, neboť zde hrozí zdánlivě jevmenší sankce.“²
Startérů domácího násilí může být celá řada – domnělá nebo skutečná nevěra partnера, finanční potíže, rozdílné představy o vedení domácnosti a výchově dětí, ale i touha oddělit se od partnera, kterého nemilujeme. Bohužel největším startérem domácího násilí je touha po moci. Touha mít udržitelnou převahu nad partnerem a stále ji si dokazovat je nejčastějším motivem pro rodinné spory končící agresí. Ve vztažích chybí tolerance. Pokud se přidá ještě žárlivost a alkohol, výsledek může být často velmi nepříjemný.

Vlastní podoby domácího násilí mohou být rozmanité. Většinou násilí propuká tam, kde k vyřešení konfliktu nestačí slovní argumentace. Projevy agrese mají za cíl zranit partnera, zastrašit jej a přítom ventilovat vlastní rozrušení a zlobu.

Z pohledu psychologie jsou domácí rozepře nejvíce rozlišitelnou polohou skupinové dynamiky. Těžko se na místě odhaduje, kdo je oběť a kdo útočník. Za vystupňovanou agresí jednoho partnera může být předchozí agrese partnera druhého. Vývoj situace bývá často velmi nepřehledný a možnost řešení složitá. Citová a často i ekonomická vazba na agresora nutí oběti neventilovat situaci navenek, popřípadě minimalizovat možnou hrozbu. Setkáváme se s omlouváním útočníků a častým viněním se oběti z toho, co se stalo.

Psychologické signály domácího násilí:
• manipulace s realitou (laxnost, odmítání pomoci),
• neschopnost ventilovat vztek,
• disociace,
• minimalizace násilí,
• naučená bezmocnost, sebedestruktivní a sebeobviňující reakce,
• přílišná ochota vyhovět druhým,
• naučená pasivita.

Oběť ztrácí výhled do budoucnosti, proto se u ní projevují:
• snížené sebevědomí,
• zvýšená dráždivost,
• čerstvé zážitky spojené s rolí oběti.?

Praktické řešení domácího násilí předpokládá především práci s oběťmi domácího násilí a eliminaci ohrožení zaměřenou především na děti. Na tuto situaci pamatuje i novelizace Zákona o policii z roku 2006, která umožnila alespoň částečně momentálně vzniklou krizovou situaci řešit.

Je vhodné se s možnostmi této právní úpravy seznámit.

Vykázání ze společného obydlí a zákaz vstupu do něj³

Podmínky vykázání:
• lze důvodně předpokládat, že dojde k nebezpečnému útoku proti: životu, zdraví, svobodě či zvlášť závažnému útoku proti lidské důstojnosti (zejména s ohledem na předchozí útoky).

Koho lze vykázat:
• osobu podezřelou z výše uvedeného útoku.
Odkud lze vykázat:
• z bytu nebo domu společně obývaného s ohroženou osobou (společné obydlí), a z jeho bezprostředního okolí.

Účinnost rozhodnutí:
• od okamžiku prokazatelného sdělení osobě, proti které směřuje,
• není-li tato osoba přítomna při zákroku, od okamžiku, kdy se o něm dozví (§ 21a odst. 2).

Obsah zákazu:
• povinnost neprodleně opustit místo, na které se rozhodnutí o vykázání vztahuje, a současně zákaz návratu.

Trvání zákazu:
• 10 dnů ode dne vydání rozhodnutí,
• dobu nelze zkrátit ani se souhlasem ohrožené osoby,
• podáním návrhu na vydání předběžného opatření dle §76b OSŘ.
V průběhu vykázání se však lhůta 10 dní prodlužuje až do pravomocného rozhodnutí soudu o tomto návrhu („zákaz přiblížení“).

Povaha rozhodnutí:
• vydává se bez projednání věci a z úřední povinnosti,
• souhlas ohrožené osoby se nevyžaduje.

Povinnosti policisty:
• v případě potřeby přivolat ohrožené osobě nezbytnou lékařskou pomoc (§ 21c odst. 7),
• zajistit při úkonu přítomnost nezúčastněné osoby, ledaže hrozí nebezpečí z prodloužení (§ 21a odst. 5),
• specifikovat prostor, na který se vykázání vztahuje, i rozsah jeho bezprostředního okolí společného obydlí tak, aby vyhovoval účinné preventivní ochraně ohrožené osoby,
• poučit vykázanou osobu o tomto prostoru a jeho bezprostředním okolí,
• vyzvat vykázanou osobu k vydání všech klíčů od společného obydlí, které drží (má povinnost klíče vydat),
• poučit osobu o následcích neuposlechnutí této výzvy – stíhání pro přestupek neuposlechnutí výzvy veřejného činitelé (§ 47 odst. 1a zákona o přestupcích),
• umožnit vykázané osobě vztít si nejpozději při výkonu rozhodnutí ze společného obydlí výlučně: věci sloužící její osobní potřebě, osobní cennosti a dokumenty,
• do 24 hodin od výkonu rozhodnutí: další osobní věci a věci nezbytné pro její podnikání nebo výkon povolání,
• poskytnout vykázané osobě informace o možnostech ubytování jinde a v souvislosti s tím i nezbytnou součinnost,
• poučit vykázanou osobu o jejích právech a povinnostech a o dalším možném postupu ve věci,
• vyžádat si za tímto účelem od vykázané osoby adresu pro doručování,
• poučit ohroženou osobu: o možnosti podání návrhu na vydání předběžného opatření dle
§ 76b OSŘ, o možností využití psychologických, sociálních nebo jiných služeb pomocí obětem násilí (§ 21c odst. 7), o následcích vědomého uvedení nepravdivých údajů, k nimž policista při rozhodování o vykázání přihlíží,

je-li tím ohrožen provoz objektu či znemožněn výkon zaměstnání vykázané osoby podle zvláštního zákona – bezodkladně vyrozumět zaměstnavatele nebo provozovatele objektu (21a odst. 4).

Administrativní záležitosti spojené s vykázáním:

- o všech úkonech a opatřeních musí policista sepsat neprodleně úřední záznam,
- rozhodnutí o vykázání musí být písemně vyhotoveno do 24 hodin od vstupu policisty do obydlí,
- opis rozhodnutí musí být doručen vykázané osobě a ohrožené osobě,
- opis rozhodnutí a opis úředního záznamu doručí policista do 24 hodin od jeho vydání krajskému intervenčnímu centru,
- žije-li ve společném obydlí, na které se vykázání vztahuje, nezletilá osoba, doručí se opis rozhodnutí a opis úředního záznamu do 24 hodin též OSPOD pověřeného obecního úřadu dle místa pobytu nezletilce.

Kontrolní povinnost policie ve vztahu k vykázané osobě:

- do 3 dnů od vykázání provést kontrolu, zda rozhodnutí dodržuje vykázaná i ohrožená osoba (při nedodržení – přestupek dle § 46 odst. 1 ZPř, trestný čin dle § 171 odst. 1 písm. e) TZ),
- o provedené kontrole sepsat úřední záznam.

Procesní aspekty vykázání:

- proti rozhodnutí lze podat odvolání, které však nemá odkladný účinek,
- při vydání rozhodnutí o vykázání se postupuje, nestanoví-li tento zákon jinak, podle správního řádu,
- odvolání nemůže podat účastník, který se po oznámení rozhodnutí odvolání vzdal písemně nebo ústně do protokolu nebo který vzal podané odvolání zpět,
- odvolání může směřovat pouze proti výroku, nikoli proti odůvodnění rozhodnutí,
- odvolací lhůta činí 15 dnů ode dne oznámení rozhodnutí (začíná běžet následující den od oznámení – § 40 SŘ),
- podané odvolání nemá odkladný účinek – tzv. předběžně vykonatelné rozhodnutí,
- odvolání se podává u správního orgánu, který napadené rozhodnutí vydal, ten zašle stejnopis dalším účastníkům (ohrožené osobě), které vyzve, aby se v přiměřené lhůtě (ne kratší než 5 dnů) k odvolání vyjádřili,
- správní orgán předá spis spolu se svým stanoviskem odvolacímu orgánu do 30 dnů ode dne doručení odvolání,
- odvolacím orgánem je Krajská správa Policie ČR.9

V případě domácího násilí je vhodné oběti vytvořit určitý bezpečnostní plán jako pomoc k řešení dané situace. Mělo by se ji dostat následujícího poučení:

- Nenecháte se při incidentu zavřít v části domu, kde nejsou žádná okna ani východ.
- Zapamatujte si některá důležitá telefonní čísla, jako je linka pro domácí násilí, policie, azylový dům atd.
Fyzická nebo majetková újma sociálního terénního pracovníka při výkonu práce a postup při řešení

V roli osoby poškozené

Přes všechna doposud uvedená doporučení může dojít k násilnému útoku na naše zdraví nebo majetek. Ve chvíli se můžeme ocitnout v roli osoby poškozené. Pokud došlo k našemu napadení, je dobré dodržet několik zásad:

• Pokud je útok veden na naš majetek a možnost naší obrany je minimální, je vždy lepší se podvolit. Žádný majetek nemá hodnotu života a zdraví.
• Pokud se jedná o útok se sexuálním podtextem, jsou všechny způsoby obrany na místě, vždy zde je nebezpečí, že pachatel se po skutku může snažit zbavit se nepohodlného svědka.
• V případě jakéhokoliv napadení se snažme zapamatovat si co nejvíce detailů – popis pachatele, zvláštní znamení, hlas, oblečení, SPZ vozidla, ale i další osoby v okolí, které by mohly přinést informaci o pachateli útoku.
• Při fyzickém napadení vždy vyhledejte lékaře a oznámte mu, jak k našemu zranění došlo. Je to důležité pro regresní hlášení, které lékař ze zákona musí podat na nejблиžší oddělení Policie ČR.
• O napadení vždy informujte svého vedoucího.

Někdy se setkáváme při terénní práci s informací, že policie nepřijala trestní oznámení od občanů nebo je neinformovala o výsledku svého šetření. Zde je na místě nutno říct, že policie je povinna jakékoliv trestní oznámení od občanů přijmout. Ukládá ji to trestní řád, který uvádí, že: „Oznámení o skutečnostech nasvědčujících tomu, že byl spáchán trestný čin, je povinen přijímat státní zástupce a policejní orgán. Přitom je povinen oznamovatele poučit o odpovědnosti za vědomě nepravdivé údaje, a pokud o to oznamovatel požádá, do jednoho měsíce od oznámení jej vyrozumět o učiněných opatřeních.”

Z výše uvedené citace zákona vyplývá, že:
• podat trestní oznámení může kdokoliv,
trestní oznámení lze podat na kterémkoliv oddělení Policie ČR nebo okresním či krajském státním zastupitelství,
policie nás musí poučit o naší odpovědnosti za vědomě nepravdivé údaje,
pokud si nejsme některými skutečnostmi jisti, podáme trestní oznámení „proti neznámému pachateli“, vyhneme se problémům, že při nedostatku informací jsme obvinili nesprávnou osobu ze spáchání trestného činu. Policie po prošetření okolností sama rozhodne, zda sdělí obvinění konkrétní osobě,
je naším právem požádat, aby nás policie do jednoho měsíce vyrozuměla, jak s naším trestním oznámením naložila, o to však musíme požádat do protokolu o trestním oznámení.

Častou otázkou je rovněž, zda se můžeme jako poškození nechat zastupovat zmocněncem. Trestní řád na toto pamatuje v ustanovení § 50, kde je uvedeno:
poškozený se může nechat zastupovat zmocněncem,
ten nesmí být zbaven způsobilosti k právním úkonům a v rámci daného trestního řízení nesmí vystupovat v pozici svědků, znalců nebo tlumočníků,
zmocněnc je oprávněn činit za poškozeného návrhy a podávat za něj žádosti a opravné prostředky,
je oprávněn se zúčastnit všech úkonů, kterých je oprávněn se zúčastnit sám poškozený,
v daném případě nemusí být zmocněncem advokát, ale může jím být kdokoliv.12

Pokud dojde k trestnímu řízení, jsme v postavení poškozeného. Z tohoto postavení nám náleží následující oprávnění:
právo činit návrhy na doplnění dokazování,
nahlížet do spisu,
zmocněnec je oprávněn činit za poškozeného návrhy a podávat za něj žádosti a opravné prostředky,
je oprávněn se zúčastnit všech úkonů, kterých je oprávněn se zúčastnit sám poškozený,
v daném případě nemusí být zmocněncem advokát, ale může jím být kdokoliv.

Jednání poškozených je často motivováno strachem z pachatele trestného činu. Pokud orgán činný v trestním řízení shledá, že nám jako poškozenému hrozí nebezpečí v souvislosti s pobytem obviněného nebo odsouzeného na svobodě, je jeho povinností nás poučit o možnosti žádat informace o tom, že:
obviněný byl propuštěn z vazby, nebo z ní uprchl,
obviněný byl propuštěn z výkonu trestu odnětí svobody, nebo z něj uprchl.

Tuto žádost můžeme podat u soudu a v přípravném řízení u státního zástupce.13
Při terénní práci mohou nastat okolnosti, kdy se staneme svědky nějaké trestné činnosti. Je proto dobré si uvědomit, jaká práva a povinnosti nám vyplývají z tohoto postavení.
Svědek v trestním řízení

Povinnosti:
- dostavit se na předvolání,
- vypovídat jako svědek o tom, co je mu známo o trestním činu, nebo okolnostech důležitých pro trestní řízení,
- pokud se svědek, ač byl řádně předvolán, bez omluvy nedostaví, může být předveden,
- pokud svědek nevyhoví předvolání, může mu být udělena pořádková pokuta až do výše 50.000,- Kč,
- vypovídat úplnou pravdu a nic nezamlčet.

Práva:
- odepřít výpověď jako svědek má příbuzný obviněného v pokolení příjem, jeho sourozenc, osvojitel, osvojenc, manžel, partner a druh,
- odepřít výpověď může svědek rovněž tehdy, jestliže by výpověď způsobil nebezpečí trestního stíhání sobě, svému příbuznému v pokolení příjem, svému sourozenci, osvojitelů, osvojenci, manželům, partnerům a druhům anebo jiným osobám v poměru rodném nebo obdobném, jejichž újmu by právem počítal jako újmu vlastní,
- o těchto skutečnostech musíme být před zahájením výslechu poučení,
- poučení rovněž musíme být o významu svědecké výpovědi z hlediska obecného zájmu a o trestních následcích křivé výpovědi,
- svědek má nárok na náhradu nutných výdajů spojených s cestovními náklady a úslou mzdu; tento nárok musíme uplatnit u orgánu, který nás předvolal (policii, státní zástupce, soudu), a to do tří dnů od svědecké výpovědi, jinak nárok zaniká (druhá strana předvolání obsahuje tiskopis, který je možno si nechat v práci potvrdit, co se týče hodinového výdělu, a dle toho pak uplatnit úslou mzdu).

Možnosti utajení totožnosti i podoby svědka: Pokud svědkovi nebo osobě jemu blízké hrozí v souvislosti s podáním výpovědi újma na zdraví nebo jiné vážné nebezpečí a nelze-li jeho bezpečnost zajistit jinak, může orgán činný v trestním řízení učinit opatření k utajení totožnosti i podoby svědka. To spočívá v následujícím postupu:
- svědek je vyslechnut na samostatný protokol, kde uvede své jméno, příjmení a ostatní osobní údaje, rovněž zde uvede smýšlené jméno, pod kterým bude vystupovat v trestním řízení,
- tento protokol se vede zapečetěně odděleně od trestního spisu a mohou se s ním seznamovat jen orgány činné v daném trestním řízení (tedy nikoliv advokát obviněného),
- svědek je poučen o právu požádat o utajení a dále podepisovat protokoly smýšleným jménem, pod kterým je veden,
- vlastní výslech se u soudu provádí tak, že svědek je v oddělené místnosti s možností modulace hlasu a s oboustranným zvukovým propojením do místnosti, kde probíhá soud,
- pominou-li důvody pro utajování podoby svědka a oddělené vedení jeho osobních údajů, může orgán, který v té době vede trestní řízení, zrušit utajení těchto informací a připojit osobní data svědka k vyšetřovacímu spisu.

V daném případě je nutno si uvědomit, ve kterých situacích má utajení svědka význam. Mělo by se jednat především o svědectví v závažných trestních věcech. Jsou situace, kdy svědek
vidí nějakou trestnou činnost a pachatel o jeho existenci neví, pak toto utajení má význam. Těžko lze utajit svědka, který byl na místě trestného činu v bytě sám s pachatelem a jeho obětí. I přes utajení si obviněný dle okolností lehce domyslí toočnost takového svědka.15 Trestnost křivě vypovědi: Kdo jako svědek před soudem, státním zástupcem nebo před policejním orgánem, který koná přípravné řízení podle trestního řádu, uvede nepravdu o okolnostech, která má podstatný význam pro rozhodnutí, bude potrestán odnětím svobody na šest měsíců až tři léta.16

Situace vyžadující fyzickou intervenci

Nejvýhodnější je využít momentu překvapení. Překvapení si můžeme připravit dopředu, například:
- využití zvukového nebo světelného impulzu k zaskočení protivníka (hvízda přípravené píštalky, silný výkřik, oslepení prudkým světlem), po tom však musí okamžitě následovat obrana, a to než u pachatele pomíje úleková reakce,
- využití jakéhokoliv předmětu, který máme u sebe nebo kolem sebe (kapesník, kabelka, notes, kámen atd.), který prudce vrhneme proti obličce útočníka,
- použití jakéhokoliv předmětu jako zbraně (propíšťka, deštník, hřeben, lak na vlasy, deodorant, klíče a podobně),
- nečekaná musí být razance našeho protiútoku i bolest, kterou způsobíme,
- nečekané reakce pro pachatele mohou být nepochopitelné, například kopneme do drahého automobilu, protože můžeme předpokládat, že spustí alarm, kamenem rozbijeme okno nejbližšího domu (nejlépe osvětlené), je předpoklad, že jeho obyvatelé na to budou okamžitě reagovat,
- místo volání o pomoc začneme volat „hoří“, řada lidí se bojí jít někому pomoci, ale na případný požár se přijde ze zvědavosti podívat každý.

Vždy si vybírejme takové techniky, které jsou co nejúčinnější a samozřejmě co nejkratší. Myslíme na to, že útočník nemusí být sám, proto stále mějme oči otevřené, abychom byli schopni reagovat na případný další útok.

Buďme si vědomi místa na těle, kde je útok nejbolestivější. U mužů je to kop nártem, holení, nebo kolenem do genitálií. Velmi bolestivý je kop špičkou nohy do holeních kostí, úder na hran, otevřenou rukou na nos, údery přes uši. Samostatnou kapitolou jsou body a tlaky do očí. Nebojme se v sebeobraně použít jakékoliv předměty, které nás útok udělají důraznější. Pokud se necítíme jisti, pořídme si některou z nesmrtních zbraní, se kterými se seznámíme na závěr tohoto tématu. Vždy však musíme mít na paměti, že pokud se zbraň nepřipravíme v rizikové situaci do kapsy nebo ruky, těžko ji v době útoku najdeme v kabelce či tašce tak, abychom ji byli schopni použít.

Nesmrtící obranné prostředky

Nyní následuje skupina tzv. neletálních prostředků (z anglického non lethal), tedy těch, které svým účinkem nejsou primárně určeny jako smrtící. Pro svou dostupnost a mnohé výhody jsou velmi v oblibě.
Mezi jejich hlavní výhody patří zejména:

- Použití proti člověku nekončí smrtí ani těžkým zraněním, nedochází také zpravidla k trvalejším následkům.
- Případy mylného či náhodného použití nebo neadekvátního z hlediska zákona nekončí tragickými následky pro zúčastněné osoby.
- Jejich nabytí (i náslení) není u nás vůbec ani omezeno zákonem, lze je zakoupit volně od 18 let, jejich cena nepřesahuje hodnotu několika set korun.
- Odpovědnost za ně, co se týče ztráty, možnosti odcizení či zneužití jinou osobou je zde tedy viceméně bezpředmětná. Přesto při jejich nošení je třeba dávat pozor, aby nám je, například při návštěvě klienta, nevytáhly z tašky děti a podobně.
- Oproti jiným prostředkům nevelké rozměry a hmotnost, které natolik neomezují možnosti každodenního nošení i např. v kapse nebo kabelce. Je vhodné najít pro ně jedno místo k nošení, kde je můžeme lehce najít a přitom nejsou zneužitelné někým jiným.
- Jejich ovládání a systém použití je nejenže mnohem jednodušší než dlouholetý trénink bojových sebeobraných systémů, ale i nepoměrně snazší než vybudování schopností nutných k bojovému ovládání nože, nebo dokonce palné zbraně.
- Pokud vám budou soupeřem při přepadě sebrány, vaše ohrožení je díky chybějící smrtící síle z tohoto hlediska snížené.

Mezi hlavní nevýhody především patří zejména:

- Nevelký dosah paralyzujících schopností prostředků, tzn. maximálně kolem tří metrů.
- Nižší účinnost než u zbraní se smrtícími schopnostmi, zvláště proti extrémně odolným jedincům nebo osobám pod silným vlivem drog či alkoholu.

Některé z výše jmenovaných nevýhod lze ale do jisté míry potlačit vhodnou taktikou a dodržováním klíčových preventivních zásad. O volbě také mohou rozhodnout osobní specifika, jakož i individuální dispozice uživatele.17
Obranný sprej v podobě plnícího pera

Občas nám oděv neumožňuje nošení klasické verze obranného spreje o standardní velikosti, pro tuto situaci existuje drobnější nenápadné provedení pepřového spreje. To má velmi decentní podobu plnícího pera, které je natolik skladné, že jej každý může mít skutečně s sebou kamkoli a kdykoli. I když je jeho střík redukován na o něco nižší vzdálenost, stále dává tento prostředek cennou možnost vaší účinné obrany. Navíc jej můžete mít bez problémů i vystavený, aniž by kdokoli tušil, o co jde.

Sprejová svítilna

Elektrický paralyzér

Jde vlastně o malý, poměrně lehký kapesní transformátor, který napětí vnitřního zdroje (obvykle 9V baterie) dokáže přeměnit na výboje o síle i několika set tisíc voltů. Kdo si někdy neopatrně sáhl v minulosti do elektrické zásuvky, chápe, že nejde o zrovna příjemnou záležitost. To je i princip použití, který nás právě zajímá – udělat potenciálnímu násilníkovi ze setkání s námi velmi nepříjemnou situaci.

Elektrody přístroje se ale musí dostat do kontaktu s tělem protivníka na vzdálenost 1–1,5 cm. To v praxi znamená přístroj přitisknout a zmáčknout spínač. Budte bez obav, pokud vás útočník drží a vy na něj přiložíte paralyzér, výboj na vás nemůže přeskočit, protože probihá pouze mezi kovovými elektrodami. Paralyzér bez problémů probíje koženou bundu, silný svetr i tlusté vrstvy oděvu. Útočníkovi paralyzér nikdy neukazuje předem, účinek šoku se násobí díky momentu překvapení. Nejlepší šance pro to může nastat v okamžiku, kdy se násilník pokusí vás uchopit. Místo, na které by pak vaše odplatě měla směřovat, je především oblast rozkroku, ramen, bederních slabin atd. Oblast krku a hlavy je dle návodu výrobce zakázána, ale když vám skutečně půjde o život, asi ohledy brát nebudete.

Další významnou oblastí využití paralyzérů je použití proti nebezpečným psům nebo divoké zvěři. Tito tvarové mají instinktivně zakódovaný panický strach z elektriny, a proto již samotný výboj „naprázdno“ může odvrátit jejich případný útok. V současné době najdeme již i kombinaci elektrického paralyzéru a pepřového spreje. Tento obranný prostředek lze tedy použít jak na vzdálenost do tří metrů v podobě pepřového spreje, tak i při přímém kontaktu jako kontaktní elektrický paralyzér. Podobně jako pepřový sprej i tato pomůcka nám může pomoci odvrátit nejen fyzický útok člověka, ale například i útok zvířete, především psa. To je situace, se kterou se můžeme v sociálně vyloučených lokalitách často setkat.
Teleskopický obušek

K jednomu z „hitů“ poslední doby v bezpečnostním sektoru patří teleskopický obušek. Jde vlastně o poměrně nevelký válec, který se máchnutím ruky jako zázrakem přemění v dlouhou ocelovou tyč. Síla je v jednoduchosti – pádnost úderu takovým ocelovým prostředkem je i v provedení laika dostatečná na to, aby mohl čelit daleko silnější osobě. I když je velmi používanou pomůckou v oblasti policejních a bezpečnostních sborů, stále více lidí jej s sebou nosí pro svou sebeobranu.
Pro svoji neoddiskutovatelnou účinnost je přes svou o něco vyšší hmotnost (0,4–0,5 kg) nezřídka využíván i „slabším pohlavím“. Zvláště pak 16 a 18palcové varianty. Do střední kabelky se tyto menší typy totiž spolehlivě vejdou.

Jen samotné objevení se obušku na scénu může zabránit dalšímu pokračování obranné situace. Typický kovový zvuk provázející jeho vysunutí už nejednou v reálné situaci odradil některého z agresorů, kteří již obvykle dobře vědí, co taková věc může na jejich těle v „akci“ napáchat.19

Pro většinu pracovníků však tato obranná pomůcka pro svoji razanci a velikost již nebude tou nejlepší volbou.

**Plynová pistole**

Dále také ovšem existuje eventualita pořízení si tzv. plynové pistole. Názory na tento prostředek, volně prodejný od osmnácti let, se velmi liší. Nejen že zpravidla už jde o objemnější a hmotnější předmět z kovu, takže se hodí spíše než do kabelky pro regulérní nošení na opasku jako běžná zbraň. Největším problémem je především samotný vzhled zbraňi. Plynová pistole, tedy palná zbraň na munici, která po výstřelu vymrští směrem k protivníkovi jisté množství dráždivé látky, sice jakž tak funguje (ovšem zásah musí být na blízkou vzdálenost 2–3 metry a umístěn přímo do obličeje), ale svízel se může skryvat jinde. To, že máte něco velmi podobného skutečné pistoli, sice může eventuálně do jisté míry někoho odstrašit, ale zároveň také přispět k tomu, že někdo zazmatkuje a následně vás možná v panice svou opravdu zbraň zastřelí. To s sebou podle expertů nese zásadní riziko – já nemohu (i když tak s namířenou plynovou pistoli vypadám) regulérně střílet, on na mě ano. Navíc na své poměrně velké rozměry a hmotnost toho plynová pistole zase „tolik neumí“, a tak dle mnoha renomovaných názorů s sebou nosite poměrně omezující ingot, jehož kvality pro nebezpečnou konfrontaci nejsou tak vysoké.20

Tento obraný prostředek je zde uveden pro doplnění škály možných nesmrtících zbraní, jako výbava terénního pracovníka se však jevi jako naprosto nevhodný.
Právní aspekty praktických sebeobranných situací, nutná obrana, krajní nouze, právní podmínky pro omezení osobní svobody jednotlivce

Nejčastější otázkou je, jestli se můžeme napadení bránit, kdy a jakým způsobem, zda musíme čekat na tzv. „první rán“ či nikoliv, je-li možno pomocí v nutné obraně a jak se liší od krajní nouze. Často je také kladen dotaz, zda musíme jako občané zadržet a omezit na svobodě případného pachatele trestného činu a podobně. Zkusme si proto jednotlivé otázky zodpovědět a vysvětlit si, jaké by mělo být naše jednání, abychom sami zákona neporušili.

Trestní právo zná několik okolností, které vylučují protiprávnost jako jeden z formálních znaků skutkové podstaty trestného činu. To znamená, že se jedná o taková jednání, která sice mohou splňovat kritéria trestného činu, nejsou však z hlediska na zákona trestné.

Konkrétně měl zákonodárci na mysli: nutnou obranu, krajní nouzi, oprávněné použití zbraně, riziko ve vývoji a výrobě, výkon práva a výkon povolání, riziko ve sportu, svolené poškozené atd.

Nutná obrana

Zákonodárci v § 13 trestního zákona stanoví podmínky a předpoklady, za kterých jako občané můžeme realizovat své právo na obranu.

Čin jinak trestný, kterým někdo odvrací přímo hrozící nebo trvající útok na zájem chráněný tímto zákonem, není trestným činem. Nejde o nutnou obranu, byla-li obrana zcela zjevně nepřiměřená způsobu útoku.21

Ač text zákona zní poměrně jednoduše, je nutné, abychom si jednotlivá kritéria nutné obrany vysvětlili co nejpřesněji a pokud možno na příkladech. Ze znění § 13 vyplývá, že má sloužit k ochraně zájmů chráněných trestním zákonem. Tyto zájmy zákonodárci obecně uvádí v § 1 tr. zákona, kde hovoří o jeho účelu:

Účelem trestního zákona je chránit zájmy společnosti, ústavní zřízení České republiky, práva a oprávněné zájmy fyzických a právnických osob.22

Je tedy naprosto zřejmé, že zákonodárci umožňuje nutnou obranou chránit všechny tyto obecné zájmy, a to i fyzických osob. Podle důležitosti bychom je mohli seřadit následujícím způsobem:

• život,
• zdraví,
• majetek,
• svoboda,
• čest.

Není proto pravda, že právo bránit se je občanovi svěřeno jen při útoku na jeho život či zdraví. Zájmy chráněné trestním zákonem zahrnují, jak je vidět, i majetek, svobodu, čest a další oprávněné zájmy fyzických osob. Za útok, proti kterému je možná nutná obrana, se
považuje fyzický útok člověka. Výjimkou by mohl být útok zvířete, ale to jen v případě, že by se jednalo například o vycvičeného psa, který byl k útoku na nás poštáván člověkem. 

Při nutné obraně však musí být splněny i další podmínky kromě výše uvedených, a to že útok je veden na zájem chráněný trestním zákonem.

Jednou z těchto podmínek je, že útok je skutečný a ne domnělý. Například nás chce nás přítel vystrašit a schová na rohem na chodbě na nás vybafne. Naše úlevková reakce bude neprůměřená a přítele, kterého jinak máme rádi, naše pest pošle na několik dnů do nemocnice. Těžko se budeme hájit tím, že se jednalo o nutnou obranu. Nebránili jsme se skutečnému útoku a zranění, které jsme způsobili, jsme zavinili, byť i z nedbalosti. Dalším takovým skutečným případem byl chlapec, který se v podvečer rozběhl za dívku před vlakovým nádražím a chytí ji zezadu za rameno. Měl smůlu, že se jednalo o velmi dobrou judistiku a ta jej obloukem poslala k zemi. Dopad na chodník byl velmi tvrdý a chlapec skončil v nemocnici se zlomenou rukou. Dívka se hálila tím, že se jednalo o nutnou obranu. Chlapec však i díky svědkům prokázal, že neměl v úmyslu dívku napadnout, jen se ji chtěl zeptat, kolik je hodin. Způsobené ublížení na zdraví pak bylo posouzeno jako exces nutné obrany, který naplnil skutkovou podstatu přestupku ve smyslu ustanovení § 49 odst. 1 písm. b) zákona č. 200/1990 Sb., tedy, že dívka, byť z nedbalosti, jinému ublížila na zdraví.


Pokud tedy prochážíme večer parkem a zastoupí nám cestu dva muži, z nichž jeden drží v ruce ocelovou trubku, a žádají naší finanční hotovost, nebudeme čekat, ať udeří. Zde již skutečně útok hrozí a obrana je ze zákona možná.

Pokud jde o trvání útoku, opět si to zkusíme vysvětlit na příkladu. Mladý muž v panelovém domě dlouhodobě obtěžuje sousedky hlučnou hudbou. Soused o patro níž psychicky neustálo tuto situaci a zazvonil u stěžovatele. Když ten otevřel dveře, soused mu udělil řádnou fačku, až se mladý muž poročel k zemi. Soused věc považoval za vyřešenou. Mladý muž se však ze země zvedl, doběhl sousedu v mezipatře a tam jej fyzicky napadl tak, že mu způsobil vážné zranění. Úsoud se pak hájil nutnou obranou. Soud však jeho obhajobu nepřijal. Útok totiž skončil tou jednou fačkou. Dále již nepokračoval, proto obrana nebyla nutná. Incident na mezipatře pak již byl jen pomstou, kterou soused správně posoudil jako naplnění skutkové podstaty trestního činu „úmyslného ublížení na zdraví“ ve smyslu ustanovení § 221 odst. 1 trestního zákona.

Podíváme se na tento případ ještě z jiných úhlů. Pokud by mladý muž byl dostatečně připraven a předpokládal by možný útok ze strany souseda, mohl jeho ránu vykryt nebo
odrazit a účinně se bránit. Tehdy útok skutečně trval. Skončil však jen tou jedinou factou, soused již dále neútočil a z místa odcházel. Ač se dopustil zcela zjevně přestupku ve smyslu § 49 odst. 1 písm. c) zákona č. 200/1990 Sb. (přestupkový zákon), nebylo důležité ho na místě zadržet. Poškozený jej dobře znal a měl tedy možnost obrátit se například na komisi pro projednávání přestupek daného městského úřadu a žádá, aby věc byla projednána.

Jiná situace by nastala, kdyby u dveří tohoto muže zazvonil někdo naprosto cizí, který by jej rovněž uděřil. Po úderu by však ležícimu muži odcizil peněženku a s jeho majetkem odcházel. Skončil tak sice útok na zdraví, ale pokračoval útok na majetek uvedeného poškozeného. Jak již bylo v úvodu řečeno, zákon chrání všechny oprávněné zájmy fyzických osob, a tedy i majetek. Pokud by v tomto případě poškozený útočník bezprostředně dohnal a pokusil se odcizenou věc pachateli odebrat a zadržet jej, jednal by v rámci nutné obrany, protože útok na majetek stále trval. Samozřejmě je to možné v případě, že útočník je v přímém dosahu obránce. Za nutnou obranu nemůžeme považovat to, že poškozený poznal útočníka uprostřed města po třech dnech od útoku, fyzicky jej napadl a pomocí násilí se pokusil donutit útočníka k vrácení peněz. Jeho povinností bylo napadeni oznámit policii a spolupracovat s ní při zadržení daného pachatele. Nic jej neoprávňuje vztít v daném případě zákon do vlastních rukou. Svým jednáním se z poškozeného bohužel sám stal útočníkem a odvolávání se na ustanovení nutné obrany není na místě.

Poslední podmínkou je, že **obrana nesmí být zcela zjevně nepříměřená útoku.** Zde je nutné, abychom si velmi dobře rozebrali výše uvedená slova. Pokud se zaměříme na jazykový výklad pojmů „zcela zjevně“, dojde k závěru, že obrana může být silnější než útok. Tento rozdíl však nesmí být tak velký, aby byl zcela zjevně v rozporu s intenzitou útoku. V dřívějších ustanoveních trestního zákona bylo pouze uvedeno, že obrana nesmí být nepříměřená útoku. Znamenalo to, že útuka, kterou obranou způsobíme pachateli, nemůže být větší než útuka, která nám hrozila ze strany pachatele. Je velmi dobře, že v posledních letech právní věda, potažmo naši zákonodárci, udělali tak velký krok vpřed, že uznali, že obránce musí k odvrácení útoku použít daleko větší energii, než jakou byl útok veden. Kdyby tomu tak nebylo, byl by z hlediska fyzikálních zákonů výsledek patový. Dnešní znění zákona o nutné obraně předpokládá, že obrana bude intenzivněji než útok a útuka, která vznikne pachateli, může být větší než ta, která nám hrozila z jeho útoku.

