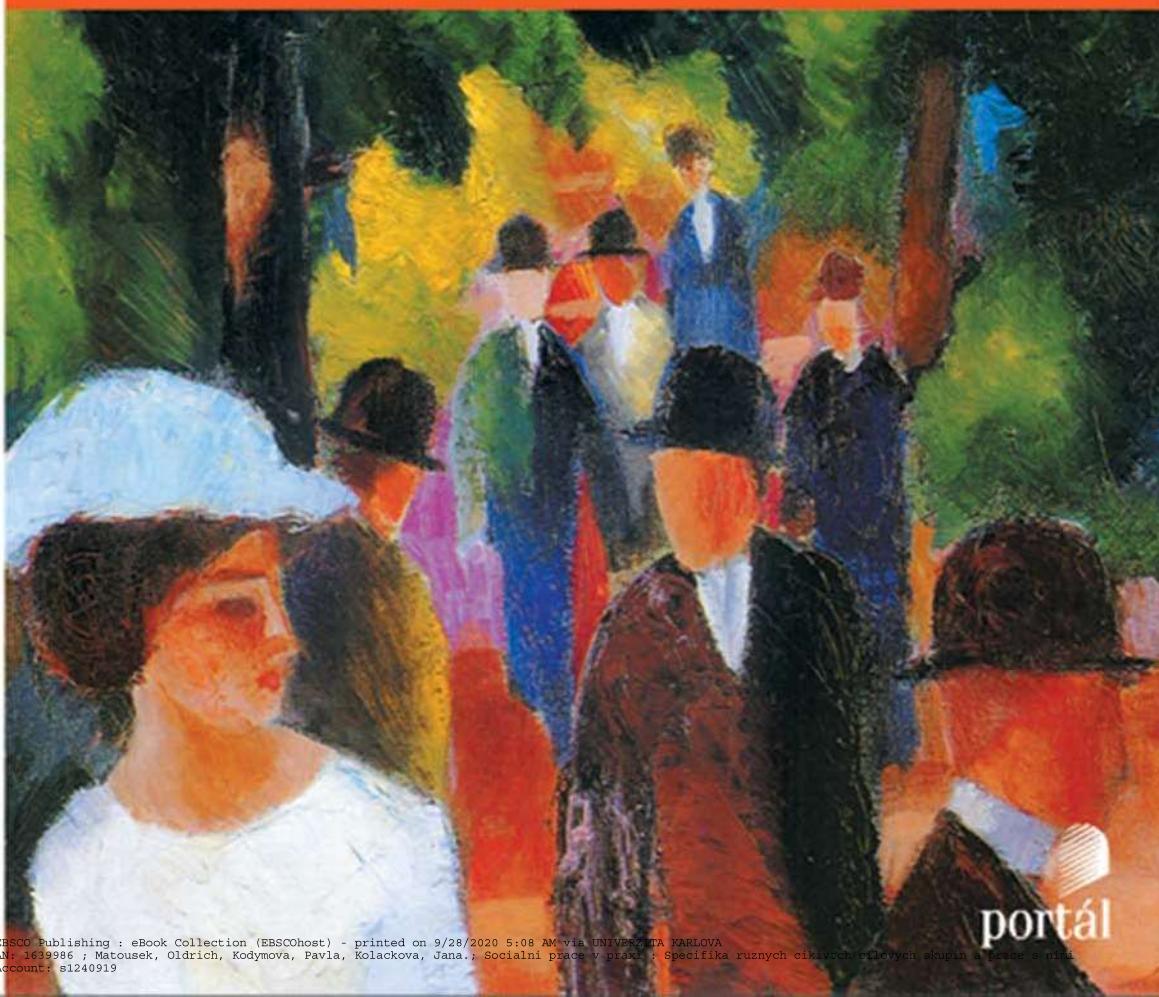


# Sociální práce v praxi

Oldřich Matoušek, Pavla Kodymová,  
Jana Koláčková (eds.)

Specifika různých cílových skupin  
a práce s nimi





---

# **Sociální práce v praxi**

---

Oldřich Matoušek, Pavla Kodymová,  
Jana Koláčková (eds.)

---

**Specifika různých cílových skupin  
a práce s nimi**

---



## KATALOGIZACE V KNIZE - NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR

Sociální práce v praxi : specifika různých cílových skupin a práce s nimi / Oldřich Matoušek, Pavla Kodymová, Jana Koláčková (eds.). – Vyd. 2. – Praha : Portál, 2010. – 352 s.  
ISBN 978-80-7367-818-0 (váz.)

364-78

- sociální práce
- učebnice
- příručky
- případové studie

364-1/7 - Druhy sociální pomoci a služeb [18]

37.016 - Učební osnovy. Vyučovací předměty. Učebnice [22]

Lektorovala PhDr Bohumila Baštecká, CSc.

© Oldřich Matoušek za spoluautory, 2005, 2010  
Portál, s.r.o., Praha 2005, 2010

ISBN 978-80-7367-818-0

# Obsah

---

<b>Předmluva</b>	13
<b>1 Klientův přirozený svět jako východisko sociální práce</b>	17
Oldřich Matoušek	
Literatura	26
<b>2 Sociální práce se zneužívanými, týranými a zanedbávanými dětmi a jejich rodinami</b>	27
Oldřich Matoušek	
2.1 Posuzování špatného zacházení s dítětem	28
2.2 Charakteristiky obětí a jejich rodin	29
2.3 Reakce společnosti na špatné zacházení s dítětem	31
2.4 Možnosti intervence	33
<i>Péče o dětské oběti</i>	33
<i>Péče o oběti v dospělosti</i>	34
<i>Programy pro dospělé</i>	34
<i>Intervenční programy orientované na rodinu</i>	36
2.5 Preventivní programy	37
Literatura	41
<b>3 Sociální práce s osamocenými rodiči</b>	43
Pavla Kodymová, Jana Koláčková	
3.1 Osamocený rodič	44

## OBSAH

---

3.2 Rizika osamoceného rodičovství . . . . .	44
<i>Ohrožení základních funkcí rodiny</i> . . . . .	45
<i>Ekonomické znevýhodnění</i> . . . . .	45
<i>Nezaměstnanost</i> . . . . .	46
<i>Bytová problematika</i> . . . . .	46
<i>Sociální izolace</i> . . . . .	47
<i>Problém sociálního vyloučení (exkluze)</i> . . . . .	47
3.3 Podpora osamocených rodičů . . . . .	47
<i>Dávky sociální péče</i> . . . . .	48
<i>Sociální služby</i> . . . . .	48
3.4 Principy sociální práce s osamocenými rodiči . . . . .	50
Literatura . . . . .	54
<b>4 Sociální práce s rodinami v rozvodu</b> . . . . .	57
Oldřich Matoušek, Šárka Uhlíková	
4.1 Manželství jako soustava smluv . . . . .	57
4.2 Typy rozvodů . . . . .	61
<i>Opuštění partnera, aniž byla navázána silnější vazba</i> . . . . .	61
<i>Vyústění prvních krizí</i> . . . . .	61
<i>Odmítnutí partnera, protože se u něj projevily předtím málo zřetelné rysy</i> . . . . .	62
<i>Vyčerpání vztahu</i> . . . . .	62
4.3 Rozvod jako proces . . . . .	63
<i>Období ambivalence</i> . . . . .	63
<i>Vlastní rozvod</i> . . . . .	63
<i>Období po rozvodu</i> . . . . .	64
4.4 Postavení dítěte v průběhu rozvodu a po něm . . . . .	65
4.5 Principy pomoci . . . . .	68
4.6 Řešení porozvodových sporů o děti . . . . .	70
Literatura . . . . .	74
<b>5 Sociální práce s mnohoproblémovými rodinami</b> . . . . .	75
Oldřich Matoušek	
5.1 Pokusy o interpretaci chování MPR . . . . .	78
5.2 Principy terapeutické práce s MPR . . . . .	79
<i>První kontakt</i> . . . . .	79
<i>Definice cílů</i> . . . . .	80
<i>Postup terapie</i> . . . . .	81
<i>Organizace terapie</i> . . . . .	85
Literatura . . . . .	87

