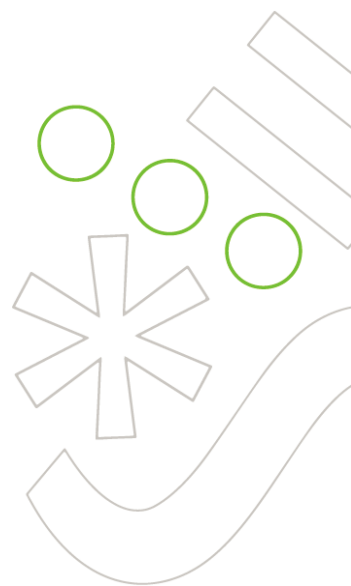


POLITICKÉ, EKONOMICKÉ, SOCIÁLNÍ A TECHNOLOGICKÉ VÝZVY PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI

POLITICAL, ECONOMIC, SOCIAL AND TECHNOLOGICAL CHALLENGES FOR SOCIAL WORK



Sborník textů z XVIII. ročníku mezinárodní vědecké konference
Hradecké dny sociální práce
Hradec Králové 23. 9. 2021

Ústav sociální práce, Filozofická fakulta
Univerzita Hradec Králové

**Gaudeamus
2021**

Recenzovali:

doc. PhDr. Adéla Mojžíšová, Ph.D.

doc. PhDr. Ladislav Vaska, Ph.D.

Za obsah textů a původnost sdělení odpovídají autoři.

ISBN 978-80-7435-833-3

XVIII. ročník konference Hradecké dny sociální práce se konal pod záštitou ministryně práce a sociálních věcí **Dipl.-Pol. Jany Maláčové, MSc.**

Finančně a sponzorsky konferenci podpořili:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR



Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta



Magistrát města Hradec Králové



Královéhradecký kraj



Za spolupráci patří poděkování:

Asociaci vzdělavatelů v sociální práci



Mediálním partnerem konference byl:

Časopis sociální práce / sociálna práca



VĚDECKÝ VÝBOR A ČESTNÉ PŘEDSEDNICTVO KONFERENCE

prof. Malcolm Fisk, Ph.D. - De Montfort University, United Kingdom

prof. Ing. Kamil Kuča, Ph.D. - rektor Univerzity Hradec Králové

Mgr. Jan Prouza, Ph.D. - děkan Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové

doc. PaedDr. Tatiana Matulayová, Ph.D. - předsedkyně výkonné rady Asociace vzdělavatelů v sociální práci

ORGANIZAČNÍ VÝBOR KONFERENCE

Předseda konferenčního výboru

Mgr. Iva Junová, Ph.D. – Univerzita Hradec Králové, ČR

Manažerka konference

Mgr. Lucie Smutková, Ph.D. – Univerzita Hradec Králové, ČR

Členové organizačního výboru

Simona Kučerová – Univerzita Hradec Králové, ČR

Mgr. Markéta Doležalová – Univerzita Hradec Králové, ČR

Mgr. David Pospíšil - Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Mgr. Ing. Bohdan Koucký, MBA, LL.M.

Ing. Veronika Škodrnová – Univerzita Hradec Králové, ČR

Mgr. et Mgr. Daniel Štěpánek – Univerzita Hradec Králové, ČR

Mgr. Šárka Tovt - Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Bc. Tomáš Vodička – Univerzita Hradec Králové, ČR

PhDr. Melanie Zajacová - Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Obsah

O konferenci.....	10
About the Conference.....	12
Hlavní program konference.....	14
Sociální péče a kvalita života v digitálním světě – změna režimů a významů	14
Malcolm J. Fisk.....	14
Social Care and Wellbeing in a Digital World – Changing Modes and Meanings.....	24
Malcolm J. Fisk.....	24
Sekce č. 1: Politické výzvy pro oblast sociální práce	34
Občanská participace v sociálním začleňování.....	34
Michal Kandler.....	34
Jak velkou ekonomickou výzvou je pro sociální práci zneužívání sociálních dávek ze strany chudých?.....	46
Radka Janebová.....	46
Já volič - osoba bez domova	64
Henrieta Votíková	64
Problematické sociální vztahy v Beninu: Nebeská církev Kristova jako ostrá opozice synkrezí katolického křesťanství a vodunu.....	73
Ondřej Havelka	73
Společenská odpovědnost jako jedna z možností zmírnění dopadů pandemie	78
Lucie Kamrádová	78
Sekce č. 2: Sociální a zdravotní kontexty jako výzva pro oblast sociální práce.....	87
Analýza sociálnej prevencie a jej význam pri sociálno-patologických javoch.....	87
Vladimír Lichner, Sandra Ristveyová.....	87
Starostlivosť o seba ako protektor rizikového správania adolescentov – projekt výskumu a teoretický model interaktívneho programu	96
Františka Petriková, Vladimír Lichner,.....	96
Význam autonomie dětí v náhradní rodinné péči.....	105
Karel Řezáč	105
Kyberšikanovanie ako problém technologickej doby z perspektívy svedka, obete a kyberagresora	113
Andrea Vašková, Soňa Lovašová.....	113
Školské násilie z pohľadu ekologického myslenia.....	124
Lenka Olšavská, Soňa Lovašová.....	124
Perspektivy trhu práce v České republice po roce 2021	130
Anna Václavíková	130
Proces integrace kaplanů do týmů zdravotníků a sociálních pracovníků.....	135
Lubica Juríčková, Marta Hošťálková, Kateřina Ivanová	135
Dostupnosť komunitných pobytových sociálnych služieb pro dospelé s mentálnym postihom a autizmom – dlhší výskumné závery.....	143
Šárka Káňová, Karel Řezáč, Kristýna Janyšková	143
Pohled sociálních pracovníků na život s roztroušenou sklerózou.....	151
Kateřina Krupková	151
Doprovázení a vyrovnávání se se smrtí klientů očima pomáhajících pracovníků pobytové služby pro seniory	159
Lenka Neubauerová, Lukáš Bronec	159
Sociální práce v paliativní a hospicové péči	166
Marcela Turay	166
Rodina jako subjekt péče o děti v kontextu zdravotního postižení.....	173