Podívejme se na to na konkrétních příkladech. Když mi dá někdo facku holou rukou, bude zcela zjevně nepříměřená obrana to, že vytáhnu pistoli a útočníka vážně zraním nebo usmrtním. V našem vyprávění se objevilo slovo zbraň. Řada občanů si pod tímto pojmem představí především zbraň palnou, tedy například pistolu. Zákonodárci však nemá na mysl jen úzkou skupinu zbraní, ale, jak uvádí v § 89 odst. 5, …zbraň se tu rozumí, pokud z jednotlivých ustanovení nevyplývá něco jiného, cokoli, čím je možno učinit útok proti tělu důraznější.

Z hlediska trestního zákona je zde za zbraň považováno skutečné cokoliv, co může útok učinit důraznějším. Může to být kámen, klacek, noha řidče, příborový nůž, bota, ale v daném případě i skutečné zbraň, jako sekera, dýka či nějaká zbraň palná. To je velmi účinné pro pojem obrany, vyplývá z toho, že pokud útočník použije při útoku proti nám jakýkoliv předmět, kterým může být útok důraznější, i naše obrana může z tohoto pohledu být více účinná. Laicky řešeno, pokud se nás někdo bude snažit napadnout zbraní, i my se zbraň můžeme bránit. Vzpomeňme na případ sochaře Opočenského, který se v devadesátých letech zastal nějakého občana, na nějž útočili skinheadi. Jeden z nich zaútočil na Opočenského železnou tyčí a ten se bránil kapesním nožem, a to tak, že útočníka zabíl. Přesto soud konstatoval, že jeho obrana byla příměřená intenzitě útoku.
Není možné zde paušalizovat jednotlivé případy. Soud vždy věci posuzuje velmi individuálně. Je však nutno konstatovat, že stále více soudy dají na tzv. subjektivní stránku, tedy na to, jak útok vnímal poškozený. Předmětem šetření pak vždy je nejen osoba pachatele, její charakterové rysy, dřívější chování, fyzické předpoklady, ale samozřejmě i osoba obránce a hlavně situace, ve které se celá událost odehrála.

Nejsme v USA, kde obrana majetku je v některých státech postavena pomalu nad lidský život a nepovolený vstup na soukromý pozemek může znamenat i smrt. Přesto i naše právo, jak již bylo výše uvedeno, uznává právo na obranu vlastního majetku. Nutnou obranu lze tedy užít i v případě útoku na naše majetková práva. Je však záhadně, že v této situaci uvědomit, že přece jen žádný majetek nemá takovou hodnotu jako lidský život. Proto střílet z brokvice na děti, které nám kradou ovoce na zahradě, není skutečně přiměřenou formou obrany.

Pokud však ve svém bytě přistihneme zloděje, jak nám zcízuje naše věci, na které jsme si v potu tváře vydělali, nic nám nebrání v tom, použít hmaty a chvát sebeobrany, kopy a údery s cílem pachatele zadržet a zamezit mu v této činnosti. Naše obrana však nesmí být vedena duchem pomsty, ale měla by naplnit výše uvedené cíle. Nejsme tedy soudci a nemáme právo pachatele na místo odsoudit a trest vykonat.

Knutné obraně je třeba uvést ještě jednu věc. Není pravda, že je naší povinností, pokud to jde, před možným fyzickým útokem utéct. Pokud nás na chodníku začne napadat nějaké individuum, nemusíme věc říci útěkem. Tím nechceme říct, že ve některých případech nemůže být útěk vhodný z taktických důvodů (je zde přesla útočníků, jsou ozbrojeni apod.). Pokud se však cítíme jisti tím, že obranu proti útočníkovi zvládneme, nemusíme utéct, a to i za cenu, že útočník při obraně může být zraněn. Nikdo mu přece nenařizoval útok a měl počítat s tím, že jeho protiprávní jednání může mít následky nejenom z hlediska práva. Základem našeho právního řádu je následující ustanovení:

*Každý občan může činit, co není zákonom zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá.*

Povinnost řešit fyzické napadení útěkem nám v případě nutné obrany žádné ustanovení zákona nenařizuje. Naopak dikce § 13 trestního zákona nám dává možnost bránit se, pokud dodržíme podmínky, které byly výše uvedeny. Často je rovněž kladena otázka, zda je možno pomoci v nutné obraně, nebo zda se daná ustanovení týkají jen osoby napadené. Zákon nikde nespecifikuje, zda obrana je věcí jen toho, kdo je napaden. Naopak je zde uvedeno, že nutné obrana je možná, pokud je útok veden na zájmy chráněné trestním zákonem, jako je život nebo zdraví. Z toho jasně vyplývá, že se může jednat o život a zdraví kohokoliv. Proto i pomoc v nutné obraně je možná. Nemusíme tedy přihlížet k tomu, jak někdo napadá jinou osobu, s obavou, že se na nás podmínky nutné obrany nebudou vztahovat. Naopak je naší občanskou povinností pomoci napadenému. V trochu nadneseném výkladu by se mohlo v daném případě jednat i o trestný čin neposkytnutí pomoci ve smyslu ustanovení § 207 trestního zákona, který zní:

*Kdo osobě, která je v nebezpečí smrti nebo jevů známky vážné poruchy zdraví, neposkytne potřebnou pomoc, ať tak může učinit bez nebezpečí pro sebe nebo jiného, bude potrestán odnětím svobody až na jeden rok.*

Toto ustanovení se však většinou používá jen u neposkytnutí první pomoci. Bylo by ho možno využít i pro neposkytnutí pomoci při odvrácení napadení. Zde však, jak si můžeme
Krajní nouze

Na místě je nyní podívat se na podmínky týkající se **krajní nouze**: Čin jinak trestný, kterým někdo odvrací přímo hrozící zájmu chráněnému tímto zákonem, není trestným činem. Nejde o krajní nouzi, jestliže bylo možno nebezpečí za daných okolností odvrátit jinak anebo způsobený následek je zřejmě stejně závažný nebo ještě závažnější, než ten, který hrozil.

Krajní nouze nám umožňuje bez trestních následků odvratit jiné nebezpečí než útok člověka. V daném případě tímto nebezpečím může být požár, hrozba výbuchu a jiné krizové situace vzniklé přírodními silami, ale například i útok rozzuřeného zvířete. Stejně jako v případě nutné obrany se musí jednat o nebezpečí hrozící zájmu chráněnému trestním zákonem. Některé věci jsou zde však odlišné.

**Nebezpečí musí přímo hrozit.** Nelze tedy odvratit nějaké nebezpečí, které nastane v budoucnosti, ale jen nebezpečí bezprostředně hrozící.

**Nebezpečí za daných okolností nelze odvrátit jinak.** Zde neplatí to, co jsme si řekli u nutné obrany. Tedy u krajní nouze musíme hledat možnosti, jak odvrátit nebezpečí jinak. Například pokud na nás útočí rozzuřený býk, kterému jsme neopatrně vlezli do ohrady a my máme ještě možnost utéct, je nutno tento útěk realizovat a ne býka chladnokrevně zastřelit.

**Způsobený následek nesmí být zřejmě stejně závažný nebo závažnější než ten, který hrozil.** Zde je na místě si opět zopakovat, že nejdražší je lidský život, pak je zdraví a následně majetek. Nemůžeme se odvolat na krajní nouzi, kdybychom obětovali cizí život za svůj vlastní. Bylo by však možno hypoteticky oběтовat jeden život, pokud by bylo tímto zachráněno více životů. Je však nutno vidět fakt, že škoda může vzniknout i jiné osobě než té, která nebezpečný stav způsobila, přesněji může vzniknout komukoli. Například při odstraňování požáru v panelovém domě potřebují hasiči postavit žebřík blíže k domu a v cestě jim vadí soukromé vozidlo, které je zaparkováno na parkovišti. Při snaze odstranit toto vozidlo je její hasiči poškodili. Jejich jednání je krytí podmínkami krajní nouze.


Běžným případem ze života také je, když jdeme po chodbě panelového domu a zpod dveří naší sousedky se line kouř. Víme, že paní má 80 let. Voláme požárníky, ale každá minuta je drahá. Proto vyrážíme dvěře a vnikneme do bytu, uhasíme požár a vyneseme sousedku, která během vaření usnula. Z hlediska zákona jsme se mohli tímto jednáním dopustit trestných činů porušení domovní svobody dle ustanovení § 238 odst. 1, 2 tr. zákona, poškozování cizí
věci ve smyslu § 257 odst. 1 trestního zákona. My jsme však jednali v krajinouzí a odvračeli jsme nebezpečí, které přímo hrozilo zájmu chráněnému zákonem a jistě škoda, která vznikla například na vstupních dveřích do bytu staré paní, je minimální ve srovnání s tím, že by se požár rozšířil a zachvátil celý panelák.

Velmi často je jednání v krajinouzí používáno v případě živelných pohrom. Vždy se jedná o situace, kdy na straně jedné i druhé stojí oprávněné zájmy chráněného zákonem a je nutno bohužel rozhodnout o porušení těch zájmů, u kterých škoda bude menší.


Chlapec, který první vležal do domku přes okno, šápl do železné pasti na chytání medvědů, kterou zde majitel nastražil na případné zloděje. Past chlapci zdevastovala nohu takovým způsobem, že mu následně musela být amputována. Ač se majitel hájil tím, že se jednalo o zvláštní způsob krajinouzí, soud jeho obhajobu neuznal a odsoudil jej pro těžkou újmu na zdraví z nedbalosti ve smyslu ustanovení § 224 odst. 1 trestního zákona.

Vcelku nedávno soud v ČR řešil případ výměnného palného zařízení namontovaného v chatě, které ustřelilo zloději nohu. V daném případě se podařilo prokázat úmysl poškozeného provést v objektu krádež. Rovněž bylo prokázáno, že objekt majítele byl již několikrát předtím vykraden. Přesto majitel byl obviněn z těžké újmy na zdraví z nedbalosti. Soud, když zvážil všechny důkazy, nakonec upustil od potrestání obviněného pro tento trestný čin a konstatoval, že vlastní podíjednání považuje jako dostatečné vyřízení věci.

Stejná situace je v případě ochrany objektu pomocí stražních psů. Pokud prokážeme, že člověk, který vlezl do objektu střeženého psem, tam vnikl za účelem páchaní trestné činnosti, to je jednání nebezpečí trestného činu. Mezi psům, které se v těchto případech vyskytují, není podstatně, komu je újma při odvracení nebezpečí způsobená. Nemusí se tedy jednat jen o osobu, která případně vzniklé nebezpečí způsobila. Většinou není možné při odvracení nebezpečí vůbec přemýšlet o tom, jak toto nebezpečí vzniklo a zda jej někdo konkrétní způsobil. Také většinou nepřemýšlíme o tom, komu způsobujeme újmu, když se snažíme toto nebezpečí odvrátit. Při požáru nevažujeme o tom, či dveře rozbijeme, když se pokoušíme zachránit osoby, apod.


**Rozdíl mezi nutnou obranou a krajinouzí**

- Podmínkou nutné obrany je hrozící nebo trvající útok na zájem chráněný trestním zákonem, podmínkou krajinouzí je nebezpečí hrozící tomuto zájmu.
- Při jednání v nutné obraně se způsobí újma útočníkovi samému, kdežto při krajinouzí komukoliv, mnohdy i tomu, kdo nebezpečí nezpůsobil.
• Činem v **nutné obraně** je proto přípustné způsobit i **závažnější následek**, než jaký hrozil nastat útokem, zatímco činem v krajinou zásadně jen méně závažný následek než ten, který by nastal, kdyby nebezpečí hrozící chráněnému záznamu vedlo k poruše.

• U krajinou nouze je nutno hledat způsoby, jak za daných okolností nebezpečí odvrátit (např. vyhnout se mu útěkem), u nutné obrany tomu tak není.

• Jsem-li splněny podmínky nutné obrany a krajinou nouze podle trestního zákona, není zde odpovědnost za škodu zvlníkem tímto jednáním.

Výše uvedeným popisem jsme se blíže seznámili s nutnou obranou a krajinou nouzi tak, jak tuto problematiku řeší nás právní řád. V zákonné bychom nalezli ještě ustanovení § 15 trestního zákona řešící oprávněné použití zbraně. To se však týká jen ozbrojených sborů, které použití, v daném případě střelné zbraně, mají upraveno samostatně v jednotlivých zákoních týkajících se jejích služby. Na okraj je možno ještě uvést, že samozřejmě nejširší podmínky pro použití střelné zbraně má Policie ČR. Všechny ostatní osoby na území České republiky, vyjma ozbrojené sbory a některé ozbrojené služby, jako například BIS, mohou střelnou zbraně použít jen v intenci § 13 tr. zákona o nutné obraně. Tedy za podmínek, které jsme si doufáme dostatečně vysvětlili.

Pokud se jedná o ostatní okolnosti vylučující protiprávnost, ty v dikci trestního zákona nenalezne. Právní věda je však uznává. Jedná se například o výkon povolání, výkon práva, riziko ve výrobců a výzkumu, riziko ve sportu či svolení poškozeného. To jsou okolnosti, za kterých jednání jinak trestné není trestným činem. Kráte si to můžeme ukázat například při sportu. Pokud je daný sport vykonáván v rámci platných pravidel, a přesto dojde ke zranění, nemůže ten, který toto zranění způsobil, být trestán, a to ani pro nedbalostní trestný čin. Samozřejmě jiná situace by nastala, kdyby se naše jednání s pravidly daného sportu neslučovalo. Pak by toto jednání mohlo být trestné. Příklad: pokud je zraněn hráč hokeje při klasickém nájezdu druhým hráčem, nejedná se o trestný čin. Pokud by jej však proti pravidlům druhý hráč bil hokejovou holi po hlavě a způsobil mu vážné zranění, je možno jej pro takovéto jednání trestně stíhat.

Často je kladena otázka, zda občan má právo zadržet pachatele trestného činu a omezit jej na svobodě bez toho, že by se tímto svým jednáním dopustil sám trestného činu? Odpověď nalezne v ustanovení § 76 odst. 2 trestního řádu, který se nazývá Zadržení osoby podezřelé.

 Osobní svobodu osoby, která byla přistížena při trestném činu nebo bezprostředně poté, smí omezit kdokoli, pokud je to nutné ke zjištění její totožnosti, k zamezení útoku nebo k zajištění důkazů. Je však povinen tuto osobu předat ihned policijskému orgánu; příslušníka ozbrojených sil může též předat nejbližšímu útvaru ozbrojených sil nebo správci posádky. Nelze-li takovou osobu ihned předat, je třeba některému z uvedených orgánů omezení osobní svobody bez odkladu oznámit.28

Z uvedeného ustanovení vyplývá následující:

• Musí se jednat o osobu přistíženou při trestném činu nebo bezprostředně po trestném činu.

• Zadržet takovou osobu může kdokoliv.

Musí zde však být důvod, a to:

• nutnost zjistit totožnost,

• nutnost zamezit útoku této osoby,

• nutnost zajistit důkazy pro danou věc.
Je zde povinnost osobu neprodleně předat policejnímu orgánům. Nelze-li osobu neprodleně předat, je třeba předmětné orgány alespoň výrozumět.

Pokud tedy jdeme kolem parkoviště a vidíme zloděje, který rozbil okno a vniká do zaparkovaného vozidla, máme dle výše uvedeného ustanovení trestního řádu právo osobu na místě zadržet. Naší povinnost je však šetřit jeho život a zdraví, pokud tomu podmínky jeho zadržení a především jeho chování odpovídají. Na místě je neprodleně povolat policii. Je jedno, zda přivoláme Policii České republiky či městskou policii, pokud k zadržení došlo v jejich služebním obvodě. Zkušenosti z poslední doby hovoří o tom, že příjezd městské policie je často rychlejší než příjezd Policie ČR. Tato situace je poplatná personálnímu stavu Policie ČR a služební zatíženosti policistů.


Nutná obrana má tedy podmínky, které musíme dodržet, pokud má být vyloučena protiprávnost našeho jednání:
- Útok musí být veden na zájmy chráněné trestním zákonem, a to je především život, zdraví, majetek, čest.
- Jedná se o útok člověka, výjimkou může být jen útok zvířete (psa) poštvaného člověka.
- Útok musí být skutečný, ne domnělý.
- Útok musí hrozit nebo trvat.
- Obrana nesmí být zcela zjevně nepřiměřená útoku.

**Shrnutí**

Příspěvek se zaměřuje na možnosti předcházení napadení či majetkové újmy pracovníků v terénu. Bezpečnostní opatření jsou popsána v konkrétních krocích. Pojednáno je rovněž o problematice kriminální agrese a psychologii kriminálního jednání. Často se můžeme setkat při terénní práci s agresí v rodině, proto se text zabývá taktickými doporučeními pro jednání v této situaci. Přes všechna opatření zmíněná v předchozích tématech může dojít k fyzické či majetkové újmy pracovníka či dalších osob, je tedy připomenut správný základní postup i v takové situaci. Dále je přeloženo téma trestního oznámení, možnost využití zmocněnců v trestním řízení, postavení poškozeného a svědka v trestním řízení a okrajové i možnosti utajení totožnosti svědka a trestní odpovědnosti za křivou výpověď. Text je zakončen právním zakotvením nutné sebeobrany.

**Poznámky**

Použité zdroje informací


Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. 2007: MPSV.


Zákon č. 140/1961 Sb.


Doporučené zdroje informací

PROCES INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Rostislav Maceček

Tato kapitola si klade za cíl seznámit čtenáře s kontextem procesu individuálního plánování průběhu poskytování sociálních služeb, s provázaností tohoto procesu s dalšími oblastmi standardů kvality sociálních služeb, ukázat jednotlivé klíčové mezníky procesu individuálního plánování průběhu služby a odlišit pojmy individuální plánování a individuální plán.

Individuální plánování je zcela zásadní součástí poskytování sociálních služeb. Je to stále se opakující proces, ve kterém si společně s klienty vyjasňujeme a upřesňujeme to, proč vlastně naše služby potřebují a co si od nich slibují. Jinými slovy klienti si stanoví své osobní cíle a ve spolupráci s námi pak plánují, jakými způsoby těchto cílů lze dosáhnout, a my klienty v realizaci těchto cílů podporujeme. Celý proces pak společně s klienty vyhodnocujeme.

Připomeňme si přesné znění standardu č. 5, který se týmto procesem zabývá:

Příklad: Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium

\[
\begin{array}{ll}
\text{a)} & \text{Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;} \\
\text{b)} & \text{Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;} \\
\text{c)} & \text{Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;} \\
\text{d)} & \text{Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;} \\
\text{e)} & \text{Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.}
\end{array}
\]

Zásadní

\[
\begin{array}{ll}
\text{ano} & \\
\text{ano} & \\
\text{ano} & \\
\text{ano} & \\
\text{ne} & \\
\end{array}
\]

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.\textsuperscript{1}
Již z toho, že čtyři z pěti kritérií standardu jsou označena jako zásadní (poskytovatel sociálních služeb je tedy povinen splnit je alespoň na 2 body), můžeme usoudit, že tento standard je skutečně mimořádně důležitý pro kvalitní poskytování sociálních služeb.

Ze zkušeností víme, že správné pochopení tohoto standardu působí pracovníkům v sociálních službách několik body, přestože především v terénní sociální práci a terénní práci podle něj obvykle postupujeme (aniž si to mnohdy uvědomujeme). Možná je problém v jazyce tohoto standardu, který hovoří o „osobních cílech“ a působí na nás tak trochu jako něco neobvykle vzněšeného a těžko dosažitelného, možná v nás úzkost vzbuzuje to, že musíme něco „plánovat“, i když všichni víme, že právě v terénní práci je nutno umět improvizovat a své služby přizpůsobit aktuálním podmínkám klientů.

Zkusme tedy nyní společně přijít věci na kloub. Jako první pomůcku pro lepší pochopení tohoto standardu můžeme odlišit dva pojmy:

- individuální plánování,
- individuální plán.

**Individuální plánování**

Je to proces, který se může, ale také nemusí v naší práci s jednotlivým klientem cykличky (neustále) opakovat. **Individuální** je proto, že je vždy uzpůsobeno jednotlivému klientovi (individuum), který je vždy jedinečný a neopakovatelný. Stejně tak individuální plánování bude vypadat s každým klientem trochu jinak. Pokud se pokusíme tento proces rozdělit do jednotlivých etap, bude vypadat asi takto:

**1. Vyjádření přání a potřeb.** Ptáme se klienta, co vlastně od naší spolupráce očekává. Tato přání a potřeby mohou být jednoduché a jasné (pomoci vyřidit nějaká jednání, například v bance), nebo také obtížné, a dokonce nerealistické (klient nás žádá, abychom mu obstarali nový byt). Přání také mohou být v rozporu s posláním a zásadami naší organizace (klient chce půjčit peníze, žádá od nás něco nelegálního).

**2. Stanovení osobního cíle.** Společně s klientem určíme (vyjednáme), co z jeho přání a potřeb je v našich (a jeho) možnostech, na čem jsme schopni společně s ním pracovat. Například mu vysvětlíme, že není v naších možnostech zajistit mu byt, ale můžeme mu pomoci kontaktovat azylová zařízení nebo spolu s ním navštívit bytový odbor na úřadě atd. Opět se může stát, že jeho přání a očekávání se plně kryjí s našimi možnostmi a my se hned můžeme domluvat na způsobě naplňování těchto cílů (například složení služeb, které můžeme pomoci vyplnit ihned). Je nutné, aby cíle byly zaměřeny do budoucna. Dále by měly být konkrétní, měřitelné, realizovatelné a také takové, které změní situaci klienta požadovaným směrem, tedy v souladu s jeho potřebami a přáními, přičemž máme na mysli základní zásadu poskytování sociálních služeb, kterou je sociální začleněování klientů. Velmi často se stává, že si pracovníci spolu s klienty stanoví cíle bud’ nekonkrétní (chtěl bych být šťastný, chtěl bych žít lépe atd.), nebo cíle nerealizovatelné (chtěla bych se vdát za milionáře).

To, aby byl vyjednaný cíl reálný a realizovatelný, je především naší zodpovědností. Pokud dospějeme ke shodě na nějakém cíli, můžeme přistoupit k další fázi procesu.

**3. Určení jednotlivých kroků, kterými lze cíle dosáhnout.** Domluvíme si spolu klientem konkrétní postup včetně termínů, kdy se co udělá, jak se to udělá a kdo jednotlivé kroky vykoná. Tato fáze je konkrétním výkonem naši služby. V případě, že cíle je obtížné dosáhnout, je zapotřebí, aby byl rozdělen na řadu menších (dílčích) cílů, jejichž realizaci pak dospějeme k dosažení cíle hlavního. Po celou dobu realizace dílčích cílů se pak ve spolupráci s klientem ujišťujeme, jestli vykročená cesta odpovídá jeho zájmům a jestli
jeho cíl zůstává stejný. (Například se můžeme řadu dní usilovně snažit o zprostředkování schůzky mezi klientem a pracovníkem bytového odboru, a pak nám klient sdělí, že si vše rozmyslel a chce zůstat bydlet ve starém bytě.)

4. Zhodnocení naši spolupráce. Měli bychom si všímání nápadů klienta a pracovníků, které by museli být zveřejněny, aby byl klient ujasněn, co se shodlo a co odlišilo. Podle společného hodnocení služby pak nastávají dvě možnosti: a) konzultace a poradenství b) klient vyjádří jiná očekávání, jiný cíl a my začneme pracovat znovu na tomto cíli. Celý tento proces může trvat řadu měsíců (např. cílem klienta je naučit se dobře hospodařit s rodinným rozpočtem), nebo může trvat pár minut, což je běžné u poradenství nebo snadno dosažitelných cílů (např. případě klienta je vyplnit společně s terénním pracovníkem bankovní příkaz).

Často se také stává, že se vyskytnou nové skutečnosti a klient má právo své cíle v novém kontextu měnit.

Kdo se na individuálním plánování podílí:

- Klient,
- klíčový (osobní) pracovník, tedy v našem případě terénní pracovník, pokud byl určen klíčovým pracovníkem. Terénní pracovník i nadále pracuje pod garanci terénního sociálního pracovníka,
- další pracovníci zařízení – je-li to na místě. V případě terénní práce to bude například terénní sociální pracovník,
- rodinní příslušníci a blízké lidé uživatele – je-li to třeba a souhlasí-li klient,
- jiní odborníci – je-li to třeba a souhlasí-li klient, apod.

Stěžejní části tohoto procesu je plánování průběhu poskytovaných služeb odpovědným pracovníkům organizace, které probíhá vždy společně s uživatelem, popř. ve spolupráci s rodinnými příslušníky, s osobou blízkou nebo s ostatními relevantními osobami. Výše uvedené osoby, v rozsahu dle individuálních potřeb uživatele, se pak společně podílejí na vypracovávání individuálního (osobního) plánu poskytování sociálních služeb pro konkrétního uživatele tak, aby poskytované služby přispívaly k naplnění, popřípadě naplňování jeho osobního cíle (osobních cílů).

Výstupem tohoto procesu je individuální plán.

Individuální plán

Individuální plán je tedy výsledkem výše poslaného procesu individuálního plánování. Tento plán může být zpracován písemně, ale může také existovat jen v ústní podobě. I v případě, že plán je pouze ústní, měl by obsahovat všechny výše popsané fáze a části (vyjádření potřeb, vyjednání cíle, průběh realizace a zhodnocení). I v případě ústního plánu je nutné, aby byly zdokumentovány cíle a postupy, které vedly k jejich dosažení. Tento záznam pak nenese název individuální plán, ale například zápis z konzultace a je součástí osobní dokumentace klienta.
Písemnou formu plánu v terénní práci volíme především tehdy, když:
- osobní cíl klienta je obtížně dosažitelný a je třeba stanovit dílčí cíle,
- počet intervencí a konzultací s klientem je vyšší (úmyslně neuvádím počet),
- práce s klientem je dlouhodobá,
- klient často mění své cíle,
- práce s klientem si žádá vysokou míru struktury (například klient nespolupracuje dostatečně na naplňování cílů, nedodržuje dohody s pracovníky atd. Musí být jasně pojmenováno co, kdy a kdo udělá jednotlivé kroky),
- na realizaci plánu pracuje větší počet osob (našich pracovníků, přizvaných odborníků, okruh blízkých osob klienta, více institucí a organizací atd.).

Dobrý individuální plán obvykle vykazuje tyto znaky:
- **je jedinečný pro každého uživatele** – s každým uživatelem sociální služby je její průběh plánován (obsah individuálního plánu se řídí typem a specifikou sociální služby),
- **je aktualizován a měněn v závislosti na změnách v osobních cilech uživatele** – problémům někdy je, že v organizacích je např. striktně dána povinnost provádět záznam do individuálního plánu každý týden, i když to neodpovídá logice problémů ani frekvencí setkání s klientem. S touto praxí se často můžeme setkat při snaze vedení zařízení přinutit pracovníky k co nejčastějším záznamům do individuálního plánu. Velmi často tato praxe vede k formalismu vyplňování individuálních plánů pracovníky a k jejich odporu k přílišnému „papírování“, ke kterému nejsou motivováni a v němž nevidí smysl. V těchto zařízeních je pravděpodobně, že personální práce, zejména v oblasti motivace k zapojení pracovníků v přímé práci s uživatelem, nebude na příliš vysoké úrovni. Naopak v zařízeních, která jsou v této oblasti „zralejší“, najdete často stanoven pouze minimální interval (logicky vyplývající z povahy situace, která se řeší), ve kterém je nutno provést revizi, popřípadě z ní vyplývající aktualizaci individuálních plánů uživatelů a také řadu systémových prvků, které vedení využívá při správě a zlepšování systému individuálního plánování v organizaci,
- **definuje služby a jejich formu, tj. jak budou služby poskytovány uživateli s cílem naplnit jeho osobní cíle** – k naplňení tohoto bodu je zapotřebí, aby zařízení mělo kvalitně definovanou nabídku svých poskytovaných služeb a zároveň aby kvalitně spolupracovalo s ostatními, zejména návaznými či doplňkovými veřejnými službami v komunitě,
- **je zdrojem informací pro jiné pracovníky, kteří uživateli poskytují služby** – v zařízení by mělo být stanoveno, kdo má oprávnění nahlížet do osobních plánů uživatelů; ty by měly být přístupné pracovníkům v přímé práci s uživateli, kteří toto oprávnění mají, dále tento bod opět úzce souvisí s personalními standardy,
- **obsahuje měřitelné cíle, jednotlivé kroky, takže je možno zpětně hodnotit efektivitu jeho plnění** – často se můžete v individuálních plánech setkat s velmi obecnými cíli, např. být spokojený, žít kvalitní život; tyto cíle nejsou dále v individuálním plánu rozpracovány či objasněny tak, aby bylo zřejmé, co se jimí myslí, jak k jejich dosažení přispívá nabídka služeb zařízení, jak lze jejich plnění měřit a jak poznáme, že jsou tyto cíle již dosaženy,
- **individuální plán je dokument, který provází každodenní život uživatele**, uživatel je informován o možnosti kdykoliv do svého plánu nahlédnout a kdykoliv požadovat změnu jeho obsahu – individuální plán by neměl být „mrtvou složkou“ uloženou v kanceláři vedoucího,
- **je zaměřen do budoucnosti**, čerpá z minulé a současné situace uživatele – plán je plánem, tj. nejedná se o záznamy poskytovaných služeb, ale o plán „jak budeme společně postupovat, abychom v učeném čase dosáhli předem dohodnutého“, 461
je veden formou, která je optimální pro specifické podmínky v zařízení – plánovat služby lze v každém typu sociální služby; obecně platí, že s písemnými individuálními plány se lze nejčastěji setkat v rezidenčních zařízeních, stacionářích, asyllových domech, domech na půl cesty atd. – tedy v zařízeních, jejichž součástí je poskytování služeb spojených s ubytováním nebo v nichž má práce s uživatelem trvalý či opakující se charakter, např. v pečovatelských službách, službách sociální rehabilitace, v rané péči či při poskytování osobní asistence. Ústní dohody jsou uzavírány zejména při poskytování jednorázových služeb, např. při poradenství, v nízkoprahových službách, K-centrech, terénních programech harm-reduction. I v těchto službách je však vedena evidence uživatelů a od ústní k písemně smlouvě a k vedení písemného individuálního plánu pracovníci přístupují tehdy, jakmile práce s konkrétním uživatelem vykazuje známky kontinuity a směřuje k naplnění konkrétního cíle,

umožňuje uživateli podílet se na plánování jemu poskytovaných (objednaných) služeb – být partnerem, vyjádřit své stanovisko k poskytovaným službám a být slyšen,

směřuje paradoxně k tomu, aby s pomocí optimalizace plánu poskytování služeb byl uživatel co nejméně závislý na sociální službě samé.9

Individuální plán není:

- pouze záznamem toho, co se již stalo nebo co se právě děje – je třeba oddělit záznamy o poskytovaných službách (důkazy o realizaci naplánovaných služeb) od individuálních plánů uživatelů, které jsou zaměřeny do budoucna,

- slohovým cvičením – kvalita individuálního plánu není závislá na množství popsaného papíru, naopak je žádoucí, aby obsahu individuálního plánu rozuměl pracovník i uživatel, aby individuální plán byl funkční, jednoduchý a v praxi využitelný,

- místem, kam pracovníci zaznamenávají vlastní názory a interpretace ve vztahu k uživateli – každá od uživatele zjištovaná informace by měla být vždy potřebná k poskytnutí bezpečných a odborných služeb právě tomuto uživateli, pracovníci by měli umět zdůvodnit, proč právě tato informace je součástí individuálního plánu.

Na závěr shrneme, co by měl individuální plán obsahovat:

- Individuální plán obsahuje vždy aktuální osobní cíle, které se uživatel za podpory služby snaží dosáhnout – co?
- Postupy a formy jejich naplňování – jak?
- Termíny naplnění důležitých mezníků (dílčích cílů) – kdy (do kdy)?
- Jména osob, které se na naplnění konkrétních cílů podílejí – kdo?

V terénní sociální práci se jeví jako užitečné, když je vypracován plán omezení rizik či strategie omezení rizik, které obsahují rozpracované konkrétní oblasti, ve kterých jsou plánovány postupy, jak omezit riziko spojené s určitou činností uživatelu, např. s možným relapsem uživatele v oblasti užívání drog. Je vhodné, je-li individuální plán rovněž vždy podepsán uživatelem a pracovníkem. To se vždy týká také případů, při nichž dochází ke změně vyjednaných osobních cílů, aktualizace plánu, dosažení dílčího cíle apod.
Systém klíčových (osobních) pracovníků

Klíčový (osobní) pracovník je osoba, která je zodpovědná za koordinaci služeb pro uživatele a za rozhodnutí, která se vztahují k jeho situaci. Je to osoba, která je konkrétně určena, k níž se uživatel může v každodenním životě vztahovat. V terénní práci je to obvykle ten pracovník, který nejčastěji klienta kontaktuje, plánuje a provádí s ním jednotlivé činnosti. Pokud je tímto pracovníkem terénní pracovník, pracuje pod garancí terénního sociálního pracovníka, a ten by se tedy měl podílet na složitějších zakázkách osobně, na těch jednodušších metodicky. Organizace by měla mít zpracována pravidla, která jednoznačně určují kompetence terénních sociálních pracovníků a terénních pracovníků při vytváření individuálního plánu. Klienti mohou očekávat, že jejich klíčový pracovník bude plánovat společně s nimi uspokojování jejich potřeb a cílů a hledat cesty, jak toho dosáhnout. Klíčový pracovník bývá v první fázi plánování uživateli přidělen, uživatel i klíčový pracovník je informován o možnosti výměny, nebude-li se společně plánování z řady možných důvodů dařit. Předpokládá se, že klíčový pracovník je ten pracovník organizace, který má s klientem vytvořen nejúžší vztah a nejvíce s ním spolupracuje na konkrétních zakázkách.

Profesionální odpovědností klíčového (osobního) pracovníka je:

- znát platnou metodiku systému individuálního plánování v zařízení a v praxi se jí řídit,
- sestavit společně s uživatelem jeho individuální plán poskytovaných služeb,
- vést individuální plán – na základě plánu koordinovat dle svých stanovených kompetencí poskytované služby pro uživatele, přinášet informace ostatním členům týmu,
- průběžně monitorovat s uživatelem aktuálnost plánu,
- upozorňovat na změny a potřeby aktualizace plánu ostatní členy plánovacího / plánovacích týmů,
- zabezpečit realizaci individuálního plánu ve spolupráci s vedoucími pracovníky.