---

<b>6 Sociální práce se zdravotně znevýhodněnými . . . . .</b>	<b>89</b>
Jana Koláčková, Pavla Kodymová	
6.1 Terminologie . . . . .	91
6.2 Koncepce ucelené rehabilitace . . . . .	92
<i>Sociální rehabilitace v rámci ucelené rehabilitace</i> . . . . .	94
<i>Dávky a sociální služby</i> . . . . .	94
6.3 Ideál inkluze, případně integrace . . . . .	97
<i>Sociální práce jako nástroj proti sociálnímu vyloučení</i> . . . . .	99
6.4 Východiska sociální práce se zdravotně znevýhodněnými . . . . .	101
<i>Od izolace k socializaci a integraci</i> . . . . .	101
<i>Nezávislý způsob života</i> . . . . .	102
6.5 Závěr . . . . .	104
Literatura . . . . .	108
<b>7 Sociální práce s lidmi s mentálním postižením . . . . .</b>	<b>111</b>
Hedvika Hrušková, Oldřich Matoušek, Erika Landischová	
7.1 Principy a cíle práce s mentálně postiženými . . . . .	112
<i>Obecné principy</i> . . . . .	113
<i>Cíle práce</i> . . . . .	113
7.2 Nástin vývoje služeb pro mentálně postižené . . . . .	115
7.3 Metody a techniky . . . . .	116
<i>Asistence</i> . . . . .	116
<i>Individuální a skupinová sociálně-terapeutická práce</i> . . . . .	117
<i>Pracovní a umělecké terapie</i> . . . . .	119
<i>Komunitní podpora</i> . . . . .	120
<i>Péče</i> . . . . .	120
7.4 Zapojení a spolupráce vybraných profesí . . . . .	120
7.5 Přehled poskytovaných služeb . . . . .	121
<i>Raná péče</i> . . . . .	121
<i>Starší děti</i> . . . . .	122
<i>Mládež a dospělí</i> . . . . .	123
7.6 Způsoby hodnocení kvality . . . . .	126
Literatura . . . . .	131
<b>8 Sociální práce s duševně nemocnými . . . . .</b>	<b>133</b>
Václava Probstová	
8.1 Sociální pracovník jako poskytovatel péče o duševně nemocné	135
8.2 Sociální práce v kontextu komunitní péče o duševně nemocné	138
<i>Moderní psychiatrická rehabilitace</i> . . . . .	139
<i>Případové vedení</i> . . . . .	140
<i>Týmová práce</i> . . . . .	143

## OBSAH

---

8.3	Práce s rodinou duševně nemocných . . . . .	144
8.4	Specifické potřeby duševně nemocných . . . . .	145
	<i>Bydlení</i> . . . . .	145
	<i>Práce</i> . . . . .	148
	<i>Volný čas</i> . . . . .	150
8.5	Podpora svěpomocného hnutí, obhajování práv klientů . . . . .	151
8.6	Měření úspěšnosti programů a intervencí . . . . .	152
8.7	Závěr . . . . .	152
	Literatura . . . . .	159
<b>9</b>	<b>Sociální práce se starými lidmi</b> . . . . .	163
	Hana Janečková	
9.1	Kritické body v sociální práci se seniory . . . . .	164
9.2	Sociální práce se seniory ve zdravotnických zařízeních . . . . .	165
	<i>Úloha sociálního pracovníka při propouštění starého rizikového pacienta z akutní péče</i> . . . . .	166
	<i>Sociální práce s rodinou nemocného seniora</i> . . . . .	168
	<i>Přímá sociální práce se starším pacientem</i> . . . . .	170
9.3	Sociální práce se starými lidmi v domácím prostředí a v komunitě . . . . .	171
	<i>Sociální práce se starými lidmi žijícími doma</i> . . . . .	172
	<i>Komunitní sociální práce se seniory</i> . . . . .	175
9.4	Sociální práce se seniory v rezidenčních zařízeních . . . . .	177
	<i>Činnosti sociálního pracovníka v domově důchodců</i> . . . . .	180
9.5	Péče o člověka s demencí . . . . .	183
9.6	Vybrané metody sociální práce se seniory upoutanými na lůžko, s těžkým postižením a s omezením v pohybu nebo v komunikaci . . . . .	184
	<i>Validace</i> . . . . .	185
	<i>Preterapie</i> . . . . .	186
	<i>Práce se vzpomínkami</i> . . . . .	188
9.7	Kvalita sociální práce se seniory . . . . .	189
	Literatura . . . . .	190
<b>10</b>	<b>Sociální práce s lidmi umírajícími v hospici</b> . . . . .	195
	Marie Svatošová	
10.1	Potřeby nemocného . . . . .	196
	<i>Co je zdraví a co je nemoc</i> . . . . .	196
	<i>Pravda z hlediska potřeb nemocného</i> . . . . .	197
	<i>Fáze umírání podle Kübler-Rossové</i> . . . . .	197

---

10.2 Paliativní medicína . . . . .	198
<i>Význam a možnosti paliativní medicíny</i> . . . . .	199
<i>Léčba bolesti</i> . . . . .	199
<i>Symptomy a utrpení</i> . . . . .	200
10.3 Hospice . . . . .	201
<i>Indikace a formy hospicové péče</i> . . . . .	201
<i>Zvláštnosti hospicové péče</i> . . . . .	202
<i>Dětský hospic</i> . . . . .	204
10.4 Vlastní sociální práce s umírajícími . . . . .	204
<i>Postavení sociálního pracovníka v hospicovém týmu</i> . . . . .	205
<i>Role sociálního pracovníka</i> . . . . .	205
<i>Zvláštnosti sociální práce v dětské hospicové péči</i> . . . . .	207
Literatura . . . . .	210
<b>11 Sociální práce s uživateli drog</b> . . . . .	<b>211</b>
Pavlína Müllerová, Oldřich Matoušek, Andrea Vondrášková	
11.1 Cílová skupina . . . . .	212
11.2 Cíle a principy práce s uživateli drog . . . . .	212
11.3 Druhy služeb a zařízení, které jsou v ČR zaměřeny přímo na práci s uživateli drog . . . . .	214
<i>Stávající služby a zařízení</i> . . . . .	215
<i>Předpokládané trendy ve vývoji služeb</i> . . . . .	216
11.4 Sociální práce v nízkoprahových službách . . . . .	217
<i>Terénní sociální práce s uživateli drog</i> . . . . .	217
<i>Předléčebné poradenství a práce s klientovou motivací</i> . . . . .	219
11.5 Sociální práce v průběhu pobytové léčby . . . . .	221
11.6 Sociální práce v následné péči . . . . .	223
11.7 Hodnocení kvality služeb . . . . .	224
Literatura . . . . .	225
<b>12 Sociální práce s oběťmi násilí v rodině</b> . . . . .	<b>227</b>
Ludmila Čírtková, Petra Vitoušová	
12.1 Pachatelé a oběti . . . . .	228
<i>Pachatelé</i> . . . . .	228
<i>Oběti</i> . . . . .	231
12.2 Reakce společnosti na domácí násilí . . . . .	233
12.3 Výsledky šetření obětí v Bílém kruhu bezpečí . . . . .	236
12.4 Principy práce s oběťmi domácího násilí . . . . .	240
Literatura . . . . .	248