Lucie Smutková.....	173
Sekce č. 3: Výzvy pandemie Covid - 19 pro sociální práci	176
Péče o zaměstnance a jejich psychohygienu v sociální oblasti v době covidové	176
Jakub Majzel	176
Prvotní reflexe pracovní povinnosti u studujících pomáhajících profesí.....	182
Lenka Nádvorníková, Kateřina Brzáková Beksová	182
Postoje studentů sociální práce k přerušení kontaktní výuky z důvodu pandemie COVID-19 na vybrané vysoké škole v České republice – příklady z výzkumu.....	190
Zdeňka Dohnalová	190
Proměny odborného sociálního poradenství poskytovaného v občanských poradnách v důsledku pandemie Covid-19.....	197
Anna Procházková, Alena Vosečková, Jan Hloušek.....	197
Rodiny s dítětem ohroženým ústavní péčí, co nás naučil Covid.....	206
Petr Fabián, Lucie Geršičová, Markéta Vnenková	206
Alostatická zátěž a "prožitkové partitury".....	215
Jitka Pejřimovská, Petra Schindlerová, Monika Klimešová	215
Výzkumný záměr inovace krizového řízení v pobytových službách pro seniory.....	228
Kateřina Thelenová, Lenka Nádvorníková	228
Sociální izolácia a osamelosť v kontexte pandémie ochorenia COVID-19.	234
Eva Žiaková, Barbora Kováčová	234
Sekce č. 4: Technologické výzvy pro sociální práci v 21. století	245
Pilotní testování poradenského chatbota	245
Martin Smutek, Jan Hloušek, Zuzana Hloušková	245
<i>Zdroj: Vlastní zpracování</i>	247
Jsem chatbot Porádím, váš virtuální poradce	251
Zuzana Hloušková, Veronika Obrovská, Pavla Procházková.....	251
Vizualizace v kariérovém koučování jako technologická výzva	263
aktivní politiky zaměstnanosti.....	263
Dagmar Svobodová	263
Zpětná vazba studentů sociální práce k využívání inovativních prvků výuky době mimořádných opatření.....	271
Daniela Květenská, Sabina Zdráhalová, Pavla Vodová, Klára Chaloupská	271
Sekce č. 5: Právní a legislativní výzvy pro oblast sociální práce	275
(překážky a příležitosti)	275
Pracovně rehabilitační střediska jako příležitost pro zvýšení kvality pracovního začleňování osob se zdravotním postižením	275
Petr Džambasov.....	275
Využívání a fungování institutu svěřeni do péče jiné osoby (svěřenectví) v praxi.....	281
Leona Hozová a Renata Kyzlinková.....	281
Náklady soudního řízení ve věcech sociálního zabezpečení.....	287
Filip Rigel.....	287
6th Section: Political, Economic, Social and Technological Challenges for Social Work - Intersections from International Perspectives	294
Divorced... with Children: Russian Single Fathers During the COVID-19 Pandemic	294
A.P. Lepin	294
Ethical issues in social services facilities caused by the COVID - 19 pandemic.....	300
Erika Štangová, Erika Ochabová	300
Case Study of the Facility for the Elderly and the Home of Social Services Humanus, n.o. during the COVID-19 Pandemic.....	308
Michaela Vaceková , Jana Levická, Emma Valigurská.....	308

Challenges and Responsibility of Digital Intervention in Child Protection.....	316
Hans-Jørgen Wallin Weihe, Olga Sovova.....	316
Teaching across Borders in the Digital Era - New dimensions of co-operation and teaching in the international digital classroom	321
Olga Sovova, Hans-Jørgen Wallin Weihe.....	321
Counselling Chatbot as an Innovation in Social Work	324
Jan Hloušek, Martin Smutek, Zuzana Hloušková.....	324
Possibilities and limits of using chatbots in social counseling.....	329
Miroslav Kappl.....	329
Possibilities of foreign student's internships in Hradec Králové region.....	333
Lydie Janečková.....	333

O konferenci

Mezinárodní vědecká konference XVIII. Hradecké dny sociální práce 2021 (HDSP 2021) Téma konference: Politické, ekonomické, sociální a technologické výzvy pro sociální práci

Konference HDSP 2021 se zamýšlela nad všemožnými, a všelijak chápanými, výzvami pro obor sociální práce. Ať už výzvy pro obor sociální práce chápeme jako vzešlé z vnitřních zdrojů (motivace oboru dosáhnout změny) nebo jako vnější nástrahy (seslané na obor sociální práce okolnostmi), představují celou řadu problémů určený k překonání. Jaké politické výzvy, jaká provolání, nové agendy, apely určující směr vývoje sociální práce se na obor valí? Nebo má snad obor „kormidlo“ budoucího směřování pevně ve vlastních rukou? A jaké ekonomické výzvy, limity a omezení jsou na pořadu dne? Či snad máme do budoucna očekávat prudký rozvoj oboru a štedrost zdrojů? A jak se s tím vším do budoucna vyrovná oblast veřejného zdraví? Aktuální výzvy COVIDu totiž pro obor sociální práce určitě potřebují „vyventilovat“ v odborné komunitě. Ať už jsou to překážky, se kterými se praxe musí vyrovnávat, nebo naopak úspěchy, kterých se i přes (možná tytéž) překážky podařilo dosáhnout. Šlo by se všem těmto výzvám postavit využitím nových a inovativních technologií? Co když se ale právě ony stanou pro obyvatele nepřekonatelnou výzvou a učiní z nich časem klienty sociální práce?

Hlavním řečníkem mezinárodní konference XVIII. Hradecké dny sociální práce 2021 byl prof. Malcolm Fisk, De Montfort University v Leicesteru ve Velké Británii. V současnosti zastává pozici profesora se specializací na stárnutí a digitální zdraví, kde navazuje na své profesní zkušenosti se stárnutím, zodpovědnou inovací a standardy péče. Nedávno vedl projekt PROGRESSIVE, který díky financování Evropskou komisí umožnil zkoumat standardy ICT a "aktivního a zdravého stárnutí".

V rámci filmového okénka byla na konferenci promítána krátká výuková videa vzniklá v rámci kurzu Sociální práce s cizinci. Promítán byl též dokumentární film „Univerzity a svoboda“ (2019, 70 min.). Film se zabýval problémy a proměnami vysokého školství u nás i ve světě.

Během konference byli dále vyznamenáni studentky a studenti Ústavu sociální práce za společensky prospěšné aktivity v době koronavirové krize.

Konference HDSP 2021 se na různé výzvy zaměřila v celkem v pěti tématických sekcích, doplněných o sekci vedenou v anglickém jazyce.

1. Politické výzvy pro oblast sociální práce

Sociální práci nelze oddělit od politiky, protože zrcadlí řadu nejrůznějších politických tlaků a výzev nejenom z různých úrovní politiky, ale také v rámci dominujících politických diskursů. Proto je velmi podstatné diskutovat, o jaké tlaky či výzvy a z jakých úrovní se jedná; jak ovlivňují výkon sociální práce a jak se sociální práci daří případným diskriminačním či opresivním požadavkům vzdorovat. Mezi další zásadní otázky patří: Jak se daří sociální práci hájit či prosazovat práva klientů? Využíváme všechny možnosti k posilování participace lidí na utváření jejich životního světa? Jak jsme my sami aktivní

občané? Jak se nám daří spolupracovat s jinými profesemi? Jakou roli by měla sociální práce hrát v otázkách environmentální odpovědnosti a občanského aktivismu?

2. Ekonomické výzvy pro oblast sociální práce

Sociální práce se od 80. let 20. století globálně potýká s ekonomickými škrty (v kontextu posttotalitních zemí spíše s dlouhodobým podfinancováním), s privatizací ziskových služeb, zatímco ztrátové zůstávají socializovány; se snahami zavést do jejího řízení a fungování principy trhu postavené na mechanismech nového manažerismu, outsourcingu, efektivity, standardizace a konkurence. Tyto trendy jsou velkou výzvou pro další fungování sociální práce a nastolují řadu až fatálních otázek ohledně role sociální práce mezi klientem a státem, role profesního vzdělávání, role evaluace a vlastně i přežití sociální práce. Jak by mohla, či měla sociální práce na uvedené výzvy reagovat?

3. Sociální a zdravotní kontexty a COVID jako výzvy pro oblast sociální práce. Biopsychosociální a spirituální kontexty současnosti jako výzvy pro sociální práci.

Současná doba a zejména pandemie koronaviru COVID-19 nepřináší pouze medicínské výzvy, ale také změny v oblasti psychické a sociální a odráží se v rovině spirituální. V této sekci bude vytvořen prostor pro sdílení zkušeností, rad a doporučení, jak se vypořádat s celou řadou záležitostí spojených s těmito změnami ve společnosti.