Profesionální odpovědností vedoucích pracovníků je:

Ve spolupráci s týmy pracovníků vytvořit systémové postupy individuálního plánování zařízení, jednotnou, srozumitelnou formu vedení individuálních plánů, která by nejlépe odpovídala potřebám uživatelů a specifikám cílových skupin, charakteru a typu zařízení. V zařízeních, která již mají tyto úvodní fáze za sebou pak umožnit realizaci tohoto procesu dle schválené platné metodyky, vycházející z dobré praxe uplatňované v zařízení, obsahující jezména: popis role klíčového pracovníka, jasné stanovené kompetence, odpovědnosti, systém sdílení informací o naplňování osobních cílů, systém vedení dokumentace vztahující se k individuálnímu plánování, zástupnost klíčových pracovníků, pravidla pro jejich výběr a změny přiřazení k jednotlivým uživatelům atd.

Etické zřetele individuálního plánování sociálních služeb:

V této oblasti do popředí vystupují některá tématy, o kterých je třeba v zařízení v souvislosti se systémem individuálního plánování diskutovat a ke kterým je nutné přijmout jasná stanoviska. Některé příklady těchto oblastí:

- mlčenlivost (včetně mlčenlivosti v rámci zařízení),
- užití a zneužití informací obsažených v individuálním plánu,
• přístup k individuálním plánům (kde budou uloženy, kdo k nim bude mít přístup),
• stereotypní uvažování či nálepkování uživatelů (dle informací v individuálním plánu),
• hranice klíčového pracovníka (závislost uživatele na klíčovém pracovníkovi, klíčový pracovník překračující profesionální hranice atd.).

**Shrnutí**

Kapitola poskytuje základní informace o procesu individuálního plánování průběhu poskytování sociálních služeb. Vysvětluje rozdíl mezi individuálním plánováním jako procesem a individuálním plánem jako jeho výstupem. Poukazuje na provázanost tohoto procesu s dalšími oblastmi standardů kvality sociálních služeb. Dále byly představeny jednotlivé klíčové mezníky procesu individuálního plánování průběhu služby a objasněna pozice klíčového pracovníka.

**Poznámky**

1 Z. č. 108/2006 Sb.
3 Koldinská, Veselka (2006)

**Použité zdroje informací**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

**Doporučené zdroje informací**

V této kapitole je čtenářům přiblížen standard č. 6 Standardů kvality sociálních služeb, který upravuje podmínky pro vedení osobní dokumentace uživatelů sociálních služeb. Zvláštní důraz je věnován nakládání s osobními a citlivými údaji uživatelů služeb.

**Dokumentace o poskytování sociální služby**

Vedení dokumentace poskytovatelem sociálních služeb je nedílnou součástí činnosti organizace. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v § 88 stanoví to, že poskytovatel sociální služby je mimo jiné povinen: … věst písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby za účasti osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejích zákonných zástupců.

Vedení písemných záznamů má přímou návaznost na další standardy, především pak na standard č. 5, který upravuje individuální plánování s uživatelem služby, a standard č. 2, který se zabývá ochranou práv uživatelů služby a střetů zájmů. Dobře vedená dokumentace pak může být podkladem pro analýzu dosahování cílů služby, a tím i pro zvýšování kvality poskytované služby.

Oblast vedení dokumentace upravuje standard č. 6, který se věnuje dokumentaci osobní, to znamená dokumentům, které jsou vedeny o osobách, kterým je sociální služba poskytována. V tomto případě se dokumentací myslí informace o osobě, která je zaznamenána na jakémkoli médii (písemně, elektronicky, ale i obrazově a zvukově – fotografie, audio- a videozáznamy atd.).

**Příklad:**

**Kritérium**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby, nebo na žádost osoby.</td>
</tr>
<tr>
<td>Poskytovatel má stanovenu dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Zásadní**

| ano |
| ne |
| ne |
Každý poskytovatel sociálních služeb má stanovena vnitřní pravidla pro zpracovávání, vedení, evidenci a skartaci dokumentace. Konkrétní obsah a forma podléhá směrnicím a pokynům poskytovatele, je však důležité, aby individuální záznamy byly užitečné pro plánování, vyhodnocování i průkaznost poskytování služby.¹ V praxi to znamená, že organizacím nejsou formy a obsah osobní dokumentace striktně předepsány. Dokumentace přesto musí splňovat zákonné podmínky pro její vedení.

V této části vzdělávání se na vedení osobní dokumentace při poskytování terénních služeb podíváme ze tří zorných úhlů, které jsou však stále propojeny a patří neodmyslitelně k kvalitně vedené dokumentaci. Jsou to:

- právní rámec vedení dokumentace,
- způsoby vedení dokumentace,
- etická hlediska vedení dokumentace.

### Právní rámec vedení dokumentace

Právní rámec vedení osobní dokumentace vymezuje velmi přesně zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění. Ten v § 4 stanovuje tyto pojmy:

- **osobním údajem** je jakákoli informace týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze subjekt údajů přímo či nepřímo identifikovat zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro jeho fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu,

- **citlivým údajem** je osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojech, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestný čin, zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu údajů a genetický údaj subjektu údajů; citlivým údajem je také biometrický údaj, který umožňuje přímou identifikaci nebo autentizaci subjektu údajů,

- **anonymním údajem** je takový údaj, který buď v původním tvaru, nebo po provedeném zpracování nelze vztáhnout k určenému nebo určitelnému subjektu údajů, Tedy např. kód, který tvoří písmena jména a příjmení + datum narození nelze vnímat jako anonymní.

Pro vedení dokumentace v rámci terénních pracovníků je velmi důležité rozumět především termínům osobní údaj a citlivý údaj. Oba druhy údajů můžeme zpracovávat pouze se souhlasem osoby, které se údaje týkají (nebo jejího zákonného zástupce). Souhlasem se rozumí; ... svobodný a vědomý projev vůle subjektu údajů, jehož obsahem je svolení subjektu údajů se zpracováním osobních údajů.²

### Osobní údaje

Velmi často panuje domněnka, že osobním údajem je pouze jméno, datum narození, adresa a případně rodné číslo. Ve skutečnosti je osobní údaj každý údaj o osobě, podle kterého lze určit její totožnost. Může to být tedy i popis její pracovní pozice a adresa zaměstnavatele, druh příbuzenského svazku k jiné jmenované osobě nebo popis jiné jedinečné skutečnosti, podle které lze osobu jednoznačně určit. Například pokud někde uvedeme, že nájemník bytu č. 7 dlouží na nájemněm 40.000.-, a je podle toho dohledatelný, jedná se o osobní údaj.

Pokud o klientovi shromažďujeme jeho osobní údaje, jsme povinni vyžádat si jeho souhlas s tím, že to můžeme činit za podmínky, že bude zřejmé, které údaje a za jakým účelem shromažďujeme, jak dlouho, kdo k nim má přístup a za jak dlouhou dobu budou skartovány.
Dále je nutné, abychom sdělili, jakým způsobem dokumentaci skartujeme, popřípadě kdo je za to zodpovědný.

Tento souhlas pak platí po celou dobu námí poskytované služby i po dobu, kterou máme určenu pro uchovávání údajů. Klient má možnost tento souhlas kdykoliv odvolat (obvykle písemně) a o této skutečnosti je informován. Jsem dále povinní jej informovat o tom, které údaje a za jakým účelem zjišťujeme, kde tato data budou uložena, po jak dlouhou dobu budou uložena a co se s nimi stane pak.

**Citlivé údaje je možné zpracovávat**, jen jestliže dal subjekt údajů ke zpracování výslovný souhlas. Subjekt údajů musí být při udělení souhlasu informován o tom, pro jaký účel zpracování a ke kterým osobním údajům je souhlas dáván, jakému správci a na jaké období. Existenci souhlasu subjektu údajů se zpracováním osobních údajů musí být správce schopen prokázat po celou dobu zpracování. Správce je povinen předem subjekt údajů poučit o jeho právech.3

**Anonymní údaje**

Anonymní údaje jsou pouze ty, které nelze vztáhnout na uživatele. Pokud tedy používáme kódy, měly by být takové, aby k jejich dešifrování byl potřebný nějaký klíč. Současně je nutné, aby byl kód zapamatovatelný i pro klienta.

**Způsoby vedení dokumentace**

Konkrétní způsob a rozsah vedení osobní dokumentace si určuje každý poskytovatel a pravidla pro tuto činnost si stanoví ve svých vnitřních předpisech. Poskytovatel sociálních služeb je povinen dodržet všechny zákonné normy, které jsou platné pro shromažďování a ochranu osobních údajů. Obvykle to bývá tak, že si organizace stanoví soubor povinných údajů, které o uživatelích jím poskytované služby shromažďuje vždy (jméno, rok narození, adresu atd.), a dále stanoví určitý rozsah údajů, které se shromažďují individuálně.

Organizace by měla mít ve svých vnitřních pravidlech jednoznačně stanoveno, která data jsou pro poskytování jejich služeb nezbytná. Toto vymezení může být jak pozitivní (tato data potřebujeme), tak negativní (tyto údaje nepotřebujeme – např. výši důchodu, popis zdravotního stavu, prospěch). Zásadou by mělo být, že shromažďujeme pouze data potřebná pro poskytování služeb, a to pouze v odůvodněném rozsahu. Například pokud je naším cílem podpora při sestavování rodinného rozpočtu klienta, potřebujeme znát výši jeho příjmů a nutných výdajů, ale zcela jistě nepotřebujeme vědět, jaký mají prospěch děti klienta, jestli byl ve výkonu trestu, jaké má zdravotní potíže atd. Může se stát, že klient nám sám tyto informace sděluje, ale pokud jsme si vědomy toho, které údaje jsou pro naší službu potřebné, není důvod, abychom tyto informace zaznamenáváli (dokumentovali). Je užitečné, pokud si v organizaci provedeme jakousi inventuru údajů, které o svých klientech zjišťujeme. V tom případě si můžeme zodpovědět následující otázky:

- Které osobní údaje o klientech u nás zjišťujeme, zapisujeme?
- Kde jsou tato data uložena a kdo věděl o nich?
- Umíme vysvětlit, jak každý z těchto osobních údajů využíváme pro zajištění kvalitní služby?
- Máme stanovená pravidla pro to, jakým způsobem mohou klienti nahlížet do své dokumentace? A jsou o nich klienti informování?
- Máme písemný souhlas klientů, že můžeme jejich osobní údaje shromažďovat, a pokud shromažďujeme citlivé údaje, jsou tyto souhlasy uděleny výhradně k jednotlivým citlivým údajům?
• Máme písemný vnitřní předpis o osobních údajích klientů?
• Jestliže předpis dodržujeme, je tím zajištěno, aby každý pracovník měl právě ty osobní údaje, které opravdu potřebuje pro dobrou práci s klientem?
• Jak konkrétně zabraňujeme úniku intimních informací o uživatelích služby?
• Evidujeme některé své klienty pouze anonymně? Což znamená, že neuvádíme jejich jména, ani další osobní údaje.
• Z jakého důvodu vedeme anonymní evidenci?
• Co děláme s dokumenty o uživateli, u kterého poskytování služby skončilo?
• Jak dlouho doklady archivujeme?
• Kdo odpovídá za archivování dokumentů?

V případě uložení dat a přístupu k nim je dobré, pokud tyto oblasti jednoznačně vymezují naše vnitřní pravidla. Například je možné mít určeny jakési stupné oprávnění pro nahlížení do dokumentace. Tyto okruhy oprávněných osob lze určit jmenovitě (u menších organizací) nebo podle pracovních funkcí. Klíčový terénní pracovník má přístup k celkové dokumentaci, stejně jako sociální pracovník; ekonom organizace pak má přístup omezen pouze na finanční data nutná pro poskytnutí příspěvku, ukláděčka do dokumentace nahlédnout nesmí vůbec (příklad je pouze ilustrativní).

Organizace by dále měla stanovit pravidla pro situace, kdy do dokumentace klientů nahlížejí třetí osoby. Tyto osoby mohou mít přístup do dokumentace na základě zákonných norem – kontrolní orgány, orgány činné v trestním řízení atd. Nebo to mohou být stážisté, dobrovolníci a další osoby. V takovém případě musí třetí osoba podepsat prohlášení o mlčenlivosti a klient je se skutečnosti, že do jeho dokumentace nahlédla jiná osoba, obeznámen.

Organizace, která spravuje osobní údaje, je povinna registrovat se na Úřadu pro ochranu osobních údajů a o této skutečnosti informovat své zaměstnance. Osobní data klientů uchovává na zabezpečeném místě a je určeno, kdo a za jakých podmínek k nim má přístup.

Zaměstnanec, který shromažďuje a uchovává osobní údaje, je povinen zabezpečit jejich ochranu před zneužitím. V praxi terénních pracovníků to znamená, že pokud jsou tato data elektronická, je přístup k nim zabezpečen heslem (heslo neuchrání před experty, takže například, pokud posiláme poštou nebo přes internet, musíme osobní data klientů zálohovat a z počítače vymazat). V případě, že si píše terénní deník, měl by jej vždy po skončení smýně odnést do kanceláře a uzamknout na místo, kde jsou osobní spisy klientů. Pokud si deník z nějakého důvodu odnáší domů, je plně odpovědný za to, aby byl zabezpečen před krádeží a zneužitím.

V organizaci jsou stanovena pravidla pro skartaci dokumentů. Je tedy určeno, jak dlouho po skončení služby se dokumenty uchovávají, jakým způsobem jsou zničeny (vymazány) a kdo je za to zodpovědný.

**Etické hledisko vedení osobní dokumentace**

Poskytovatel se obvykle řídí etickým kodexem platným v organizaci. Tento kodex by měl vykazovat některé obecné znaky:

• **Diskrétnost** – je upravena mlčenlivost zaměstnanců, a to i po ukončení poskytování služby klientovi a po skončení pracovního poměru zaměstnance. Je stanoveno, kdy a za jakých okolností o klientovi mluvime a sdělujeme jeho příběh (supervize, porady, spolupráce s jinými organizacemi a institucemi). Mlčenlivost ve všech fázích poskytování sociální služby je zákonnou povinností poskytovatele a její porušení je podle § 106 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, posuzováno jako správní delikt.
• **Respekt** – zápisy z konzultací a další údaje píšeme tak, aby si je klient mohl kdykoliv přečíst. Měli bychom si uvědomit, co by nám bylo nepříjemné, kdyby se to o nás psalo, a touto optikou se podívat na zápisy, které píšeme o klientech.

• **Účelnost** – sbíráme a eviduujeme pouze ty údaje, které jsou nutné pro poskytnutí odborné a bezpečné služby.

Při poskytování sociálních služeb, a zvláště pak terénních služeb, se můžeme snadno dostat do situací, kdy upřednostňujeme prospechy klienta i za cenu, že se ocitneme na hraně zákona o ochraně osobních údajů a některých dalších předpisů (např. ohlašovací povinnost). Pro případ těchto situací by měl být vypracován metodický materiál, který pracovníkům poskytne oporu při jejich řešení. Organizace by si měla dále uvědomit kolizní a rizikové situace a stanovit pravidla pro jejich řešení tak, aby postup jejích pracovníků byl jednotný a služby těchto pracovníků bezpečné pro uživatele služeb.


Vedení písemných záznamů má přímou návaznost na další standardy, především pak na standard č. 5, který upravuje individuální plánování s uživatelem služby, a standard č. 2, který se zabývá ochranou práv uživatelů služby a střetem zájmů. Konkrétní způsob a rozsah vedení osobní dokumentace si určuje každý poskytovatel a pravidla pro tuto činnost stanoví ve svých vnitřních předpisech.

Vedle právních podmínek je významné také etické hledisko vedení osobní dokumentace: poskytovatel postupuje zejména s ohledem na diskrétnost – je stanoveno, kdy, jak a za jakých předpokladů jsou informace o klientech sdíleny (supervize, porady, spolupráce s jinými organizacemi a institucemi); na respekt – zápisy z konzultací a další údaje jsou psány tak, aby si je klient mohl kdykoliv přečíst; na účelnost – shromažďujeme a eviduujeme pouze ty údaje, které jsou nutné pro poskytnutí odborné a bezpečné služby.

**Poznámky**

1 Metodická příručka (2007).
2 Zákon o ochraně osobních údajů (2000).
3 Zákon o ochraně osobních údajů (2000).
4 Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

**Použité zdroje informací**

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. 2007. Ostrava: MPSV.
Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

**Doporučené zdroje informací**

**TYPICKÁ DILEMATA V TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI PRO TERÉNNÍ PRACOVNÍKY**

Kateřina Dosoudilová, Martina Francuchová

Cílem kapitoly je zprostředkovat porozumění významu profesionálních hodnot a etiky sociálních služeb a prezentovat modely etického rozhodování při poskytování sociálních služeb. Čtenáři se dozvědí, jak se vyrovnávat s dilematickými situacemi a jak rozhodovat, aby chránili práva klientů a minimalizovali rizika pro pracovníky. Terénní pracovníci si ověří své vlastní profesionální hranice a v reálných kasuistikách se naučí aplikovat principy etického rozhodování.

**Etika poskytování sociálních služeb a etické kodexy**

V sociální práci tvoří etika a profesionální hodnoty důležitý základ vztahu mezi pracovníkem a klientem. V pomáhajícím vztahu je třeba se zamýšlet nad způsoby, kterými pomáháme klientovi, a jak svým pomáháním zasahujeme do klientova života. Profesionální pomoc je proto spojena s vysokou náročností na prožívání a rozhodování. Spolupráci s klientem profesionální pracovník zakládá na ohleduplnosti, citlivosti a opoře v kvalitních znalostech a dovednostech, neboť klient je zde tím, kdo je slabší a zranitelnější. Příliš těchto znalostí zákonitě musí tvořit poznatky z oblasti sociální práce a její etiky.

Požadavek etiky v pomáhání klientovi považujeme za důležitý zejména proto, že pracovní vztah klienta a pracovníka charakterizuje křehkost a obtížnost při jeho vzniku, průběhu i zániku. Pro oba je obtížné, aby se domluvili, dojednali si společnou práci a došli ke spokojenosti s jejím výsledkem. Proto je tak často zdůrazňován respekt k lidské důstojnosti druhého, proto opakovaně poukazujeme na to, že i pracovník potřebuje být respektován a mít pro svou práci podmínky.

**Vysvětlení pojmů**

Výraz etika pochází z řeckého éthos – mraž, zvyk, obyčej, charakter. Etika se zabývá studiem morálky a rozumovým odůvodněním morálního jednání. Pojem etika se používá pro označení vědní disciplíny, která se zabývá morálními jevy. Etika v sociální práci poukazuje na dodržování mravních zásad, které má pracovník v sociálních službách, stejně jako sociální pracovník, dodržovat. Tyto zásady jsou zakotveny v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky a ve Stanardech kvality sociálních služeb. Zde jsou obsaženy žádoucí způsoby profesionálního chování zejména s ohledem na náročné situace týkající se klientova práva na sebeurčení, ochrany klientova soukromí, klientova přístupu k záznamům, klientova nároku na služby včetně způsobu jejich poskytování a další pokyny a pravidla podporující profesionální vykonávání sociální práce.

Morálka – z latinského mos – původně vůle, potom mraž, předpis, zákon, charakter, vnitřní podstata). Morálka ovlivňuje lidské jednání, je založena na rozlišení správného, nesprávného a na schopnosti rozlišovat dobro a zlo.
**Etické kodexy**


Pracovníci v sociálních službách na rozdíl od sociálních pracovníků nemají pro výkon své práce oporu v etickém kodexu pracovníků v sociálních službách. Pro zajištění etiky sociální práce vykonávané pracovníky v sociálních službách může být jako východisko použit Etický kodex sociálních pracovníků České republiky.

Níže uvedený text byl zpracován pro účel kurzu a není na rozdíl od Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky normou, která by byla veřejně uznávána a vyžadována. Nicméně principy obsažené v kodexu sociálních pracovníků lze považovat za přenositelné a žádoucí i v práci terénních pracovníků (pracovníků v sociálních službách).

**Etický kodex sociálních pracovníků České republiky upravený pro výkon práce pracovníků v sociálních službách.**

1 **Etické zásady**

1.1 Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Pracovníci v sociálních službách proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny v dokumentech důležitých pro praxi sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

**Komentář:** terénní pracovníci uplatňují ve své práci výše jmenované normy. Svoji činnost ve vztahu ke klientovi podrobuji při přípravě, realizaci a ukončení rozboru z pohledu dodržování těchto norem. To znamená, že tyto normy znají a jsou schopni jejich obsah převést do své práce.

1.2 Pracovník v sociálních službách respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

**Komentář:** pracovník přistupuje ke každému klientovi jako k jedinečné bytosti. Nedopouští se zobecnění typu „všichni chudí lidé si za svůj problém mohou sami“ nebo „všichni chudí lidé potřebují stejnou pomoc a musí se jim pomáhat stejnými způsoby“.

1.3 Pracovník v sociálních službách respektuje právo každého jedince na osobnostní rozvoj a seberalezaci v takové míře, aby současně nedodávalo k omezení stejného práva druhých osob.

**Komentář:** pracovník domluví postupy v řešení zakázky s klientem a vztahuje je k osobnosti a situaci klienta. Současně dbá na to, aby spolupraci nepoškodil práva druhých osob.

1.4 Pracovník v sociálních službách pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.
1.5 Pracovník v sociálních službách dává přednost profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje společně se sociálním pracovníkem na nevyšší odborné úrovni.

**Příklad:** pracovník nezneužívá informace, které se v souvislosti s výkonem práce dozví pro svůj osobní prospěch. Příkladem je možnost medializace „zajímavého“ klientského případu v televizi. Pracovníkovi je nabídlena finanční odměna za vystoupení v televizí, klient však s medializací nesouhlasí. V takovém případě tuto nabídku pracovník odmítne.

### 2 Pravidla etického chování pracovníka v sociálních službách

#### 2.1 Ve vztahu ke klientovi

2.1.1 Pracovník v sociálních službách podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti.

**Komentář:** cílem spolupráce terénního pracovníka a klienta není jen vyřešení problému klienta. Při spolupráci s klientem je důležité i získání sociálních dovedností a podpora vlastní odpovědnosti klienta ve vztahu ke svým problémům. Klient v průběhu spolupráce získává náhled na svůj problém tím, že mu pracovník vysvětluje rizika způsobů jeho chování.

**Příklad:** klient přichází, že ho chce majitel vystěhovat z důvodu dluhu na nájmu. Pracovník klientovi v průběhu rozhovoru vysvětlí, pokud je to třeba, jeho povinnosti (platit nájem) a rizika při jejich nedodržování (vystěhování). Doptává se, jakou má klient představu o řešení této situace. Nabídne možnost dojednání splátkového kalendáře, o který může klient nebo pracovník a klient společně majíte požadat. Na rozhodnutí klienta zůstává, zda bude chít takto učinit. Pracovník nejednající za klienta podporuje klientovo vědomí vlastní odpovědnosti.

2.1.2 Pracovník v sociálních službách jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

Viz komentář k Listině základních práv a svobod

2.1.3 Pracovník v sociálních službách pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Pracovník v sociálních službách jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Pracovník v sociálních službách se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit, a tak podporuje jejich zmocnění.

**Komentář:** pracovník si nevybírá klienty podle svých osobních sympatií. Ve vztahu ke spolupráci a řešení klientova problému přistupuje s ohledem na okolnosti a zdroje pomoci v klientově přirozeném prostředí. Podporuje klientovy silné stránky, ale současně si je vědom slabých stránek klienta. Silným a slabým stránkám přizpůsobuje spolupráci.

2.1.4 Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty, a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytuje bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby. V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

**Příklad:** zatelefonuje-li pracovník jiné organizace nebo instituce se žádostí o sdělení informací o klientovi (například zda je klientka závislá na alkoholu), pracovník žádnou podobnou informaci o klientce neposkytuje.
2.1.5 Pracovník v sociálních službách podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i od ostatních příslušných zdrojů. Pod vedením sociálního pracovníka používají klienty povinnosti, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2.1.6 Pracovník v sociálních službách podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.

**Komentář:** pracovník se snaží zapojoval klienta do řešení problému. Nabízí mu možnosti řešení, ze kterých si klient může vybrat. Respektuje však rozhodnutí klienta o tom, jakým způsobem chce problém řešit on sám. Klient sice může přicházet s konkrétní představou, jak by chtěl problém řešit, ale k dosažení řešení mu schází schopnosti. Klienta upozorňujeme na možné komplikace, které mohou nastat při různých možnostech řešení. Můžeme podat doporučení a informace o následcích a rizicích, ale rozhodnutí je vždy na klientovi.

2.1.7 Pracovník v sociálních službách je si vědom svých odborných omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, spolupracuje se sociálním pracovníkem nebo klientovi předá informace o dalších formách pomoci. Pracovník v sociálních službách jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty), s účastí, empatií a péčí.

**Příklad:** pracovník spolupracuje s klientem na zakázce, která vyžaduje sociálněprávní poradenství; terénní pracovník nepřečne svou odbornost a bez ostýchu předá tuto spolupráci terénnímu sociálnímu pracovníkovi. Pracovník je ve své práci vnímavý k pocitům klienta, při práci s klientem je naslouchající a trpělivý.

2.2 Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2.2.1 Pracovník v sociálních službách odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

**Příklad:** pracovník se řídí závazky vyplývající z pracovní smlouvy, náplně práce apod.

2.2.2 V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní pracovníkům v sociálních službách v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z kodexu sociálních pracovníků, které svou povahou jsou aplikovatelné na práci pracovníka v sociálních službách.

**Příklad:** pracovník se spolupodílí na vzniku standardů kvality sociální služby a jejich zavádění do praxe.

2.2.3 Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

**Komentář:** terénní pracovník se společně se sociálním pracovníkem snaží ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci. Zejména přináší poznatky ze své práce s klienty jako podněty pro sociálního pracovníka ke zpracování nových nebo ke zkušenostním stávajících přístupů.

2.3 Ve vztahu ke kolegům

2.3.1 Pracovník v sociálních službách respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.
2.3.2 Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3 Pracovník v sociálních službách iniciuje diskuse týkající se etiky a se svými kolegy a zaměstnavateli se do nich zapojuje a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložená.

Komentář: etickým chováním ke kolegům rozumíme chování s projevy úcty jednoho pracovníka k druhému, kdy nedochází k vytváření nezdravého prostředí spojeného s ponižováním, pomlouváním či s projevy neúcty ke znalostem a dovednostem kolegů.

2.4 Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2.4.1 Pracovník v sociálních službách dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2.4.2 Společně se sociálním pracovníkem se neustále snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2.4.3 Společně se sociálním pracovníkem působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2.4.4 Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanoveného odborně odborné práce a pro schopnosti řešit etické problémy.

2.4.5 Pro svůj odborný růst využívá znalostí a dovedností svých kolegů a jiných odborníků.

2.4.6 Pracovník v sociálních službách společně se sociálním pracovníkem spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2.4.7 Pracovník v sociálních službách si je vědom rozsahu svých kompetencí, tyto kompetence nepřekračuje a nenahrazuje tak výkon práce sociálního pracovníka. (Tento bod nevychází z Etického kodexu sociálních pracovníků České republiky.)

Komentář: terénní pracovník při své práci dodržuje svoji náplň práce, je si vědom, jaké činnosti vykonává on a které sociální pracovník. Ve vztahu ke klientovi nevytváří dojem, že je sociální pracovník, nebo se záměrně nestaví do role sociální pracovníka. Činnosti, které po něm žádá klient a které mu nepřísluší, předává sociálnímu pracovníkovi. Klientovi vysvětluje, co pro něj může udělat on a co sociální pracovník.

2.5 Ve vztahu ke společnosti

2.5.1 Pracovník v sociálních službách má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

Komentář: pracovník v sociálních službách zveřejňuje případy, kdy dochází k porušování práv jeho klientů. Informuje příslušné orgány, jako je policie atd.

2.5.2 Společně se sociálním pracovníkem se zasazuje o zlepšení sociálních podmínek a zvýšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

Komentář: pracovník z vlastní praxe zná dopad konkrétních zákonů, politiky státu atd. na klienty a upozorňuje na jejich důsledky veřejnost.

2.5.3 Společně se sociálním pracovníkem upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdílení společenských zdrojů (např. vzdělání, lékařská péče) a potřebu zajistit přístup k těmto
2.5.4 Společně se sociálním pracovníkem působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

Komentář: cílem práce terénního pracovníka je zlepšit kvalitu života klientů.

2.5.5 Pracovník v sociálních službách působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kultúrám, které vytvořilo lidstvo.

Komentář: pracovník se snaží vysvětlovat vážnost kultury svých klientů ve většinové společnosti.

2.5.6 Pracovník v sociálních službách požaduje společenské uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, a vzhledem k zákonným ustanovením a že si uvědomuje, že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etický kodex sociálních pracovníků, od kterého odvozujeme etiku práce pracovníků v sociálních službách, se dále zabývá tzv. etickými problémovými okruhy, jež se promítají do specifik sociální práce v různých oblastech působení pracovníků, jako je sociální práce s jednotlivcům, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi, kde sociální pracovník, stejně jako pracovník v sociálních službách, působí. Zde musí oba nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i rozhodovat. Pracovník v sociálních službách musí eticky uvažovat ve všech činnostech, které souvisí s výkonem jeho práce a které mají vliv na klientův život.

Terénní pracovník při vyhodnocování možností řešení etických rozhodnutí si musí být vědom kompetencí vyplývajících z povolání pracovníka v sociálních službách. Terénní pracovník tyto kompetence nepřekračuje, hledá řešení společně se sociálním pracovníkem, nebo mu případ zcela předává (rozsah činností pracovníka v sociálních službách stanoví zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a konkrétní charakter činností doporučuje Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce).

Základní etické problémy jsou:8

- kdy vstupovat či zasažovat do života oběha a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace),
- kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálněvýchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat se sociální terapii a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci.

Další problémové okruhy, které se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů:

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného oběha,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
• při konfliktu zájmu klientů a ostatní společnosti,
• při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka, který klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Při řešení těchto problémů terénní pracovník spolupracuje s (terénním) sociálním pracovníkem, nebo mu případ zcela předává.

Profesionální hodnoty v sociální práci


Terénní pracovník se pohybuje ve stejném prostředí jako terénní sociální pracovník. Ačkoliv je jeho výkon práce odlišný zákonnými kompetencemi vycházejícími ze zákonů č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, po etické stránce nelze mít odlišné nároky na profesionalitu jeho práce než na sociálního pracovníka. Je tedy nezbytné věnovat pozornost profesionalitě pracovníků v sociálních službách, kteří nově získávají zakotvení v sociální práci. Základním východiskem pro tento text je předpoklad, že sociální práce bez ohledu na to, kdo ji poskytuje, má být vykonávána kvalitně s důrazem na prospěch klienta a respektování jeho práv a práv společnosti.

Vysvětlení pojmů

Profesionál
Za profesionala můžeme označit osobu s odbornou průpravou v určité oblasti vědění, lidské činnosti; nedílnou součástí je poctivost a odvádění poctivé práce bez přemršťených finančních požadavků.9

Hodnota, hodnoty v sociální práci

Hodnoty vycházejí z morálky a lze je definovat jako vše, co považujeme za významné a důležité. Hodnoty jsou spojeny s názorem na to, co je žádoucí, dobré a co je nežádoucí, zlé.10 V sociální práci jsou na hodnotách založeny principy práce s klienty a volba metod sociální práce. Hodnoty ovlivňují řešení etických dilemat, promítají se do utváření vztahů s kolegy a širší společnosti. V sociální práci jsou sdíleny hodnoty uznávání jedinečnosti každé lidské bytí, nárok na svobodu, na spravedlnost, povinnost odpovědnosti vůči

478
společnosti, která je spojena s nárokem na společenskou solidaritu (soudržnost). V praxi to znamená aktivně vyjadřovat respekt každému klientovi bez ohledu na jakékoliv společenské nežádoucí charakteristiky, poskytovat a vytvářet mu prostor pro realizaci všech přání, jež jiné lidí neohrozují, při střetů zájmů prosazovat spravedlivé řešení a podporovat zapojení klienta do všech druhů podpůrných společenství (rodina apod.).

**Volba hodnot**

Hodnoty v sociální práci mohou vyvolávat napětí a být příčinou situací, kdy pracovník musí volit mezi několika hodnotami současně. Výběr hodnoty, kterou se pracovník bude v dané situaci řídit, závisí na několika různých faktorech. Hodnoty vycházejí z různých zdrojů (organizace, společnost, osobnost pracovníka, …) a nemusí být v souladu. Například osobní hodnota pracovníka může být v rozporu s hodnotou organizace (znázorněno schématem).

Příkladem rozporu osobní hodnoty pracovníka a hodnoty organizace je pracovníkovo upřednostňování pomoci klientovi půjčením peněz bez ohledu na pravidla organizace, která půjčování peněz klientům zakazuje.

**Principy terénní sociální práce**

Hodnoty terénní sociální práce můžeme zpřehlednit pomocí několika hlavních principů (zásad).

- **Princip profesionality, odbornosti** – v terénní sociální práci v sociální službě *terénní programy* se jedná o práci zaměřenou na sociální poradenství a pomoc souvisící s úkony při poradenství. Služba je na rozdíl od poraden realizována zejména v přirozeném prostředí klienta. Terénní pracovníci jsou vzdělanými profesionály v oblasti sociální práce, sociální politiky a práva v rozsahu nezbytném pro výkon jejich povolání. Ve své práci se opírají o etické kodexy a standardy kvality sociálních služeb. Terénní pracovník dodržuje práva a povinnosti vážící se k výkonu jeho práce.

- **Princip pomoci** – upřednostňování principu pomoci – klientovi je nabízena pomoc namísto *kontroly*. Ve vztahu ke klientovi vycházíme z přesvědčení, že klient je „expertem“ na řešení svého problému. Činnosti *kontroly* jsou pak používány minimálně, a jen v situacích, kdy je kontrola nezastupitelná, např. při nabízení sociální služby. Pracovník upřednostňující princip pomoci se orientuje na dojednávání spolupráce mezi ním a klientem. To znamená, že nic, co nebylo ve spolupráci s klientem dojednáno jako žádoucí, nesmí být bez vědomí klienta realizováno. Tam, kde je pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách požadována převážně *kontrola* (např. u obecních terénních pracovníků), pracovník volí
mezi tzv. principem kontroly a pomoci způsobem, který nepoškodí klienta na jeho právech. Klient musí být o způsobu práce terénního pracovníka maximálně informován a vědět, co mu „kontrolní přístup“ pracovníka přináší v řešení jeho situace.

• **Princip předcházení závislosti na sociální službě** – pracovník se snaží u klienta předejít dlouhodobé neschopnosti řešit svoji situaci sám bez pomoci pomáhajícího pracovníka. Předcházením této závislosti je podpora klienta v začlenění do společnosti, snaha pracovníka a klienta v maximální možné míře využít přirozené sociální zdroje klienta (rodina, příbuzní apod.) a dalších dostupných služeb tak, aby bylo dosaženo úspěšného řešení problému klienta. Terénní pracovník při spolupráci s klientem dbá na zvyšování sociálních dovedností klienta, nepřístupuje ke klientovi pečovatelským přístupem. Terénní pracovník nepracuje na problému za klienta, ale společně s klientem. Rozdělují si činnosti (úkoly) na ty, které udělá pracovník a které klient.