## OBSAH

---

<b>13 Sociální práce s ženami, které poskytují placené sexuální služby . . . . .</b>	251
Hana Malinová	
13.1 Charakteristiky žen, které poskytují sexuální služby . . . . .	251
<i>Motivace k prostitučnímu chování . . . . .</i>	253
13.2 Společnost a prostituce . . . . .	255
<i>Sexuálně přenosné infekce a jejich prevence . . . . .</i>	256
<i>Zdaňování příjmů z prostituce . . . . .</i>	258
13.3 Strategie a cíle sociální práce s prostitutkami . . . . .	259
<i>Zmírňování škod . . . . .</i>	259
<i>Resocializace a prevence návratu . . . . .</i>	260
13.4 Metody práce v závislosti na prostředí . . . . .	262
<i>Streetwork – sociální práce na ulici . . . . .</i>	262
<i>Práce v podnicích, kde jsou poskytovány sexuální služby . . . . .</i>	264
<i>Institucionální pomoc . . . . .</i>	264
Literatura . . . . .	266
<b>14 Sociální práce s rizikovou mládeží . . . . .</b>	267
Oldřich Matoušek	
14.1 Hlavní typy rizik . . . . .	268
14.2 Instituce a služby zabývající se rizikovou mládeží – situace v České republice . . . . .	270
14.3 Druhy programů pro ohrožené děti a mládež . . . . .	274
<i>Intervence před vznikem delikventního chování                 neboli primární prevence . . . . .</i>	274
<i>Mimosoudní intervence neboli sekundární prevence . . . . .</i>	275
<i>Práce s odsouzenými, terciární prevence . . . . .</i>	276
14.4 Efektivita programů . . . . .	277
14.5 Vodítka pro konstrukci funkčního programu . . . . .	278
Literatura . . . . .	280
<b>15 Sociální práce v rámci probační a mediační služby . . . . .</b>	283
Andrea Kroftová, Lenka Ouředníčková	
15.1 Cílová skupina . . . . .	284
<i>Pachatelé trestných činů (provinění) . . . . .</i>	284
<i>Osoby poškozené trestnou činností . . . . .</i>	285
15.2 Poslání, cíl a zásady činnosti PMS . . . . .	285
<i>Restorativní justice . . . . .</i>	285
<i>Poslání PMS . . . . .</i>	286
<i>Cíle působení Probační a mediační služby . . . . .</i>	286
<i>Zásady a principy činnosti pracovníků                 Probační a mediační služby . . . . .</i>	286
15.3 Historie vzniku PMS . . . . .	287

---

15.4 Sociální práce v PMS . . . . .	289
<i>Přípravné řízení a řízení před soudem</i> . . . . .	289
<i>Probace</i> . . . . .	292
<i>Obecně prospěšné práce</i> . . . . .	294
<i>Parole</i> . . . . .	296
Literatura . . . . .	298
<b>16 Sociální práce s nezaměstnanými</b> . . . . .	<b>299</b>
Pavla Kodymová, Jana Koláčková	
16.1 Druhy a příčiny nezaměstnanosti . . . . .	299
16.2 Rizikové skupiny . . . . .	301
16.3 Psychické důsledky nezaměstnanosti . . . . .	303
<i>Průběh reakce na ztrátu zaměstnání</i> . . . . .	303
<i>Psychické změny vyvolané dlouhodobou nezaměstnaností</i> . . . . .	303
16.4 Sociální důsledky nezaměstnanosti . . . . .	304
<i>Ztráta sociálního statusu</i> . . . . .	305
<i>Snížení životní úrovně</i> . . . . .	305
<i>Sociální role nezaměstnaného</i> . . . . .	305
<i>Sociální izolace</i> . . . . .	306
<i>Nezaměstnanost a sociální selhání</i> . . . . .	306
<i>Rodina nezaměstnaného</i> . . . . .	307
16.5 Genderový mainstreaming . . . . .	308
16.6 Principy sociální práce s nezaměstnanými . . . . .	309
Literatura . . . . .	312
<b>17 Sociální práce s bezdomovci</b> . . . . .	<b>315</b>
Gabriela Schwarzová	
17.1 Charakteristika cílové skupiny . . . . .	315
<i>Lidé ohrožení bezdomovectvím</i> . . . . .	316
<i>Vývoj pojmu bezdomovec</i> . . . . .	317
<i>Statistické údaje o lidech bez domova</i> . . . . .	317
17.2 Příčiny bezdomovectví . . . . .	317
<i>Faktory způsobující ztrátu domova</i> . . . . .	317
<i>Percepce bezdomovectví</i> . . . . .	318
<i>Individuální důsledky bezdomovectví</i> . . . . .	320
17.3 Bezdomovectví – praktické přístupy . . . . .	320
<i>Preventivní aktivity</i> . . . . .	320
<i>Služby zaměřené na naplnění základních potřeb</i> . . . . .	322
<i>Služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost</i> . . . . .	324
17.4 Organizace pracující s bezdomovci . . . . .	328
17.5 Závěr . . . . .	328
Literatura . . . . .	329

## OBSAH

---

<b>18 Sociální práce s uprchlíky . . . . .</b>	<b>331</b>
Tereza Günterová	
18.1 Cílová skupina . . . . .	331
18.2 Principy práce s uprchlíky . . . . .	333
18.3 Legislativní rámec sociální práce s uprchlíky v ČR . . . . .	335
18.4 Typy sociálních služeb poskytovaných uprchlíkům . . . . .	338
18.5 Specifika sociální práce s uprchlíky . . . . .	339
18.6 Spolupráce s jinými profesionály . . . . .	340
18.7 Problémy v systému pomoci uprchlíkům . . . . .	341
Literatura . . . . .	344
<b>Rejstřík . . . . .</b>	<b>347</b>

# Předmluva

---

Tato publikace je zatím poslední ze série příruček, jejichž cílem bylo v několika rovinách přiblížit obor sociální práce. V posledních letech vydal autor-ský kolektiv pražské katedry sociální práce FF UK v nakladatelství Portál tituly *Sociální správa*, *Základy sociální práce*, *Metody a řízení sociální práce* a *Slovník sociální práce*. Nyní k nim přibývá *Sociální práce v praxi*. Někteří nezasvěcení lidé, mezi něž občas patří i adepti vysokoškolského studia, užívají výraz sociální práce jako plurál. „Chtěl bych studovat ty sociální práce,“ dozvídáme se při přijímacím řízení. Kandidát takovou větou přijímací komisi samozřejmě neosní. Nicméně titul *Sociální práce v praxi* by se jako plurál čist mohl. Kniha chce totiž představit různé druhy sociální práce v praktické podobě, tedy jako práci s konkrétními ohroženými skupinami.

V zemích, kde má obor delší tradici, se v sociální práci uplatňují nespecializovaní profesionálové a vedle nich také specialisté, kteří jsou školeni např. na práci s psychiatricky nemocnými lidmi a pracují výhradně s tímto typem klientů. Debata o tom, nakolik se mají sociální pracovníci specializovat, se v západních zemích vede už od dvacátých let 20. století. V USA se např. v roce 1929 konala ve městě Milfordu konference, jejímž hlavním tématem bylo řešení dilematu vyjádřeného jako protiklad dvou extrémů. Jedna krajní pozice předpokládá specializaci – každá ohrožená skupina má zvláštní potřeby, práce s ní vyžaduje speciální znalosti a dovednosti, zvláštní druh praktického tréninku a supervize. Opačné stanovisko tvrdí, že k efektivnímu výkonu sociální práce stačí soubor obecnějších znalostí a dovedností. Sociální pracovník by s jejich využitím měl umět vytvářet služby pro jakékoli klienty, poskytovat je a také by měl umět odkazovat klienty na další služby. Většina účastníků milfordské konference zaujala stanovisko někde mezi extrémními názory.