4. Technologické výzvy pro sociální práci ve 21. století

Technologie definují úroveň vyspělosti civilizace a pronikají do všech oblastí lidského života. A to i do těch, které byly donedávna výhradní doménou lidského rozumu a citu. Ve svých osobních i profesních životech na ně stále více spoléháme. Dokáží pomáhat, činit nás výkonnějšími a šťastnějšími, ale mohou se stát také slabostí, či hrozbou. Jaké jsou trendy a možnosti využívání technologie v sociální práci, zejména při kontaktu s klienty, kde mohou snižovat fyzickou i psychickou náročnost některých činností a zvyšovat kvalitu života klientů a také udržet kontakt v době protiepidemických omezení. Mají sociální pracovníci dostatečné kompetence pro tyto výzvy? Jsou investice do technologické infrastruktury v sociální oblasti adekvátní? Nahradí sociální pracovníky roboti?

5. Právní a legislativní výzvy (překážky a příležitosti)

Je potřeba zvláštní zákon o sociálních pracovnících? Jak má vypadat chystaný zákon o sociálním bydlení? Obstojí právní úprava tzv. bezdoplatkových zón v testu ústavnosti? Funguje právní úprava inkluze ve vzdělávání? Není čas na novelizaci zákona o sociálně-právní ochraně dětí? Co je třeba změnit v zákoně o sociálních službách? Je podpora zaměstnavatelů na chráněném trhu práce dostatečná? Podaří se legislativně prosadit důchodovou reformu? To jsou jen některé z právních a legislativních výzev, kterým sociální práce čelí.

About the Conference

Conference Topic: Political, Economic, Social and Technological Challenges for Social Work

At the HSWD 2021 conference, let us consider the multifarious and variously understood challenges for social work. Whether we understand the challenges for social work as arising from internal factors (the motivation of the profession to achieve change) or from external pitfalls (imposed on social work by circumstances), they represent a wide range of problems to be overcome. What political challenges, what declarations, new agendas, appeals determining the direction of social work development are rushing in to impact this particular profession? Or is the profession at the helm, securely in control of its future direction? And what economic challenges, limits and constraints are to be expected right now? Should we anticipate a future of rapid development for the profession and the availability of ample resources? And how will the public health sector cope with all this in the future? Current challenges for social work associated with COVID-19 certainly need to be “ventilated” in the professional community. This means discussing the obstacles to be overcome in practice on the one hand, and the successes that have been achieved despite (perhaps the same) obstacles, on the other hand. Could all these challenges be met by using new and innovative technologies? But what if it is precisely these technologies that become insurmountable challenges for people and, over time, make them into social work clients?

The main speaker of the international conference XVIII. Hradec Days of Social Work 2021 was prof. Malcolm Fisk, De Montfort University in Leicester, UK. He currently holds the position of professor specializing in aging and digital health, building on his professional experience in aging, responsible innovation and standards of care. He recently led the PROGRESSIVE project, which, thanks to funding from the European Commission, made it possible to examine ICT standards and "active and healthy aging".

Within the accompanying program of the conference, short instructional videos created within the course Social Work with Foreigners were screened at the conference. The documentary film "Universities and Freedom" (2019, 70 min.) was also screened. The film dealt with the problems and changes of higher education in Czech Republic and other countries.

During the conference, students of the Institute of Social Work, Philosophical Faculty of University Hradec Králové were also awarded for socially beneficial activities during the coronavirus crisis.

The HDSP 2021 conference focused on various challenges in a total of five thematic sections, supplemented by a section conducted in English.

1. Political challenges for Social Work

Social work cannot be separated from politics because it reflects a variety of political pressures and challenges, not only from different levels of politics, but also within dominant political discourses. Therefore, it is very important to discuss what these pressures or challenges are and from what levels; how they affect the performance of social work and how social work manages to resist any discriminatory or oppressive demands. Other key issues

include: How does social work manage to defend or promote clients' rights? Are we using all opportunities to strengthen people's participation in shaping the reality of their lives? How are we ourselves active citizens? How do we manage to co-operate with other professions? What role should social work play in issues of environmental responsibility and civic activism?

2. Economic challenges for Social Work

Since the 1980s, social work has faced funding cuts globally (in the context of post-totalitarian countries it is rather a case of long-term underfunding), with the privatisation of profitable services, while loss-making services remain public, and with efforts to introduce into its management and functioning market principles based on the mechanisms of new managerialism, outsourcing, efficiency, standardisation and competition. These trends pose a great challenge to the future of social work and raise a number of almost fatal questions concerning the role of social work in the relationship between the client and the state, the role of vocational education, the role of evaluation and, indeed, the very survival of social work. In this section, we would like to discuss, how social work could or should respond to these challenges.

3. Social and health contexts and Covid-19 as challenges for Social Work. Biopsychosocial and spiritual contexts of present days as challenges for Social Work

The present time, and especially the COVID-19 pandemic, brings not only medical challenges, but also changes in the psychological and social spheres that are reflected on the spiritual level. This section will create a platform for sharing experiences, advice and recommendations on how to deal with a wide range of issues related to these changes in society.

4. Technological challenges for Social Work in the 21st century

Technologies define the level of maturity of a civilization and permeate all areas of human life, even those that until recently were the exclusive domain of human reason and emotion. We increasingly rely on them in our personal and professional lives. They can help us, make us more efficient and happier, but they can also become a weakness or a threat. In this section, we would like to discuss trends in and opportunities to use technology in social work, especially for contact with clients, where it can reduce the physical and mental demands of some activities and increase the quality of life of clients, as well as helping to maintain contact during the anti-epidemic restrictions. Do social workers have sufficient competencies for these challenges? Is investment in technological infrastructure in the social sector adequate? Will social workers be replaced by robots?

5. Legal and legislative challenges (barriers and opportunities)

Is there a need for a special law regarding social workers? What should the forthcoming law on social housing look like? Will the legislation on the so-called "housing benefit-free zones" pass the constitutionality test? Does the legislation on inclusion in education work? Is it not time to amend the law on the social and legal protection of children? What needs to be changed in the law on social services? Is the support of employers in the sheltered labour market sufficient? Will the efforts to enforce pension reform through legislation succeed? These are just some of the legal and legislative challenges that social work faces. We will discuss these and many other issues in this section.

Hlavní program konference

Sociální péče a kvalita života v digitálním světě – změna režimů a významů

Social Care and Wellbeing in a Digital World – Changing Modes and Meanings

Malcolm J. Fisk¹

Za účelem posouzení digitálních technologií, analýzy příležitostí a hrozeb, které přinášejí pro svět zdraví, péče a podpory, se v tomto příspěvku zabýváme pěti tématy a okruhy problémů. Nejobecnějším východiskem pro takovéto posouzení je skutečnost, že technologie, které využíváme a které jsou relevantní pro všechny z nás, zasahují do stále většího počtu oblastí. Digitální technologie, na které konkrétně poukazujeme v tomto příspěvku, však jsou obzvláště relevantní pro ty, kdo využívají služby sociální péče, tedy např. seniory, z nichž mnozí mohou být zranitelní, přičemž tyto technologie jim dává k dispozici určitý poskytovatel, nebo je využívají nezávisle.

Již první odstavec tohoto příspěvku naznačuje, že je v něm péče a podpora vnímána zvláštní optikou. V tomto odstavci se poukazuje na technologie, „které jsou relevantní pro všechny z nás“, což signalizuje, že se přikláníme k požadavku využívat ve službách technologie s univerzální designem, jenž umožňuje, aby byly dostupné co nejširšímu okruhu lidí, včetně osob tělesně, kognitivně nebo smyslově postižených. Zabýváme se zde nejen technologiemi, které lze těmto lidem nabídnout, ale také skutečností, že lidé je mohou stále více využívat o vlastní vůli sami – což platí i pro mnoho zranitelných osob, které mohou díky těmto prostředkům lépe zvládat problémy, jež jim působí vlastní zdravotní stav nebo zdravotní postižení. V novém světě digitálního zdravotnictví je tedy podle nás třeba najít rovnováhu mezi některými z tradičních přístupů ke zdravotním službám a ke službám sociální péče (např. v tom smyslu, že posouzení potřeb provádějí profesionálové) a citlivějšími přístupy, které spočívají v tom, že digitální technologie lidem radí, pomáhají a rozšiřují jejich možnosti, a díky nimž se intervence mohou omezit na poskytování informací, pokyny a případně pravidelné návštěvy a reakce, jež si vyžadají mimořádné situace.