**Příklad:** Klient chtěl při řešení problému doprovodit na úřad, nedůvěřoval si v komunikaci s úřednicí. Pracovník ho pravidelně doprovází a vše za něj vyřizoval. Následně, pro ulehčení práce, dochází na úřad sám. Klient se nyní vždy obrací na pracovníka, aby vyřizoval jeho záležitosti... Klient, ačkoliv měl na počátku spolupráce schopnost naučit se řešit své problémy samostatně, se stal závislým na sociální službě. Pracovník mu nedal prostor k sebozroví a jezměna k prohlubování a získávání dovedností. Pro klienta je nyní sociální služba součástí jeho života, bez které není schopen a ochoten řešit své problémy.

• **Princip dobrovolnosti** – klient spolupracuje na základě svého dobrovolného rozhodnutí. Jestliže klient službu odmítne, nevyplývají tím pro něj žádné postihy a zhoršení jeho situace. Zhoršením situace klienta zde rozumíme klientův pohled na to, jestli se situace zhoršila, nebo ne. Nežádoucí, při dodržování tohoto principu, je podlehnouti pracovníka ďalším ohledem, že klient nevědí, co je pro něj dobré a co ne. Pracovník pak koná bez vědomí klienta nebo jej do spolupráce nutí. Tento princip lze uplatnit pouze u sociálních služeb s preferenci principu pomoci.

• **Princip důvěry** – informace o klientovi nejsou bez jeho vědomí a souhlasu poskytovány třetím osobám, uvedené se netýká informací podléhajících ohlašovací povinnosti. Klient o tomto principu vědí, nebot je o něm informován na začátku spolupráce.

• **Princip bezplatnosti** – terénní sociální práce spadá mezi služby sociální prevence, které jsou poskytovány bezplatně. Terénní pracovník nežádá ani nepřijímá od klienta finanční nebo jiné ohodnocení své práce (dary, služby od klienta).

• **Princip zachování autonomie klienta** – cílem spolupráce terénního pracovníka a klienta je poskytování sociální služby v takové formě, abych se do každodenního života klienta neodráželo negativně, neomezovalo klientovy vztahy s blízkými lidmi ani s lidmi z místní sociálně vyloučené locality – obce, nesnůšovalo respekt k jeho osobě, neomezovalo jej, bez možnosti ovlivnit každodenní rytmus vlastního života. Při poskytování služeb klientovi musí být ze strany terénního pracovníka kladen důraz na svobodnou vůli klienta při řešení jeho problému. Pokud klient dostatečnou měrou neprojevuje svoji vůli na řešení problému, je pracovníkem průběžně dotazován, zda souhlasí s navrženými postupy. Klientův názor má přednost před názorem pracovníka. Odlišný názor klienta na řešení jeho problému nesmí být příčinou „poškození“ klienta ze strany pracovníka. Pracovník klientovi vysvětlí možná rizika a výhody jeho rozhodnutí a jedná dále ve shodě s klientovým právním a možnostmi, které řešení nabízí. Tento postup může být uplatňován pouze při spolupráci na zakázách, které neodporují dobrým mravům či zákonným normám.14 Tím rozumíme,
že nelze spolupracovat s klientem na zakázce, jejímž cílem nebo důsledkem je poškození druhé osoby, trestný čin nebo jeho příprava či pokus.

Příklad: Za odporování dobrým mravům považujeme situaci, kdy klientka účelově žádá terénního pracovníka o spolupráci při umístění své matky do domova důchodců s cílem získat pro sebe její byt.

Příklad: Terénní pracovník se dopustí napomáhání trestnému činu, když bude s klientem spolupracovat na únosu dítěte z rodiny matky, která byly dítě svěřeno po rozvodu do péče.

- **Princip individualizace** – terénní pracovník uznává klienta jako jedinečnou bytost.15
  Pracovník má vždy na paměti, že každý klient je osobnostně rozdílný a „zaslouží si“ přístup vycházející z jeho potřeb a nabídky služby.

- **Princip prostoru k vyjadřování pocitů** – klient má mít možnost svobodně vyjádřit svoje pocity, včetně těch negativních.

- **Princip empatie** – terénní pracovník se snaží vcítit do pocitů a situace klienta. Tuto skutečnost promítá do svého přístupu ke klientovi. Přiměřeně volí vhodné podmínky pro setkání s klientem (v domácnosti klienta, v kanceláři). Vyjadřuje se o problému klienta v závislosti na jeho prožívání.

- **Princip akceptace** – terénní pracovník vnímá každého klienta jako celek s jeho slabými i silnými stránkami.


Posledních pět uváděných principů – individualizace, prostoru k vyjadřování pocitů, empatie, akceptace a nehodnocení klienta vychází z principů formulovaných Felixem Biestekem v roce 1957.16

**Práva uživatelů sociálních služeb**

Otázka ochrany práv uživatele sociální služby je jednou ze stěžejních oblastí profesionální sociální práce. Všechny požadavky na profesionalitu pracovníka v sociálních službách a na jeho práci mají vycházet z principu respektování práv uživatele. Sebělze připravený pracovník s velkým množstvím odborných znalostí a dovedností není profesionálem, pokud používá své znalosti a dovednosti bez ohledu na práva klienta či v rozporu s nimi.

Listina základních práv a svobod, č. 2/1993 Sb., a Standardy kvality sociální služby


Povinnost dodržovat standardy kvality sociálních služeb ukládá zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Cílem zákona je vytvoření podmínek pro uspokojování oprávněných potřeb osob, které jsou oslabeny v jejich prosazování, naplnit princip rovných příležitostí pro všechny členy společnosti, podporit proces sociálního začleňování a proces sociální soudržnosti společnosti.17 Ve standardech jsou zakotveny nezbytné postupy, jejichž dodržování brání možnému porušování práv a svobod uživatelů (jednání se zájemcem o službu, dohoda o poskytování služeb mezi uživatelem a poskytovatelem, individuální plánování služeb v jejich průběhu, pravidla pro podávání a vyřizování stížností, ochrana práv uživatelů a další).

Listina základních práv a svobod, č. 2/1993 Sb.18

Hlava první: Obecná ustanovení

Článek 1

Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcižitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.

Článek 2, odst. 3

Každý může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá.

Komentář: tuto formulaci lze považovat za velmi důležitou, pokud si ji vztáhneme k některým konkrétním situacím, které mohou nastat v terénní sociální práci, např. klient je donucován zapojit se do spolupráce s terénním pracovníkem.

Hlava druhá: Lidská práva a základní svobody

Článek 5

Každý je způsobilý mít práva.

Komentář: z článku 5 je zřejmé, že každý (tedy i klient) je způsobilý mít práva bez ohledu na svůj zdravotní stav, věk, schopnosti, sociální a společenské postavení apod. Se způsobilostí mít práva se rozhodne i umíráme. Každý z nás má např. právo na své soukromí, právo na důstojný život, právo si zvolit a uplatnit svoji vůli, právo na ochranu osobních údajů. Klient tak má právo uplatňovat svoji vůli při řešení svého problému. Pokud vůli dostatečným způsobem neprojevuje, pracovník se klienta doptává, vytváří prostor v komunikaci pro vyjádření původní klienta.

Tuto způsobilost k právům (a povinnostem) musíme odlišit od způsobilosti k právním úkonům (někdy chyběně označována jako svépřávnost). Způsobilost k právním úkonům znamená způsobilost fyzické osoby vlastními právními úkony nabývat práv a brát na sebe povinnosti. Tato způsobilost vzniká v plném rozsahu zletilosti. Člověku může být způsobilost k právním
úkonům omezena, navrácena nebo ji může být zbaven. Ke zbavení, omezení nebo vrácení způsobilosti může dojít pouze rozhodnutím soudu.

Článek 7
(1) Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena. Omezena může být jen v případech stanovených zákonem.

**Komentář:** z článku 7 (1) pro terénní sociální práci vyplývá, že není samozřejmostí navštěovat klienta doma. Terénní pracovník žádá klienta o svolení, zda ho může doma navštívit. Dotazuje se klienta, zda mu při řešení jeho zakázkys nevadí přítomnost dalších osob (příbuzných, známých).

(2) Nikdo nesmí být mučen ani podroben krutému, nelidskému nebo ponižujícímu zacházení nebo trestu.

**Komentář:** v terénní sociální práci je nepravděpodobné mučení klienta nebo nelidské zacházení s klientem. Ponižujícího zacházení se však pracovník může dopustit ve vztahu ke klientovi například tím, že jeho problém bude znevažovat nebo přímou osobu klienta bude zsmíšnovat. Za trestání klienta lze považovat odmítnutí některých správných postupů v řešení problému klienta nebo přímo odmítnutí spolupráce z důvodu pomsty za předchozí nespolupráci klienta.

Článek 10
(1) Každý má právo na to, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.

(2) Každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života.

(3) Každý má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.


**Ochrana práv uživatele sociální služby**20

V souvislosti s poskytováním služby terénní prokážmy může dojít zejména k ohrožení následujících práv:
- práva na ochranu osobní svobody,
- práva na soukromí, zejména při realizaci návštěv v domácnosti,
- práva na ochranu osobních údajů,
- práva na ochranu před jakýmkoli formami zneužívání, diskriminace apod.,
- práva na svobodné rozhodování sám o sobě.
Pokud se uživatel domnívá, že jeho práva jsou v průběhu poskytování služby dotčena nebo jsou poškozována v rámci jeho přístupu ke službě, není spokojen s kvalitou či jinými podmínkami poskytování služby, má právo podat stížnost.

**Ochrana osobních údajů uživatelů služby a dalších osob**

Poskytování informací, tedy předávání osobních údajů uživatelů sociálních služeb a dalších osob, je ve smyslu ustanovení § 4 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších změn a doplňků, zpracováním informací. Exsituje dvojí možnost poskytování informací:

- **bez souhlasu** subjektu údajů (obvykle uživatele služby, ale může to být i rodinný příslušník apod.), tzn. že správce (poskytovatel sociální služby) může zpracovávat osobní údaje pouze tehdy, je-li naplněno některé z ustanovení § 5 odst. 2 písm. a) až g) zákona o ochraně osobních údajů;

- **se souhlasem** subjektu údajů, tzn. že správce může zpracovávat osobní údaje pouze se souhlasem subjektu ve smyslu ustanovení § 5 odst. 2 zákona o ochraně osobních údajů. Za souhlas subjektu se považuje podle § 4 písm. n) zákona o ochraně osobních údajů jeho svobodný a vědomý projev vůle ve smyslu poskytnutí svolení ke zpracování osobních údajů. Subjekt údajů musí být dle § 5 odst. 4 zákona o ochraně osobních údajů při udělení souhlasu informován o tom, za jakým účelem budou informace zpracovány, po jaké časové období a komu mají být informace poskytnuty atd. Souhlas subjektu údajů (informovaný souhlas uživatele sociální služby) se zpracováním osobních údajů musí být správce schopen prokázat po celou dobu zpracování.

Zvláštní úprava se vztahuje k výslovnému souhlasu se zpracováním citlivých údajů. Citlivým údajem je podle § 4 písm. b) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, náboženství a filozofickém přesvědčení, o odsouzení za trestný čin, o zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu atd., což jsou údaje, k nimž má terénní pracovník často přístup díky blízkému kontaktu s určitou cílovou skupinou. Zpracování citlivých údajů je možné jen v případech stanovených v § 9 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, které v části f) zahrnují i údaje podle zvláštního zákona nezbytné pro provádění státní sociální podpory a dalších státních sociálních dávek, sociálních služeb, sociální péče, pomoc v hmotné nouzi a sociálně-právní ochrany dětí a při zajištění ochrany těchto údajů v souladu se zákonem.

Správce údajů smí zpracovávat osobní údaje pouze v souladu s účelem, k němuž byly shromážděny (tj. poskytování sociální služby), pokud zvláštní zákon nestanoví jinak (§ 5 odst. 1 písm. f) zákona 101/2000 Sb.) Bez souhlasu subjektu – uživatele služby proto nelze tyto informace využívat např. pro doplnění evidence o poplatnících – dlužnicích místního poplatku za komunální odpad a pro podobné potřeby odborů místních úřadů, což platí i pro terénní pracovníky obcí. Je však možné uživatele upozornit např. na povinnosti týkající se ohlašení změn ve skutečnostech rozhodných pro trvání nároku na dávku včetně poučení o možných následcích, pokud tyto povinnosti nesplní, umožňuje-li to místní vyhláška, požádat o osvobození od místního poplatku a podobně. Poskytování kopií ze spisů klientů rovněž není přípustné, je třeba odkázat případné žadatele o informaci, aby se na uživatele obrátili osobně.
**Příklad:** Souhlasné vyjádření k poskytnutí informací:

Já (jméno klienta) ........................................................ souhlasím s tím, aby (jméno pracovníka z instituce) ........................................................ mohl/a poskytnout údaje týkající se ........................................................ úřadu (odboru) ........................................................, a to proto, aby (účel) ........................................................ (např. „aby mi nevznikly neoprávněné dluhy“).

Jméno a příjmení uživatele: ........................................................
Datum narození: ........................................................

V (místo) ........................................................ dne (datum) ........................................................
Podpis uživatele: ........................................................

Nejde-li o informovaný souhlas vztahující se k jednorázovému úkonu, je vhodné doplnit vymezení doby jeho platnosti. Je-li to možné, podporuje pracovník klienta v tom, aby potřebné informace poskytl žadateli bez zprostředkování. Znamená to, že pokud klient souhlasí s poskytnutím osobního údaje, sám žadateli danou informaci sdělí.

**Příklad:** Výslovný informovaný souhlas se zpracováním, archivací a statistickým zpracováním osobních i citlivých osobních údajů o klientovi pro účely spolupráce s terénním pracovníkem/terénním sociálním pracovníkem:

Já ........................................................ na základě poučení uděluji tímto ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, výslovný informovaný souhlas se zpracováním, archivací a statistickým zpracováním svých osobních i citlivých osobních údajů pro účely spolupráce s (jméno pracovníka z instituce) ........................................................ a v rozsahu nezbytném pro tuto spolupráci. Beru na vědomí, že na základě tohoto souhlasu budou zpracovávány moje osobní a citlivé údaje, například rodinné poměry, věk, vzdělání, zdravotní stav, majetkové poměry, sociální kompetence, v rozsahu nezbytném pro shora uvedenou spolupráci a po dobu trvání této spolupráce a dále po dobu nejdlouhší tři let za účelem vyřizování možných stížností. Beru na vědomí, že tento souhlas mohu kdykoliv odvolat, stejně jako že si mohu kdykoliv vyžádat opis zpracovávaných údajů. Beru na vědomí, že vzetím souhlasu zpět snižuje pravděpodobnost relevantního vyřízení své případné budoucí stížnosti.

Jméno a příjmení uživatele: ........................................................
Datum narození: ........................................................

V (místo) ........................................................ dne (datum) ........................................................
Podpis uživatele: ........................................................

Tyto dokumenty jsou klientovi vysvětleny srozumitelnou formou s ohledem na jeho schopnosti porozumění. Pokud klient není schopen dokumentu porozumět, je žádoucí přizvat k vysvětlení dokumentu osobu, které klient důvěřuje a která mu obsah, stejně
jako terénní pracovník, může vysvětlit. Za chybné lze považovat předkládání dokumentu k podpisu bez vysvětlení nebo s nedostatečným vysvětlením. Prostor věnovaný vysvětlení není „ztrátou času“, nýbrž kvalitou zakládající se na respektu k osobě klienta a činnosti podporující klientovy sociální dovednosti.

**Hranice pomáhajícího vztahu**

V přecházejících tématech jsme nalezen možnost etického zákotvení terénního pracovníka pomocí „přízpůsobeného“ etického kodexu sociálních pracovníků pro výkon práce pracovníků v sociálních službách. Dostáváme se k další oblastí pomáhajícího vztahu, kterou tvoří hranice v pomáhání pracovníků v sociálních službách. Jaké jsou tyto hranice? Má být terénní pracovník tím, kdo využívá ve své práci spíše kontrolní činnosti vyplývající z požadavků na jeho pozici daných institucemi, nebo má být tím, kdo volí ve své práci prvky pomoci, kdy s klientem dojednává obsah spolupráce na základě klientova přání?

S hranicemi v pomáhajících vztazích úze souvisí definování role pracovníka v sociálních službách. Opět si zde vypomůžeme přízpůsobením některých poznatků vztahujících se k roli sociálního pracovníka pro praxi pracovníka v sociálních službách, neboť výkon práce pracovníka v sociálních službách může nabývat stejných podob rolí.

**Role terénního pracovníka ve vztahu k hranicím v pomáhajících vztazích**

Od terénního pracovníka se očekává plnění závazků, které vyplývají z jeho role ve vztahu k definovaným zákonným pravomocím, ve vztahu k etickým normám, standardům a v neposlední řadě ve vztahu k zaměstnavateli a společnosti. Každý takový vztah má svoje hranice, jež se vzájemně prolínají. Jakou roli zaujme pracovník v tomto vymezeném prostředí, je dano právě zmíněnými vlivy, ale i pracovníkem samým.

Nečasová uvádí rozdělení Bankově, jež ve sociální práci rozlišuje dva možné přístupy k sociální práci: defenzivní a reflexivní, a současně vymezuje typologie pracovníků podle volby přístupů ke klientovi.

V sociální práci se setkáváme s dvěmi možnými praxemi (způsoby) pomáhání pracovníků. **Defenzivní praxi** (obranná, obranářská) vystihuje pracovník jednající podle předpisů a plnící své povinnosti vymezené zaměstnavatelem a zákonem. Takový pracovník využívá toho, že ho nikdo nemůže osočit, pokud splnil předepsaný postup. Postupy pracovníka jsou omezením, ale současně chrání před vlastní odpovědností. V organizaci, instituci upřednostňující tento způsob sociální práce jsou zavedená pravidla pro práci a je na ně kladen velký důraz. Pracovníci cítil jistotu, jejímž základem je znalost pravidel a kritérií, podle kterých mohou hodnotit situaci, ve které se nachází při pomáhání. Klienti a jejich problémy jsou posuzovány skrze pravidla organizace.

Druhá praxe, tzv. reflexivní, je charakteristická schopností pracovníka samostatně přemýšlet nad svojí činností. Pracovník dokáže poznat etická dilemata a vž, jak vznikají. Pracovník si je jistější svými osobními hodnotami, hodnotami svého povolání i tím, jak je projevovat v praxi. Je schopen se vyrovnat s nejistotou, která sociální práci provází, a je připraven nestač odpovědnost za své rozhodnutí. Uvědomuje si, že hodnoty sociální práce, osobní hodnoty a hodnoty zaměstnavatele mohou být v konfliktu.

Z hlediska přístupů ke klientovi rozlišuje Banková čtyři přístupy, jež se vzájemně prolínají a které jsou opět shodné pro sociálního pracovníka i pracovníka v sociálních službách.
• **Angažovaný pracovník** – chápe svou práci jako způsob, jímž uplatňuje osobní morální hodnoty. S klienty jedná jako se spolužijícími lidskými bytostmi, které vnímá empaticky a s respektem. Vychází z toho, že pracovník by měl opravdově pečovat o své klienty a jednat s nimi jako s přáteli. Sám sebe chápe především jako osobu a až potom jako pomáhajícího pracovníka (používá stejné etické principy na situace v osobním životě i na ty, které vzniknou v rámci sociální práce). V kontextu současného práce je tento přístup problematizován tím, že by pracovník mohl být jednak obviněn ze stranění některým klientům (protože je v tomto rámci obtížně poskytnout stejnou péči všem), jednak může dojít k vytvoření osobního vztahu s klientem (možnost znaužití ze strany pomáhajícího pracovníka i klienta), anebo k vyhoření. Proto je důležité, aby se pomáhající pracovník pohyboval v rámci pravidel a povinností, které mu ukládá jeho povolání a organizace.

• **Radikální pracovník** – s předchozím má společné to, že vkládá osobní hodnoty do práce. Nedělá to však proto, aby poskytl jednotlivému klientovi bezpodmínečnou péči, ale jde mu primárně o změnu těch zákonů, oblastí sociální politiky a práce, které považuje za nespravedlivé. Jde tedy špatné otázky politické ideologie a o práci v zájmu sociální změny.

• **Byrokratický pracovník** – v tomto modelu se doporučuje oddělení osobních hodnot, profesních hodnot a hodnot zaměstnavatele. Cílem sociální práce je manipulace s lidmi v rámci jejich změny. K roli pracovníka patří i to, že vytváří iluzi osobní péče o klienta. Na druhé straně zase v určitých případech musí působit i jako přísný „normalizátor“ klienta. Rozdělení osobního a profesního je nutné proto, aby se pracovníci necítili vinní tím, že se lidmi manipulují a že užívají vztah způsobem, který by v osobním životě nepovažovali za čestný.

• **Profesionální pracovník** – pracovník je samostatným profesionálem, který je vzdělaný v oboru, je veden etickým kodexem. Přednost má práva a zámy klientů. Důležitý je individuální vztah s klientem, pracovník klienta chápe jako aktivního spolupracovníka. Profesionální model je založen na tom, že je třeba vyvážit moc mezi pracovníkem a klientem, a to upevnění práv klientů. To se děje tím, že se umožní účast klientů na rozhodování a služby se otevřou vlivu klientů. Významnou roli ve změně organizační kultury hraje i možnost klienta stěžovat si. Klient tak dostane v kontextu profesionálních vztahů větší moc. Důraz je však kladen na pracovníka, který klientovi tuto moc dává. Klient má tedy více moci, ale ta je pod kontrolou pracovníka.

Se znalostí praxí a přístupů promítajících se do sociální práce je třeba si uvědomit, jaké jsme jsou jako pomáhající pracovníci, jaké postupy musíme a můžeme využívat při práci s klientem. Jestliže jsme si vědomy toho, jaké požadavky na nás klade zaměstnavatel, etika sociální práce a my sami, teprve potom jsme schopni přemýšlet o hranicích své práce v vztahu klientovi.

### Hranice mezi pracovníkem a klientem

Při pomáhání vniká mezi pracovníkem a klientem vztah, u něhož je žádoucí, aby měl jasně vytyčené hranice. Tím lze rozumět zejména hranice dané **průběhem** poskytované pomoci – pomáhající vztah má svůj začátek, průběh, konec, a hranice dané **profesionality** osobnosti pracovníka, které se promítá do všech fází spolupráce a dokonce i po jejím konci. To znamená, že pracovník ví, co je záležitostí jeho, co je klientova záležitost a co je předmětem společné spolupráce. Pracovník i klient můžou hranice pojmout odlišně. Je pak na pracovníkovi, aby citlivým způsobem svoje hranice poskytovaného pomáhání klientovi vysvětlil.
V pomáhajících profesích je vztah mezi pracovníkem a klientem skutečností, která nemůže být výhradně založena na zvyklostech, jež se promítají do osobních soukromých vztahů. Při práci s klienty nelze uplatňovat chování, které očekáváme v rodinných a přátelských vztazích. Současně je samozřejmostí, že pomáhání není odosobněnou prací bez projevů emocí a empatie.

Popis hranice mezi pomáhajícím a klientem nelze zcela detailně vyložit. Ovšem je žádoucí uvědomovat si existenci hranice pomáhajícího vztahu a pracovat na jejím bližším určení. To, kde hranice začíná a kde končí, určuje nejen organizace, instituce, ve které je pracovník zaměstnán, ale také pracovník sám skrze vlastní odbornost. V přístupu pracovníka ke klientovi musí být obsažen respect k hranicím pomáhajícího povolání a ohled na individuální zvláštnosti klienta a jeho problému. Zdrojem detailních rozpracování hranic pomáhajícího vztahu jsou metodiky organizace/instituce a standardy kvality sociálních služeb.

**Hranice mezi pracovníkem a klientem dané průběhem spolupráce**

Vztah mezi klientem a pomáhajícím pracovníkem má, stejně jako jiné lidské vztahy, svůj počátek, průběh a konec. Na rozdíl od vztahů, které navazujeme ve svém soukromém životě, se musí pracovník řídit pravidly, která podporují pomáhání klientovi a přispívají ke kvalitě jejich spolupráce. Na počátku spolupráce stojí vyjasňování možnosti spolupráce. Začátek spolupráce s klientem ve vztahu k hranicím pomáhajícího vztahu: je třeba rozlišit objednávku x zakázku:

**Objednávka**

• je určitě očekávání a představy klienta o cílovém stavu a průběhu spolupráce;
• poukazuje na klientovy potřeby a zájmy; hovoří o tom, co klient považuje za důležité;
• nemusí vždy odpovídat reálným možnostem řešení situace klienta;
• terénní pracovník ji s klientem během položeného rozhovoru vyjasňuje, umožňuje vhled do jeho situace a poukazuje na možné způsoby řešení;
• během dojednávání zakázky se utváří konkrétní cíl spolupráce;
• pracovník „netlačí“ klienta ke spolupráci, nabízí mu sociální službu bez naléhání;
• při nabízení sociální služby pracovník respektuje soukromí a důstojnost potencionálního klienta (neklepe na dveře jeho domácnosti; nabízí sociální službu s ohledem na situaci, kde se klient nachází – ulice, prostranství sociálně vyloučené lokality).  

**Zakázka**

• je konkrétní dojednaná spolupráce a forma intervence terénního pracovníka (poskytnutí informace, pomoc, doprovázení);
• dojednaná zakázka klienta musí být jasná, reálná, splnitelná. Musí odpovídat zájmu klienta a nabízce a možnostem sociální služby – pokud tomu tak není, je povinností pracovníka odkázat klienta na jinou sociální službu nebo instituci či organizaci, jež mu mohou být v řešení jeho situace nápomocny.

Při uzavírání zakázky je třeba dbát na hranice dané kompetencemi pracovníků v sociálních službách, jež vycházejí ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, doporučení vyplývající z metodiky pro výkon práce terénního pracovníka a povinností dané pravidly organizace nebo instituce, kde je pracovník zaměstnán.
Pracovník si musí být vědom toho, kdy může vzniknout spolupráce (zakázka) s klientem, a nepřekračuje hranice pomáhajícího vztahu tím, že by vykonával nevyžádanou kontrolu.

Jak konkrétně vzniká zakázka? Pro zpřehlednění situace vzniku pomáhajícího vztahu a jeho hranic nám pomohou následující schématy, popisující první fáze spolupráce.

- Zájemce žádá to, co nabízíme = shoda jeho potřeby (objednávky) s naší nabídkou. (viz schéma níže).

- Zájemce žádá službu, kterou nenabízíme: pracovník sdělí, co nabízí, klient následně může žádat službu, kterou nabízíme, a vznikne spolupráce (zakázka), nebo na základě sdělení obsahu naší služby zájemce nežádá, co nabízíme, a nevznikne spolupráce (zakázka). (viz schéma níže).

- Terénní pracovník nabízí službu, která se shoduje s přáním a potřebami budoucího klienta – vznikne zakázka. Terénní pracovník nabízí službu, která se neshoduje s přáním a potřebami zájemce – nevznikne zakázka. V případě, že existují důvody pro vyjasňování, přesvědčování, tzn. víme, že klientovi hrozi vystěhování, protože bydlí v domě, který chce město zbourat, vysvětlujeme, proč je vhodné, aby s námi spolupracoval. Týká se i objednávek jiných organizací, institucí nebo fyzických osob (příbuzní), abychom začali spolupracovat s danou osobou, které službu nabízíme. Potencionální klient se rozhodne sám a bez nátalu, zda s námi chce nebo nechce spolupracovat (viz schéma níže).
Zájemce o službu má objednávku, která je v nabídce služeb pracovníka, vznik spolupráce, spolupráce, ukončení spolupráce


P – pracovník; K – klient

**Hranice mezi pracovníkem a klientem dané profesionalitou pracovníka**


**Nejasné hranice pomáhajícího vztahu**

Pracovník pomáhá klientovi bez jasně stanovených hranic. Klient nerozumí, jakými pravidly se pracovník v jejich vztahu řídí. Příkladem může být sdělení klientovi, že pracovník neposkytuje sociální služby o víkendu. Následně si s klientem schůzku o víkendu dojedná, protože si chce napracovat dřívější odchod ze zaměstnání. V důsledku může být toto nejasné jednání zdrojem porušování dohodnutých pravidel ze strany klienta. Klient se pak může domnívat: „Může-li terénní pracovník jít za stanovená pravidla spolupráce, mohu to dělat i já jako klient.“
Řešení: Klienta seznámí s pravidly poskytované služby a tato pravidla dodržovat. Pokud je ze stanovených pravidel nutná výjimka, např. hrotil by trestný čin nebo ohrožení života či jiné skutečnosti, je klientovi později postup mimo daná pravidla vysvětlí.

**Pomáhající pracovník jako kamarád**


Řešení: Je třeba si uvědomit svoji roli pomáhajícího a vědět, jaká rizika nám překročení hranice přináší. Vime-li, že nechceme klienta zraňovat rozporuplnosti pomáhajícího jako kamaráda a respektueme-li klientův nárok na kvalitní služby profesionála, nedopouštíme se takovéhoto jednání.

**Pracovník porušuje hranice na základě neznalosti**

Pracovník není dostatečně vzdělaný v oblasti pomáhání v sociální práci. Hranice porušuje většinou nevědomě, není si jistý s nastavením hranic své role pomáhajícího.

Řešení: Vzdělávání pracovníka v oblasti sociální práce formálním vzděláváním (SŠ, VOŠ, VŠ) a dalším celoživotním vzděláváním. Kvalitní uvedení pracovníka do zaměstnání; seznámení ho se standardy kvality sociální služby, dalšími normami a požadavky na jeho pracovní pozici. Dále mezi pracovní činnosti zahrnout supervizi, intervizí a samostudium.

**Pracovník porušuje hranice na základě nevědomých motivů**

Pracovník je ve své práci veden nevědomými motivy, které způsobují porušování hranic. Pracovníci se dopouští porušení hranice profesionality tím, že cílem spolupráce není primárně dojednaná zakázka, ale uspokojení více či méně vědomých motivů.

Příklady motivů k porušování hranic:

- **Touha po uznání od klienta, společnosti či osob, které jsou pro pracovníka důležité.** Např. pracovník jedná tak, aby ze spolupráce s klientem vytěžil uznání od těch, kteří jsou pro něj důležité.
- **Sexuální přitažlivost ke klientovi:** Pracovník pomáhá klientovi, protože ho sexuálně přitahuje. Tato přitažlivost se promítá do spolupráce s klientem například poskytováním činnosti nad rámec dojednané spolupráce nebo nad rámec služeb organizace. Zcela nepřípustný je sexuální vztah mezi klientem a pracovníkem. (Vysvětlení nepřípustnosti: při navázání sexuálního kontaktu s klientem pracovník zněživá oslabené role klienta, který je
na pracovníkovi závislé. Ačkoliv pracovník může být přesvědčen, že klientovi neublížuje, nelze vyloučit, že klient chce navázat sexuální kontakt z vděčnosti nebo s domněnkou, že mu bude poskytnuta lepší pomoc při řešení jeho problému. Pracovník si musí být vědom své silnější role a nezneužívá ji opětováním zájmu klienta o sexuální sblížení."

- Touha po moci: Nízké sebevědomí, které si chce pracovník řešit převahou ve vztahu k slabšemu.
- Další motivy vycházející z potřeb, které si nese pracovník do pomáhajícího vztahu s cílem je v tomto vztahu uspokojit:33 
  - o uspokojení potřeby být dobrý – pracovník využívá srovnání s klienty, kterým se to nadaří;
  - o uspokojení potřeby být příslušníkem většinového názoru;
  - o uspokojení potřeby vydělat si na živobytí;
  - o naplnění poslání otevírat druhým cesty k lepšímu životu;
  - o mít moc nad tím, co se děje s člověkem;
  - o naplnění potřeby být potřebný;
  - o naplnění potřeby být dobrý profesionál;
  - o uspokojení z ovlivňování soukromí druhých pod záštitou výkonu práce pomáhajícího pracovníka (např. pracovník pomáhá klientům především proto, že mu dělá radost ovlivňovat jejich životy, rozhodovat, co se stane a co ne);
  - o naplnění potřeby mít zaměstnání;
  - o dělat práci jen velmi těžko kontrolovatelnou a prokazatelnou.

Řešení: Vzdělávání, supervize, intervieze, psychoterapeutické výcviky, otevřenost ke zpětným vazbám od svých kolegů a nadřízených, kteří pracovníka upozorní na nevhodnost jeho počínání ve vztahu ke klientovi.

**Klient svým jednáním nutí pracovníka k porušování hranic**

Klient „přemlouvá pracovníka k porušení hranic“ a užívá argumenty, kterými chce vzbudit v pracovníkovi soucit. Porušením pravidel sociální služby může vést k opakovaným pokusům ze strany klienta takto jednat nebo se o této skutečnosti dozví další klienti, kteří budou po pracovníkovi žádat stejné porušení hranic. Příklad: klient chce od pracovníka přijít peníze, ačkoliv ví, že organizace, ve které je pracovník zaměstnán, peníze nepůjčuje. Klient chce, aby mu pracovník půjčil svoje finanční prostředky. Užívá argumentů, že peníze nejsou pro něho, ale na potraviny pro jeho děti a že pracovník přece vědí, že klient si chce vzbudit k tomu, a pokud se jedná o situaci, kdy klient nemá peníze na potraviny pro svou rodinu, pracovat na zajištění příjmu pro klienta (jednorázová dávka, jiné dávky, zajištění zaměstnání).

**Splývání**

Pracovník si při pomáhání připouští problém klienta jako svůj vlastní. Splýváním zde rozumíme spoluprožívání problému, kdy pracovník trpí stejnou měrou jako klient nebo i více
nežli klient. Trpí zde nejen klient, ale i pomáhající a zejména proces pomáhání. Příčinou splývání může být soucit s klientem.

Řešení: Je třeba být si vědom, že nejlépe klientovi pomůže pracovník s nadhledem, který pomáhá na základě empatie, nikoliv soucitu. Při empatii si dovedeme představit a pročítit, co se v druhém děje. Rozpoznamo druhého správně a citlivě zachycujeme, ale zůstáváme sami sebou. Jsme připravení pomáhat tak, jak to vyžaduje situace.

**Pomoc a kontrola**

S hranicemi v pomáhajícím vztahu souvisí volba přístupu ke klientovi, a to především volba pomocí a kontroly. Pomoc je dojednanou formou spolupráce mezi klientem a pracovníkem. Klient přichází s objednávkou, žádostí. Pracovník reaguje na objednávku nabídkou pomoci, následně dojednává způsoby spolupráce. Kontrola vychází z objednávky jiné organizace, instituce nebo osoby, než je osoba klienta. Klient se stává objektem činností, kterou si neobjednal, nevyžádal.

Pracovník se může dopouštět překračování hranice dojednané pomoci tím, že vykonává kontrolu, například že jedná bez vědomí klienta na úřadě, dohodne s majitelem domu splátkový kalendář, aniž by se domluvil s klientem, apod. Takové kroky často vedou k nízké motivaci klienta na řešení jeho problému a k selhání dohodnutých záměrů.