V České republice je tato debata v počátcích. Ministerstvo práce a sociálních věcí např. v současnosti připravuje zákonné normy týkající se sociálních služeb a sociálních pracovníků, které mají definovat i kvalifikační předpoklady profesionálů pracujících v sociálních službách. Pracovní verze těchto norem vycházejí z představy, že je možná obecná definice kompetentního sociálního pracovníka a že je možné obecně stanovit požadavky na vzdělání (tříleté pomaturitní studium na vyšší odborné škole nebo bakalářské či magisterské vzdělání na vysoké škole). Předpokládá se, že teoretickou průpravu pro specializaci by sociální pracovníci získávali v rámci – zatím neexistujícího – systému celoživotního vzdělávání.

Je evidentní, že sociální pracovníci pracují a budoucnu ještě častěji budou pracovat v týmech. Mluvíme-li v této knize o práci s ohroženou skupinou např. týraných žen, zanedbávaných dětí nebo lidí v rozvodové situaci, je jasné, že tito klienti potřebují pomoc od více profesionálů, možná i od dobrovolníků. Je evidentní, že spolupráce všech pomáhajících by měla být koordinovaná. Vedle toho je jasné, že odborníci profesí s vyšší společenskou prestiží budou mít sklon přebírat odpovědnost za vedení případu bez ohledu na všechny možné námitky.

Byla by nesprávné pokoušet se definovat postavení sociálního pracovníka v týmu organizace poskytující sociální služby bez ohledu na potřeby klienta a bez ohledu na fázi práce s ním. Pokud by fungování organizace bylo řízeno těmito zřeteli, nemělo by nic bránit tomu, aby se sociální pracovník stal **kličovým pracovníkem** čili pracovníkem, který je v daném období nejzpůsobilejší k tomu, aby péči koordinoval, případně aby klientovi poskytoval ten druh pomocí, který klient potřebuje ze všeho nejvíce.

Existuje ještě další důvod toho, proč pojednání o práci s jednotlivými ohroženými skupinami nemůže a priori vymezit, co přesně je při práci s určitou cílovou skupinou úlohou sociálního pracovníka a co jí není. V organizaci A je sociální pracovník považován za zcela způsobilého k tomu, aby vedl vyjednávání mezi rozvedenými rodiči o tom, jak má probíhat styk tohoto rodiče s dítětem. V organizaci B je témtu úkolem pověřován pouze psycholog a sociální pracovník je využíván k tomu, aby šetřením v rodině získal informace o tom, jak jsou naplňovány základní potřeby dítěte. V organizaci C s takovým případem sociální pracovník do styku nepřichází, je pověřován jinými úkoly. V organizaci D, která se také zabývá problémy rozvedených manželů a výchovou jejich dětí, není sociální pracovník zaměstnán vůbec.

Kompetence sociálních pracovníků zatím neurčuje žádná platná právní norma natolik, aby bylo vedoucím organizací vždy jasné, čím mají sociálního pracovníka pověřovat a čím ne. Zejména nestátní neziskové organizace, které po roce 1989 vybudovaly množství předtím neexistujících sociálních služeb, nejsou vázány tradicemi ani předpisy k tomu, aby vůbec sociální pracovníky zaměstnávaly a aby jim svěřovaly úlohy určitého druhu.

Pouze rámcově je možné říci, že sociálního pracovníka lze využívat tam, kdy mají být klientovi, případně jinému zadavateli zakázky:

- poskytnuty informace o klientových právech a nárocích i o existujících formách pomoci;
- poskytnuto kvalifikované posouzení stavu uspokojování klientových základních potřeb a kvalifikované posouzení zdrojů, jež mohou být k naplnění potřeb využívány;
- poskytnuta přímá pomoc při klientově vyjednávání s jinými subjekty;
- navrženy způsoby prevence takových typů chování, které jednotlivce, případně širší společenství lidí ohrožují;
- navrženy způsoby reakce na překročení zákona;
- navrženy formy sociálních služeb adekvátně reagující na doložené potřeby;
- poskytnuty tyto služby;
- zhodnocena efektivita těchto služeb.

Příručka je psána v období začínající transformace systému sociálních služeb. Autoři jednotlivých kapitol jsou většinou profesionálové, kteří pracovali nebo pracují s určitou ohroženou skupinou. Ve větší nebo menší míře v textu reflekují praxi vlastní organizace, ve větší nebo menší míře berou v úvahu praxi jiných organizací, které se zabývají stejnou skupinou, a v nestejně míře se zmiňují o těch způsobech práce s danou ohroženou skupinou, jež jsou rozvinuty v jiných zemích. Ilustrativní „rámečky“ ukazují jednou příklady „dobré praxe“, jindy příklady jen částečného naplnění klientových potřeb, někdy dokonce příklady toho, jak by práce s určitou klientelou vypadat neměla. Příklady jsou vzaty jak z agendy českých poskytovatelů sociálních služeb, tak z popisů práce organizací zahraničních. Na některých místech rámeček nepopisuje práci s případem, ale zajímavý typ programu komplexně reagujícího na potřeby cílové skupiny.

Výběr skupin, na nichž předvádíme možnosti sociální práce, se řídil tím, které skupiny jsou nyní v popředí odborného a společenského zájmu, dále tím, kde v sociálních službách dochází k inovacím nebo kde se inovace v blízké budoucnosti předpokládají, a konečně tím, jak byli dostupní a ke spolupráci ochotní autoři příspěvků. Některé možné cílové skupiny sociální práce v knize zastoupeny nejsou. Čtenář zde nenajde např. kapitolu, která by pojednávala o práci s etnickými menšinami, protože ji nedávno popsala kniha *Romové v české společnosti* (P. Navrátil a kol. 2003), vydaná rovněž nakladatelstvím Portál. (Zájemcům o problematiku sociální práce s Romy doporučujeme zejména šestou kapitolu zmíněné publikace a přílohy.)

Jediná kapitola této knihy, úvodní, má teoretický charakter. Chce poukázat na nutnost obrácení tradiční perspektivy, v jejímž rámci byli a dosud leckde jsou vnímáni klienti sociálních služeb – totiž perspektivy instituční. Přes to,

že se v České republice skoro deset let vede debata o systému fungování a financování sociálních služeb, základní principy stále zůstávají nezměněné. Ze státního rozpočtu se platí lůžka v ústavech, resp. pracovníci organizací poskytujících služby. Klienta, jeho potřeby a problémy stávající systém respektovat nemusí. A jak známo – moc má ten, kdo má peníze. Klient dosud u nás nemá ani v minimální míře právo na rozhodování o prostředcích, které stát na poskytování sociálních služeb vydává.

Nutný obrat vidíme v přenesení maxima pravomocí na klienta a v preferenci klientovy perspektivy všude tam, kde je to možné. Z klientovy perspektivy je žádoucí prověřovat navyklé uvažování administrátorů a pracovníků v sociálních službách i všechny způsoby zacházení s klienty.