Jedno z témat, které v prvním odstavci zmíněno nebylo, ačkoliv mu v další části tohoto příspěvku věnujeme více pozornosti, je skutečnost, že technologie digitálního zdravotnictví mohou, což naznačuje již výše uvedená formulace „reakce, jež si vyžadají mimořádné situace“, hrát významnější úlohu při vzdáleném monitorování zdraví a stavu lidí. Závažnost tématu monitorování vyplývá z toho, že technologie mohou změnit rámec, v němž jsou služby poskytovány, z doposud „neškodného“ pozorování osob, které mohou být ohroženy, a vedení záznamů o nich, směrem k soustavnějším zásahům do soukromí, jež nabývají podoby „dohledu“.

Všimněme si, že v celém tomto příspěvku používáme obecný termín „zdraví, péče a podpora“, jímž označujeme takové druhy služeb, jejichž stěžejní součástí je sociální péče a v

¹ profesor se specializací na stárnutí a digitální zdravotnictví, De Montfort University, Spojené království; hostující profesor, Univerzita Hradec Králové, ČR

nichž se zvažuje využití digitálních technologií. Občas se uchýlíme i ke kratší verzi tohoto termínu: „péče a podpora“, a to aniž bychom tím nějak chtěli umenšit svrchovaně důležitou úlohu, kterou má sociální péče při podpoře a udržování dobrého zdraví a vhodného životního stylu pro vesměs zranitelné uživatele jejích služeb.

Téma / okruh č. 1 Technologické změny a náš digitální svět

Problémem ve světě zdraví, péče a podpory je to, že se v designu řady technologií a služeb může odrážet medicinalizační, ageistický nebo disabilistický přístup prosazovaný shora. Za určitých okolností může být medicinalizační přístup legitimní (např. při stanovené diagnóze a léčbě v klinickém prostředí). Ageistický nebo disabilistický přístup, na jehož základě se lidem potřeby, které mají, kladou za vinu nebo se některým lidem kvůli jejich věku přisuzuje menší hodnota, však legitimní není. Odmítnutí ageistického nebo disabilistického přístupu je nezbytné, chceme-li zamezit situaci, kdy jsou lidé, kteří v nějakém ohledu potřebují zdravotní, pečovatelské nebo podpůrné služby, v podstatě nuceni přijímat rámce technologií a služeb, které se zrovna „nabízejí“, místo aby se sami rozhodovali a měli nad tím, co si vyberou, určitou kontrolu.

Ve zdravotních, pečovatelských a podpůrných službách se však začínají objevovat kvalitně navržené technologie, které uživatelům dávají větší možnost volby a umožňují větší míru kontroly. Díky nim se přístup ke službám mění a jejich „dodání“ (delivery) subjektem v nadřazeném postavení (tj. přístup „shora dolů“) je nahrazováno „poskytováním“ (provision, což je označení, z něhož vyplývá možnost volby a kontroly ze strany uživatele v rámci přístupu založeného na partnerství). Větší pozornost se, zejména v oblasti zdravotnictví, věnuje také důsledkům, které s sebou nesou digitální technologie používané k dohledu, jejichž prostřednictvím lze zvýšit intenzitu nepřetržitého pozorování životního stylu a chování lidí. Nebezpečí takového dohledu jsou nejvíce vystaveni zranitelní lidé, jejichž potřeby v oblasti zdraví, péče a podpory jsou naléhavější. Hrozí tedy, že s tím, jak se tyto služby budou dále rozvíjet (a budou je šířit a propagovat komerčně zaměřené organizace), budou tito lidé lákáni přísliby výhod takovýchto digitálních technologií, aby se pak jako jejich uživatelé stali předmětem dohledu s minimálními nebo nedostatečnými pojistkami, pokud jde o využívání jejich osobních údajů.

Dnes sílí povědomí o tom, že součástí digitálních technologií (obvykle využívaných seniory), na něž se tento příspěvek zaměřuje, jsou zařízení, která jsou připojena k internetu a která jeho prostřednictvím komunikují. Pojdme se ale nejprve stručně vrátit do doby před rozšířením internetu. V této souvislosti je namístě připomenout systémy pro přivolání pomoci a systémy tísňového volání, tedy oblast, v níž se stala relativně běžným nástrojem analogová zařízení (využívající elektronické impulsy šířené prostřednictvím veřejných telefonních sítí), jež byla často navázána na tradiční rámce pečovatelských a podpůrných služeb. Tato zařízení (domácí stanice, obvykle s aktivací prostřednictvím radiového spojení, a periferní zařízení) umožňují po aktivaci zahájit hlasovou komunikaci se vzdálenými monitorovacími centry. Některé takové služby, např. Život 90 a Inspect Life, fungují i v České republice.

S nástupem digitalizace však došlo k naprosté změně filozofie. Nabídka poskytovatelů systémů pro přivolání pomoci a systémů tísňového volání je nyní velmi omezená. Nové možnosti digitálních technologií zcela přetvářejí podmínky pro jejich činnost. V zásadě tak poskytovatelům takovýchto služeb nezbyvá, než svou úlohu pojmout jinak, což pro ně může být podnětem k novému přístupu k těmto službám – vzhledem k tomu, že stále více lidí (včetně seniorů) ovládá nové technologie, a to díky počítačům, chytrým telefonům

a hlasovým asistentům (jako je Alexa). Přispěla k tomu i pandemie COVID-19, v jejímž důsledku začal větší počet lidí se zdravotními, pečovatelskými a podpurnými službami komunikovat prostřednictvím telefonu a videokonzultací.

Jen na okraj bych se chtěl dotknout konceptu „asistivní domácnosti“, jenž může oblast digitálních technologií obohatit. Tento druh domácnosti částečně navazuje na koncepty „inteligentní domácnosti“, „internetu věcí“ (IoT) a v případě oblasti zdraví, péče a podpory, na to, co se někdy označuje jako „internet věcí v oblasti zdraví, IoHT“ (Mittelstadt, 2017). Tyto iniciativy bývaly často halasně propagovány, přičemž se argumentovalo tím, že se jedná o součást řady mnohdy futuristických technologických výtobytků pro domácnosti i instituce – a že tyto novinky pomohou seniorům a dalším osobám zvýšit kvalitu zdraví a posílit „nezávislost“ (ve smyslu možnosti vyhnout se ústavní péči) (Zallio a Fisk, 2019). V těchto iniciativách vedle důrazu na širší uplatnění senzorů se někdy věnuje pozornost i využívání robotů (viz níže).