Řešení: Pracovník si musí být vědom, na základě předaných informací a vedení nadřízeným, zda je jeho úkolem pracovat s klientem především formou pomoci, nebo kontroly. Při práci s klientem si postupy spolupráce připravuje, vyhodnocuje jejich dopady, konzultuje je s nadřízeným či kolegy, vyžaduje zpětnou vazdu od klienta v průběhu spolupráce a i po jejím skončení.

**Otázky pomoci a kontroly**

Pomoc, jak již bylo uvedeno, je dojednanou spolupráci mezi klientem a pomáhajícím pracovníkem. Opírá se o rovnocenný vztah a jednotlivé přesně dané kroky ze strany pracovníka a klienta (objednávka klienta, nabídka pracovníka, dojednání pomoci). Pro zahájení spolupráce založené na principu pomoci je charakteristické domluvání se na možnostech vzniku zakázky a pomáhajícího pole. Klient i pracovník přesně znají dohodnutý cíl spolupráce a mají dojednané způsoby, jak ho dosáhnout. Klient je u tohoto přístupu tím, kdo podnětuje vznik spolupráce. Pomoc jako způsob práce se může jevit jako zdolňuvá, složitá. Ačkoli bezpochyby tento model práce je časově náročnější, jedná se o přístup ke klientovi, který „přináší své ovoce“. Klient, který se podílí na řešení svého problému, je motivovanější k jeho vyřešení než ten, kterému je řešení přineseno a kroky udělány za něj.

Zneužití pomoci má jedinou, zato velmi často opakovanou podobu: pod záminkou „pomáhání“ je vykonávána kontrola.

**Profesionální pomoc**

Podoby profesionálního způsobu pomoci:
- doprovázení,
- vzdělávání,
- poradenství,
- terapie.
**Doprovázení**

Nejedná se zde o doprovázení v prostoru (ve smyslu cesty „někam na úřad“), ale o obrazné vyjadření přítomnosti pracovníka vedle klienta při jeho těžkostech. Doprovázení je spolupráci pracovníka s klientem, která začíná příchodem klienta se žádostí o pomoc v souvislosti s těžkostí, o které klient vůbec nejel ze zmiňován. Klient neochčkává změnu toho, co je dáno, ale chce mít někoho, kdo mu jeho těžkosti pomůže nést, snázet a zvládat. Klient od pracovníka očekává přístup, kdy se nezalekne ani nejčtějších témat. V této sociální práci se s doprovázením nesetkáváme jako s přímou objednávkou klienta. Tento druh práce se nemá, vzhledem k sociální službě terénní programy, stát cílem spolupráce s klientem. Klienta odkazujeme na organizace nebo instituce poskytující terapeutický přístup. Doprovázení se v této sociální práci vyskytuje spíše druhotně při řešení náročných zakázek klienta, jako je udržení bydlení, dluhy, získání zaměstnání. Klient od pracovníka očekává pochopení své situace a chce, aby mu pracovník pomáhal překonat problém, který společně řeší a jehož řešení by sám nezvládl.

**Vzdělávání**

Jedná se o spolupráci klienta a pracovníka. Klient za pracovníkem přichází, když zjistí, že má mezery ve svých znalostech, zkušenostech, vědomostech, které si přeje doplnit informacemi, vysvětlím, poučením, nebo že s přeje véci ověřit, potvrdit. Pracovník, aby mohl pomoci, potřebuje mít potřebnou odbornou průpravu a informace. Důležitá je pracovníka schopnost s vědomostmi správně nakládat a ověřovat, jak jsou klientovi prospěšné. Příkladem může být zakázka klienta naučit se psát životopis, tak aby vyhovoval požadavkům firmy, u které se klient chce ucházet o zaměstnání. Vzdělávání je tedy vyžadován klientem a pracovník je poskytuje výhradně až potom, co se přesvědčil, že si to klient přeje. Pokud pracovník poučuje klienta, aniž si to klient vyžádal, jde o vykonávání dozoru. Například pracovník doporučuje klientce, jak má hospodařit s penězi, tak aby s nimi vystačila celý měsíc. Sestavuje ji rozpis toho, kdy, kolik a za co má utratit. Klientka si to nevyžádala a tato činnost vycházela z přesvědčení pracovníka o správnosti jeho jednání.

**Poradenství**


**Terapie**

Terapie je specifickou formou pomoci spadající do kompetencí psychologů a psychoterapeutů, z toho důvodu se jí nebudeme více zabývat.
Profesionální kontrola


Podoby profesionálního způsobu kontroly:
- opatrování,
- dozor,
- přesvědčování,
- vyjasňování.

Opatrování⁴¹

Pracovník se stará o klienta, vše za něj vyřizuje, pomáhá mu tam, kde to není potřeba, opravuje jeho počínání. Příkladem může být pracovník, který každé ráno u klienta vyzvedává děti do školy, protože si myslí, že by je klient do školy sám neposlal nebo je poslal pozdě.

Dozor⁴²


Přesvědčování⁴³

Pracovník se zajímá o motivaci, postoje, životní názory klienta, protože chce navázat na klientovy možnosti a přesvědčit ho k řešení situace, ve které se nachází. Příkladem je přesvědčování klienta ke spolupráci s terénním pracovníkem v případě, že pracovník z předchozí spolupráce na jiné zakázce věděl o nezásadném platě nájem a může mu hrozit vystěhování. Pracovník se snaží klienta přesvědčit k zasílání dávek přímo majiteli domu.

Vyjasňování⁴⁴

Při vyjasňování se pracovník co nejvíce snaží otevřít příležitost k popsání klientova přání, vyjádření jeho objednávky. Pracovník hledá společná témata, otázky, významy. V průběhu rozhovoru rozvíjí příležitosti pro vysovení a společné pochopení klientova přání. Pracovník objasňuje svou pozici, možnosti či poslání, a vytváří tak srozumitelné hranice a podmínky možné spolupráce. Vyjasňování vede k pomocí.
Nabízení pomoci, přebírání kontroly.⁴⁵


Není v možnostech studijního textu obsáhnout návody ke konkrétním situacím, kdy je vhodná kontrola a kdy pomoc. Pro rozlišení potřebnosti kontroly nebo pomoci je rozhodující profesionalita pracovníka čerpající ze znalosti obou přístupů. Terénní pracovník má být schopen vědomě rozhodnout, který ze způsobů práce je v situaci klienta vhodnější. Volbě přístupu musí předcházet analýza situace klienta a zvážení důsledků při použití jednoho z přístupů. Rozhodování mezi použitím kontroly nebo pomoci může být spojeno s dilematem, dilematickým situacím u výběru kontroly a pomoci se blíže venuje téma Typická dilemata v terénní sociální práci.

Typická dilemata v terénní sociální práci a jejich zvládání v praxi⁴⁶

Dilema

Dilema představuje nutnou a velmi obtížnou volbu mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi rozhodnutí, která se týkají situace uživatele či postupu pracovníka. Typickým rysem dilemat je nepřijemné či náročné rozhodování v určitých více či méně sporných situacích.⁴⁷

Věst diskuse o etických otázkách či dilematech je pro pracovníky v sociálních službách důležité, zejména proto, aby se dokázali orientovat v nejednoznačných případech, kdy mají
udělat rozhodnutí. Měli by se tedy umět zamýšlet nad žádoucími způsoby profesionálního chování s ohledem na klientův nárok na poskytování služeb. Velice často se dilema pojí s pojmy etika, morálka, hodnoty.

**Etický problém**

Etické problémy vznikají v situacích, kde je zřejmé, jak by měl pracovník rozhodnout, ale vykonat rozhodnutí je obtížné a nejednoznačné. Příkladem může být situace, kdy se pracovník domnívá, že by se klientovi mělo dostat potřebné pomoci, ale nemůže mu ji poskytnout, protože klient nesplňuje kritéria stanovená institucí, v níž pracovník působí.

**Etická dilemata**

Etická dilemata vznikají tehdy, když sociální pracovník cítí, že stojí před dvěma nebo více stejně nevhodnými možnostmi, které představují konflikt morálních principů. Nemusí být přítom jasně, které rozhodnutí bude přijatelnější. Poskytnout klientovi službu je pro pracovníka znemožněno nějakou osobní (často morální) překážkou.

**Příklad: Pomáhající pracovník je věřící a má pomoci klientce zařídit interrupci.**

Pro někoho může být řešení dilemat pouhou technickou otázkou (dodržování pravidel), někdo ale toto může vnímat jako etický problém (je mu zřejmé, jak by měl rozhodnout, ale je to pro něj obtížné) a pro dalšího pracovníka může jít o dilema (má pocit, že „dobrý“ řešení neexistuje).

Vždy tedy závisí na osobnosti pracovníka a na jeho hierarchii hodnot. Podle toho se většinou odvíjí řešení, která při vzniku dilematických situací pomáhající pracovník volí.

**Specifika rolí terénního pracovníka jako zdroj dilemat**

Terénní pracovník navštěvuje klienty v jejich přirozeném prostředí – uplatňuje tedy metodu homevisitingu (v domácnosti klienta) a práce s klientem tedy neprobíhá na půdě organizace. Pravidelnými vstupy do jejich přirozeného prostředí v rámci lokality si u klientů buduje důvěru, zajišťuje nízkoprahovost služby a může často akutně reagovat na klientovu potřebu „tady a teď“. Tento způsob práce umožňuje kontakt s lidmi, kteří institucionální pomoc sami nevyhledájí nebo ji zprvu i odmítají.

Terénní pracovník tedy ve vztahu ke klientovi vystupuje na první pohled v neformální roli. Klienty je pracovník vnímá často jako rádce-profesionál, pomocnici v orientování se v jejich sociální situaci spíše než jako pracovník v sociálních službách, který musí splňovat nějakou odbornost a poskytovat standardizovanou službu.

Terénní pracovník je především odborníkem v sociálních otázkách – klientům poskytuje poradenství, doporučení pro řešení situace (s ohledem na klientovy možnosti a schopnosti) i přímou podporu, např. formou doprovodu či účasti na jednání klienta.

Pro výkon náročného povolání, jakým terénní práce je, je zároveň nezbytné, aby byl terénní pracovník, jako pracovník v sociálních službách, vybaven specifickými osobnostními předpoklady.

Důležitými specifickými osobnostními předpoklady pro výkon pracovníka v sociálních službách jsou:
• morální bezúhonnost (na rozdíl od trestní bezúhonnosti – čistý trestní rejstřík, není požadavek na morální bezúhonnost stanoven žádným právním předpisem a není také konkretizován definicí, která by plně vyjadřovala, co je obsahem tohoto termínu. Morální bezúhonnost zaměstnanec nemusí dokládat, i když v některých případech výběrových řízení jsou požadovány reference, které morální bezúhonnost garantují. Morální bezúhonnost je tudu stav, kdy terénní pracovník dělá svoji práci v souladu s etickým kodexem, nezneužívá své moci nad klientem atd.);
• empatie (umění včítit se do druhého; forma lidské komunikace, která zahrnuje jak naslouchání a porozumění, tak sdělování porozumění klientovi[52]);
• respekt k odlučnostem (terénní pracovník je schopen přijímat jiné názory a životní postoje, a to jak klientů, tak jiných pracovníků);
• schopnost profesionálně zvládat náročné situace spojené s výkonem povolání (odolnost vůči stresu, podpora klienta v náročných situacích atd.).

Klienty je ale terénní pracovník často vnímán i v dalších rolích – některé z těchto rolí mohou být pro pracovníka rizikové. Často je vnímán jako poradce, přítel, důvěrník nebo aktivista.

Pracovník jako poradce

Mnohdy je terénní pracovník poradcem, a to nejen v rámci sociálního poradenství – na to je třeba dávat pozor. V takových situacích se totiž často objevují dilemata, která musí pracovník následně řešit. Klienti od pracovníků někdy požadují rady, které se pracovníkům v rámci výkonu jejich profese a jejich profesionality nepřísluší dávat.

Příklad: klientka řeší bydlení, agresivního partnera a jeho opuštění, práci. Po pár měsících přichází s tím, že je těhotná a že neví, co má dělat. Po terénním pracovníkovi chce radu, zda má jít na interruptu, či ne. I když bude pracovník přesvědčen, že není dobré si dítě v klientění situaci nechat, nemůže to klientce říci. Kdykoli by totiž mohlo přijít obvinění pracovníka, že kvůli němu udělala jedno z rozhodnutí.

Stává se, že klienti považují terénní pracovníky jako ty „moudré“ a zkušené, kteří znají vždy radu a mají řešení na všechny obtíže. Tohoto označení je dobré se vyvarovat a ani se s ním nezototožnovat. Na první pohled se může pomáhajícímu pracovníkovi zdát, že mít u klientů takovou pozici může být prospěšné. V konečném výsledku je ale tato pozice a role nevědomá a terénní pracovník může při selhání v řešení kauzy ztratit u klientů důvěru a respekt. Je to také klient, kdo je odborníkem na svoji situaci, terénní pracovník zde funguje jako podpora, nikoli jako spása. Pomáhající profesionál by si tedy neměl sýt vlastní potřeby (moudrost, zkušenost) a na toto vnímání ze strany klienta nepřístupovat.

Pracovník jako přítel

Dalším rizikem a z toho plynoucím dilematem je, když bude pracovník vnímán jako přítel klienta. Základními riziky je vnímání klienta, že pracovník pro něj udělá všechno, že mu může kdykoli zvolat a že pracovník je zde jenom pro něj. Stírají se tak hranice mezi klientem a pracovníkem, stejně tak klesá vnímání profesionality pracovníka – ten uplatňuje stejně chování jako v neformálních vztazích.

Pro klienta se tak stávají nejasná pravidla spolupráce, činnosti pracovníka nejsou ani profesionální, ani efektivní.

Příklad: odmítnutí půjčení peněz příteli je mnohem těžší než odmítnout klienta.
**Pracovník jako důvěrník**

Další rizikovou rolí je, když je terénní pracovník vnímán jako důvěrník. Může to vést k tomu, že pracovník nebude v rodině řešit žádně věcné zakázky, ale stane se tím, kdo klientovi naslouchá v jeho těžkostech a spuše tedy nejblížšího přítele. Klienti se právě díky vztahu důvěry k pracovníkovi svěřují s intimními věcmi, např. s tím, že chtějí opustit svého partnera, nebo naopak s tím, že s někým z lokality udržuji poměr, že oni nebo někdo jim blízký je třeba týrán.

Pokud pracovník přijme roli důvěrníka, přistoupí tím i na vytváření koalic s klienty. Pracovník by si měl uvědomit, jaká rizika z toho plynu – např. přímé ohrožení pracovníka při prolomení mlčenlivosti, ztráta důvěry klientů, porušení hranic profesionálního vztahu atd.

**Pracovník jako aktivista**

Pracovník jako aktivista – využíti terénního pracovníka jako mluvčího svých osobních potřeb, někdy nemusí být rizikové, a to pokud se stmel celá skupina a terénní pracovník prosazuje jejich práva a zájmy, je to tedy od klientů vyžádané. Často ale jednotliví klienti chtějí, aby se věci řešily za ně a bez jejich vlastní aktivity. Klienty terénní pracovník vede k odpovědnosti za jejich vlastní život – nabídné jim maximální podporu, ale důležitá rozhodnutí nechává dělat je samotné.

**Moc v roli terénního pracovníka**

Na rozdíl od sociálních pracovníků (OSPOD, kurátoři, …) nemá terénní pracovník represivní opatření, která by vůči klientům mohli přímo uplatňovat, alespoň ne na první pohled. Terénní pracovník rozhodně nemůže o konkrétních věcech rozhodovat (např. sankčně), nicméně je může velmi dobře ovlivňovat nepřímo. Typicky se to týká poskytování pomoci a kontroly směrem ke klientovi, kdy pracovník v případě uplatňování kontroly přebírá zodpovědnost za klientův život a situaci a staví ho do role neschopněho zvládnout situaci s podporou. Např. potrestání klienta neposkytnutím služby.

S tím souvisí problém moci, který je ve vztahu k etice sociální práce a ve vztahu k pomáhající profesi velmi významným aspektem, a tedy i následným dilematem. Na první pohled by se mohlo zdát (a je to zatoučeno i v etickém kodexu), že zabývat se v případě takového oboru, jakým je sociální práce – obor založeném na principech rovnosti a solidarity – je zcela neopodstatněné.

Jak uvádí Kopřiva, klient je bezmocný už tím, že něco potřebuje, a sociální pracovník je mocný už tím, že pomáhá. Moc je v sociální práci specifická zejména v tom, že klient odhaluje klientovi intimní informace o sobě, svoji rodině či o sociálním prostředí, ve kterém žije. Těmito intimními informacemi je myšleno například vědomí nelegální práce, oděru energií, využívání získaných finančních prostředků atd.

Jak je již uvedeno výše, důvěra, která je pracovníkovi klientem dávána, s sebou nese i velký kus možností moci k využití nebo ke zneužití těchto informací. Každý pracovník v sociálních službách má povinnost nepoškozovat klienta a jeho zájmy, nicméně možnost zneužití moci je zde jako jedno z rizik, které se ve vztahu profesionál – klient může objevit.

Motivy, které pracovníka vedou k uplatňování moci ve vztahu ke klientovi, mohou být, a často i jsou, nevědomé. Může to být vědomá/nevědomá potřeba řídit a ovládat druhé a jejich životy, může to být způsobeno pracovníkovým vnímáním, jak má výkon jeho zaměstnání vypadat (nevědomá chyba na straně pracovníka).
Zkoumání motivů k používání moci zahrnuje i přiznání si stinných stánků vlastních impulsů pomáhat včetně touhy po moci a toho, jak naplňujeme své vlastní potřeby prostřednictvím pomoci druhým.  
Terénní pracovníci v přímém kontaktu s klienty jsou tedy téměř denně vystavovány rozhodovacímu dilematu (ať již vědomě či nevědomě) v mocenském vztahu ke klientovi – viz poskytování/neposkytování služby.

**Náročné profesní situace s akcentem na syndrom vyhoření**

Terénní pracovník se při výkonu svého povolání dostává právě i díky dilematům (tj. sporným, obtížně řešitelným situacím) do náročných situací.

Náročné situace jsou zejména:
- Situace obsahující nepříměřené požadavky a úkoly.
- Problémové situace (např. kontakt pracovníka s trestnou činností klientů nebo dalších osob).
- Zvýšená míra stresu (např. ohrožení bezpečí, zdraví či života – agrese vůči pracovníkovi, agrese v rodině, agrese mezi klienty).
- Syndrom vyhoření.

Náročnými situacemi myslíme situace, které člověk neumí řešit na základě „normální a naučené“ činnosti. Jako náročné označujeme tedy situace, k jejichž řešení nám chybí dostatek sil nebo jiných vnitřních předpokladů.

O náročných situacích ale nejde říci, že by byly pouze negativním jevem. Svůj pozitivní význam mají v tom, že mobilizují a aktivizují pracovníka k činnosti, podněcují rozvoj osobnosti. Schopnost člověka přizpůsobit se životní situaci nazýváme adaptací.

Existuje několik stupňů zátěže, a to:
- **Běžná zátěž** – záležitosti běžného života, které se opakují, jsou pro člověka známé a většinou ho nepřekvapí (vynechání autobusového spoje).
- **Zvýšená zátěž** – jedná se o méně známé situace, kdy jedinec musí hledat nové cesty k řešení nastalé situace.
- **Hraniční zátěž** – při hraniční zátěži začínají selhávat adaptační možnosti člověka, často se objevují neadekvátní reakce a obranné mechanismy.
- **Extrémní zátěž** – jedinec není schopen adekvátně reagovat a podléhá situaci.

**Situace obsahující nepříměřené požadavky a úkoly**

Charakteristickým znakem těchto situací je rozpor mezi tlakem situace (např. množství úkolů, míra a kvalita požadavků) a rozsahem tělesných a duševních sil člověka. Následkem těchto situací je únava, vyčerpanost. 

Při práci terénního pracovníka se může jednat o velké množství klientů nebo administrativní zahalení.

**Problémové situace**

Tento typ situací se neváže k množství nároků, ale k jejich struktuře a podmínkám, ve kterých jsou řešeny. Jedná se tedy o situace nové, náročné svojí originalitou a o situace složité, kdy pracovník není vyzbrojen dosavadními zkušenostmi.
Pracovník se setkává s takovým typem klientské kauzy, kterou ve své minulosti ještě neřešil a jejíž řešení vyžaduje nějaký nový a náročný postup.

**Zvýšená míra stresu**

Život v sociálním vyloučení je velmi deprimující pro klienty, ale i pro terénní pracovníky, kteří se s jejich těžkostmi setkávají každý den. Terénní pracovníci jsou jakousi první linií, těmi, komu klienti sdělují své obtíže jako prvnímu, těmi, kdo poskytuje klientům často první rady a podporuje je v jejich nelehké situaci. Tato dlouhodobá zátěžová situace vede ke zvýšené míře stresu, který vyvolává neustálé napětí organismu.

Změny, které pracovník při dlouhodobějším zvýšeném stresu zaznamená, jsou:

- **Fyziologické změny** – bušení srdce, bolesti hlavy, nechutenství, poruchy sexuálních aktivit, nespavost.
- **Emocionální změny** – výrazné výkyvy nálad, citové ochladnutí, pocit vyčerpání a chronické únavy, nutkavé obavy.
- **Změny chování** – snížení množství a kvality výkonu, změny vztahů k lidem i k sobě, nadměrné pití, přejídání se nebo kouření.

**Syndrom vyhoření**

Vyústěním předešlých náročných situací je velmi často syndrom vyhoření. Syndrom vyhoření vzniká u terénních pracovníků (resp. u pomáhajících pracovníků) v důsledku nezvládnutého pracovního stresu a projevuje se zejména změnou v chování pracovníka.

Typickým projevem jsou:

- Neangažovaný vztah ke klientům, snaha vyhýbat se intenzivním a delším kontaktům s nimi.
- Lpění na standardních a zavedených postupech, ztráta citlivosti pro potřeby klientů, ztráta schopnosti tvořivě přístupovat k práci.
- Nutné minimum energie věnované práci – pracovník se výrazně víc než v práci angažuje v mimopracovních aktivitách.
- Preference administrativních činností před činnostmi vyžadujícími kontakt s lidmi.
- Důraz na pracovní pozici, na služební postup, na formální pravomoci a na výhody plynoucí ze zaměstnání.
- Skepse v úvahách o činnosti služby.
- Časté pracovní neschopnosti, žádosti o neplacené volno.
- Omezování komunikace s kolegy.

K rozvoji syndromu může přispívat i nedostatek supervize, nedostatečné pracovní zavedení služebně starším kolegou, nedostatek zpětné vazby na svou práci, nedostatek prostoru pro seberealizaci a zvýšená kontrola práce.
Typy dilemat

Rozhodování mezi protichůdnými zadáními

• zakázka uživatele (klienta) versus zakázka veřejné instituce

Toto dilema vychází z postavení terénního sociálního pracovníka, který má být prostředníkem, tedy nestranným subjektem mezi klientem a veřejnou institucí. Zájmy (tedy to, co je pro klienta vnímáno okolím, veřejnou institucí jako obecně dobré a pro něj prospěšné) a cíle (vlastní klientův postoj a přání) klienta však mohou být v rozporu, a ne vždy si to musí klient uvědomovat.

Příklad: klient dlouhodobě neposkytuje příměřenou péči svým dětem, má však potenciál k tomu, aby se to naučil. Organ sociálně-právní ochrany dětí je povinen reagovat a má v úmyslu podat návrh soudu na nařízení ústavní výchovy dítěte, což si klient nepřeje. Terénní pracovník stojí mezi klientem a institucí – má respektovat rozhodnutí instituce a připravit klienta na výkon rozhodnutí, nebo jednat v zájmu klienta a podat odvolání proti tomuto rozhodnutí? Do jaké míry má tak pracovník jednat v zájmu klienta a do jaké míry v zájmu veřejné instituce, která od něj očekává spolupráci?

Řešení: terénní pracovník vysvětlí klientovi danou situaci a rizika, která hrozí. Následně mu nabídné pomoc s řešením vzniklé situace, např. zahájením spolupráce, vytyčením cíle a jednotlivých dělících cílů, které povedou ke změně situace. Po stanovení společného plánu může pracovník společně s klientem kontaktovat organ sociálně právní ochrany a informovat jej o započetící spolupráci. Pracovník orgánu sociálně právní ochrany může stanovit kritéria, která by se měla spolupraci s terénním pracovníkem zlepšit, a při následných šetřeních ověřovat jejich plnění.

Příklad: Klientka je v osmém měsíci těhotenství, přijde o bydlení. Ocitá se bez finančních prostředků, bez širšího rodinného zázemí, na ulici. Svoji situaci aktivně řeší, ale i celou službu směrem k zaměstnavateli. Jedná se o dítě, které má potenciál k tomu, aby se to naučilo. Organ sociálně-právní ochrany dětí je povinen reagovat a má v úmyslu podat návrh soudu na nařízení ústavní výchovy dítěte, což si klient nepřeje. Terénní pracovník stojí mezi klientem a institucí – má respektovat rozhodnutí instituce a připravit klienta na výkon rozhodnutí, nebo jednat v zájmu klienta a podat odvolání proti tomuto rozhodnutí? Do jaké míry má tak pracovník jednat v zájmu klienta a do jaké míry v zájmu veřejné instituce, která od něj očekává spolupráci?

Řešení: terénní pracovník vysvětlí klientovi danou situaci a rizika, která hrozí. Následně mu nabídné pomoc s řešením vzniklé situace, např. zahájením spolupráce, vytyčením cíle a jednotlivých dělících cílů, které povedou ke změně situace. Po stanovení společného plánu může pracovník společně s klientem kontaktovat organ sociálně právní ochrany a informovat jej o započetící spolupráci. Pracovník orgánu sociálně právní ochrany může stanovit kritéria, která by se měla spolupraci s terénním pracovníkem zlepšit, a při následných šetřeních ověřovat jejich plnění.

klientu výhodné. Nicméně v případě, že by se pracovník OSPODu později dozvěděl, informoval se na zatajované skutečnosti, poškožil by to nejen klientu a terénního pracovníka (potažmo zaměstnavatele terénního pracovníka), ale i další klienty, se kterými terénní pracovník v lokalitě pracuje. Terénní pracovník vede klienty k vlastní odpovědnosti za jejich činy a rozhodnutí a nastavuje jim zrcadlo formou informací o možných důsledcích jimi zvolených řešení.

V dané situaci by bylo korektní, aby terénní pracovník motivoval klientu k pozvání pracovníka OSPODu na osobní provedení místního šetření.

1. **zájem uživatele versus veřejný zájem**

Dilema vychází z možného protikladu zájmů klienta a společnosti, zejména při takové činnosti klienta, která podléhá ohlašovací povinnosti nebo kterou lze chápá jako protispolečenskou. Typicky se tyto situace vztahují k práci načerno, drobným krádežím, k pobytu osob v bytě nenahlášených v evidenčním listu a na službách apod.

**Příklad:** uživatel se dopouštěl nelegální činnosti a pracovník je tak postaven před rozhodnutí, zda jeho jednání oznámí a bude riskovat, že ztratí jeho důvěru a ochotu ke spolupráci, nebo nesplní svou ohlašovací povinnost a vystaví se riziku postihu či riziku, že v očích úřadů a dalších veřejných institucí diskredituje sebe anebo svou organizaci, pokud vyjdě najevo, že o dané skutečnosti věděl.

**Příklad:** pracovník ví, že v rodině je pračka, kterou by exekutor mohl zabavit. Pokud by tuto informaci exekutor získal, z pohledu uživatelů služby by došlo k poškození; třetí osoba či instituce, která byla poškozena jednáním klientů, by své ztráty mohla kompenzovat.

**Příklad:** rodina ze Slovenska pobývá na území ČR již delší dobu a osloví terénního pracovníka se zakázku přihlášení k trvalému pobytu. Komplikace nastává ve chvíli, kdy chtějí přihlásit i svého 16letého syna, který ovšem nemá občanský průkaz – dokument, který cizinecká policie vyžaduje. Rodina se tedy rozhodne přihlásit všechny ostatní členy, jen ne nejstaršího syna. Zároveň ale rodina pobírá na syna, který navštěvuje základní školu, případky na děti a sociální odbor je s rodinou v kontaktu. Terénní pracovník tedy ví o nelegálním pobývání jednoho člena rodiny, který ohrožuje další setravání rodiny.

Řešení: Terénní pracovník musí klienty informovat o rizicích jejich chování a dávat jim zpětnou vazbu na jejich protiprávní jednání. Klienti by měli být zároveň informováni, že pracovník má oznamovací povinnost.

Terénní pracovník by měl být vždy nestranným a korektním subjektem, který bude jednat sice v zájmu klienta, ale i s ohledem na nadřazené zájmy.

Zvláštním případem konfliktu zájmu veřejného a zájmu uživatele může být poškození uživatela tzv. „správným řešením“.

**Příklad:** uživatel přijme obecně správné řešení, že nebude pokračovat v odběru energií na černo. V důsledku ještě nesplacených dluhů na elektrině to ale znamená, že bude např. dalšího půl roku bez energie, a tím nebude moci zajistit chod domácnosti, včetně přípravy dětí na školní vyučování atd. Tyto okolnosti mohou vést až ke zhoršení výchovných podmínek či k trestné právnímu postihům, což jsou podstatně závažnější důsledky pro celý rodinný systém.
Řešení: terénní pracovník by měl dohlédnout možných důsledků volby takového řešení a klienta o rizících jeho plánovaného rozhodnutí informovat. Volba řešení je na klientovi, avšak terénní pracovník informuje klienta o možných důsledcích a společně s ním může hledat další vhodná řešení a opatření k předejítí poškození.

**členové téže rodiny mají protichůdné zájmy**

Pokud terénní pracovník pracuje s celou rodinou, mohou se zájmy jednotlivých členů dostat do rozporu (např. zájmy rodičů a zájmy dětí). V rámci řešení zakázky tak nelze vyhovět všem členům. Rozdílné zájmy členů rodiny se mohou kombinovat s veřejnými zájmy – nadřazenou hodnotou je vždy blaho dítěte, které je chráněno Úmluvou o právech dítěte, Zákonem o sociálně-právní ochraně a dalšími právními institucemi.

Jako nejlepším opatřením se jeví pracovat s každým klientem zvlášť, informovat klienty o tom, že do některých „rodinných“ záležitostí nemůže terénní pracovník zasahovat, a informovat klienty, že některý typ zakázek v rámci rodiny nebudou přijímat.

**Příklad:** jeden z rodičů chce dát mentálně postižené dítě do ústavu sociální péče. Druhý z rodičů s tím zásadně nesouhlasí. Oba vyvíjí tlak na terénního pracovníka, aby postupoval tak, jak si přeje každý sám.

Řešení: terénní pracovník vysvětlí každému rodiči zvlášť, proč nemůže přijmout jejich zakázku a pracovat na jejich přání – není řešitelná v rámci možností terénního pracovníka; dostal by se do konfliktu zájmů. S tímto odbudováním odmítne spoluprací na zakázké klientů. Pracovník každému z rodičů může doporučit promluvit si navzájem a udělat jedno rozhodnutí, jak situaci se synem řešit. Při shodě mohou opětovně oslovit terénního pracovníka s pomocí při řešení jejich zakázky.

**Příklad:** Pracovník se dostane do situace, kdy např. konzultuje s klientem v domácnosti, stanovují postupy v řešení dané zakázky. Do domácnosti vstoupí další osoba (manžel, jiný příbuzný, …) a začne se klientem dohodovat o nějaké situaci. Diskuse se mění v hádku, kdy je evidentní, že právo je na straně klienta. Terénní pracovník se rozhodne do situace zasáhnout a komunikačně podpořit svého klienta.

Komentář: Je pochopitelné, že se pracovník zastane svého klienta v situaci, kdy je „slabší“. Zásah do situace může být ale pro pracovníka nebezpečný, a to z několika důvodů. Nebezpečí může být fyzické (z obou stran), ale může být také narušena i důvěra klienta k pracovníkovi. Zásahem do situace na sebe přebírá terénní pracovník zodpovědnost, která náleží při řešení situace klientovi.

Určité stranění klientům je v práci terénního pracovníka večí, se kterou se někdy potká snad každý. Je většinou o sympatie, o minulou zkušenost s klientem nebo se do situace projekuje ochranitelská role pracovníka. Ten ale situaci posuzuje ze svého pohledu, který je jednostranný a bez znalostí širšího kontextu. Terénní pracovník by se měl v těchto situacích spíše stáhnout a do situace se nevkládat.

Řešení: základním pravidlem by mělo být zachováni si odstupu a „chladné hlavy“. Terénní pracovník usiluje ve spolupráci s klientem o jeho zkompetentnívání, vede ho k přijímání odpovědnosti za jeho rozhodnutí, podporuje ho v samostatnosti při rozhodnutích. Z těchto důvodů by měl terénní pracovník zůstat v pozadí a nechat klienta vzniklou situaci řešit samostatně. V případě, že by se terénní pracovník dostal do situace, kdy slovní agrese přeroste v otevřené násilí, je na místě zavolat Policii ČR a do situace se osobně nevkládat.
Dovednost mediace (dobrovolný a strukturovaný proces řešení konfliktů účastí třetí strany) je věcí několika faktorů – znalost jednotlivých prvků mediace a hlavně vyžádáním obou stran. Ve výše popsané situaci by pracovník vstupoval do konfliktu jako aktivistický prvek, který nechce pomocí konflikt vyřešit nespornou cestou, ale obhajovat jednu ze zúčastněných stran.

- pracovník pracuje současně s klienty, jejichž zájmy stojí proti sobě
  Dilema se často vztahuje k práci ve vyloučených lokalitách, kde proti sobě stojí různé zájmy, případně je v rozporu prospěch konkrétního uživatele a lokality. Nejčastěji jsou to spory týkající se sousedů, bývalých manželů/partnerů.

**Příklad:** rodina jako jediná v domě platí pravidelné zálohy za energie. Kvůli mnohým nelegálním připojením soudů však doplácí neprávem částky za spotřebu energie ostatních. Při hlášení situace místnímu distributorovi, případně úřadům, se do potíží dostává druhý klient pracovníka – soused připojený nelegálně.


**Dilemata pomáhajícího vztahu**

- otázky hranic ve vztahu ke klientům
  Otázky týkající se hranic pomáhajícího vztahu jsou aktuální ve všech pomáhajících profesích, v terénní práci jsou ještě naléhavější, protože je pracovník s klientem v kontaktu převážně v neformálním přirozeném prostředí.

**Neformální vztah** usnadní získání důvěry, pracovníkovi jsou zpřístupněny informace často velmi soukromé povahy; je zde však větší riziko, že klient bude pracovníkem manipulovat (problém zejména u pracovníků, kteří pracují se svými příbuznými, sousedy), pracovník také může porušit zásadu rovnocenného přístupu ke klientovi (bude ochotnější mu pomáhat na úkor ostatních klientů) atp.