Pojem klientova **přirozeného světa** se nám jeví jako koncept protichůdný tendenci ignorovat zájmy subjektu, kvůli němuž jsou sociální služby vytvářeny. Podobným pojmem je **kvalita života**, který k nám proniká z anglosaského prostředí. Tento druhý výraz v nejširším významu označuje soubor podmínek i náplní klientova života, které pro něj představují nejvýznamnější hodnoty (zdraví, materiální podmínky existence včetně životního prostředí, denní aktivity, mezilidské vztahy aj.). Ani kvalita života nemůže být posuzována nezávisle na subjektu, kterého se týká.

Akcentováním klientových potřeb nemá být popřen význam potřeb společnosti ani význam kultivovaného řešení sporu těchto dvou druhů potřeb. Citlivost ke klientovým potřebám, jak doufám, zvýší příklady praktické sociální práce i text většiny kapitol, a to přesto, že kapitoly musí obsahovat zobecněné výroky o skupinách lidí.

Za důkladnou recenzi rukopisu, která významně napomohla přehlednosti, srozumitelnosti a didaktické využitelnosti textu, jsme zavázáni dr. B. Baštěcké. Dr. D. Dvořákovi vděčíme za pečlivou redakční práci na rukopisu.

V Praze v únoru 2005

*O. Matoušek*

# Klientův přirozený svět jako východisko sociální práce

---

*Oldřich Matoušek*

Vyjděme z teze, že filozofický koncept **přirozeného světa** je možné využít k empirickému popsání „klientova světa“. Výraz svět zde budeme používat ve významu souvisejícím s českou etymologií slova. Je to univerzum všeho, k čemu se člověk vztahuje (vztahuje se i sám k sobě), přičemž to, k čemu se vztahuje, je „osvětleno“ v protikladu proti tmě před narozením a po smrti (Machek 1968). Osvětlený svět člověk sdílí s jinými lidmi. Mnohá náboženství pracují s představou říše mrtvých, která je v podzemí, tudíž v temnotě. Platí sice, že ve fantaziích a ve snu má – řečeno s Herakleitem – každý člověk svůj vlastní svět, i ten je však spojen se světem sdíleným. Ze společného světa bdících lidí přichází do fantazií a snů materiál; obsahy fantazií a snů také mohou být sdíleny s jinými lidmi.

Podstatným znakem klientova světa je, že je konstruován. Lidé, věci a prostředí dostávají významy závisle na klientových zájmech a potřebách. Intenzivní emoční stavy mohou klientovi jeho svět zabarvit „načerno“ nebo „narůžovo“. V krizových situacích se klientovi „hroutí“ jeho svět, což znamená, že klient stojí před nutností dosavadní svět rekonstruovat.

V soudobých příručkách sociální práce propagovaná zásada „pokud možno začínat vždy od klienta“ (*start where the client is*) je reakcí na doznívající období, ve kterém zájmy institucí, zejména ústavů, diktovaly způsoby poskytování služby, a to často bez ohledu na konkrétní a specifické klientovy potřeby. Klient byl v instituční optice téměř totožný s jeho problémem, případně s „diagnózou“. Ústavy klientovi vytvářely náhradní umělé prostředí, aniž se

organizátoři péče zajímali o to, jak tím formátují klientův svět. Následek této necitlivě ordinované totální náhrady je dnes popisován jako „institucionalizace“ nebo „hospitalismus“.

Některé formy péče mají neskrývanou ambici rekonstruovat klientův svět. Terapeutická doktrína se např. opírá o předpoklad, že osoba závislá na návykové látce se závislosti zbaví jen tak, že je jí zamezeno v přístupu k droze, že změní způsob života, změní okruh lidí, s nimiž se stýká, změní prostředí, v kterém se bude pohybovat. Jiné formy péče si z klientova světa vyberou jen jeden „problémový systém“, např. rodinné vztahy, ale i tyto formy intervence mohou ovlivnit celý klientův svět.

Hodnocení klientových potřeb a jeho situace se stalo požadavkem, bez něhož si dnes nelze kvalitní sociální služby představit. V některých zemích je dokonce zákonem vyžadováno, aby v určitých případech (zejména tehdy, když klient není zcela způsobilý formulovat své potřeby a rozhodovat o možných zdrojích jejich naplnění) agentura hodnotící potřeby nebyla totožná s agenturou službu poskytující, takže poskytovatel služby je nucen skládat účty jiné, nezávislé organizaci. U nás je tento princip zatím uplatněn jen v novém zákoně o sociálně-právní ochraně dětí, kde je jako hodnotitel definován státní úředník. Dosud u nás přetrvávající praxe svěřování role klientova opatrovníka pracovníkovi ústavu, který o klienta pečeje, je naopak pokračováním totalitárních praktik předchozího politického režimu.

Důkladné hodnocení je na místě zejména tehdy, kdy je klientovi jako řešení jeho situace nabízen pobyt v ústavu nebo komplexní denní program. Služby tohoto typu uvádějí klienta do nového prostředí. Toto prostředí vytváří limitovanou nabídku možností a definuje prostor, v němž se klient nabízeným aktivitám může věnovat. Komplexní program péče vždy výrazně modifikuje klientův svět. Porovnávání způsobu, jakým klient žil před vstupem do komplexního programu péče a po něm, by mělo být preferovaným způsobem hodnocení přínosu péče.

Tato úvaha nechce prozkoumávat všechny možné způsoby hodnocení klienta a jeho situace. Chce připomenout způsoby v pomáhajících profesích běžně užívané, aby je pak mohla porovnat s komplexnějším pohledem. Hodnocení klienta se obvykle provádí v následujících rámcích:

- Popisuje se **osobnostní vývoj klienta**, v tomto vývoji se hledají příčiny sociálního selhávání (anamnéza), aby bylo možné stanovit, jak se dříve říkalo, „sociální diagnózu“. Výraz diagnóza implikuje, že dalšímu postupu se bude říkat terapie.
- Popisuje se kvalita sociálních dovedností klienta, duševního zdraví, rozvoje rozumových schopností nebo jiná **obecná charakteristika**, případně celý soubor takovýchto stálých vlastností, o nichž se předpokládá, že ovlivňují sociální uplatnění klienta (takovým přístupem je např. psychologická

diagnostika osobnosti). Uplatnitelnost hodnocení tohoto druhu v sociálních službách je jen orientační; navíc je s ním spojeno nebezpečí stigmatizace klienta obecnou nálepkou.

- Popisuje se jen **stupeň postižení** (např. lékařská posudková služba), aby bylo možné stanovit nárok na službu a dávky.
- Porovnávají se **aktuální klientovy potřeby** (např. u dětí podle Matějčkových pěti základních potřeb, u dospělých podle Maslowova schématu hierarchie potřeb) a dostupné **zdroje** jejich naplnění.
- Definuje se „**problémový systém**“, aby bylo možné navrhnut kroky vedoucí k řešení problému.
- Definují se **žádoucí dovednosti klienta** potřebné k zvládnutí určitého životního úkolu či situace (např. dovednosti nutné pro vedení samostatného života) a hodnotí se, v jakém stupni je klient má. Přehled má pomoc k tomu, aby mohly být nedostatečné dovednosti posilovány.
- Popisuje se jen **silné stránky klienta**, aby tak byly zmapovány jeho „zdroje“. Tyto zdroje se pak napojují na formální a neformální „zdroje“ vnější.