Iniciativy opírající se o koncept „asistivní domácnosti“ jsou zatím v plenkách. Ve své filozofii jsou však do značné míry úzce zaměřeny na systémy a služby, které vycházejí z tradičních modelů služeb poskytovaných „shora dolů“. Mnoho z nich podle mého názoru neklade dostatečný důraz na větší inkluzivnost a možnosti uživatelů, jež některé z novějších digitálních technologií nabízejí. Aktuální projekt „asistivní domácnosti“, který (již druhý rok) probíhá pod vedením Českého vysokého učení technického v Praze a který financuje Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR „Využívání sociálních inovací za pomoci asistivních technologií ve Zlínském kraji“ může nicméně poskytnout cenné informace, o které se bude možné při plánování těchto iniciativ v budoucnu opřít. Do projektu jsou jako partneři zapojeni krajská nemocnice a organizace Sociální služby Vsetín. Projekt se v první fázi zaměřuje na „monitorování a analýzu každodenních činností, což umožňuje detekovat anomálie v chování jednotlivce a potenciálně rizikovou situaci“ (viz <https://echalliance.com/introduction-of-assistive-technologies-in-social-care/>). V průběhu „kulatého stolu“ v březnu 2021 byly oznámeny pozitivní výsledky u pacientů na nemocničních odděleních (včetně pacientů s onemocněním COVID-19) a u seniorů v domovech s pečovatelskou službou. V této fázi byl vyvozen závěr, že v souvislosti s pandemií COVID-19 (a v závislosti na zdravotním stavu konkrétní osoby) je třeba zdůraznit „význam zavádění technologií umožňujících nepřetržité monitorování nezbytných parametrů do všech druhů péče, zejména péče sociální a domácí“ (viz <https://echalliance.com/round-table-on-social-innovations-using-assistive-technologies/>). Tento projekt by měl podle vyjádření jeho autorů řešit i otázky týkající se vhodnosti a přijatelnosti různých druhů digitálních technologií a rovněž pečlivě zvážit reakci uživatelů služeb na navrhovaný dohled.

Hlavní teze č. 1: Technologické, demografické, sociální a postojové změny ovlivňují to, jaké významy přisuzujeme našim vztahům (do nichž vstupujeme s jinými lidmi i s technologiemi).

Hlavní teze č. 2: Režim (povaha a konfigurace) služeb musí reagovat na změny významů.

Pokud jde o robotická zařízení, o nichž jsme již uvedli, že někdy bývají řazena k digitálním technologiím, jejichž využití se zvažuje, nabízí se otázka, jaká má být jejich role. Představují prostě rozšíření konceptu „asistivní domácnosti“ nebo internetu věcí? Tato otázka může působit jako méně relevantní, jestliže o robotech uvažujeme výhradně z hlediska asistivních úkolů (včetně těch rehabilitačních); byť (tyto i jiné technologie) pravidelně vyvolávají obavy, že následkem jejich používání může být omezení rozsahu osobní péče a podpory. Závažnějším problémem jsou ovšem robotická zařízení podobná lidem či zvířatům, která jsou

prezentována jako možní společníci pro (starší) lidi. V tomto příspěvku není dostatečný prostor k prozkoumání širší otázky vztahu lidí a strojů, ani možností a problémů souvisejících s představou, že stroje budou lidem jakýmiisi společníky (jednalo by se nutně o společníky „nepravé“, jelikož robotům „skutečné“ emoce přisuzovat nelze). Ať už je či není i takový „nepravý“ společník v podobě robota relevantní, vyvstává otázka, zda navrhované využití robotů pro tento účel, konkrétně v případě seniorů, odráží přímý nebo latentní ageismus.

Nechceme zde aspirovat na zodpovězení této otázky nebo zahájit debatu o funkci společníka, kterou mají plnit roboti. Ageismus je ale v našich společnostech hluboce zakořeněn. Často souvisí s odchodem do důchodu, což je jev, který se v zásadě objevuje ve 20. století a který představuje určitý chronologický mezník, přičemž jakmile k němu člověk dospěje (bez zřetele k dalším aspektům nerovnosti spojeným se stárnutím), automaticky ztrácí na hodnotě, stává se z něj snad jakási osamělá bytost, kterou je třeba politovat a která zoufale potřebuje společníka (k ageismu viz Phillipson, 2003). V našem příspěvku tedy vycházíme z toho, že k „experimentům“ s roboty v roli společníků je třeba přistupovat notně obezřetně, byť připouštíme, že existují určité doklady o užitečnosti robotických „mazlíčků“, kteří osobám s kognitivními poruchami zkvalitňují život (viz Mervin et al., 2017).

Hlavní teze č. 3: Roboti se ve službách postupně prosazují a budou stále častěji plnit užitečné praktické i osobní úkoly. Vyvstávají ale otázky ohledně našich vztahů s nimi, zvláště pokud mají antropomorfní podobu.

Téma / okruh č. 2 Moc a bezmocní

Chceme-li způsob, jakým vstupujeme do interakce s technologiemi, posoudit obecněji a také v souvislosti se sociální péčí, je třeba se nejprve v úvahách odpoutat od nejnámějších technologií, které se používají v oblasti zdravotních, pečovatelských a podpůrných služeb. Získáme tak možnost nahlížet náš digitální svět novou optikou. Tato nová perspektiva a) se neomezuje pouze na známé technologie, a z tohoto důvodu se v jejím rámci nepředepisují postupy a neuplatňuje praxe podle stávajících kritérií poskytování služeb; přičemž b) pomáhá nahlížet budoucí možnosti asistivních technologií spolu s riziky, jež by pramenila z toho, kdybychom tyto možnosti využívali, aniž by existovaly potřebné pojistky.

Tuto novou vizi nám mohou pomoci artikulovat filozofové, myslitelé a sociální teoretici, kteří s některými relevantními postřehy přišli již po 2. světové válce. Díla těchto mužů (sociální teoretici z poválečných let citovaní v tomto příspěvku jsou výhradně muži) traktují témata stará staletí. Každý z nich si byl ovšem palčivě vědom, že páchání zločinů v této válce napomáhaly prostředky techniky (neboli dnešní terminologií technologie), přičemž toto období je pro posouzení role technologií patrně ještě důležitější než období průmyslové revoluce.

V českém prostředí lze za myslitele, který k formulaci nové vize, již tento příspěvek nabízí, považovat Václava Havla, prezidenta Československa a posléze i samostatné České republiky. Tématem jeho knihy *Moc bezmocných* (Havel, 1979) je společenská situace, kterou hodnotí jako „krizi současné technické společnosti“. Nahlíží ji v kontextu totalitního režimu, v němž nástroje techniky, neustálá propaganda státu a strany, dohled, nátlak a úzce pojaté komerční zájmy společně vytvářely „normální“ společnost, v níž bylo chování i osobní svobody pod permanentní kontrolou. Havlovy teze se netýkaly bezprostředně jen poválečného období, kdy byl u moci komunistický režim, ale také toho, že využívání techniky s sebou stále nese hrozbu trvajících „nesvobody“. Havel konstatuje, že: „technika – toto dítě moderní vědy

[...] se vymkla člověku z rukou, přestala mu sloužit, zotročila ho a donutila, aby jí asistoval u přípravy své vlastní zkázy“.

Zajímavé je, že Havlovo dílo odkazuje na Martina Heideggera, německého filozofa, který měl přímou zkušenost s členstvím v nacistické straně a poukázal na „instrumentální povahu techniky“, do jejíhož sevření „jsme vydáni [...] tím nejhorším možným způsobem, a přitom ji považujeme za něco neutrálního“ (Heidegger, 1962). Heideggerův poukaz na nebezpečí spojené s „rozumu zbaveným“ používáním techniky snad můžeme považovat za výpověď o určitém druhu neblahého halasného propagování techniky či technologií v situaci, kdy jsou technické „inovace“ využívány jako nástroje totalitních režimů a režimů lačnicích po moci.

Hlavní teze č. 4: Technologie nejsou neutrální. Jsou s nimi spojeny významy, které jsou často dány společenskými normami, pojetím, předsudky nebo komerčními cíli, a nemusí odpovídat původním představám tvůrců.