**Formální vztah, tj. profesionální vztah** může být také založen na bázi důvěry, ale pomáhá pracovníkovi snadněji připomenout klientovi pravídla jejich vzájemné spolupráce, cíle i plán jejich realizace, na kterém se spolu dohodli. V tomto vztahu si pracovník snáze uchovává svou autonomii a hranice a snižuje se riziko „spływání“64, kdy pracovník bere záležitosti klienta příliš za své. Trpí tím nejen pomáhající, ale i celý proces pomáhání. Oblížné situace související s otázkami hranic pomáhajícího vztahu mohou vyplývat z poskytování finančních půjček ze soukromých zdrojů pracovníka a jiných služeb, např. půjčování vlastního telefonu, hlídání dětí klientů nebo naopak přijímání darů a pozornosti od klientů. Může jít také o žádost o záruku za klienta, požadovanou třetí stranou či klientem samotným, což je dilema související také s volbou způsobu řešení.

**Příklad:** pracovník pracuje s rodinou, kde nejsou peníze na zakoupení nutně potřebných věcí, např. sunar pro dítě, jídlo, léky, kolek na výpis z rejstříku trestů atd.

Komentář: půjčování vlastních finančních prostředků nepatří do profesionálního jednání,
pracovník je však konfrontován s újmou či ztrátou, jako je hlad, zmaření důležité příležitosti pro klienta atd.

Řešení: i přes náročnost této situace by si měl pracovník zachovat profesionální hranice a odstup a vysvětlit klientovi, v jaké roli se vůči němu nachází a proč mu nemůže peníze půjčit (narušení hranic, důvěra ostatních klientů.)

**Příklad:** klientovi, se kterým terénní pracovník spolupracuje již delší dobu, se několik zakázek společnou práci (klient je aktivní a navýšuje své sociální kompetence a dovednosti) podařilo vyřešit. Obecně lze říci, že spolupráce je nastavena tak, jak stanoví Standardy služby.

Klient se ale kvůli odcizení peněz symem dostane do situace, kdy na cca 14 dní nemá žádné finanční zajištění pro sebe a své děti. Žádá tedy pracovníka o zapůjčení peněz do termínu výplaty děvek. Pracovník klientovi půjčí peníze s tím, že o tom nemá říkat ostatním klientům.

Komentář: poskytnutím půjčky klientovi překročil pracovník svoji roli i hranici vztahu ke klientovi. Požadáním o zatajení této skutečnosti ostatním klientům vytvořil pracovník s klientem koalici, kdy dává klientovi jasný signál, že má jiné (lepší) postavení než ostatní klienti. Terénní pracovník tedy s klientem vytváří určitou, pro klienta výhodnou koalici.

Závěr: i když jsou okolnosti na straně klienta, musí si pracovník držet svou roli a hranice. V dané situaci by ke klientovi měla jít nabídka kontaktního, případně pomoc při jednání s pracovníci oddělení sociálních dávek (městem) o standardním postupu při řešení nenadálé a těživé situace.

**Příklad:** terénní pracovník pracuje s rodinou cca 2 roky, podařilo se stabilizovat jejich situaci, spolupráce je nyní doplňková, udržovací. Při konzultaci u jiného klienta se pracovník náhodou dozví informaci, že matka od rody odjela do jiného města, aby „zachránila“ roční dítě svého nejstaršího syna, který s nimi žije, ale jeho bývalá partnerka s dítětem ne. Příbuzní vyličí pracovníkovi situaci – matka se o roční dítě nestára, je zanedbané a podvyživené, matka ho nadmíru fyzicky trestá. Matka ročního dítěte chová k rodině klientky negativní postoj kvůli rozchodu s bývalým partnerem. Klientka terénního pracovníka se tedy rozhodla jet za matku dítěte (jejího vnoučete) a dítě odvět do bezpečí svého domova.

Ve stejné části obhájí soud o určení otcovství dítěte – syn klientky pracovníka je otcem, avšak zatím není zapsán v rodném listu. Tento soud vznikl na základě podnětu sociální pracovnice, u které si matka dítěte žádala o přiznání nárokových dávek.

Terénní pracovník se rozhodne matku kontaktovat a upozornit ji, že v dané chvíli by se dopustila únosu. Celá rodina klientky upozorňuje pracovníka, že to není jeho věc a že si situaci vyřeší v rámci rodiny.

Závěr: v dané situaci je v zájmu klienta jej informovat o rizicích, která s sebou jeho rozhodnutí ponesou. Terénní pracovník sice překračuje do roviny soukromí klienta, nicméně v dané věci je nezbytné situaci ovlivnit rychle a dát klientovi zpětnou vazbu na jeho jednání.

• dilema pomoci a kontroly

Otázky pomoci a kontroly vystupují zejména v situacích, kdy jsou klienti pasivní, nespolupracující, nedodržují dohodu o spolupráci a pracovník má za to, že pokud dojde k ukončení či přerušení práce na problému, může to negativně ovlivnit kvalitu života klienta či jeho rodiny. Rozhodování o převzetí kontroly vychází z informací, které často nejsou kompletní nebo vychází z jednostranného zdroje. Pracovník může mít obavu z prodlení a jeho následků, na druhé straně však může reagovat na „planý poplach“.

506
Příklad: rodině uživatele služby hrozí soudní vystěhování, klient přijde s informací „za pět minut dvanáct“, současně se ztrátoj domova hrozí umístění dětí do ústavní péče, protože není možné zajistit pro celou rodinu azylové bydlení. Pokud se pracovník rozhodne jednat a převzít rozhodování o dalším postupu, zabrání tak pravděpodobně dalším závažným problémům a komplikacím aktuální situace, je však současně riziko, že právní klienta nesleduje, že se klient dostane do podobné situace znovu – a opět ji nebude schopen samostatně vyřešit, může tak posílit závislost klienta na profesionální pomoci atd.

Dilemata volby způsobu řešení

- **Tendence zasahovat pod tlakem okolnosti do témat, na které nedostačuje kvalifikace pracovníka** (např. poskytování „psychoterapie“ terénním pracovníkem bez adekvátního výcviku).
- **Volba takových strategií, které mohou pro klienta (případně i organizaci, komunitu) představovat riziko** – medializace příběhu klienta, odhalování lichvářů a jejich trestné činnosti páchané na klientech apod.

Příklad: v lokalitě pracuje dvojice terénních pracovníků. Jeden z pracovníků odmítne s klientem zahájit spolupráci na zakázce, která není reálná v rámci nabídky, kterou terénní pracovníci poskytují, např. zaručení, že klient do konce týdne donese potřebné materiály. Klient se ale nechce nechat odbýt a se žádostí o pomoc osloví druhého pracovníka, který mu vyhoví, přestože si je vědom, že takovou službu nemůže poskytovat.

Překročením určitého pravidla služby se pracovník dopouští překročení role a zároveň oslabuje autoritu/respekt druhého pracovníka.

Komentář: je pravděpodobné, že se pracovník nevědomě nebo vědomě snaží získat u klienta lepší postavení, ale děje se tak na úkor kolegy. Signál, který se dává tímto jednáním klientovi, je: „jsem hodnější než máj kolega“. Pracovník sice získává svoji pozici, ale role terénního pracovníka je obecně poškozována, protože klient dostává pravidla, která není třeba dodržovat.

Dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit

- **Dilema nároků profese a vlastního bezpečí** (zejména obava z vlastního poškození při výkonu terénní práce).

Příklad: pracovník odmítá kontakt s klienty s parazitárním kožním onemocněním či infekční žloutenkou, těhotná pracovnice odmítá vstup do lokality atp.

- **Dilemata vycházející z vlastních nezpracovaných témat či osobnostního nastavení**, která komplikují výkon povolání či navázaní vztahu s konkrétními cílovými skupinami.

Příklad: pracovníka kontaktuje zájemce o službu, který se dopustil podobného činu, jehož byl pracovník v minulosti obětí. Pracovník tuto osobní zkušenost nezpracoval, což mu nedovoluje klienta akceptovat.

Příklad: terénní pracovník je kontaktoval klientem, se kterým se v lokalitě potkává, nárazově s ním spolupracuje. Klient potřebuje vyřídit doklady pro děti, aby si mohl zažádat o nárokové dávky. Terénní pracovník má o klientovi zprostředkované informace (od sousedů, od sociální pracovnice aj.), že klient není spolehlivý a svoji situaci nechce opravdu řešit. Zároveň má pracovník s klientem jednu osobní negativní zkušenost z minulosti. Pracovník tedy již předem
předpokládá, že se jedná jen o další pokus, kdy klient o něco žádá a na schůzku nedorazí, proto klienta odmítne. Předá mu kontakty a podá informace, jak si věci vyřídit sám. Klient již pracovníka nikdy nekontaktuje.

Komentář: předsudek je určitý postoj, který plyne z emočně získaného úsudku, který nebyl zhodnocen kriticky. Jedná se tedy o neadekvátní postoj, který omezuje možnosti v jednání pracovníka. Je tedy nezbytné, aby si pracovník – profesionál snažil své předsudky uvědomovat a byl je schopen ve svých postojích identifikovat.66


Dilema, zda by terénní sociální pracovník/terénní pracovník měl přijmout pracovní pozici v lokality, ve které žije, s sebou přináší další dilematické situace, které byly zmíněny (např. otázky hranice ve vztahu ke klientům, dilema pomoci a kontroly atd.) Mezi pracovníkem a klientem obtížněji vzniká profesionální vztah, stírají se hranice mezi rolemi, ve kterých pracovník vystupuje jako profesionál a ve kterých jako obyvatel lokality. To může dále souviset s problémy, např. jasného vymezení pracovní doby, tzn. času, kdy se pracovník věnuje klientovi jako odborník, a času, kdy vystupuje jen v roli souseda. Na druhé straně může mít tento pracovník větší přehled o dění v lokalitě, o problémech, které se v ní vyskytují apod.

Poslední dvě uvedená dilemata nemusí být vždy vnímána jako etické dilema, někdy se může jednat o „pouhou“ neprofesionální výzvu. Terénní pracovník by měl ke všem klientům přístupovat stejně a klientům v lokalitě nabízet své služby bez osobních předsudků a negativních projekcí.

Aby k této situaci nedocházelo nebo docházelo co nejméně, pracuje terénní pracovník pod metodickým vedením svého nadřízeného, který není v situaci osobně zainteresován, je stranou. Metodický nadřízený upozorní pracovníka na neprofesionální jednání a situaci s ním rozebere. Terénní pracovník může i využít supervize, kde dané téma zpracuje.
**Možnosti předcházení vzniku dilemat**

Velice důležitým předpokladem pro řešení dilematické situace je sebereflexe každého terénního pracovníka. Sebereflexi chápeme vcítění se do sebe sama, poznávání sebe sama, práce se sebeuvědomováním. Uvědomění si své činnosti v plné šíři, stejně tak důvodů, které pracovníka k výběru daného zaměstnání a volbě konkrétních postupů vedou, je nesmírně důležité.

Pracovník by se měl nad motivy, které ho vedou k výkonu pomáhající profesí, zamýšlet pravidelně, nejen při vzniku sporných situacích. Bylo by mylné domnívat se, že pracovník zůstane neovlivněn zážitky a interakcí s klienty a že svou profesí bude nezměněně vykonávat po celou dobu jejího výkonu.

Povolání pomáhajícího profesionála vyžaduje soustavnou supervizi, protože při práci, kterou pomáhající vykonává, se nelze řídit pouze vlastním svědomím. Pokud bude pracovník nedostatečně pracovat se supervizí a sebereflexí, může se ho začít dotýkat syndrom
pomáhajících. Syndrom pomáhajícího popisuje nedostatečně uspokojenou potřebu pomáhajících po uznání a porozumění, která se prohlušuje do touhy po obdivu a vděčnosti v případě, že není zpracovávána při supervizích.\textsuperscript{68}

Otázky, které se často váží se vznikajícími dilematy v sociální práci a které si pracovníci v sociálních službách často kladou, jsou:\textsuperscript{69}

- Kdy zasahovat do klientova života?
- Kterým případům dát přednost?
- Kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a odpovědnému jednání a nevedly ke zneužívání služby a pracovníka?
- Kdy přestat s poskytováním služeb?

Nalézání odpovědí na tyto otázky není jednoznačné a odpovědi nejsou paušalizovatelné na všechny klienty, řešení je vždy v přímé závislosti na konkrétním klientovi a jeho situaci. Pracovník by však tyto otázky neměl opominout a při hledání řešení dilemat by si na ně měl pokoušet nalézat odpovědi.

**Možný postup při řešení dilemat**

- identifikovat (pojmenovat) dilema – konkrétně a jasně, když pracovník dokáže pojmenovat, je velká část práce udělána – ví, na čem chce pracovat,
- určit, co konkrétně se dostává v situaci do konfliktu (jaké hodnoty, cíle, povinnosti),
- vymezit, koho se dilemma týká (jednotlivce, cílové skupiny, organizaci a instituci),
- diskutovat v týmu pracovníků (a to jak s kolegy, tak s nadřízenými) o jednotlivých možnostech řešení, způsobech jednání a jejich důsledcích pro jednotlivé účastníky, kteří v dilematické situaci hrájí nějakou roli, a tyto závěry konfrontovat s profesní identitou, profesionálními hodnotami, etickými zásadami a kodexem, který je uplatňován v dané organizaci, s osobními hodnotami pracovníků, konzultovat daný problém s odborníky, pracovat s tématem v rámci supervize,
- zdokumentovat jednotlivé kroky a rozbor situace – jasný postup pro další podobné situace, které budou vznikat.\textsuperscript{70}

**Postup řešení dilemat:**

![Diagram postupu řešení dilematu]

**Předcházení vzniku dilemat**

Aby mohl terénní pracovník předcházet alespoň některým dilematům, je nezbytné dodržovat etické zásady terénní sociální práce. Je to ochrana jak pro klienta, tak pro pracovníka. Je nezbytné dodržovat zásady ve vztahu ke klientovi, zásady ve vztahu ke kolegům a zásady ve vztahu k zaměstnavateli.
Zásady při práci s klientem:71
• respekt ke klientovi (klient je rovnocenný partner),
• nediskriminování klienta (nabídka služeb jde ke všem klientům v lokalitě, ne všichni jsou ale klienty terénního pracovníka) – pracovník aktivně zapojuje klienta do hledání řešení,
• soukromí a důvěrnost informací (pracovník chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení),
• neposkytování informace o klientovi bez jeho výslovného souhlasu (s výjimkou případů stanovených zákonem).

Etické zásady vztahu ke kolegům a dalším odborníkům:72
• respekt ke kolegům/ostatním pracovníkům (týká se znalostí, zkušeností, postojů i individuálních odlišností a názorů),
• spolupráce v zájmu klienta (s jeho souhlasem a v jeho zájmu spolupracuje pracovník s těmi kolegy a odborníky, kteří jsou angažováni v řešení zakázky klienta).

Etické zásady ve vztahu k zaměstnavateli:73
• plnění povinností a závazků vůči svému zaměstnavateli,
• poskytování odborných služeb a vzdělávání,
• ztotožnění se s posláním, hodnotami, stanovami a orgány organizace a podpora dobrého jména organizace.

Kasuistiky zaměřené na dilematické či eticky náročné situace z praxe74
Následující kazuistiky zachycují situace, kdy se terénní pracovník dostává do sporné situace, kdy není zřejmé, jak postupovat v hledání řešení. Hledání postupů v řešení dilemat májí čtenáře přimět k zamyšlení nad „správným“ řešením zakázky klienta. Kauzistika je vždy doplněna o závěrečné otázky, které mají v hledání řešení napomoci a navést čtenáře na způsob práce se zakázkou i se samotným dilematem.
Kasuistiky jsou v textu doplněny pro dotvoření představy o konkrétních dilematech, se kterými se terénní pracovníci mohou setkat při výkonu své profese.

Kazuistika č. 1 – protichůdné zájmy klientů

Klientka a její situace
Klientka (25) bydlí se svojí dcerou (5) u své matky. V domácnosti ještě žije její mladší sestra (16) a duševně nemocný bratr (23) o kterého se matka stará. Nárazově u nich bydlí i starší sestra, záleží na situaci v její nové rodině.
Otec dítěte s nimi v domácnosti nežije, má novou družku, se kterou má 3 děti. S klientkou komunikuje omezeně, s dcerou se vidí v rámci lokality.
Byt, kde rodina bydlí, je o velikosti 2+1, nechali si sem na vlastní náklady zavést vodu a zbudovali provizorní koupelnu. Topi se na tuhá paliva v kuchyňských kamnech. Na nájemném a službách platí rodina přibližně 5 000,- Kč. Velkým finančním výdajem jsou léky pro nemocného syna.
Klientka byla dlouho dobu nezaměstnaná a i přes velkou snahu nemohla práci nalézt. Po více než roce intenzivního hledání nalezla práci v supermarketu – doplňování zboží. V případě, že má noční směnu, hlídá dceru její matka (babička dítěte). Klientka by se chtěla osamostatnit, pokousí se našetřit nějaké peníze, aby mohla jít sama s dcerou do podnájmu – současná bytová situace nebude dlouhodobě šílená (např. i z důvodu, že se bratrův stav zhoršuje a ohrožování ostatních členů domácnosti je na denním pořádku). Občas bývá situace v rodině vypjatá, matka dceří vyčítá, že bez ní by se o sebe a dítě nedokázala postarat, dává jí najevo, že v péči o dítě a rodičů se nelhává.

Klientka má od svého bývalého druhu stanoveno soudem výživné ve výši 1 000,- Kč, které jí platí nepravidelně. Případný dluh ale vždy uhradi, i když je to se zpožděním.

Kvůli neshodám v práci byla klientka přeřazena na jiný druh práce, bohužel s tím se jí snížil i plat (cca 10 000,- Kč). Situace v rodině začíná být stále napjatější, matce se nelíbí, že dcera přináší méně peněz do rodinného rozpočtu, vznikají kvůli tomu konflikty. Matka klientky tlačí na to, aby si její dceru zažádala soud o zvýšení výživného.

Ve stejno dobu přestane otec platit na dceru výživné s omlouvou, že se dostal do finanční tísni, a že až se jeho situace zlepší, začne platit. Situace je stejná po dobu 7 měsíců, klientka se i díky tlaku matky dostane do situace, kdy osloví terénního pracovníka (se kterým v minulosti pracovala na různých zakázkách) s žádostí o pomoc s řešením vzniklé situace a podat na otce dítěte trestní oznámení + návrh na zvýšení výživného. Otec má v tuto chvíli podmíněný trest za drobnou krádež.

Zakázka klientky:

• doprovod na policii a podpora v podání trestního oznámení na neplnění výživovací povinnosti,
• sepsání návrhu na zvýšení výživného.

Klient a jeho situace

Klient (28) bydlí se svou družkou (23) a třemi nezletilými dětmi(4, 2, 0,5) v bytě 1+1 bez vody s nelegálním pripojením na energie. Klient je v evidenci úřadu práce, pobírá příspěvek na živobytí, družka má ještě navíc důvody státní sociální podpory na nezletilé děti. Kvůli špatnému zdravotnímu stavu pobírá klient příspěvek na dietní stravování.


Klient má nedokončené základní vzdělání, od ukončení povinné školní docházky je nezaměstnaný. V současnosti pracuje načerno u svého příbuzného, jedná se o kopáčské práce. Týdně dostává 3 000,- Kč.

Klient se moc neorientuje v systému, veškeré dokumenty, které obdrží od úřadů, si nechává vysvětlit terénním pracovníkem, zároveň vyhledává jeho pomoc při úředních jednáních. Společně s pracovníkem se snaží najít legální práci, i když je to velmi obtížné.

Při jedné konzultaci informuje klient pracovníka o tom, že přišel o nelegální práci a nevi, jak bude moci splácet všechny splátky a pohledávky. Požádá terénního pracovníka o sepsání návrhu k soudu o snížení výživného – jeho finanční situace mu nedovoluje platit výživné, když má doma další 3 děti.

Zakázka klienta: sepsání návrhu na snížení výživného.
Oba dva jsou klienty terénního pracovníka. Ten s nimi pracuje odděleně na jednotlivých zakázkách. Klienti navzajem vědí, že pracovník pracuje s oběma.

**Otázky:** Jakým způsobem má postupovat terénní pracovník? Komu z klientů má dát přednost? Má vyhovět oběma? Nebo je zde jiné řešení?

**Kazuistika č. 2**

Terénní pracovník pracuje s klientskou rodinou více než rok, je navázán velmi dobrý vztah důvěry, jednotliví členové aktivně spolupracují na řešení svých zakázek. Jde o poměrně širokou a do jisté míry v lokalitě vlivnou rodinu. V rodině žije i nejmladší dceru (19), která v minulosti říšila s terénním pracovníkem možnost pokračování ve vzdělávání, pracovník ji informoval o možnostech doplňení vzdělání a podmínkách zahájení studia.

Klientka kontaktuje pracovníka v lokalitě s žádosti o poskytnutí rady. Nechce situaci řešit na ulici, přeje si navštívit pracovníka v soukromí kanceláře. Při rozhovoru vyjde najemo, že je klientka ve druhém měsíci téhotenství, neví, zda se na dítě těší, nebo zda ho nechce. O téhotenství se bojí říci doma, neví, jak by rodina reagovala. Příteli a otci dítěte se o téhotenství zatím nezmínila, není si jistá jeho reakcí.

Klientka je mladá a nejistá, do této doby se nemusela sama rozhodovat o složitých a závažných věcech, proto chce radu od pracovníka. Chce poradit, zda má přijmout nově vznikající roli matky nebo zda má jít na interruptci. Zároveň kładje pracovníkovi na srde, že se o tom její rodina nesní dozvědět, že pokuď se to dozví její otec, bude muset z domu. Klientka na pracovníka velmi naléhá, chce, aby ji poradil, jak se má rozhodnout.

Pracovník je do jisté míry polichocen velkou důvěrou, kterou mu klientka projevila, zároveň se cítí nejistý, že s klientkou řeší zakázku za „zády“ celé rodiny.

Zakázka klientky: rozhodnout se, zda má/nemá podstoupit interruptci.

**Otázky:** Jaká jsou rizika, když jí pracovník poradí, aby šla na interruptci? Jaká jsou rizika, když jí poradí, aby si dítě nechala? zkuste formulovat možné závěry těchto rozhodnutí, a to ve vztahu ke klientce, tak k její širší rodině. Jaký postup v řešení zakázky má pracovník zvolit? O jaké dilema se jedná?

**Kazuistika č. 3: zájem uživatele/veřejný zájem**

Rodina ze Slovenska (2 dospělí, 3 děti), která přijela do ČR za účelem získání práce, zlepšení svých životních podmínek a také za zbytkem své rodiny, která tu již dlouhá léta žije a její členové mají i českou státní příslušnost.

Manželé přišli do ČR, aniž by zde měli předem zajištěné bydlení, práci, školu pro děti. Po příjezdu do lokality se díky rodinné podpoře dostanou do kontaktu s terénním pracovníkem, který začne s rodinou velmi intenzivně pracovat na několika zakázkách najednou. Zakázky se týkaly zajištění bydlení, pomoc se zajišťováním školy pro děti a pomoc s vyhledáváním práce.

Po domluvě s bratrem matky rodiny se všech 5 členů této rodiny nastěhovalo k němu do 1+0. Po informování a doporučení částečné legalizace pobytu od terénního pracovníka se všichni noví členové domácnosti nahlásí na služby a jsou vedeni v evidenčním listu. Jsou tedy povinni hradit veškeré služby, bratrovi se zvýší nájemné. Městský úřad ani správčovská firma nejsou rády, že se do bytu přistěhovalo takové množství lidí, nicméně pravomoci správčovské firmy jsou
v tomto ohledu omezené. Město se na pracovníka, který rodině pomáhá, dívá skrz prsty, nechtějí mít nově příchozí „problematické“ obyvatele. Až do této chvíle vycházel terénní pracovník se zaměstnanci městského úřadu a správovské firmy velmi dobře, dá se hovořit o kvalitně nastavené spolupráci.

Oba manželé začali po několika měsících legálně pracovat, jsou vedeni v systému pojištění, jsou přihlášeni k přechodnému pobytu. Po roce intenzivní práce rodiny a terénního pracovníka se zdá být situace stabilizována. Další práce terénního pracovníka je spíše nárazová a doplňková. Bratr se po přibližně roce společného soužití v jedné domácnosti odstěhuje za prací do ciziny a přenechá sestře a její rodině byt k užívání. Ta dále hradí nájemné a s tím spojené služby, platí zálohy. Příjem manželů je ale velmi nízký, mají jen minimální mzdu, přestěhování do většího bytu (podnájmu) za komerční nájemné je pro ně nereálné.

Správovské firmy se po krátké době donese informace, že bratr trvale opustil domácnost a v bytě se nezdržuje. V nájemní smlouvě je však uveden on, ostatní jsou vedeni pouze v evidenčním listu. Správovská firma zahájí šetření, při kterém chce důkazy prokázat, že rodina nemá právo byt dále užívat, a chce je nechat vystěhovat. Při realizaci tohoto řešení by se byl vrátil městu.

Terénní pracovník společně se svým nadřízeným přijde na to, že se dá celá věc vyřešit tak, že si matka (sестra nájemníka bytu) zažádá o přechod nájmu, což je mezi sourozenci možné.

Rodina je z této možnosti nadšena, chce ji okamžitě využít. Zakázka rodiny: pomoc při vyřízení přechodu nájmu bytu.

**Otázky:** Jaká jsou rizika ve vztahu pracovník – město (resp. jednotliví úředníci)? Jaká jsou rizika ve vztahu město – organizace, kde je pracovník zaměstnan? Jaká jsou rizika pro rodinu, když se přechod nájmu neuškuteční?

### Kazuistika č. 4

Klientka (70) bydlí na okraji města, žije sama. Její domácnost tvoří jedna místnost s kamny na tuhé paliva a postelí. Vodovod není do domu zaveden, vodu čerpá na dvorku ve studně (nutno chodit s kyblem), záchod je suchý, taktéž na dvorku.

Zdravotní stav klientky není stabilizovaný, má těžkou cukrovku, mívá obtíže se srdečněm, pravidelně je 2x do roka hospitalizována v nemocnici. Při jejím zdravotním stavu je život ve stávajících podmínkách poměrně náročný.


V lokalitě má několik dospělých dětí, které mají vlastní rodiny a matku chodí občas navštěvovat. Vnoučata nemají k babičce vybudovan trvalejší vztah, snaží se ji využívat, zejména finančně. Toto chování je jejich rodiči odsuzováno, nicméně často i oni matku zneužívají. Ta je z jejich chování podrážděná a někdy litostivá, peníze však dcerám vždy půjčují (peníze jsou vždy půjčovány, ale máloky jsou klientce navráceny).

Zakázky, které klientka rešila s terénním pracovníkem, se týkaly technického stavu domu, ve kterém bydlí – zajištění čerpadla do studny, zlepšování zdravotního stavu, žádosti o poskytnutí mimořádných věcných dávek od města. Terénní pracovník pracuje i s některými dcerami této klientky na nejrůznějších zakázkách, spolupráce je dobrá.

Jednoho dne je pracovník kontaktován rozčilenou klientkou s žádostí o pomoc s umístěním do domova důchodců. Jako důvod uvádí svůj zhoršující se zdravotní stav a úbytek síl (nošení vody,
ohřívání vody na umývání) a také to, že již nemá trpělivost na zneužívání vlastními dětmi. Terénní pracovník zjistí, že si od ní její děti za poslední týden půjčily takřka celý její důchod a ona teď nemá na léky. Dále klientka uvádí, že tato situace se opakuje již po několikáté a že ji již nechce dále snášet. Pracovníkovi sdělí, že o svém záměru informovala své děti a řekla jim, že ji s tím pomáže právě tento pracovník.

Ještě ten samý den se terénní pracovník setkal v lokalitě s několika dcerami své klientky (také klientkami), které mu vyhrožují a nadávají, že se o umístění matky nemá víbec pokoušet. Zdává se, že tím, že se o matku dokázou postarat, že když bude nejhůří, vezme si ji některá z nich do své domácnosti. Zároveň se pokusí pracovník s tím, aby to matce rozmluvil, na něj ona dá.


**Otázky:** Kdo je klientem pracovníka? Kterou zakázku má pracovník přijmout? Jakým způsobem má komunikovat s klientkou a jejími dcerami? Jaká hrozí nebezpečí z příjít jedné nebo druhé zakázky? O jaké dilema se jedná?

**Kazuistika č. 5**

Klient přišel v minulosti o legální odběr energie – neplatil, zadlužil se a elektrina i s elektrickými hodinami mu byla odebrána. Při spolupráci s terénním pracovníkem se klientovi podařilo se oddlužit. Klient je v evidenci úřadu práce, díky dlouhodobé nezaměstnanosti a malé aktivitě směrem k úřadu práce pobíral necelé 3 000,- Kč. Je zadlužen u lichvářů i u společnosti poskytující vysoko úrokové půjčky. Takřka celý svůj příjem odevzdává lichvářům. Zároveň klient pracuje načerno na různých stavbách, měsíčně si přivydělá zhruba 10 000,- Kč.

V současné chvíli by si klient chtěl zřídit nové odběrné místo a čerpá tak energie legálně. Terénní pracovník ho v tomto odhadnání při podporuje. Po vyjednávání s městem se došlo k závěru, že si klient musí novou připojku zaplatit sám – město mu původně přidělilo byt, kde bylo odběrné místo zřízeno, vlastním zaviněním o elektrinu přišel.

Dle informací od elektrárenských závodů budou zřízení nového odběrného místa, revize a část chybějící kabelů stát přibližně 7 000,- Kč. Tedy mnohem více, než je klientův reálný příjem. První variantí je, že se klient za pomocí terénního pracovníka pokusí s elektrárenskou společností domluvit na postupném splácení, to však společnost odmítne, chtějí dodržet standardní postup a kvůli klientovi nebudou dělat výjimku. Klient proto otevřel terénního pracovníka s žádostí o pomoc při sepsání žádosti (a zdůvodnění) o poskytnutí mimožádné okamžité pomoci. Do žádosti chce klient mimo jiné uvést, že její měsíční příjem nedosahuje takové výše, aby mohl zaplatit celou částku najednou. To není díky nelegálnímu příjmu pravda, klient má takový příjem, aby mohl částku zaplatit. Po pracovníkovi chce, aby ho doprovodil i na jednání na sociální odbor, kde by zrekapituloval dosavadní úspěšnou a ze strany klienta aktivní spolupráci.

Zakázka klienta: pomoc s vyřízením mimožádné okamžité pomoci v hmotné nouzi.

**Otázky:** Co má pracovník v dané chvíli udělat? Podpořit klienta v jeho rozhodnutí zřídit si legální odběr a „zatajit“, že ví o jeho příjmu? Nebo má klientovi tuto zakázku odmítnout? O jaký typ dilematu se jedná? A jedná se vůbec o etické dilema?
Cílem modulu bylo nastínit problematiku etiky a profesionálních hodnot terénních pracovníků a také některá dilemata v terénní sociální práci. Ačkoliv je zřejmé, že pracovníci v sociálních službách mají jiný rozsah kompetencí než sociální pracovníci, nemohou se lišit v kvalitě etiky poskytované sociální práce. Terénní pracovník obdobně jako terénní sociální pracovník musí ve svém pomáhání vycházet ze stejných znalostí etiky a profesionálních hodnot. Je žádoucí, aby pracovníci tyto znalosti převáděli do svého pomáhání, a tím rozvíjeli své odborné dovednosti při řešení etických dilemát.

V sociální práci tvoří etika a profesionální hodnoty důležitý základ vztahu mezi pracovníkem a klientem. Etika v sociální práci poukazuje na dodržování mravních zásad, které má pracovník v sociálních službách dodržovat. Tyto zásady jsou zakotveny v Etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky a Standardech kvality sociálních služeb. Profesionální hodnoty v sociální práci lze definovat jako vše, co považujeme za významné a důležité. Na hodnotách pracovníců zakládají principy práce s klienty a volbou metod sociální práce.


Zákaz textu se soustředí na typická dilemata v terénní sociální práci a jejich zvládání v praxi. Dilema představuje nutnost a velmi obtížnou volbu mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi rozhodnutí, která se týkají situace uživatele či postupu pracovníka. Větě diskuse o etických otázkách či dilematech je pro sociální pracovníky důležité z toho důvodu, aby se dokázali orientovat v případech, kdy mají udělat nějaká rozhodnutí, kdy je situace mnohohoznačná a není tedy jedno jasně řešení. Možným postupem je 1) identifikovat dilemma – konkrétně a jasně, když pracovník dokáže pojmout, je velká část práce udělana – vž, na čem chce pracovat, 2) určit, co konkrétně se dostává v situaci kofliktu (jaké hodnoty, cíle, povinnosti), 3) vymezit, koho se dilema týká (jednotlivce, cílové skupiny, organizaci a instituci), 4) diskuse v týmu pracovníků (s nadřízenými, kolegy) o jednotlivých možnostech řešení, způsobech jednání a jejich důsledcích pro jednotlivé účastníky, kteří v dilematické situaci hrají nějakou roli; a tyto závěry porovnávat s požadavky na povolání
terénního pracovníka, profesionálními hodnotami, etickými zásadami a kodexem, který je uplatňován v dané organizaci, s osobními hodnotami pracovníků, konzultovat daný problém s odborníky, pracovat s tématem v rámci supervize, 5) zdokumentovat jednotlivé kroky a rozbor situace – jasný postup pro další podobné situace, které budou vznikat.25

**Poznámky**

1 Pokud není uvedeno jinak, jsou kapitoly zpracovány Kateřinou Dosoudilovou.

2 Úlehla (1996).

3 Matoušek (2003).

4 Adamová, Dudák, Ventura (1996).

5 Matoušek (2003).

6 Matoušek (2003).


8 Etický kodex sociálních pracovníků České republiky upravený pro výkon práce pracovníků v sociálních službách.


12 Fischer (2007).

13 Zde vycházíme z tzv. systemického přístupu ke klientovi, rozlišujícího pomáhání na tzv. pomoc a kontrolu. Vice v následujícím textu a publikaci Ivana Úlehly Umění pomáhat (1996).


16 Matoušek (2003).

17 Listina základní práv a svobod, č. 2/1993 Sb.

18 Metodická příručka (2007).

19 Metodická příručka (2007).

20 Metodická příručka (2007).

21 Metodická příručka (2007).

22 Metodická příručka (2007).


27 Matoušek (2003).


29 Matoušek (2003).

30 Metodická příručka (2007).

31 Metodická příručka (2007).

32 Úlehla (1996).

33 Kopřiva (1997).

34 *Pomoc a kontrola* v sociální práci jsou přístupy ke klientovi, které vycházejí ze systemického přístupu (jeden z psychoterapeutických směrů), které popisuje Ivan Úlehla ve své publikaci Umění pomáhat. Text Otázky promoci a kontroly z této publikace vychází a je doplněn o praktické použití těchto způsobů v terénní sociální práci.

35 Úlehla (1996).

36 Úlehla (1996).

37 Úlehla (1996).

38 Úlehla (1996).
Použité zdroje informací


Listina základní práv a svobod, č. 2/1993 Sb.


**Doporučené zdroje informací**


PSYCHOHYGIENA TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA
A MOŽNOSTI PROFESIONÁLNÍ PODPORY

Andrea Lásková

Terénní pracovníci při své práci velmi často čelí náročným a stresovým situacím. Pracují mimo bezpečí kanceláře, v rizikových lokalitách a jejích práce by se dála nazvat osamocenou. Protože se ocitají především v roli prostředníka mezi klienty a dalšími institucemi (úřady, policii apod.), musí umět zvládnout tlak obou dvou stran. Problematické je i to, že výsledky jejich práce nejsou hmatatelné ihned. Proto je nezbytné, aby byl terénní pracovník psychicky odolný, uměl využívat poznatky a doporučení psychohygieny (neboli duševní hygieny) a uvědomoval si i jiné zdroje profesionální podpory.