Reduktivní povaha těchto schémat je zřejmá na první pohled. Jejich kombinování je možné jen obtížně, protože by znamenalo křížení perspektiv. Jejich podstatným rysem je fakt, že je připravil a vyzkoušel někdo jiný než ten, kdo bude hodnocení provádět, a samozřejmě někdo jiný než klient. Jsou to techniky, návody, v jejichž užívání se adepsi pomáhající profese musejí předem vycvičit. Dalším významným prvkem je spojení hodnotícího schématu s určitou „teorií“, byť by šlo o teorii vyjádřitelnou jedinou větou (např. „nejlepším způsobem, jak řešit klientovy těžkosti, je podpořit jeho nedostatečně rozvinuté dovednosti“). Teorie však zůstává uživatelem často nereflektovaná a tím pádem není možné prověrovat ani adekvátnost jejího použití.

Schéma vedoucí k převodu kvalit na kvantity sice umožňují zobecněné výroky o klientovi (i o souborech klientů), skutečnosti klientova života se tím však mohou vzdalovat. Připomenu jen stručně běžný způsob „řešení“ školního selhávání dítěte. Dítě je školou posláno do pedagogicko-psychologické poradny, tam odborník udělá vyšetření, napíše závěr obsahující obecná tvrzení, z nichž některá jsou kvantitativní. Ta však nemusí být učitelům zcela srozumitelná, ale i pokud srozumitelná jsou, dítě chodí dál do školy, dál má stejně obtíže a nic dalšího se nemusí stát.

Položme si otázku, zda je možné strukturu klientova světa popsat a pochopit z jiného východiska, než jaké nabízejí specializované vědy o člověku. Mohlo by se zdát, že požadavek vstupu do klientova světa řeší **empatie** pracovníka. Ta však je jen korespondencí emoční. Jistě významnou, neboť si umíme představit, že málo empatický pracovník uvidí např. potíže mladého muže jako záležitost kázně, hranic a důsledných sankcí při překročení těchto hranic, kdežto jiný pracovník uvidí ústřední těžkost téhož klienta v tom, jak

klient zvládá frustraci, jak zachází s agresivitou. Vyšší stupeň empatie znamená jen jinou volbu jednoho významného kontextu. Mohlo by se zdát, že cestu do klientova světa otvírá sdílení **stejného prostředí**, např. v dětském domově nebo ve stacionáři, kde pracovníci s klienty tráví většinu dne. Společná situace jistě přináší koordinaci podnětů, ne však identické podněty, neboť svět pracovníka a svět klienta mají svůj střed v osobě.

Novodobá filozofie nastolila na začátku 20. století jako velké téma **přirozený svět** či „svět našeho života“ (*Lebenswelt*) v díle Husserlově (1936/1972). Tímto pojmem je u něj míněna kantovská univerzální idea předcházející a pořádající veškerou lidskou zkušenost. Jde o čisté a priori, představující „horizont všech horizontů“. Přímý žák Husserlův Jan Patočka (1964, 1970) inspirovaný Aristotelovou naukou o pohybu, Bergsonovou koncepcí „vnitřního pohybu“ a Heideggerovým existentialismem rozvinul téma dále. Překročil Husserlovo karteziánství – tedy zaměření na poznávající subjekt – postulátem primátu praxe: „Původní branou k přirozenému světu není kontemplativní reflexe, nýbrž reflexe jako součást praxe, jako složka vnitřního chování a jednání.“ Slovo PRAXIS zde neznamená pouhé zapojení do vazeb nutných k udržení života, znamená také otvírání smyslu. Život člověka je Patočkou koncipován jako pohyb v původním smyslu, jako aristotelovská DYNAMIS, jako realizace potenciality – nikoli jako pohyb popisovaný fyzikou.

Přirozený svět budeme chápat jako obecné schéma lidské zkušenosti zahrnující do horizontu světa i člověka samého, a to včetně jeho praktických zájmů. Koncept přirozeného světa nestaví člověka do protikladu ke světu. Je odlišný od běžného anglosaského pojetí osoby v situaci, v jehož rámci chce pomáhající pracovník dosáhnout toho, aby se klient se situací co nejlépe vyrovnal. Náročná situace totiž nepříslí odkudsi odjinud nezávisle na klientovi. Situace je náročná díky tomu, že je jako taková hodnocena klientem. Dosti často klient vznik a průběh náročné situace pomáhal režírovat.

Životní pohyby, uskutečňující tři základní možnosti člověka, jsou podle Patočky (1970):

- **pohyb zakotvení** či zapouštění kořenů, přijetí toho, co je již zde, pohyb odkázanosti a přimknutí, sféra intimních vazeb;
- **pohyb sebeprodložení**, sféra obstarávání a starání, sféra rolí, přetváření věcí a ovlivňování lidí, sféra, kde se dáváme k dispozici a sami k dispozici jsme, sféra „primární práce“ a boje o sebeprosazení;
- **pohyb průlomu** čili vlastního sebepochopení, pohyb vztahování se k univerzu jako k celku, postavení se čelem k vlastní konečnosti, napojení se na myty.

Aktivita označovaná v jazyce jedním slovem změní v kontextu tří pohybů svou podstatu: např. tanec pomáhá v rámci prvního pohybu ke sbližování partnerů, tanec je také společenská konvence (druhý pohyb), tanec je i pro-

středkem k navození extáze při náboženském ritu (třetí pohyb). Jako jiný příklad vezměme vyprávění příběhů. V souvislosti prvního pohybu může posilovat intimní vazby členů rodiny, v rámci pohybu druhého může podpořit image vypravče, v rámci třetího může jít o mýtus a výkladové komentáře k němu.

Jazykem stejně pojmenovávané věci a bytosti mohou také figurovat ve všech třech životních pohybech a stejně jako u činností bude jejich označení díky jinému kontextu dostávat jiný význam. Partner je buberovským „Ty“ v rámci prvního pohybu, v rámci druhého je buberovským „Ono“ nebo může být vztah k němu prožíván jako cesta ke spásce. I sama kategorie světa se ve třech kontextech životních pohybů bude proměňovat: svět je jednou prostor, v němž hledáme bezpečné místo (první pohyb); podruhé je prostředím obstarávání našich potřeb (druhý pohyb), potřetí poukazem k silám zásvětním (třetí pohyb).

O tom, že tři pohyby popsané Patočkou mají univerzální charakter, není pochyb, přestože jejich vztažení na různé kultury, různé historické epochy a na různé skupiny přinese rozdílnost „náplní“. Ale předem si můžeme být jisti, že vždy všechny sféry obsaženy a obsazeny budou. Například člověk „původního prostředí“, o němž tak rádi spekulují psychobiologové, pravděpodobně věnoval druhému pohybu jen minimum úsilí. Soudí se, že obstarávání obživy mu zabralo asi pětinu času, kdy nespal. Ostatní čas vyplňoval hrami a náboženskými obřady (třetí pohyb). Nicméně lov na mamuta i sbírání plodů rostlin byly nepochybně prací. Sféra prvního pohybu – domov – byla u tohoto člověka z naší dnešní perspektivy minimalistická, přenosná, budovaná z okamžité a snadno dostupného materiálu (kosti, kůže, větve), případně nebyla budována vůbec, protože se bydlelo v jeskyni. Ale nepochybně šlo o domov.