Hlavní teze č. 5: Na režimy (formy a konfigurace) služeb lze nahlížet jako na uplatňování moci shora dolů i jako na péči a rozšiřování možností těch, jimž je poskytována. Je nutné rozlišovat pozitivní a negativní (škodlivé) využívání technologií, a to v závislosti na jejich konfiguraci, využití a kontrole nad nimi.

Téma / okruh č. 3 Sociální teorie pod drobnohledem

Vyvstává řada otázek, pokud jde o to, jak v návaznosti na porozumění technologiím, jež jsou v současné době propagovány nebo využívány, a na významy, jež jim lze přisuzovat, postupovat dále. Sociální teoretici (o politicích a odbornících z praxe nemluvě) však souvislostem digitálních technologií obecně nevěnovali dostatečnou pozornost na to, aby mohli přispět k prohloubení porozumění technologiím a jejich významům. Je proto nezbytné se sociální teorií dále zabývat, a pomoci tak tvůrcům politik a plánů připravit se na novou vizi.

Pro sociální péči jsou nejrelevantnější ty sociální teorie, které se nezaměřují na využívání technologií režimy usilujícími o nastolení totality či tyranie, ale spíše prosazují hlediska, která uznávají možné hrozby, jež s sebou nese nepatřičné uplatňování moci (shora dolů). Rizika, která jsou značná, předvídal Havel (1979), a to v souvislosti s „celým tím všudypřítomným diktátem konzumu, produkce, reklamy, komerce, konzumní kultury a celé té povodně informací“. Lidé, kteří využívají služby sociální péče (a jsou tedy zranitelní), mohou být takovému diktátu vystaveni více než kdo jiný... A to primárně nikoliv proto, že by se vlády chopili nějací despotové, ale prostě jen v důsledku toho, že vlády a jejich komerčně zaměřené spojenci mohou využívat osobní údaje lidí. Zásadní otázkou v této souvislosti je to, do jaké míry (kdy a zda vůbec) mohou nebo by měly reaktivní intervence opírající se o data (získaná v rámci dohledu) přejít od poskytování informací, rad a povzbuzení k nátlaku, donucování a ovládání.

V současném světě digitálního zdravotnictví je pro naši reflexi nejdůležitější práce Deborah Luptonové (2018). Luptonová se podrobně zabývala některými z četných technologií, které nám mohou v současnosti narušovat život, a to nejen tím, že jsou nástroji prohlubování našeho zotročení kulturou komercializace, ale také proto, že dokážou proniknout do toho nejsoukromějšího prostoru, který máme, tedy do našeho těla. Tato mimořádná schopnost je důsledkem toho, že mnohé digitální technologie dokážou vzdáleně monitorovat, měřit a analyzovat životní funkce, aktivity a životní styl lidí (a vykonávat dohled nad nimi). Hrozba

takového narušení soukromí souvisí s kulturou komercializace, v jejímž rámci firmy chtějí nějak vydělat na využívání údajů o zdravotním stavu lidí a dalších osobních údajů.

Předtím než se do debaty o sledování ponoříme hlouběji, je však důležité poznamenat, že tvrzení (které může, ale také nemusí mít svůj původ v komerčním prostředí), že analýza osobních údajů, například prostřednictvím strojového učení (v rámci umělé inteligence), může mít pozitivní výsledky, je legitimní. Strojové učení již pozitivní výsledky v oblasti zdravotních diagnóz nebo léčby skutečně přineslo. V případě některých skupin lidí nebo zemí (viz například Topol, 2019) by mohlo umožnit včasnou identifikaci řady infekčních nemocí. Není ovšem pochyb o tom, že přináší i rizika – zejména proto, že sledovací technologie se ani v nejmenším neomezují na pouhé monitorování klinického zdraví. Na některá z těchto rizik poukazuje Soshana Zuboffová svým konceptem „kapitalismu dohledu“ (Zuboffová, 2019). Účelem je podle ní v tomto případě, přinejmenším u významných (mezinárodních) komerčně zaměřených subjektů, které zkoumala, osobní údaje analyzovat a následně je jednotlivě či skupinově využít k ovlivnění chování (a často i nákupních preferencí) lidí, a to s cílem vytvořit rámec pro uplatňování tzv. „instrumentální moci“.

Na teoretická východiska Zuboffové navazuje Deborah Luptonová (2018), která se zaměřuje především na zdraví a kvalitu života, přičemž poukazuje na způsob, jakým mohou v současné době komerčně zaměřené subjekty a vládní orgány využívat velmi mocné sledovací nástroje nebo k nim získat přístup. Tyto nástroje dokážou shromažďovat osobní údaje o zdravotním stavu způsobem, který si ještě před dvaceti lety nikdo nedokázal představit. Vlády se sice mohou vymlouvat na to, že tyto údaje lze využít (jak je uvedeno výše) k pozitivním účelům, v současnosti ovšem nic nenasvědčuje tomu, že budou mít jednotlivci možnost kontrolovat, jak jsou tyto údaje sdíleny a používány. Kromě toho je třeba podotknout, že problémem zůstává i vlastnictví těchto údajů, které zatím právně upravilo jen velmi málo zemí, ačkoliv se zdá být legitimní a zřejmé, že na vlastnictví těchto údajů má nezadatelné právo dotčená osoba a že by měla disponovat možností, jak mít nad jejich používáním kontrolu.

Z hlediska základních tezí uvedených v tomto příspěvku je důležité to, že Luptonová (která se hlásí k dílu Michela Foucaulta, 1963) vidí svět digitálního zdravotnictví jako svět související s uplatňováním moci. V návaznosti na Heideggera (1962) a na práci Zuboffové (2019) přitom příznačně hovoří o instrumentálním využívání technologií a o jejich potenciálu rozšiřovat nebo omezovat možnosti člověka (tj. technologií využívaných pro pozitivní nebo negativní účely). Její práce poodkrývá, jak mohou postupy a předpoklady týkající se zdraví ovlivnit člověka a jeho tělo. Ačkoliv se tím Luptonová nijak zvlášť nezabývá, není těžké na základě její práce vyvodit, jak by se jednou z největších obětí režimů digitálního zdravotnictví mohli stát také senioři (jako hlavní uživatelé zdravotních, pečovatelských a podpůrných služeb).

Hlavní teze č. 6: Významy související s oblastí zdraví a naším tělem se v důsledku nepatřičného pronikání digitálních technologií do našeho soukromí mění... Může to přispívat k instrumentálnímu pojetí lidí (pacientů) a podněcovat k úvahám o tom, jak lze ovlivnit jejich chování.

Téma / okruh č. 4: Dochází ke změně paradigmatu?

Mění se věci? Nabízí se otázka, zda jsme v oblasti zdravotních, pečovatelských a podpůrných služeb vlivem nástupu digitálních technologií svědky změny paradigmatu? Než přejdeme k odpovědi, zda tomu tak je, je třeba poznamenat, že ke změnám paradigmatu (ve smyslu pojmu zavedeného Thomasem Kuhnem) nedochází prostřednictvím kumulativních změn

(tedy při pouhém navazování na stávající postupy, jejich zlepšování nebo upevňování), nýbrž při zvratu nebo zásadní změně v oblasti zavedených postupů (Kuhn, 1962).