Text proto nabízí seznámení s duševní hygienou – s jejími možnostmi a uplatňováním v rámci výkonu terénní práce. Čtenáři se dozví, jak jejich práci ovlivňují pracovní stresory a jaká je celková role stresu, který je při práci provází. Poukázáme i na nebezpečí možného vyhoření. Pomocí sebezásahovacího dotazníku, který sleduje syndrom vyhoření, zjistí terénní pracovníci svou náchylnost ke stresu a syndromu vyhoření a dozvědí se, jak se mohou chránit či jak případné vyhoření lze řešit.

Při této náročné práci lze dobře využít i supervizi, kterou lze chápat jako důležitou součást profesionální podpory. Čtenáři se seznámí s její podstatou, bliž est budou objasněny pozice supervizora a supervizovaného a význam supervizní smlouvy.

Psychohygiena (neboli duševní hygieny)

Abychom mohli dobře představit pojem psychohygiena, pojďme se nejprve věnovat slovu hygiena jako takovému.

Slovo hygiena je nám všem známo už od dětství. Od malinka nás rodiče učí mýt se a čistit si zuby každý den. Tělesná hygiena jako očista těla se postupně stává každodenní součástí našeho života. Hygiena (zdravověda) je také samostatným vědním oborem medicíny a zjednodušeně řečeno se zabývá prevencí před nemocí; jinak můžeme říci, že se zabývá zdravím a tím, jak si ho udržet.¹

Pro člověka je však důležité nejen tělesné zdraví, ale také zdraví duševní (psychické). Už proto, že jde o spojité nádoby. Tím se právě zabývá duševní hygiena. Existuje více definic, pro nás bude postačující tato:

Duševní hygiena se skládá z pravidel (jasných a určených), která pomáhají udržet, prohloubit anebo znovuúsíkat duševní zdraví a rovnováhu.²

Jinak řečeno duševní hygiena je: hledání a nalézání efektivního způsobu života, optimální cesty pro každého člověka pro harmonický rozvoj osobnosti.³

Význam psychohygieny

Významu můžeme uvést několik:
Je významná pro předcházení somatickým (tělesným) i psychickým nemocem:
• Řada chorob vzniká právě protože, že došlo k poruše duševní rovnováhy. Mezi duševní
rovnováhou a somatickými (tělesnými) nemocemi existují oboustranné vztahy, jde o spojitou nádobu.

- Mezi lidmi jsou časté neurotické potíže (bolesti hlavy, úzkosti, deprese, ...). Jsou-li lehčího rázu, lze je pomocí metod psychohygieny odstranit, těžší duševní choroby se ale pouhou duševní hygienou nevyléčí.

Je významná pro kvalitu mezilidských vztahů:

- Neurotické lidé vnášejí do vztahů konflikty, působí negativně na okolí. Duševní hygiena má význam pro kvalitu manželského soužití a rodných a blízkých vztahů obecně, dále pro vztahy na pracovišti apod.

Je významná pro pracovní výkon:


Jde o význam pro osobní spokojenost:

- Životní spokojenost souvisí s vyrovnaností, uvolněností, schopností zvládat psychické napětí a účelně využívat energii.

**Význam duševní hygieny pro terénní pracovníky**

*Cvičení: Zkuste si představit, že by se někdo z lidí, kterého máte rádi a záleží vám na něm (matka, otec, sourozenec, přítel, …) ocitl v roli klienta terénního pracovníka. Jaké tři nejdůležitější schopnosti nebo vlastnosti by měl mít jeho terénní pracovník?*

1…………………………… 2…………………………… 3……………………………

Poznatky duševní hygieny platí samozřejmě i pro terénní pracovníky. Chceme-li, aby terénní pracovník vykonával dobře svoji práci, je důležité mimo jiné i to, jak mu je. Jestliže má být oporou pro své klienty, pak i on musí být v dobrém stavu.

Získané poznatky a dovednosti z této oblasti lze uplatňovat nejen v práci, ale i ve vlastním životě, mohou mít význam pro lepší poznání sama sebe.

**Stres**

Abychom ještě zdůraznili potřebu znalosti a uplatňování duševní hygieny, je třeba věnovat pozornost pojmoutm stres.

**Co je to stres?**

V angličtině slovo stress značí tlak, napětí, namáhaní. Být ve stresu lidově řečeno znamená „být vystaven různým tlakům, být v tísni“.

Dnešní doba s sebou přináší mnoho podnětů, se kterými se musíme každý den vyrovňávat. Většinou jde o řadu problémů, ve kterých je třeba se rozhodnout pokud možno hned. Z novin,
televize a dalších médií se na nás valí velké množství informací. To, co platilo včera, dnes může být zcela jinak. Cítíme tlak, že musíme být výkonné. Bez znalosti práce s počítačem a bez zvládnutí cizího jazyka jako byste nebyli pro zaměstnavatele ani lidmi. Navíc na nás kladou nároky i rodina, ve které chceme rovněž obstát. Společenské změny a reformy tlačí na to, abychom již v mladém věku promýšleli, jak se zabezpečit na stáří. A to zdáleka není vše. Jednoduše řečeno, je toho hodně. Snad každý z nás už řešil oblasti, jako přepracování, nedostatek času, pocit úzkosti, selhání apod.

Do stresu nás může dostat skutečně mnohé, od úplných maličkostí až po závažné osobní problémy. Pokud hovoříme o „maličkostech“, záleží na našem momentálním duševním rozpoložení a také na tom, kolik se jich nahromadí za krátkou dobu. Čas hraje velmi důležitou úlohu. Jestliže máme čas (to bohužel bývá jen někdy), můžeme se připravit na situaci, která v nás vyvolává stresovou reakci, protože máme čas, můžeme nějak naložit s napětí, které při stresu pocitujeme. Pokud čas ovšem nemáme (což platí i pro tyto situace), prostě to odložíme s tím, že se k tomu jednou zase vrátíme. Vzniká v nás tedy jakési pomyslné skladiště, ve kterém může být přehržel nesplněných úkolů, povinností a předsevzetí, ale může zde být i mnoho nejrůznějších pocitů. I ty máme tendencí často odkládat na jindy nebo se jich prostě zbavujeme, ať z pohodlnosti, nedostatku odvahy, anebo prostě pro momentální nedostatek času. V době odpočinku alespoň trochu „poklidíme“. Duševní hygiena může být právě tím, kdo nás naučí „poklízet“, nebo lépe tím, kdo nás naučí „nedělat ze sebe skladiště pocitů, tlaků, napětí, krizů“. každý člověk je jiný, a proto i každý člověk vnímá stres jinak. V roce 1967 se výzkumníci pokusili na základě výpočtu skupiny lidí vytvořit seznam obvyklých stresorů (situací, které jsou zatěžující) a seřadit je podle závažnosti. Každému stresoru přidělili určitou zátěžovou hodnotu a domněvali se, že pokud v životě člověka během 3–5 let přesáhne součet 300, projeví se kumulace radikální změnou zdravotního stavu. Můžete orientačně nahlédnout do následujícího testu, všimněte si bodů, které souvisí se zaměstnáním, tedy případně i s výkonem terénní práce.

**Orientační Test míry životní zátěže v posledním roce**

<p>| smrt partnera | 100 |
| rozvod | 73 |
| rozvrat manželství/dočasný rozchod | 65 |
| uvěznění | 63 |
| úmrtí blízkého člena rodiny | 63 |
| vážný úraz nebo onemocnění | 53 |
| šnátek | 50 |
| ztráta zaměstnání | 47 |
| usmíření nebo jiné závažné změny v manželství | 45 |
| odchod do důchodu | 45 |
| změna zdravotního stavu člena rodiny | 44 |
| těhotenství | 40 |
| sexuální obíže | 39 |
| přírůstek nového člena rodiny | 39 |
| změna zaměstnání | 39 |
| změna finanční situace | 38 |
| smrt blízkého přítele | 37 |
| přeřazení na jinou práci | 36 |</p>
<table>
<thead>
<tr>
<th>Závažné neshody s partnerem</th>
<th>35</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Půjčka vyšší než 100 000 Kč</td>
<td>31</td>
</tr>
<tr>
<td>Termín splatnosti půjčky</td>
<td>30</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Změna odpovědnosti v zaměstnání</strong></td>
<td><strong>29</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Syn nebo dcera opouští domov</td>
<td>29</td>
</tr>
<tr>
<td>Konflikty v rodině – s tchánem, tchyní, zetěm, snachou</td>
<td>29</td>
</tr>
<tr>
<td>Mimořádný osobní čin nebo výkon</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>Partner nastupuje nebo končí zaměstnání</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>Vstup do školy nebo její ukončení</td>
<td>26</td>
</tr>
<tr>
<td>Změna životních podmínek</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>Změna vlastních zvyklostí</td>
<td>24</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Problémy a konflikty s nadřízeným</strong></td>
<td><strong>23</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Změna pracovní doby nebo pracovních podmínek</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>Změna bydliště</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>Změna školy</td>
<td>20</td>
</tr>
<tr>
<td>Změna rekreačních aktivit</td>
<td>19</td>
</tr>
<tr>
<td>Změna církev</td>
<td>19</td>
</tr>
<tr>
<td>Změna sociálních aktivit</td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>Půjčka menší než 100 000 Kč</td>
<td>17</td>
</tr>
<tr>
<td>Změna spánkových zvyklostí a režimu dne</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>Změny v širší rodině (úmrtí, šňatky, odchody)</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>Změny stravovacích zvyklostí</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>Dovalená</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>Vánoce</td>
<td>12</td>
</tr>
<tr>
<td>Přestupek (např. dopravní a pokuta)</td>
<td>11</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Míra celkové zátěže se kumuluje. Více než 300 bodů – hrozí vážnější reakce – deprese, psychosomatická onemocnění (infarkt, astma, alergie apod.).

Určitá míra stresu je pro život nutná, udržuje organismus v aktivitě. Stav bez jakéhokoli napětí je roven smrti. I pro terénního pracovníka některé druhy stresu mohou být pozitivní a pracovníka vybudit. Mobilizují jeho energii a připravují ho k akci a k vypořádání se s určitou hrozbou nebo krizí. V pomáhajících profesích stresory vznikají příliš často a také se často stává, že tuto energii nelze v nějaké akci zužitkovat. Pracovník musí sedět a prožívat klientovu bolest nebo musí zvládnout pocit zklamání z toho, že nemá dostatek možností mu pomoci, někdy musí zvládat situace, v nichž se necití dostatečně profesně či citově přípraven.6

Je tedy potřeba ne se stresu za každou cenu vyhýbat, ale umět s ním zacházet, vyvážit období velkého napětí odpocínkem, relaxací, odpoutáním se od problému. Stres může za určitých podmínek působit příznivě, jindy škodí.

Je zřejmé, že stresovými situacemi neprochází jen pracovníci, ale také jejich klienti. Protože pracovníci mají stejnou zkušenost, mohou ji dobře využít při práci s klienty. Mohou si všimnout příznaků jejich stresu, dovedou si lépe představit, co klienti cítí, a tak mohou s nimi o náročných situacích a možné pomoci otevřeně hovořit.
Příznaky stresu

Cvičení: Vzpomeňte si na kolegu, když pracuje pod tlakem, jak to z jeho chování poznáte?

Stres se může projevovat v několika oblastech, které jsou shrnuty v následující tabulce.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tělesné příznaky</th>
<th>Psychické příznaky</th>
<th>Příznaky v chování</th>
<th>Emoční příznaky</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>- migrény, bolesti hlavy</td>
<td>- nesoustředěnost</td>
<td>- pouhé předstírání zájmu o klienty</td>
<td>- náhlé zvraty v pocitech</td>
</tr>
<tr>
<td>- průjmy, zácpy</td>
<td>- nutkavé obavy</td>
<td>- vyhýbání se klientům, kolegům</td>
<td>- nechut vstát ráno z postele</td>
</tr>
<tr>
<td>- nesavost</td>
<td>- paranoidní myšlenky (považuje sám sebe za oběť)</td>
<td>- pití, přejídání, kouření</td>
<td>- kolisavá úzkost</td>
</tr>
<tr>
<td>- nadměrná únava</td>
<td></td>
<td></td>
<td>- nenávist vůči klientům</td>
</tr>
<tr>
<td>- menší chuť k jídlu</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Jestliže neumíme se stresem zacházet, velmi jednoduše se může stát, že se stane chronicckým (trvalým, vlekým), a je vědecky prokázáno, že právě chroniccký stres ovlivňuje vznik nebo propuknutí některých nemocí:

Některá onemocnění ovlivněná stresem

- infekční nemocí – byl prokázán vliv stresu na zvýšení výskytu infekčních onemocnění (nachlazení, chřipka),
- kardiovaskulární onemocnění – infarkt, nedokrevnost srdečního svalu (angina pectoris),
- zvýšený krevní tlak – řada studií nalezla vysoký krevní tlak například u pracovníků v příliš hluchých provozech,
- astma – spouštěcem je často stres (nepříjemná událost i její pouhé očekávání),
- cukrovarství – u těchto lidí je prokázán vyšší výskyt těžkých životních závěrů,
- lidově řečeno revma – patří k onemocněním imunitního systému (který napadá sám sebe),
- rakovina – nezvládnutý stres zvyšuje pravděpodobnost vzniku rakoviny.

Stresové situace, které působí v pracovním procesu – shrnutí

Cvičení: Podívejte se na přehled situací, které působí stresově v práci. Zamyslete se, zda se některé z nich týkají přímo vás. Jestliže ano, vysvětlete proč. Jestliže ne, čím to je?

- Přetížení množstvím práce – množství práce a povinností kladených na člověka je vyšší, než je daný člověk schopen vykonat za čas, který má k dispozici.
- Časový stres – práce v časové tísni podstatně zvyšuje stres a vede ke zdravotním potížím (a dokonce i zvýšené úmrtnosti pracovníků).
- Neúměrně velká zodpovědnost – zejména zodpovědnost za svěřené lidské životy. Vede např. k vyššímu výskytu hypertenze, diabetu, žaludečních vředů apod.
- Nevýjasněnost pravomoci – není jasné stanoveno, co pracovník musí (povinnosti) a co může dělat (kompetence). Někdy také chybí zpětná vazba o vykonané práci, což vyvolává nejistotu.
- Vysilující snaha o kariéru – nesplnitelná očekávání a ambice týkající se výdělu, kariérního postupu či produktivity.

524
• Kontakt s lidmi – některé lidi stresuje nutnost stýkat se s lidmi, jiné zase izolace od druhých lidí. Kromě toho jsou to náročné – chladné či nepřátelské vztahy na pracovišti, napjaté vztahy s nadřízenými.
• Nezaměstnanost – ztráta zaměstnání a nemožnost nalézat vhodné pracovní místo má kromě ekonomických důsledků i závažné psychické důsledky (deprese, úzkost, zvýšená nemocnost, snížení sex. apetence, častější konzumace alkoholu).

Péče o sebe

Cvičení: Připomeňte si tři nejdůležitější věci, které vám nejvíce pomáhají zvládat vaši náročnou práci.

Už jsme se zmínilí o tom, že máte-li jako terénní pracovníci fungovat v péči o druhé, je nezbytné, abyste dobře pečovali také o sebe. Do péče o sebe zahrnujeme péči o tělo, péči o duši (psychiku), péči o sociální složku a péči o složku duchovní. Ke každé složce tohoto pečování by se dalo napsat mnohé, proto se na tomto místě budeme jen stručně věnovat každé složce a podrobněji si rozebereme vždy jen jednu část. Není v možnostech tohoto textu se věnovat všemu dopodrobna. Neznamená to však, že ostatní části jsou méně důležité.

Péče o tělo

Zahrnujeme sem například dostatek spánku, pohyb, pravidelný příjem potravy, hygienu. Podrobněji se budeme věnovat spánku: Obecně se uvádí 6–8 hodin jako dostatečná délka spánku pro dospělého člověka, která umožní kvalitní obnovu sil organismu. Nedostatek spánku vede ke snížení tělesné i duševní výkonnosti a k pocitu únavy, existují ale také tvrzení, že i nadměrný spánek škodí zdraví (podobě jako přejídání) – v jednom výzkumu bylo zjištěno, že lidé, kteří spali v průměru více než 10 hodin denně, umírali dříve než lidé s běžně dlouhým spánkem a často tříhodinovou srdeční chorobami. Prodloužený spánek je těla považovaný nikoli za příčinu, ale za projev počínající nemoci a jako impuls k návštěvě lékaře. Pokud však tráví lidé spánkem více času, než jejich organismus potřebuje, může to vést ke stavům utlumenosti, celkově menší aktivitě a výkonnosti.

Péče o duši

V ní zdůrazňujeme především aktivní odpočinek, odreagování, umění si říci o pomoc, relaxaci atd.
Podrobněji se věnujeme relaxaci, která stojí na pomyslné hranici mezi péčí o tělo a o duši.

Způsoby relaxace

Relaxace, tedy stavu uvolnění, je možné dosáhnout mnoha způsoby. Můžeme si je pracovně rozdělit na pasivní: spánek, odpočinek („nicnedělání“). Pasivní odpočinek je účelný pouze při velkém vyčerpání, jinak je vhodnější relaxovat změnou činnosti. A aktivní:
• různé příjemné, zdraví prospěšné a regenerující činnosti: pohyb – sport, procházka, změna prostředí – pobyt v přírodě, vonné esence, různé umělecké aktivity – poslech či provozování hudby, výtvarné aktivity, tanec, divadlo, četba;
• speciální relaxační postupy a techniky.
**Koncentračně relaxační metody**

- autogenní trénink (blíž je popsán níže);
- progresivní relaxace (cílem nácviku je schopnost rozpoznat napětí kosterního svalstva a uvolnit ho. Za tímto účelem cvičící umyslně napíná určité svalové skupiny a uvolňuje je. Účí se tím zřetelně vnímat napětí a ovládat ho. Později je schopen postřehnout i mírné napětí a vědomě je uvolnit, bez nutnosti záměrně ho vyvolávat.);
- relaxačně–aktivační metoda (její principy jsou podobné jako u ostatních relaxačních metod, od nichž se odlišuje především důrazem na aktivační fázi, která je zaměřena na citové působení).

**Relaxace pomocí dechových cvičení**

- Pfeifferova dechová cvičení: soubor dechových cvičení, která ve svém důsledku vedou k témuž stavu jako autogenní trénink, nepracuje se zde se sugesčemi, proto je vhodná pro ty, kterým se nedaří navozovat představy tělesy, tepla apod. Díky koncentraci pozornosti na pravidelný, rytmický pohyb dochází také ke ztíšení myslení.

**Imaginačně–relaxační metody**

- Imaginace – vybavování si obrazů před vnítním zrakem (jde o využití fantazie a obrazotvornosti), příjemného prostředí (př. moře, louka, hora);
- vybavení si příjemného zážitku;
- Simontonova metoda (původně vytvořená jako podpůrný léčebný program pro onkologicky nemocné pacienty) – těžší metody je relaxace spojená s vizualizací zdárného průběhu léčby (př. boj bílých krvek, působení léků).

**Technologické postupy**

- Bio-feedback (snímání mozkových vln za pomocí EEG přístroje);
- floatační nádrž (jde o hloubkový odpočinek, při kterém se leží ve slané vodě, která nadnáší a tím člověk relaxuje své tělo a mysl);
- psychowalkman (psychowalkman je přístroj, který po jistý čas působí na Vaše zrakové a sluchové smysly); jeho princip je založen na stimulaci frekvencemi, které jsou blízké frekvencím měřitelných na eeg odpovídajícím různým psychosomatickým stavům. Je tedy možné pomocí této stimulace zlepšit koncentraci, spánek, zbavit se stresu, lépe relaxovat.

**Pohybová cvičení**

- Taichi – staré bojové umění pocházející z Číny, má velmi silný vliv na ozdravování lidského organismu, jedním z nejdůležitějších cílů je ovládnutí mysli,
- čavana – technika spočívající v plynule a ladně prováděném pohybu, který vyžaduje plnou koncentraci pozornosti. Slouží tak k přeladění a k získání pocitu uvolnění a stability.

**Práce s tělem**

- Masáže, akupresura (tradiční čínská léčebná metoda, založená na stlačování akupresních bodů na povrchu těla).
Podle mého názoru by každý pomáhající pracovník, tedy i terénní pracovník, měl mít dobře zvládnutu alespoň jednu relaxační techniku, kterou může v případě potřeby využít či ji dokonce využívat pravidelně jako způsob prevence proti stresu či dokonce syndromu vyhoření.

Na tomto místě se budeme věnovat jednomu ze speciálních relaxačních postupů - autogennímu tréninku. Při tomto způsobu relaxace se uvolňujeme duševně i tělesně pomocí uvolnění svalů. Z vlastní zkušenosti vím, že to může být opravdu účinný nástroj pro obnovení nebo zachování stavu harmonické rovnováhy. V podstatě nám umožňuje snížit napětí a obnovit rovnováhu a pohodu. Relaxace bývá použita mimo jiné při syndromu vyhoření, depresích, při nadměrném stresu, u řady somatických obtíží atd.

**Autogenní trénink**


AT pomáhá uklidnit rušivé emoce, nutkavé pocity a výkyvy nálad, zvyšuje odolnost vůči rušivým vlivům okolí. Zklidňuje a harmonizuje nejen psychiku, ale i vegetativní tělesnou funkci. Při děledbém pravidelném cvičení se dostavuje duševní klid a vyrovnání jako trvalá osobní vlastnost, zlepšuje se soustředění, výkonnost tělesná i duševní, vytrvalost, odolnost, paměť, prohlubuje se citovost, zlepšuje se sociální přizpůsobení a zrání osobnost. Nižší stupeň spočívá v navození 6 pocitů, a to:

- tíhy v končetinách,
- tepla v končetinách,
- klidného dechu,
- pravidelné srdeční činnosti,
- pocitu tepla v břiši,
- chladného čela.


Pod vedením trenéra si účastníci AT vkládají do průběhu autogenního tréninku osobní formule, „hesla“, „předsevzetí“, zaměřená na zvládání potíží a problémů, např. „budu klidnější a výkonnější“, „cigarety jsou mi lhostejné“. Formule, jak příklad naznačuje, mají být pozitivní, povzbuzující, ne negativní a potlačující. Existuje i vyšší stupeň AT – řízená imaginace, ve které jde o vybavování si témat či obrazů před svým vnitřním zrakem (louka, let balonem, výstup na horu atd.).
## Péče o sociální složku

Jde o styk s přáteli, společný sport, vztahy v rodině. Zde jen shrňme, že dobré rodinné zázemí – dobré manželství či partnerství, radost z dětí, dobré kontakty s širší rodinou a se sousedy a přátele patří k nejmocnějším faktorům duševního zdraví.\(^\text{12}\)

## Péče o duchovní složku

Do této oblasti zařazujeme zájem o kulturu, četbu, umění, cesty za poznáním apod.
Podrobněji můžeme zmiňovat četbu knih\(^\text{13}\) – málokdo si uvědomuje, že právě četbou knih děláme hodně pro své duševní zdraví. Na rozdíl například od sledování seriálu se při čtení musí zapojovat naše představitelnost, a to je tvůrčí duševní činnost, která má blahodárné účinky. V tomto smyslu je zajímavé se zmiňovat o tzv. biblioterapii, což je léčba nežádoucích psychických stavů vhodnou četbou beletrie, která pomáhá lidem v těžké životní situaci tím, že jim jsou doporučovány a dávány ke čtení knihy, které by mohly zaměřit jejich myšlení nadějným směrem.

Každý z nás je jiný, ne všem vyhovuje četba, stejný účel však plní hudba, divadlo či cokoli dalšího, co osloví právě vás.

## Syndrom vyhoření

**Cvičení:** V následující části předkládáme dotazník, pomocí něhož si mohou čtenáři zmapovat svoji náchylnost ke stresu. Jde o sebeosvouzavací dotazník – stres a syndrom vyhoření podle C. Henniga a G. Kellera.\(^\text{14}\)

Dotazník se skládá z 24 výpovědí – výroků, které se týkají rozumových, emocionálních, tělesných a sociálních účinků stresu a syndromu vyhoření. Zaškrtněte, do jaké míry se vás jednotlivé výpovědi týkají. Budte vůči sobě poctiv!

<table>
<thead>
<tr>
<th>1.</th>
<th>Obtížně se soustřeději</th>
<th>4 3 2 1 0</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2.</td>
<td>Nedokážu se radovat ze své práce</td>
<td>4 3 2 1 0</td>
</tr>
<tr>
<td>3.</td>
<td>Připadám si fyzicky vyžádaný/á</td>
<td>4 3 2 1 0</td>
</tr>
<tr>
<td>4.</td>
<td>Nemám chuť pomáhat problémovým klientům</td>
<td>4 3 2 1 0</td>
</tr>
<tr>
<td>5.</td>
<td>Pochybuji o svých profesionálních schopnostech</td>
<td>4 3 2 1 0</td>
</tr>
<tr>
<td>6.</td>
<td>Jsem skličený/á</td>
<td>4 3 2 1 0</td>
</tr>
<tr>
<td>7.</td>
<td>Jsem náchyní/á k nemocem</td>
<td>4 3 2 1 0</td>
</tr>
<tr>
<td>8.</td>
<td>Pokud je to možné, vyhýbám se odborným hovorům s kolegy</td>
<td>4 3 2 1 0</td>
</tr>
<tr>
<td>9.</td>
<td>Vyjádřuji se posměšně o klientech i o příbuzných klienta</td>
<td>4 3 2 1 0</td>
</tr>
<tr>
<td>10.</td>
<td>V konfliktních situacích v práci se cítím bezmocný/á</td>
<td>4 3 2 1 0</td>
</tr>
<tr>
<td>11.</td>
<td>Mám problémy se srádem, dýcháním, trávením apod.</td>
<td>4 3 2 1 0</td>
</tr>
<tr>
<td>12.</td>
<td>Frustrace z práce narušuje moje soukromé vztahy</td>
<td>4 3 2 1 0</td>
</tr>
<tr>
<td>13.</td>
<td>Můj odborný růst a zájem o obor zaostává</td>
<td>4 3 2 1 0</td>
</tr>
<tr>
<td>14.</td>
<td>Jsem vnitřně neklidný/á a nervózní</td>
<td>4 3 2 1 0</td>
</tr>
<tr>
<td>15.</td>
<td>Jsem napjatý/á</td>
<td>4 3 2 1 0</td>
</tr>
<tr>
<td>16.</td>
<td>Práci s klienty omezují na pouhé zprostředkování informací</td>
<td>4 3 2 1 0</td>
</tr>
<tr>
<td>17.</td>
<td>Přemýšlet o odchodu ze své nynější profese</td>
<td>4 3 2 1 0</td>
</tr>
</tbody>
</table>
18. Trpím nedostatkem uznání a ocenění 4 3 2 1 0  
19. Trápí mě poruchy spánku 4 3 2 1 0  
20. Vyhýbám se účastí na dalším vzdělávání 4 3 2 1 0  
21. Hrozí mi nebezpečí, že ztratím přehled o dění v oboru 4 3 2 1 0  
22. Cítím se ustrašený/á 4 3 2 1 0  
23. Trpím bolestmi hlavy 4 3 2 1 0  
24. Pokud je to možné, vyhýbám se rozhovorům s klienty 4 3 2 1 0  

Legenda : 4 – vždy; 3 – často; 2 – někdy; 1 – zřídka; 0 – nikdy

Vyhodnocení dotazníku:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Rozumová rovina</th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Citová rovina</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Tělesná rovina</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Sociální rovina</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Celkový výsledek</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Instrukce k vyhodnocení: Do následujících řádek zapište vedle čísel jednotlivých výpovědí počet bodů, které jste získali, a sečtěte je pro každou rovinu zvlášť:

Rozumová rovina:
č. 1 + č. 5 + č. 9 + č. 13 + č. 17 + č. 21 = ....

Citová rovina:
č. 2 + č. 6 + č. 10 + č. 14 + č. 18 + č. 22 = ....

Tělesná rovina:
č. 3 + č. 7 + č. 11 + č. 15 + č. 19 + č. 23 = ....

Sociální rovina:
č. 4 + č. 8 + č. 12 + č. 16 + č. 20 + č. 24 = ....

Z dosažených hodnot můžete vyčíst svůj individuální stresový profil. Maximální hodnota bodů jedné roviny je 24, minimální je 0 (u hodnot vyšších než 12 je dobré se nad výsledky zamyslet).

Součtem hodnot všech čtyř rovin získáte číslo označující celkovou míru vaší náchynnosti ke stresu a syndromu vyhoření. Maximální hodnota je 96, minimální 0 (pokud je číslo vyšší než 48, měli byste být na pozor).

Je dobré uvědomit si, že nejde o hodnotící test, ale o orientační zjištění, ve kterých složkách osobnosti jsou u vás rezervy.

Vysoké hodnoty celkového součtu bodů ještě nemusí znamenat, že máte syndrom vyhoření. Spíše mohou být podnětem k dalšímu pátrání po vašem životním stylu, resp. po vašich stylech chování a vypořádávání se s problémy.

Praktické využití výsledků testu: vysoké hodnoty součtu bodů v některé z uvedených rovin vám napovídají, které složce své osobnosti se více věnovat.

V praxi můžeme najít u pomáhajících profesí, tedy i u terénních pracovníků, jen, který nazýváme Syndrom Burn-out neboli Syndrom vyhoření. V roce 1974 byl tento syndrom
uznáno jako nemoc z povolání, která vzniká v důsledku nezvládnutého pracovního stresu. Jde tedy o jakýsi stav masivního vyčerpání, jehož příznaky zažívá každý pracovník po určité době v pomáhající profesí.

Vyčerpání probíhá na třech úrovni, a to na úrovni emocionální (působící na city) – popudlivost, bezmoc, beznaděj, nedůvěřivost, deprese, pocit zneužití, vytrácí se z člověka radost z kontaktu s lidmi, už nechce slyšet další smutné příběhy lidí, začíná se emocně distancovat. Další úrovní je úroveň duševní – člověk zažívá negativní pocit k sobe samému, k vlastní práci, pracovník s klienty začíná jednat tak, jako by ani nebyli lidí. V neposlední řadě jde o úroveň tělesnou – chronická únava, nespavost, slabost, náchylnost k nemocem a úrazům, bolesti hlavy apod.

Proces syndromu vyhoření může mít podobu vzestupného objevování se příznaků, který často končí i odchodem ze zaměstnání, nebo se může objevovat v pravidelných etapách, tzv. cyklický, během těchto etap pracovník může nalézt řešení svých těžkostí a posléze opět propadá do pasivity.

K rozvoji syndromu vyhoření často přispívají tyto prvky:

může jít o prvky, které jsou na straně pracovníka, který:
- nerelaxuje (nechce nebo nemá schopnost relaxovat),
- měl přílišné počáteční nadšení,
- je mimořádně výkonný, produktivní,
- má příliš velký pocit zodpovědnosti, je perfekcionista,
- každý neúspěch prožívá jako osobní porážku či selhání,
- neumí říci „ne“ ve chvíli, kdy cítí nebo ví, že není schopen určitý úkol splnit,
- pohybuje se v dlouhodobých mezilidských konfliktech, které nejsou řešeny,
- pohybuje se v nadměrně nahromaděných obtížních situacích,
- může jít také o podmínky na pracovišti, a to tam:
  - kde je nedostatek zaměstnanců, času i prostředků,
  - kde chybí kladné oceňování,
  - kde není věnována pozornost potřebám zaměstnanců,
  - kde nejsou noví pracovníci zacvičování zkušenějším personálem,
  - kde chybí plány osobního rozvoje,
  - kde chybí supervize (o supervizi se více zmiňujeme později),
  - kde vládně souspeřívá atmosféra.

Jestliže se u pracovníků v pomáhajících profesích objeví syndrom vyhoření či s ním již dlouho žijí, existuje několik způsobů, jak k němu přistupovat.

Syndrom vyhoření však může být brán také jako výzva k osobnímu růstu. Syndrom vyhoření je řešen konstruktivně (tvořivě). Při tomto řešení pracovníci přehodnocují své priority, jinak řečeno určují si, které věci mají přednost, mohou se lépe poznat, naučit se rozpoznat své silné a slabé stránky, naučí se stanovit hranice svých možností, mohou vybudovat svoji sociální podpůrnou síť a vytvořit si postupy, které jim pomohou předejít dalšímu vyhoření. V některých případech je dobré navštívit psychologa či psychoterapeuta, tak aby člověk tuto etapu lépe zvládl.

O osobním růstu bychom zde mohli hovořit ještě dlouho. Na tomto místě se ukazuje jako důležité věnovat se podrobněji tomu, co nazýváme sociální podpůrnou síť nebo sociální oporou.

**Sociální opora**

Sociální opora je vlastně pomocí, která je poskytována druhými lidmi člověku, který se nachází v zátěžové situaci.

Tak jako pomáhající pracovníci, včetně terénních pracovníků, velmi často hledají pro své klienty sociální opory v jejich okolí (v blízké i širší rodině, mezi přáteli a známými, v sousedství a komunitě), je důležité, aby terénní pracovník měl k dispozici i svou vlastní oporu v tomto smyslu. Tak lze dobře bojovat se syndromem vyhoření. I pro terénní pracovníky platí, že jim často sociální oporu supluje nejblížší rodina, vztahy s přáteli apod. Jestliže se blíže podíváme na profesionální opory, pak můžeme jmenovat zejména kolegy nebojí pracovní tým, zaměstnavatele či odbornou asociaci.

I sociální opora se může stát zátěžovým prvkem, pokud je nepřiměřená, nevyžádaná či dokonce poskytovaná sice s dobrým úmyslem, ale s opačným výsledkem. Zkuste si představit příklad, kdy za vámí denně dochází kamarádka, která po své návštěvě ještě třikrát telefonuje, protože se rozhodla vám pomoci vyřešit konflikt v manželství. Aniž by se vás předem ptala, zda to chcete, začne organizovat váš rozvod, dělení majetku apod. Přítom šlo jen o běžnou hádku v manželství. Přestože to měly dobře, převzala váš život do svých rukou.

Stejně situace se mohou odehrát i ve vztahu pracovník – klient. Jestliže pomáháte i tam, kde to klient nechce a zvládá sám, může se z vaší pomoci stát spíše noční můra.

Přesto bohaté a pevné vztahy umožňují jejich nositělm lepší psychické i fyzické zdraví a posilují individuální zvládání životních změn i každodenních běžných starostí.

**Cvičení: Vytvoření mapy systému podpory.**

Na papír velikosti A4 či A3 doprostřed nakreslete symbol nebo obrázek vaší osoby. Potom kolem ní kreslete obrázky, symboly, slova, které představují všechny věci a lidské, které vás podporují při vaší práci. Může to být to, že ráno jde pěšky do práce, nebo knihy, které čtete, kolegové, přátelé, .... Je to na vás...