Jedna z typologií uplatňovaných sociology na současnou západní společnost ji dělí na subkulturu **konzervativní** (tradicionalistickou), opírající se o tradiční náboženství a s ním související prověřené hodnoty i způsoby chování, **modernistickou**, vyznávající ideál osobního úspěchu a konzumu jako znaku společenské prestiže, a **postmateriální** (kulturně tvořivou), která je orientovaná na osobnostní rozvoj, spiritualitu, vzdělání a uchování přírody. První a třetí z těchto skupin prožívají pohyb průlomu v náboženských představách. Ty jsou u postmaterialistů sice neurčitější a smíšenější než u tradičionalistů, nicméně obě skupiny náboženské představy nepostrádají. Mohlo by se zdát, že druhá skupina (mimořadem nejpočetnější), jdoucí za vysokou společenskou prestiží a materiálními hodnotami, která náboženství odmítá nebo je k němu velmi vlažná, na třetí pohyb rezignovala. Dá se však najít důkaz, že tomu tak není – výrazem pohybu průlomu může být u této skupiny např. kult celebrit, pěstovaný masovými sdělovacími prostředky. Lidé se vztahují k životům celebrit podobně, jako se pohané vztahovali k peripetiím mytologických příběhů o božstvech obývajících jejich Parnas. Nikoli náhodou

média někdy spojují jméno populárního zpěváka nebo herce s přídavným jménem „božský“.

Detailnější členění základních struktur a substruktur přirozeného světa může mít následující podobu, inspirovanou preferovanými tématy soudobé filozofické antropologie (Coreth 1996; Sokol 1996; Sokol 2002):

- osoba jako **tělo** (tvář, pohlaví, funkce těla, ...);
- osoba jako **psychická entita** („interesovanost“, temperament, emocionalita, inteligence, odolnost, ...);
- osoba jako **obyvatel a organizátor prostředí** (domov, okruh blízce známý, neznámo);
- osoba jako **bytost pohybující se v čase svého života** (věková fáze, její potřeby a „úkoly“);
- osoba jako **součást „privilegovaného My“**, tj. okruhu nejbližších lidí, rodiny;
- osoba jako **člen společnosti** (včetně sféry sousedských vztahů, práce, ekonomiky a politiky);
- osoba jako **bytost pohybující se v historickém čase** (napojení na „velké dějiny“);
- osoba jako **bytost hledající smysl a řád**, vztahující se k „absolutnímu horizontu“.

Tvrzení Patočkova žáka Bělohradského (1991), že přirozený svět není tematizovatelný na půdě objektivních věd a jeho struktura je odhalitelná jen na půdě osobního vědomí, by platilo, pokud bychom se drželi Husserlových ostré distinkce mezi filozofií a matematizovanou přírodovědou. O možnosti udržet předpoklad opačný, totiž že struktury přirozeného světa a vědeckých objektivací propojitelné jsou, svědčí fenomenologický psychologický výzkum, který v USA rozvíjí zejména skupina působící na univerzitě v Duquesne (Hein a Austin 2001). Podle přehledu vypracovaného citovanými autory má tento výzkum dvě větve. **Empirický fenomenologický výzkum** byl zahájen Adria-nem van Kaamem v šedesátých letech 20. století. Jeho průkopnická práce se zabývala zkušenosí porozumění. Byla inspirována v té době velmi vlivnou psychoterapeutickou teorií Carla Rogerse a kombinovala kvantitativní a kvalitativní přístup. V prvním projektu popsal 365 studentů zkušenosí porozumění v kontaktu s nejbližšími lidmi. Jejich výpovědi pak byly podrobeny zpracování podobnému obsahové analýze, přičemž byla zjištována i míra shody mezi posuzovateli. Nebyla však užita soustava předem daných kategorií, do nichž by posuzovatelé výroky třídili. Postup velmi připomíná dnes užívaný postup zkoumání vycházející z tzv. zakotvené teorie. Podobně jako Kaam postupoval v sedmdesátých letech Giorgi, když studoval, co pro běžné lidi, nezatížené vědeckými teoriemi, znamená koncept učení. Giorgiovou ambicí bylo dojít od vysoce osobních strukturálních popisů jednoho fenoménu

k obecnému čili syntetickému strukturálnímu popisu. Všechny tyto postupy se opírají o běžný jazyk účastníků výzkumu.

Druhou větví tohoto typu výzkumu je **hermeneutický fenomenologický výzkum**, který se také chce vyhýbat předpojatým teoretickým konstrukcím. Výzkumník může nanejvýš podat popis fenoménu, o který se zajímá, v kontextu několika perspektiv. K nim přidá každý další čtenář výzkumníkovy práce perspektivy další. Žádná preferovaná perspektiva neexistuje, stejně jako neexistuje žádný konečný výsledek zkoumání. Hermeneutický výzkum proto kombinuje zdroje dat (vlastní zkušenost výzkumníka, výpovědi jiných osob, relevantní záznamy, popisy fenoménu v odborné a krásné literatuře aj.). Proces interpretace dat je v rámci tohoto přístupu více zatížen preferencemi výzkumníka než v případě empirického fenomenologického výzkumu.

Není však žádný důvod, proč by k porozumění klientova světu nemohly a neměly přispívat metody běžně užívané v pomáhajících profesích k „hodnocení případu“. Každá ze struktur a substruktur klientova světa je empiricky prozkoumatelná u jednotlivého člověka a také u jakkoli definovaných sociálních skupin. (I samo dělení klientova světa na substruktury by se mohlo stát předmětem zajímavého empirického šetření.) Možnost najít empirické indikátory doložíme pro stručnost jen jedním příkladem pro každou kategorii detailnějšího členění klientova světa, které jsme navrhli výše:

- tělesné schéma konstruované podle projektivní kresby vlastní postavy;
- rozbor klientových volných asociací;
- klientem pořízené fotografie prostředí, které klient považuje za svůj domov;
- „křivka vlastního života“ znázorňující bilanci jednotlivých období, body obratu v minulosti a představu budoucnosti;
- genogram rodiny;
- analýza pracovní zátěže vycházející z reakcí řízených vegetativním nervovým systémem;
- obsahová analýza klientova vyprávění o současném politickém dění;
- test morálního vývoje.

Všechny takové indikátory jsou samozřejmě parciální výpověď o jednom celku. Jednotlivé indikátory se však v praxi jednotlivých pomáhajících profesí stávají systémem, celkem, který reprezentuje všechno ostatní, nebo alespoň představuje privilegovanou bránu do klientova světa. Klientův svět jako celek je tak zastíněn svým jedním aspektem, zploštěn jednou metodou.

Klientův svět je zaplněn reálnými i imaginárními postavami. Postavy jsou zakomponovány do příběhů. Některé postavy reprezentují spojence, jiné jsou vnímány jako nepřátelé. Klientův svět je rozprostřen v rozličných prostředích. Tato prostředí jsou také vždy hodnocena. Klient je díky určité životní fázi nastaven na recepci určitých postav a prostředí (např. v období dospívání

na recepci „vzoru“, idealizované postavy ztělesňující „dokonalou mužnost“ či „dokonalé ženství“). Taková postava však nemusí mít v klientově světě reprezentaci; i když ji má, klient nemusí mít schopnost spojit se s touto postavou. Klient je nastaven na určité činnosti (např. mladíci na bojové hry, starší lidé na péči o vnoučata).

V pomáhajících profesích nevyhnutelně dochází k většímu prolnutí klientova a pracovníkova světa než při jiných druzích práce. Kromě formálně definované role klienta, zapadající do pracovníkovy sféry „pohybu sebeprodouzení“, aktivuje klientova přítomnost v poli zájmu pracovníka i jiné pracovníkovy potřeby. V kontextu pracovníkova osobního příběhu může být klient „zástupcem“ reálné osoby, s níž měl nebo má pracovník těžkosti (např. klient s delikventním chováním je ztotožněn s bratrem pracovnice, která za něj v dětství cítila odpovědnost, protože se rodiče rozvedli, matka rodinu opustila a pracovnice matku začala nahrazovat; klient-dítě s mentálním poštřením – je ztotožněn s vlastním, rovněž postiženým dítětem; pracovník má pedofilní orientaci, klienti v dětském věku ho sexuálně vzrušují). Aktivace této sféry má známé výhody – dává práci silný osobní motiv, i známé nevýhody – klient je využíván k řešení pracovníkova osobního problému. V kontextu třetího Patočkova pohybu může být klient vnímán jako bližní, jako někdo, koho je třeba zahrnout do křesťanské lásky. Podobnou funkci může mít u nekřesanů ideál sociální spravedlnosti. Výhodou pro práci s klienty je to, že se aktivují ušlechtilé, neosobní motivy, a nevýhodou to, že klient může být nucen k „přestupu na víru“.