Nástup online a mobilních digitálních nástrojů právě takovouto změnu v oblasti technologií představuje. Vzhledem k souvisejícím tlakům na změny v přístupech ke službám (jež částečně pramení z toho, jak tyto služby reagovaly na pandemii COVID-19) a souběžným změnám v myšlení (přesvědčení, hodnoty, kultury atd.) se navíc skutečně zdá, že nezbývá než uznat, že k takovéto změně paradigmatu skutečně dochází. Je marné se jí stavět na odpor. Nezbytné je naopak zachovat nebo rozvíjet pohledy, které se skutečně snaží rozšířit možnosti člověka (i těch osob, které jsou zranitelné), vystříhat se nevhodného shromažďování a používání osobních údajů a bránit bujení instrumentálních názorů, které mohou vyplynout z nevhodného použití, konfigurace nebo marketingu některých digitálních technologií.

Hlavní teze č. 7: Ke změně dochází různými způsoby. Významy se posunuly. Mnoho režimů poskytování služeb čeká zásadní transformace. Mění se paradigma. Přispívá k tomu i COVID-19.

Setrvejme ještě chvíli u změny paradigmatu. Dalším vodítkem může být literární dílo, román „Američtí bohové“ (American Gods) z pera Neila Gaimana (2001). Ačkoliv je obecnější povahy a digitálním zdravotnictvím se vůbec nezabývá, některé jeho části se dotýkají péče a mezilidských vztahů. Popisuje změnu paradigmatu (tento pojem se v něm objeví několikrát) v době blížící se války (kterou již předznamenávají první akty nepřátelství) mezi starými bohy, kteří stráží odvěké tradice, a novými bohy, kteří prosazují nadřazenost nových technologií. Argumenty nových bohů jsou plné bombastických sloganů. Gaiman však ve svém románu poukazuje na to, že nabízejí pseudohodnoty, které postrádají smysl. Je třeba někde najít novou, střední cestu, v těch intencích, v jakých ji zkoumá román a jak je definována v reálném i fantazijním životě Stínu, jenž je hlavní postavou knihy.

Hlavní teze č. 8: (Nové) technologie mohou pro zdraví znamenat skutečný přínos. Nesmíme přitom ale obětovat pozitivní věci, které pro nás mají samy o sobě smysl a představují naše základní (a často tradiční) hodnoty.

V tomto příspěvku jsme již zmínili několik myslitelů, jejichž ideje nám mohou pomoci uchopit změny, které v oblasti zdraví, péče a podpory v důsledku využívání (digitálních) technologií nastaly nebo probíhají. Uvedli jsme, že nástup těchto změn vyvolává změnu paradigmatu, což s sebou nese značné důsledky pro naše zdravotní, pečovatelské a podpůrné služby. Zatím jsme se nechali inspirovat myšlenkami Havla, Heideggera, Luptonové, Kuhna a romanopisce Gaimana. Mohli bychom však uvést mnoho dalších. Všechny souvislosti sociální teorie týkající se zdraví, péče a podpory ve vztahu k digitálním technologiím není snadné pochopit. Teoretický základ, z něhož mohou naše reflexe vycházet, nenabízí koherentní řešení.

Je proto zapotřebí, abychom v našich úvahách o nové vizi zohlednili i podněty dalších sociálních teoretiků. Díla Roberta K. Mertona a Karla Poppera nelze přehlédnout a budeme se jimi zabývat v následující části. Oba měli židovské kořeny, Merton byl původem z Ruska, Popper z Rakouska, přičemž oba svou vlast mezi válkami opustili. Zřejmě i proto tak citlivě vnímali děsivé možnosti zneužití technologií. Oba doufali v lepší poválečný svět a formulovali teoretické postoje, jimiž chtěli k dosažení tohoto cíle přispět. Merton se zaměřil na odpovědnost vědců a Popper na potřebu postavit vědecké dokazování, i ve zdravotní péči, na spolehlivější základ. Michel Foucault, který Mertonovy a Popperovy myšlenky v jistém

smyslu doplňuje a který v době druhé světové války navštěvoval střední školu v okupované Francii, se v souvislosti se zdravotnickými zařízeními (a jejich instrumentalizací technologií) znovu vrátil k dohledu, svému ústřednímu tématu, přičemž důrazně poukázal na jeho možné pozitivní i negativní důsledky (Foucault, 2003).

Aktuálněji a konkrétněji se tématu věnuje Joan Trontová, Chris Phillipson a Pascale Lehouxová. Každý z nich se k otázkám zdraví, péče a podpory dostal z jiných východisek. Trontová (1993) vymezila etické zásady ošetrovatelské péče. Tyto zásady obecněji rezonují i ve světě sociální péče a podpory. Ve vztahu k digitální agendě mají stěžejní význam její etické „aspekty“, v jejichž rámci se (v případě zdravotních sester, a tedy i jiných poskytovatelů péče) klade důraz na ohleduplnost a citlivost. Určitá míra sledování (dohledu) je tak nezbytná, relevantní a eticky ospravedlnitelná, má-li být zranitelným lidem poskytována náležitá péče a podpora. Digitální technologie mohou v tomto směru pomoci, i když se přímo jimi Trontová nezabývá. Obě tato témata souvisí s tématem dalším: „odpovědnosti“, jíž se míní požadavek, že je třeba údaje shromážděné v procesu péče a podpory využívat a (re)akce provádět (na základě souhlasu klienta) a volit odpovědně, a to podle informací shromážděných v procesu dohledu. Ačkoliv etické „aspekty“ Trontové je třeba ještě hlouběji promyslet, lze je považovat za základ každé nové sociální teorie, z níž může zdraví, péče a podpora využívající digitální technologie vycházet.

Phillipson (2003) se zaměřil na problémy týkající se věku a stárnutí, přičemž zdůraznil, že významy a postoje vztahující se ke stáří jsou do značné míry sociálně konstruovány a že ageismus je v našich společnostech široce rozšířený. Souvisí to, jak uvádějí Fisk a Nash (2016), s faktem, že se teorie stárnutí vyvíjely z jiných teorií, které předpokládaly závislost starších lidí a jejich rezignaci na společenské angažmá, směrem k nuancovanějšímu přístupu „kritické gerontologie“. Na jedné straně tedy bylo uznání fyzické reality spojené s procesem stárnutí, na druhé pak odmítání a vyvracení ageistické rétoriky, která zjednodušujícím způsobem redukuje stárnutí na jev úpadku osobnosti.

Lehouxová et al. (2020) se věnují otázce odpovědnosti se zvláštním zřetelem k problematice zdraví. Nejde jim přitom o osoby, které se podílejí na poskytování péče a podpory, ale na tvorbě designu a konfigurace technologií (a tedy jejich implicitním nebo skutečném využití). Lehouxová et al. přitom přispívají k obrácení pozornosti k základní otázce našeho vztahu s technologiemi – a k tomu, co tedy v této souvislosti může, ale nemusí být legitimní (např. pokud jde o dohled). Lehouxová et al. chtějí podpořit stanoviska reagující odmítavě na to, aby byly služby související se zdravím v rámci agend, které mohou odrážet instrumentální (a ageistické) postoje k uživatelům služeb (a to včetně možnosti vydělávat na získaných údajích), pojímány úzce komerčně. Jedním z aspektů tohoto odporu vůči instrumentálním postojům je prosazování požadavku, aby se na vývoji produktů podíleli i uživatelé tak, aby se v jejich designu bezprostředněji odrážela rozhodnutí a přání (starších) lidí a zohlednily případné obavy ohledně způsobu, jakým jsou osobní údaje shromažďovány a jak probíhá dohled.

Hlavní teze č. 9: Teoretický základ naší reflexe o digitálním zdravotnictví, péči a podpoře nenabízí koherentní řešení. Existují ale základní etické zásady (související s významy a režimy), které je třeba brát v úvahu a zachovávat.