**Shrnutí kroků, které lze podniknout v rámci předcházení syndromu vyhoření**

- Důraz na vlastní psychohygienu (podpora všech složek péče o sebe),
- další vzdělávání v oboru,
- kombinace zčásti odlišných zaměstnání,
- snaha o dobrou atmosféru v práci,
• kontakt s přáteli mimo obor,
• řešení problémů, ne jejich odkládání.

Další návrhy, nad kterými se můžete zamyslet:
• Uvědomte si, že je vaším úkolem pomáhat změnám, ne měnit jiné lidi.
• Najděte si své útočiště klidu a pohody.
• Nebojte se ostatní pochválit, když si to zaslouží.
• Uvědomte si, že je přirozené se občas cítit bezbranně a bezmocně.
• Zkuste obměňovat a vylepšovat své pracovní postupy.
• Když jdete z práce domů, zkuste si vybavit něco pěkného, užívejte čas.
• Snažte se k některým situacím přistupovat tvořivě a iniciativně.
• Využívejte povzbuzujících účinků dobrých přátelských vztahů v prac. kolektivu.
• Neříkejte „ano“ v situacích, kdy chcete říci „ne“.
• Vyhledávejte situační hranice, kdy se budete radovat a smát. A také si hrát.
• Naučte se relaxovat.

Supervize
Supervizi můžeme pro naše účely považovat za významnou profesionální podporu pro terénní pracovníky.

Co je to supervize?
K supervizi by se měl sociální pracovník obracet vždy, když si nebude vědět rady ve své práci, když se mu nebude dařit, bude mít pocit přehlčenosti, začne cítit, že ho práce přestala naplňovat a zajímat atd. Supervizí můžeme definovat jako: „celoživotní formu učení, zaměřenou na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí.“ Slovo „supervize“ se skládá ze dvou latinských slov – „super“, tj. nad, nej- (nebo také nadměrnost, přehnanost), a „vize“, tj. vidina, zjevení. Původ slova supervize je v angličtině, v níž znamená dohled, dozor nebo také kontrolu, řízení a vedení. Zřejmě právě tento překlad vyvolává dosud u mnohých lidí představu kontroly a vztah supervizora a supervidovaného jako mocenský, tj. vztah nadřízeného a podřízeného. Je třeba upřesnit, že: „supervize však neznamená využití moci, ale spíše vlivu, který vyplývá např. z neformální autority zkušenějšího terapeuta, jeho zkušeností, ale také umění užití metodu supervize k rozvoji a učení méně zkušeného kolegy.“
Existuje více důvodů, proč mít supervizi:
- je to forma podpory, při niž se můžete soustředit na vlastní obtíže v práci,
- díky ní se můžete podělat se svým supervizorem o část odpovědnosti za práci s klienty,
- díky ní se můžete dále profesně učit,
- díky ní se naučíte lépe využívat vlastní zdroje, lépe si poradit s množstvím práce,
- můžete poznat to, v jakých případech se chováte tak, že problémy spíše prohlušujete, než je řešíte.

**Dělení supervize**

Supervizi můžeme rozdělit na:
- případovou neboli odbornou: zaměřuje se na klientův problém či na problém s klientem;
- rozvojovou neboli manažerskou: zaměřuje se na rozvoj a růst pracovníka či celého týmu.
Obě dvě supervize (jak odborná, tak rozvojová) se mohou zaměřit na jedince, pak ji nazýváme supervizi individuální, na skupinu (skupinová supervize) či na tým (týmová supervize).

**Individuální supervize**

Jde o kontakt supervizora s jedním pracovníkem, prostřednictvím plánovaných časově vymezených schůzek s předem dohodnutým programem. Spolupráce je upravena na základě písemného kontraktu (podrobněji viz níže), který se sestavuje před zahájením supervize, kde jsou jasně specifikovány cíle i hranice supervize. Někdy je tento způsob nazýván jako školitelská supervize, v jejímž průběhu může být využito modelování pracovních situací.

**Skupinová supervize**

Jde o proces, ve kterém mohou pracovníci diskutovat ve skupině o své práci. Skupina má 8–15 členů, vede ji supervizor či supervizní dvojice. Spolupracuje se na základě supervizní smlouvy, která se sestavuje na prvním setkání, opět jsou zde jasně specifikovány cíle i hranice supervize. Výhodou je to, že se členové mohou vzájemně podporovat, dávat si zpětnou vazbu, učit se jeden od druhého. Tato forma supervize využívá poznatky ze skupinové dynamiky. Členové skupiny nebývají z jednoho pracoviště, ani nepracují na řešení společného úkolu (nejšou pracovním týmem). Například může jít o pracovníky kontaktních center či asylových domů.

**Týmová supervize**

Zahrnuje všechny členy pracovního kolektivu a je zaměřena především na činnost týmu jako celku a na jeho efektivitu. Účastní se všichni členové týmu, bez ohledu na jejich pracovní zařazení. V popředí této supervize stojí vztahy mezi jednotlivými členy týmu.

**Osobnost supervizora**

Je jasné, že kvalitní nebo dobrou supervizi může zajistit pouze supervizor, který je vzdělaný a kompetentní. Ze zkušeností těch, kteří supervizí procházejí, je nejdůležitější, aby supervizor měl tyto vlastnosti: empatii, porozumění, upřímnost, vřelost, zájem, pozornost, zvídavost, otevřenost, ale také humor, trpělivost a jistě mnoho dalších.
Hlavním úkolem supervizora je to, aby si mohl supervidovaný zažívat pocit, že je přijímaný, ceněný a pochopený. Protože cítí-li se dostatečně bezpečně, může se v setkání se supervizorem otevřít a mluvit i o velmi citlivých věcech. Většinou pracovník na supervizní setkání přichází ve stresu, úzkosti, hněvu, v obavách. Jedině pokud se bude cítit bezpečně, může o těchto pocitech hovořit, přízná si je a bude schopen se „očistit“ a přehodnotit své postupy.24


Supervizor může pracovat pro organizaci jako interní zaměstnanec – interní supervizit; zde je důležité, jakou pozici v organizaci zaujme, jak dokáže vzbudit a udržet důvěru kolegů i vedení. Slouží především jako pojítko v linii řízení, umožňuje orientaci zaměstnanců v práci, motivuje a řídí jejich výkon, řeší problémy s kázní, porušováním etiky, poskytuje zaměstnancům podporu a poradenství.25

Supervizor může být i přizván zvenku – externí supervizor, který je důležitý při supervizi týmu či řízení, protože interní supervizor by měl potíže supervidovat celek, jehož je součástí.26

## Setkání supervizora a supervidovaného

Oba dva přichází na setkání připraveni a ze setkání dělají zápis. Společně si domlouvají cíl supervize, na kterém se společně shodnou (jde o zakázkou). Důležité je, aby supervidovaný byl ochotný a schopný uvažovat o svoji práci a o sobě při práci. Supervizor by měl především: otevřeně komunikovat, aktivně naslouchat, dávat prostor supervidovanému, dávat mu zpětnou vazbu, vytvořit atmosféru důvěry a spolupráce.

Témát, která se na supervizi mohou objevit, je mnoho. Příkladem může být: nerozumím tomu, co mi brání v dorozumívání se s klientem, nevím, zda moje postupy odpovídají potřebám klientů (event. zaměstnanců), mohu a umím respektovat klientovy potřeby a hodnoty?, nerozumím si s kolegy v týmu, přestávám mít radost ze své práce, stojím před těžkým rozhodnutím a nevím, jak dál, a mnohé další.27

## Ukázky ze zápisu supervize

Aby si čtenáři mohli lépe představit, co se v supervizi odehrává, nabízíme zde několik krátkých ukázek ze zápisu supervizora.28

**Setkání první:** „Je to pro mě náročné setkání, mám trému, zatím znám supervizora jen po hlase v telefonu. Sám sebe se ptám, co je zač, jaké ty supervize vlastně budou. Nervozita stoupá, při čekání v předsíni si říkám, jak se asi cítí klienti, když čekají, než je příjmu. … Potom už je to docela přirozené, trému opadá ve chvíli, kdy začnu mluvit o příběhu. Cítím ze supervizora klid, pohodu, je soustředěný, pomáhá mi otázkami…“

**Setkání čtvrté:** „… při samotné supervizi zažívám pocit přijetí, neodsuzování, supervizor je pro mě dnes více člověkem a přítom stále profesionálesem. Důležité je pro mě to, že je srozumitelný, nemusím dlouho přemýšlet o tom, co říká. Uklidnilo mě, když slyším, že má podobnou zkušenost jako já. … dnešní schůzka je zlověda. Přestal jsem se bát toho, co se bude dít, protože najednou vím, co se bude dít, a není to pro mě ohrožující. Mohu si dovolit hovořit o citlivých věcech. I moje
tělo se dnes chová jinak, už nesedím se zkříženýma rukama a nohama, naopak nakláním se směrem k supervizorovi… ... přestože je supervize na konci pracovního týdne, cítím najednou příliv energie, spokojenost, usmívám se…“

Setkání páté: „… Na supervizi dnes cítím vnitřní klid; pocit, že mohu supervizorově důvěrrovat, přetrvává od minulého setkání… Jsem spokojený, že jsem s klientem M. nepochybil, zpočátku jsem měl smíšené pocitky, potřeboval jsem postup potvrdit, cítím se teď kompetentnější…“

Setkání šesté: „… dnes jsem přinesl videonahrávku rozhovoru s klientem. Pokračuje pocit z minulé supervize, jsem na bezpečném místě, na kterém se nemusím bát hovořit i o pro mě nepovedeném rozhovoru, tedy o svém selhání. Supervizor i chvíle, kde se mi vyloženě nedařilo, nehodnotil nijak negativně, spíš laskavě vysvětluje, co mělo nebo mohlo být jinak. Je to způsob, který je příjemný, necitím se kritizován…“

**Supervizní smlouva (kontrakt)**

Při všech druzích supervize je nutné a podstatné ještě před samotným zahájením supervize uzavřít smlouvu neboli kontrakt. Je to dohoda dvou stran, které se k obsahu vědomé a svobodně rozhodly. Uzavření této dohody může být často tím nejobtížnějším úkolem, který supervizora a supervidovaného a popřípadě organizaci čeká.

Při vytváření písemného kontraktu (domnivám se, že ústní dohoda často nestačí) je třeba mít na paměti několik bodů:

- kontrakt se dělá se ještě před započetím supervize,
- měl by být současně uzavírán s organizací a se supervidovaným,
- měl by vytvářet pracovní spojenectví tří stran, a to tím, že se pojmenují,
- očekávání organizace, supervidovaných, supervizora. Tato očekávání by měla být vyrovnána.

Vztah těchto stran lze symbolizovat rovnostranným trojúhelníkem,

- uzavřený kontrakt není strnulý útvar, je potřeba v pravidelných časových úsecích prověřovat, jak odpovídá potřebám a očekávání zúčastněných stran,

- revize kontraktu – na základě hodnocení kontraktu může být nezbytné kontrakt upravit tak, aby odpovídal aktuální situaci.

Pro zajímavost můžeme uvést vzor supervizní smlouvy:29

**Supervizní smlouva**

Jméno supervizorky/ra:
Název organizace:
Jméno supervizované/ého:
Osoba zodpovědná za převzetí práce:

Formální aspekty kontraktu

Místo supervize:
Počet a příp. termíny supervizí:
Trvání jednotlivých supervizí:
Cena za supervize:
Forma úhrady:
Způsob úhrady cest. náhrad:
Rozsah informací (resp. způsob vykázání práce):  
Způsob náhrady nerealizovaných supervizí:

Obsah supervize

Předmět:
Cíl:

Další ujednání

Práva a povinnosti zadavatele:
Práva a povinnosti supervizora/ky:
Práva a povinnosti supervidované/ho:
Etické aspekty:
Mlčenlivost (kdo pořizuje zápis):
Dohoda o průběžné revizi kontraktu:
Závěrečná ustanovení:
Podmínky předčasného ukončení kontraktu:

V ........................................ dne .................................

Supervizor/ka: .................................. Supervidovaný/á:..............................
Zadavatel/ka: .................................................................

Shrnutí

V tomto textu jsme nabídlí čtenářům vhléd do duševní hygieny jako důležité součásti péče o sebe při terénní práci. Je téměř nemožné být oporou pro své klienty bez toho, aniž by se terénní pracovník cítil dobře a uměl a mohl využívat sociální a profesionální podpory sám. Je to zejména díky každodennímu stresu, který provází jeho náročnou profesi. Díky znalostem o syndromu vyhoření mohou čtenáři sami volit způsob jeho předcházení, který jim nejlépe vyhovuje. Zdůrazněna byla pozice supervize jako důležité součásti profesionální podpory.

Poznámky

1 Kulhánek (2001).
2 Miček (1986), upraveno.
3 Bedrnová (1999).
5 Holmes, Rahe in Novák, Capponi (2004).
Sugestce: ovlivňování psychiky jedince bezprostředně, bez rozumové kontroly a kritiky, tedy přes sity, emoce a fantazii. Člověk přijímá tyto věci bezprostředně jako danou skutečnost, mimo rozumovou úvahu. Tento princip se uplatňuje např. v češnickém projevu, v umění, reklamě. Autosugestce: člověk využije těchto jevů vědomě pro sebe. Úmyslně pomine rozumovou kritiku (která může být kontraproduktivní) a oddává se působení myšlenek a představ, které případně ještě posiluje. Obzvlášť silné účinky autosugestce jsou pravé v relaxovaném stavu.

Úmyslně pomine rozumovou kritiku (která může být kontraproduktivní) a oddává se působení myšlenek a představ, které případně ještě posiluje. Obzvlášť silné účinky autosugestce jsou pravé v relaxovaném stavu.

Použité zdroje informací

Kulhánek, J. 2001. *Duševní hygiena – umění zacházet se svým prostorem a časem*. Online:
Materiály z výcviku Odborné (případové) supervize. 2006. Remedium.

Doporučené zdroje informací

Rejstřík pojmů

Aktivní naslouchání – komunikační dovednost představující přátelské, otevřené „naladění se“ na komunikující prostřednictvím slovní a mimoslovní komunikace. Aktivní naslouchání dává druhým najevu, že je vnímáme, prohlubuje a rozšířuje komunikaci.


Cílová osoba – je ta u které má být dosaženo změny.

Dávky testované a netestované – pojmů se používá u rozdělování dávek státní sociální podpory. U testovaných dávek se zkoumá příjem žadatele a s ním společně posuzovaných osob. Dávky netestované nejsou závislé na příjmu žadatele a ostatních společně posuzovaných osob. Mezi dávky testované patří příjemy, které se odbírají v důsledku sociálních příplatek, příspěvek na bydlení a rodičovských příspěvků. Dávkou netestovanou je porodné, pohřebné a dávky pěstounské péče.


Depistáž – aktivní vyhledávání a kontaktování potenciálních uživatelů podle cílové skupiny a typu sociální služby.
Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. 2007. Ostrava: MPSV.

Dilema – nutná a velmi obtížná volba mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi rozhodnutí, která se týkají situace uživatele či postupu pracovníka. Typickým rysem dilemat je nepříjemné nebo náročné rozhodování v určitých věce či méně sporných situacích.

Direktivní rozhovor – znamená, že uživatele vedeme, říkáme mu, co má nebo nemá dělat, hledáme za něj řešení. Direktivní přístup je třeba zvolit, hrozí-li nebezpečí z prodloužení, je-li uživatel v akutní krizi, zmatený tak, že potřebuje vedení, jestliže uživatel chce to, co sám považuje za správné, ještě slyšet od autority, jestliže uživatel má tak nízkou inteligenci, že nedirektivní přístup nemá smysl.

Dluh – je povinnost dlužníka poskytnout věřiteli téhož závazkového právního vztahu jím požadované a dlužníkem slibené plnění, tj. něco dát, konat či nekonat v souladu s pohledávkou.

Duševní hygiena (nebo psychohygiena) – duševní hygiena je hledání a nalézání efektivního způsobu života, optimální cesty pro každého člověka, harmonický rozvoj osobnosti. Duševní hygiena se skládá z pravidel (jasných a určených), která pomáhají udržet, prohloubit anebo znovu získat duševní zdraví a rovnováhu.

Empatie – včitnění, označuje porozumění emocím a motivům druhého člověka. Pro schopnost empatie je užitečné umět odložit svoje vlastní názory, hodnoty a předsudky. Pracovník je schopný pochopit, jak a proč druhý člověk jedná určitým způsobem, jaké z toho má pocity a jaký má na kterou věc názor, kdy jedná proti svému přesvědčení a kdy se naopak to, jak se chová navenek, plně ztotožňuje s tím, co cítí uvnitř.
Etika (z řeckého étos – mrav, zvyk, obyčej, charakter). Etika se zabývá studiem morálky a rozumovým odůvodněním morálního jednání.

Evaluace – představuje zhodnocení úsilí, vlivu a přiměřenosti provedení projektu, programu intervence.

Existenční minimum – minimální hranice peněžních příjmů, která se považuje za nezbytnou k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb fyzických osob na úrovni umožňující přežití. Existenční minimum nelze použít u nezaopatřeného dítěte, u poživatele starobního důchodu, u osoby plně invalidní a u osoby starší 65 let. U těchto vybraných skupin osob je nutno používat výhradně institut životního minima.

Formulace nabídky – poskytnutí základní informace o sociální službě a o možnostech spolupráce terénního pracovníka se zájemcem o službu. Pracovník má povinnost zájemce o službu informovat o nabízené službě a o všech povinnostech, které by pro něj ze spolupráce vyplnuly. Zájemce o službu tyto informace potřebuje k tomu, aby se rozhodl, jestli spolupráce s terénním pracovníkem může uspokojit jeho potřeby a jestli jsou pro něj podmínky přijatelné. Pracovník a organizace se musí přizpůsobit zájemci o službu a jeho možnostem jednat, nabídka proto odpovídá komunikačním schopnostem cílové skupiny uživatelů.
Metodická příručka pro výkon terénní práce. 2007. Ostrava: MPSV.

Fyzické osoby – jsou lidé. Rozroznačme u nich dvojití způsobilost: způsobilost k právům a povinnostem neboli právní subjektivitu a způsobilost k právním úkonům.

Harm Reduction – princip znamená program minimalizace zdravotních a sociálních rizik plynoucích z užívání drog. Vychází z myšlenky, že jak pro společnost, tak pro jednotlivce je výhodnější dbát takových zásad, aby nedocházelo k dalšímu poškození organismu v důsledku užívání drog. Pro některé klienty to platí na dobu přechodnou, než se rozhodnout jít svoji závislost léčit, pro jiné je to strategie dlouhodobě udržitelného zdraví. Tento princip bere oheň na jednotlivé uživatele drog, jejich zdraví a sociální fungování.

Hmotná nouze – stav, kdy osoba či rodina nemá dostatečné příjmy a její celkové sociální a majetkové poměry neumožňují uspokojení základních životních potřeb na úrovni ještě přijatelné pro společnost. Současně si tyto příjmy nemůže z objektivních důvodů zvýšit (vlastní prací, uplatněním nároků a pohledávek, prodejem nebo využitím majetku), a vyřešit tak svoji nelehkou situaci vlastním přičiněním.

Hrubý domácí produkt (HDP) – je peněžním vyjádřením celkové hodnoty statků a služeb nově vytvořených v daném období na určitém území (např. státu); používá se pro stanovení výkonnosti ekonomiky.
Incident – je zvláštním typem konfliktní situace, která vzniká náhle, má výrazně konfrontační charakter a rychlý průběh. Initiacor kalkuluje s momentem překvapení a svých cílů dosahuje převážně násilným způsobem, popřípadě hrozíbou násilím.


Index chudoby (HPI – Human Powerety Index) – indikátor, který ukazuje míru chudoby v jednotlivých zemích; existuje ve dvou variantách. První z nich je určena pro tzv. rozvojové země a druhá pro země tzv. vyspělé. Každá varianta vychází z trochu jiných údajů. Počítá se podobně jako HDI pro jednotlivé roky.

Varianta pro rozvojové země (HPI – 1):
- Pravděpodobnost, že se narozené dítě dožije měně než 40 let.
- Míra negramotnosti v dospělé populaci.
- Počet obyvatel, které nemají dostatečně přístup k pitné vodě, a počet dětí, které nemají dostatečnou vůihu ve vzdělání ke svému věku.

Varianta pro vyspělé země (HPI – 2):
- Pravděpodobnost, že se narozené dítě dožije měně než 60 let.
- Počet dospělých, kteří nemají dostatečné funkční dovednosti v oblasti čtení a psaní.
- Počet obyvatel pod hranicí chudoby stanovené jako polovina mediánu příjmů domácností (medián je prostřední hodnota uspořádané řady hodnot).
- Míra dlouhodobé nezaměstnanosti (delší než 12 měsíců).

Tato varianta se používá pro země ze skupiny OECD (Organizace pro ekonomickou spolupráci a rozvoj).

Výsledná hodnota indexu se udává v procentech. Cítím více procent, tím horší podmínky (větší chudoba) v dané zemi jsou. Vzhledem k odlišnému způsobu výpočtu však nelze navzájem porovnávat rozvojové a vyspělé země.


Index lidského rozvoje (HDI – Human Development Index) – podle tohoto indikátoru se určuje, nakolik je daná země rozvinutá. HDI se počítá pro jednotlivé roky a zahrnuje tři hlavní roviny:
- Dlouhý a zdravý život měřený podle naděje na dožití při narození.
- Znalosti a vzdělání měřené podle podílu gramotných v populaci a podílu lidí, kteří nastoupili jednotlivé typy vzdělání (základní, střední, vysokoškolské).
- Příměřený životní standard měřený hrubým domácím produktem na hlavu a kupní sílou obyvatel.

Výpočet je poměrně složitý, výsledná hodnota se pohybuje v rozmezí 0–1. Čím výšší (čím blíží k 1) hodnota, tím lepší je výsledek. OSN každý rok zveřejňuje výsledky v podobě žebříčku v dané zemi světa. Od roku 1990 se na prvním místě střídají Kanada, Norsko a Island. Nejnižší místa naopak zaujímají země Afriky.

Pro tento index se dají vypočítat také varianty pro různé skupiny uvnitř jednotlivých zemí (např. podle věku, místa bydliště).


Komunikace mimoslovní – představuje řeč těla, komunikaci bez použití slov. Tato forma komunikace používá prostředků mimoslovní povahy a znamená komunikaci odehrávající se prostřednictvím výrazu obličeje, očí, výrazných pohybů těla, postojů, vzdáleností apod. Doplňuje a zvýrazňuje slovní projevy komunikujících.

Krajní nouze – čin jinak trestný, kterým někdo odvrací nebezpečí přímo hrozící zájmu chráněnému tímto zákonem, není trestným činem. Nejde o krajní nouzi, jestliže bylo možno nebezpečí za daných okolností odvrátit jinak, anebo způsobený následek je zřejmě stejně závažný, nebo ještě závažnější, než ten který hrozil.


Monitoring – představuje pravidelné sledování vybrané lokality v určeném časovém období. Smyslem je zaznamenání pohybu nebo přebývání osob z cílové skupiny k pochopení jejich chování, porozumění jejich oblibeného prostředí a sledování vzájemného vlivu prostředí a chování těchto osob.


Morálka (z latinského mos – původně vůle, potom mrav, zákon, charakter, vnitřní podstata). Morálka ovlivňuje lidské jednání, je založena na rozlišení správného a nesprávného a na schopnosti rozlišovat dobro a zlo.


Naděje dožiti (těž střední délka života) – vyjadřuje počet roků, který v průměru ještě prožije osoba právě x-letá za předpokladu, že po celou dobu získává výkádání, zjištěný úmrtnostní tabulkou, zkonstruovanou pro daný kalendářní rok nebo jiné (zpravidla delší) období. Jedná se tedy o hypotetický údaj, který říká, kolika let by se člověk určitého věku dožil, pokud by uroven a struktura úmrtnosti zůstala stejná jako v daném roce.

Ukazatel se nejčastěji používá ve formě „Střední délka života při narození” nebo „Naděje dožiti při narození”, ve které vyjadřuje průměrnou délku života osoby právě narozené za předpokladu setrvání úmrtnostních poměrů platných v roce, ve kterém se osoba narodila a pro který je konstruována úmrtnostní tabulka. Například je-li střední délka života při narození pro muže v roce 2002 v ČR 72,1, mají chlapci narozeni v tomto roce statistickou naději dožít se věku 72,1 let. Jen pro srovnání – dívky narozené ve stejném roce mají naděje vyšší – 78,5 let.

Naděje dožiti se vzhledem k odlišnosti v úmrtnosti obou pohlaví zásadně uvádí zvlášť pro muže a pro ženy.

Český statistický úřad. Online:


Nedirektivní rozhovor směřuje k zakázce a práci na ní. Při rozhovoru nemapujeme problém, ale klade otázky směřující na podněcování změny, ke které je uživatel motivován svoji žádostí o pomoc. Vycházíme z toho, že hovořit o problému je jinou činností než jej řešit, a proto se nesoustředíme na to, co je spátně, nýbrž na to, co by mělo být místo toho, na to, co uživatel potřebuje, co by mu v jeho situaci pomohlo.


Občan, občanská práva – příslušník určitého politického společenství (nejčastěji státu), kterému z jeho členství v tomto společenství plynou určitá práva a povinnosti.


Odcizení – pocit a stav izolace člověka ovládaného systémem, věcmi, ekonomikou. Stav, kdy člověk ztrácí kontrolu, např. nad výsledky vlastní práce.


Oddlužení – institut oddlužení dle insolvenčního zákona (z. č. 182/2006 Sb.) je určen pro dlužníky – nepodnikatele, kteří jsou schopni svým věřitelům jednorázově nebo ve splatkách po dobu nejdele 5 let uhradit alespoň 30% jejich pohledů na věřitele, který v případě použití na účinku svého vztahu (závazek otevření, uzavření závazek otevření, uzavření této otázky) kritérií, která by měl osobní cíl splňovat – osobní významnost, malý a konkrétní, formulovaný pozitivně, realistický, spojený s aktivitou uživatele, pojmenováva začátek.


Osobní cíl uživatele – v souvislosti se sociálními službami je osobním cílem myšleno to, čeho může uživatel dosáhnout právě využíváním sociální služby. Kritéria, která by měl osobní cíl splňovat – osobní významnost, malý a konkrétní, formulovaný pozitivně, realistický, spojený s aktivitou uživatele, pojmenováva začátek.


Pohledávka – je oprávnění věřitele závazkového právního vztahu požadovat od dlužníka (druhůho účastníka téhož závazkového vztahu) určité plnění, tj. požadovat od něho, aby něco dal (předal, zaplatil aj.) či byl konal (určitém práci aj.), anebo něco nekonal (opomenul, např. nepostavil svůj dům tak, aby dlužnému brání v jeho úkolu, strpél, např. strpél přehod přes svůj pozemek).


Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
Právo – souhrn norem (pravidel), podle nichž se organizuje a řídí lidské spolužití. Má tyto vlastnosti:
- je obecně závazné, to znamená, že právními normami jsou povinni řídit se všichni ti, jimž jsou tyto normy určeny,
- vynútitelnost práva, tzn. dodržování právních norem je vynútitelné státní mocí, respektive aparátém, který si k tomu stát vytvořil,
- zvláštní forma práva, tzn. právní norma musí být přijata zákonem stanoveným způsobem, musí být písemná a musí být publikována ve Sbírce zákonů.


Právo hmotné a právo procesní – hmotné právo (hmotněprávní normy) stanoví, jaká práva a povinnosti mají adresáti těchto norem. Procesněprávní normy stanoví, jakým formálním způsobem, tj. jakým procesem, mohou být práva uplatněna, jak se mohou a jak se mají chovat v právním procesu účastníci a jakým formálním způsobem může být vynuceno splnění povinnosti. Např. v trestním zákoně (hmotné právo) je stanoveno, které chování je trestným činem, v trestním řádu (právo procesní) se stanoví, jaký trest je za spáchání trestného činu a jak postupují orgány činné v trestním řízení a jeho další účastníci.


Rozhovor – bezprostřední a nejběžnější způsob získávání informací založený na otázkách a odpovídách a přímé zpětné vazbě. Umožňuje získávat doplňující informace, které nebyly prvotním záměrem.


Sociální stát – toto označení se většinou používá pro státy, které vytvořily rozsáhlé systémy sociální péče, a pro státy, které uplatňují politiku redukce ekonomických a sociálních nerovností. Je to takový stát, který ve jménu jistoty a rovnosti nahrazuje trh a/nebo koriguje jeho výsledky.


Standardy kvality sociálních služeb – soubor dohodnutých kritérií, který umožňuje posuzování kvality sociálních služeb.

Standardy personální – venují se personálnímu zajišťení služeb. Jsou zaměřeny na pracovníky a jejich kvalifikaci a praxi, podmínky pro odborný růst, ocenění a hodnocení pracovníků, supervizí pracovníků apod.

Standardy procedurální – stanovují, jak má poskytování služby vypadat. Na co je potřeba si dát pozor při jednání se zákazníkem o službě, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Velká část textu je věnována práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů, jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů apod.

Standardy provozní – definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustředují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, technické aspekty zajišťení služeb a rozvoj jejich kvality.

Státní správa – veřejná správa uskutečňovaná příslušnými orgány státu. Kromě toho ještě za stát vykonávají státní správu kraje, okresní orgány a obce v rámci tzv. přenesené působnosti.

Supervize – slovo „supervize“ se skládá ze dvou latinských slov – „super“, tj. nad, nej (nebo také nadměrnost, přehnanost) a „vize“, tj. vidina, zjevení. Původ slova supervize je v angličtině, v níž znamená dohled, dozor nebo také kontrolu, řízení a vedení. Supervizi můžeme definovat jako celoživotní formu učení, zaměřenou na rozvoji profesionálních dovedností a kompetencí supervizovaných, při níž je kladena úvaha na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí.

Syndrom vyhoření – je soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu. Jedná se vždy o výsledek interakce podmínek k práci vytvorených organizací a subjektivního očekávání pracovníka.

Terénní služby – sociální služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí – v prostředí, ve kterém osoba žije, bydlí a tráví pracovní či volný čas.


Veřejná správa – zjednodušeně taková společenská činnost, která vede k naplnění cílů veřejného charakteru. Veřejná správa je správou společnosti zorganizované ve stát.

Zadavatel zakázky – od pracovníka objednává určité služby, platí za ně (přímo, nepřímo) a hodnotí jejich kvalitu.

Žaloba – návrh (podání) k soudu, jímž se žalobce (navrhovatel) domáhá rozhodnutí soudu. Termín žaloba používáme obvykle ve věcech sporných (spor o zaplacení peněžité částky), termín podání ve věcech nesporných (návrh na zápis do obchodního rejstříku). Žaloba je právní úkon vedoucí k zahájení řízení; aby podmínkám zahájení řízení vyhověla, musí splňovat určité formální znaky, tj. zvláště písemnou formu, řádné označení účastníků a přesné označení
toho, čeho se žalobce domáhá, tzv. žalobní petit.


Životní minimum – minimální společensky uznávaná hranice peněžních příjmů fyzických osob k zajištění výživy a ostatních základních osobních potřeb.

O autorkách a autorech

Kontakt: katerina.cileckova@seznam.cz

Mgr. Dominika Černá působí jako externí vyučující terénní sociální práce na katedře sociální práce Zdravotně sociální fakulty Ostravské univerzity v Ostravě, kde také druhým rokem studuje v doktorském studijním programu sociální politika a sociální práce, a zabývá se zde projektovou činností. V rámci autorského týmu se podílela na vzniku Metodické příručky pro výkon terénní sociální práce a Metodické příručky k výkonu přenesené působnosti v oblasti prosazování práv příslušníků romské komunity a integrace romské komunity do společnosti. Je vedoucí projektu Sociální asistence pro znevýhodněné rodiny s dětmi občanského sdružení Sdružení sociálních asistentů, kde zároveň působí jako terénní sociální pracovník.
Kontakt: dominika.cerna@osu.cz

Kontakt: katerina.dosoudilova@clovektisni.cz

Kontakt: martina.franchuchova@clovektisni.cz

Kontakt: hradecky@nadeje.cz.

Kontakt: kamil.hutecka@hrosi.net
Mgr. Monika Chrenková působí na katedře sociální práce Zdravotně sociální fakulty Ostravské univerzity v Ostravě jako externí vyučující metod sociální práce. Věnuje se sociální práci s rodinou a komunikací s klientem. V současné době se dále zabývá projektovou činností a je studentkou kombinovaného formy doktorského studia programu sociální práce a sociální politika.
Kontakt: monika.chrenkova@osu.cz

Kontakt: klara.janouskova@osu.cz

Kontakt: h.kuznikova@ostrava.cz

Kontakt: andrealaskova@seznam.cz

Kontakt: r.macecek@volny.cz

PhDr. Hana Malinová, CSc., pracuje v občanském sdružení Rozkoš bez rizika, kde má hned několik funkcí: výkonná ředitelka, terénní sociální pracovník a řidič pojízdné ambulance. Vystupuje na konferencích, přednáší, vede projekty R-R v zahraničí (Ukrajina, Zimbabwe). Piše divadelní hry a hraje na kontrabas. Publikuje, vystupuje v televizi a rozhlas.
Kontakt: hana.malinova@seznam.cz

Mgr. Marta Misíková pracuje v občanském sdružení Horizonty jako lektorka a koordinátorka vzdělávacích a výcvikových programů. Zabývá se především využitím participativních metod a přístupů v oblasti organizačního rozvoje a komunitní práce. Připravuje a vede výcviky, workshopsy a další rozvojové aktivity pro neziskové organizace.
Kontakt: marta.misikova@post.cz

Mgr. Dana Nedělníková, Ph.D., je odbornou asistentkou v oboru metod sociální práce na katedře sociální práce Zdravotně sociální fakulty Ostravské univerzity v Ostravě. Zabývá se prací se skupinami, metodami sociální práce, metodickou činností v oblasti služeb sociální prevence. Současně pracuje v oblasti práce jako metodik terénní služby pro znevýhodněné rodiny s dětmi.
Kontakt: dana.nedelnikova@osu.cz

Mgr. Alena Odehnalová vystudovala obory sociologie a sociální politika a sociální práce na Masarykově univerzitě v Brně. V rámci své profesní praxe se věnuje vzdělávání budoucích sociálních pracovníků a právníků a také krizové intervenci, která se zaměřuje především na děti a mládež.
Kontakt: alenaodehnalova@seznam.cz
Mgr. Kateřina Pavlisková studuje doktorský program sociální práce na katedře sociální práce ZSF OU. Pracovala jako terénní sociální pracovník v nestátní neziskové organizaci poskytující sociální služby osobám ohroženým sociálním vyloučením a absolvovala pracovní stáž v londýnské nestátní neziskové organizaci St Mungo’s, která poskytuje sociální pomoc bezdomovcům.
Kontakt: katerina.pavliskova@osu.cz

Kontakt: lpolackova@ostrava.cz

Kontakt: monikastrelkova@seznam.cz

Kontakt: jawara@seznam.cz

Kontakt: svatavaz@seznam.cz

Kontakt: martina@proximasociale.cz