Také povaha služby poskytované klientovi profiluje pracovníkovu roli i aktivaci příslušných substruktur z pracovníkova světa. Tento vliv je možné popsat jako výzvu více nebo méně korespondující s pracovníkovou dispozicí ztotožňovat se s určitými archetypovými postavami. Už sama volba profese a volba typu služby může být v mnoha případech považována za dobrý indikátor této pracovníkovy dispozice.

Pokud služba otevírá klientovi nový prostor, pokud chce rozšířit pole jeho přirozeného světa, pak je pracovník vnímán jako **průvodce reálným světem**. Takové jsou programy postavené na občanském poradenství, dobrovolnické pomoci, svépomocné programy typu mateřských center, vzdělávací programy aj. Při terapeutické práci, jejímž cílem je podpora klientovy schopnosti reflexe vlastních potřeb a možností, které mu jeho situace dává, je pracovník **průvodcem po vnitřním světě klienta**. Poskytování přímé pomoci typu potravin, ubytování, finančních dávek staví pracovníka do archetypové role **rodičovské**, možná i do role zázračného pohádkového pomocníka. Má-li služba povahu agresivní intervence (např. odejmutí týraného dítěte rodině), je pracovník nevyhnutelně vnímán jako **trestající autorita**.

Zařazení klienta do dlouhodobého intenzivního programu (stacionář pro lidi s mentálním postižením, středisko výchovné péče, výcvik v sociálních do-

vednostech pro pachatele domácího násilí) vyžaduje u pracovníka roli **vychovatele, učitele**. Pokud se pracovník pokouší ovlivňovat systém, jedná jménem klienta, prosazuje jeho zájmy, koordinuje služby, hodnotí kvalitu služby apod., je v roli **obhájce, ochránce, přímluvce**. Při přemístění klienta do instituce ústavního typu, ve které klient tráví veškerý čas, je pracovník tlačen do role **dozorce**.

Při rozhodování o adekvátní službě bude vždy podstatnou otázkou, jak uvažovaná služba do klientova světa zasáhne. Představuje rozšíření klientova světa? Naplnění frustrovaných potřeb? V jaké úloze se mají pracovníci sociální služby v klientově světě objevit a v jaké úloze se tam objeví? Je tato úloha adekvátní vzhledem k tomu, co klient v dané chvíli potřebuje? Pracovník může v závislosti na svém vzdělání a výcviku nabízet reflexi a spoléhat na klientovu schopnost reflexe využívat. Tato schopnost však může být oslabena tím, že klient má těžkou depresi nebo je příliš mladý. V takovém případě je lepší, když pracovník do klientova světa vstoupí v roli, která není obsazena, vezme na sebe odpovědnosti a rizika s tím spojená, a tím klientovi prospěje.

Například dospívající „riziková mládež“ má silnou potřebu vzoru, se kterým by se mohla identifikovat. Rekvalifikační program může takovou postavu nabídnout v podobě mistra odborného výcviku. Mistr je pro klienty zajímavější než školená psychoterapeutka, která by se při své práci s klienty pohybovala v rovině reflexe, a to jednak tím, že umí opravovat auta a motorky, i tím, že je tvrdý a spravedlivý (pokud takový opravdu je). Takový mistr je ztělesněním postavy, pro niž existuje v klientově světě předem připravené schéma. Pokud není zaplněno mistrem, může ho zaplnit vůdce delikventního gangu.

Sestnáctiletá matka, kterou její rodina zavrhlala a která má sama vychovávat dítě, potřebuje spíše než přísný dozor v azylovém domově pro matky s dětmi osobu, která bude suplovat její matku – podpoří ji v náročných situacích, zaškolí ji v potřebných dovednostech, případně poskytne i přímou materiální pomoc. Osaměle žijící, špatně pohyblivá stará žena potřebuje především kontakt se svou rodinou, tedy službu, která takový kontakt podporuje, případně službu, která ho bude suplovat.

Mladý člověk s mentálním postižením potřebuje totéž co jiní mladí lidé – příležitost ve vzdělávání, příležitost ke kontaktům s opačným pohlavím, příležitost k získání práce, příležitost k maximální možné samostatnosti. Prostředí tradičního ústavu mu tyto příležitosti drasticky limitovalo nebo mu je vůbec nedávalo. Ale ani docházka do denního stacionáře nemusí pro takového klienta představovat adekvátní formu péče, pokud typem nabízených programů na klientovy potřeby neodpovídá. Klient s mentálním postižením může být zachycen do pevných vazeb rodičovské příchylnosti a obav. Taková láska klientovi může zavírat nejeden sektor jeho přirozeného světa, takže adekvátní program by mu měl tyto sféry otevřít.

Z uvedeného vyplývá, že aplikovaný fenomenologický výzkum by mohl mapovat:

- struktury klientova světa;
- rozsah klientova světa;
- míry zvládání světa;
- vývojové charakteristiky světa;
- výzvy obsažené v klientově světě;
- možnosti rozšiřování klientova světa.

Takový výzkum by pomáhal rozhodování o vhodném typu sociálních služeb pro určitého klienta (klienty) a usnadňoval hodnocení efektivity služeb. Navržený přístup by bylo vhodné uplatnit zejména tehdy, kdy je klientův společenský hendikep natolik závažný, že je zřejmé, že na poskytované službě bude klient dlouhodobě nebo celoživotně závislý. Ale i v případech, kdy sociální pracovník pomáhá klientovi řešit dobře definovaný problém typu nezaměstnanosti, zvládání problémového dítěte, reakce na smrt partnera apod., by měl vědět, jaká je vazba mezi takovým problémem a celkem klientova života. Nebude vždy v možnostech pracovníka provádět detailní mapování klientova přirozeného světa. Ale bez schopnosti podívat se na klientův problém jeho očima v kontextu jeho světa nelze zjistit, zda klientovi opravdu pomáháme.

## LITERATURA

### Použitá literatura

- Bělohradský, V. (1991): *Přirozený svět jako politický problém*. Československý spisovatel, Praha.
- Coreth, E. (1996): *Co je člověk?* Zvon, Praha.
- Hein, S. F., Austin, W. J. (2001): Empirical and hermeneutic approaches to phenomenological research in psychology – A comparison. *Psychological Methods*. Vol. 6, No. 1, 3–17.
- Husserl, E. (1972): *Krise evropských věd a transcendentální fenomenologie*. Academia, Praha.
- Machek, V. (1968): *Etymologický slovník jazyka českého*. Academia, Praha.
- Patočka, J. (1964): *Aristoteles, jeho předchůdci a dědicové*. Academia, Praha.
- Patočka, J. (1970): *Přirozený svět jako filosofický problém*. Československý spisovatel, Praha.
- Sokol, J. (1996): *Malá filosofie člověka*. II. vyd. PedF UK, Praha.
- Sokol, J. (2002): *Filosofická antropologie*. Portál, Praha.

### Doporučená literatura

- Becker, C. S. (1992): *Living and relating*. Sage Publishing, Newbury Park.
- Giorgi, A. (1970): *Psychology as a human science*. Harper and Row, New York.