Téma / okruh č. 5 Co to znamená z hlediska budoucích služeb?

Výše uvedené hlavní teze mohou být východiskem k formulaci nové vize a k novému chápání zdraví, péče a podpory ve vztahu k digitálním technologiím. Nejvýrazněji se přitom profilují témata, která nějak souvisejí se změnou (např. poukazují na probíhající změnu paradigmatu) a potřebou chránit se před a) instrumentálním využíváním technologií a konkrétněji b) před nepřijatelným získáváním a využíváním osobních údajů lidí. Oblast péče a podpory je samozřejmě specifická, a proto jsou zde uvedené poznámky relevantní zejména pro povahu služeb poskytovaných (starším) lidem, kteří mohou být zranitelní. Mimo jiné proto, že stárnutí je v některých ohledech neúprosné a že osobní údaje těchto lidí týkající se jejich těla, aktivit a životního stylu mohou být nelítostně zneužity za účelem zisku.

Poukázali jsme na to, že stávající sociální teorie (z nichž jsem ovšem uvedli jen některé vybrané příklady) nenabízejí koherentní řešení. Vybudovat základy pro budoucí podobu (režimy) služeb, v jejichž rámci bude možné bezpečně využívat přínosy digitálních technologií pro účely (sociální) péče a podpory i v širší oblasti sahající od klinického zdraví, přes zdraví a kvalitu života jednotlivce, až po zdraví a kvalitu života větších skupin lidí (veřejnosti), lze pouze tak, že tyto různé teorie nějak propojíme (a obohatíme o nové významy a vhledy). Je však nesporné, že do podoby našich služeb se v nadcházejících desetiletích musí promítnout odpovědné přístupy a že tyto přístupy musí činitelé ve strategických a politických funkcích i pracovníci z praxe chápat a uplatňovat a zároveň musí poskytovat jedinci ochranu před zneužíváním technologií a/nebo dohledem narušujícím soukromí, tedy praktikami, jež jsou v rozporu s mnoha našimi zásadními (tradičními) hodnotami.

Dále je třeba alespoň částečně zmírnit napětí, jež probíhající změna paradigmatu v některých ohledech přináší, což vyžaduje vizi, která bude oproštěna od instrumentálního pohledu na (starší) lidi a podpoří změny v myšlení (přesvědčení, hodnotách, kultuře atd.), ale zároveň zachová to, co je na stávající podobě zdravotních, pečovatelských a podpůrných služeb pozitivní. Podstatné je i to, abychom v rámci takovéto syntézy docílili rovnováhy, k níž v souvislosti s využíváním přínosů digitálních technologií přispěje i nové partnerství příjemců a poskytovatelů pečovatelských a podpůrných služeb.

Hlavní teze č. 10: Do režimů (podob a struktur) našich zdravotních, pečovatelských a podpůrných služeb je třeba promítnout odpovědné (etické) přístupy, určujícím faktorem zde nesmí být bezohlednost nebo touha po zisku.

Závěr

Tento příspěvek se zamýšlí nad problémy a tématy souvisejícími s digitálními technologiemi v oblasti zdraví, péče a podpory, přičemž zkoumá klíčovou oblast, jež silně ovlivňuje životy lidí, kteří své potřeby řeší využíváním příslušných služeb, nebo se snaží k těmto službám získat přístup a z nichž mnozí jsou zranitelní. Podmínky se rychle mění a z vývoje společenské situace je patrné, že dochází ke „změně paradigmatu“. Je tedy nutné přehodnotit významy, které přikládáme osobním vztahům mezi uživateli a poskytovateli služeb v oblasti zdraví, péče a podpory, ale také režimy poskytování těchto služeb, a to s ohledem na zprostředkující (a často vnější) roli, kterou hrají digitální technologie.

Prohlubuje se rovněž nejistota vyvolaná s těmito změnami. Digitální technologie přinášejí nepochybně příležitosti, např. v oblasti diagnóz a léčby různých onemocnění a rozšiřování možností příjemců služeb, přičemž tyto příležitosti pramení z toho, jak jsou pro (starší) lidi

tyto služby a technologie dostupné, a jak je využívají. Nesou s sebou ale také hrozby, které se v nejširším slova smyslu týkají zneužívání takto nově získané moci ze strany vlád a/nebo komerčně zaměřených organizací a v konkrétnější rovině digitálních nástrojů dohledu, s jejichž pomocí mohou být v závislosti na konfiguracích služeb a technologií (a právních rámcích, v nichž fungují) shromažďovány osobní údaje lidí, a to bez dostatečných pojistek.

Dojde tedy ke změně režimů (podoby) služeb. Nová optika, kterou tyto změny vytvářejí, bezpochyby nastolí novou vizi, v jejímž rámci je třeba využít příležitosti a zvládnout hrozby. Podstatné je, aby se mnohem většímu počtu lidí (včetně zranitelných osob) díky digitálním technologiím a asistenci „osvícených“ poskytovatelů služeb zlepšila kvalita života a rozšířily možnosti, a nebyl na ně v rámci instrumentálně orientovaných režimů v oblasti zdraví, péče a podpory vyvíjen nepatřičný tlak a nebyli omezováni.

Seznam použitých zdrojů:

- Fisk, M. and Nash, P. (2016) Gerontology. In Ritzer G (Ed.), *The Blackwell Encyclopedia of Sociology*, Oxford.
- Foucault, M. (1963) *The Birth of the Clinic*. Routledge, Abingdon. (Published 1989)
- Gaiman, N. (2001) *American Gods*. Headline, London.
- Havel, V. (1978) *The Power of the Powerless*. Vintage, London (Published 2018 with Introduction by Timothy Snyder).
- Heidegger, M. (1962) *The Question Concerning Technology*. Garland Publishing, New York and London.
- Lehoux, P., Silva, H.P., Oliveira, R.R. and Rivard, L. (2020) *Journal of Responsible Innovation* 7,3 pp646-671. <https://doi.org/10.1080/23299460.2020.1844974>
- Lupton, D. (2018) *Digital Health: Critical and Cross-Disciplinary Perspectives*. Routledge, Abingdon.
- Mervin, M.C., Moyle, W., Jones, C., Murfield, J., Draper, B., Beattie, E., Shum, D.H.K., O'Dwyer, S. and Thalib, L. (2017) The Cost-Effectiveness of Using PARO, a Therapeutic Robotic Seal, to Reduce Agitation and Medication Use in Dementia: Findings from a Cluster-Randomized Controlled Trial. *Journal of the American Medical Directors Association* 19,7 doi: 10.1016/j.jamda.2017.10.008
- Mittelstadt, B. (2017). Ethics of the Health-related Internet of Things: A Narrative Review. *Ethics and Information Technology* 19 pp157–175. <https://doi.org/10.1007/s10676-017-9426-4>
- Phillipson, C. (2003) *Ageing*. Polity Press, Oxford.
- Topol, E. (2019) *Deep Medicine: How Artificial Intelligence can make Healthcare Human Again*. Basic Books, New York.
- Tronto, J. (1993) *Moral Boundaries: A Political Argument for an Ethic of Care*. Routledge, New York.
- Zallio, M. and Fisk, M. (2019) Smart Homes. In Gu D and Dupre ME (Eds) *The Encyclopedia of Gerontology and Population Health*, Springer, Cham.
- Zuboff, S. (2019) *The Age of Surveillance Capitalism*. Profile Books, London.

Social Care and Wellbeing in a Digital World – Changing Modes and Meanings

Malcolm J. Fisk¹

In order to appraise digital technologies, the opportunities they offer and the threats they pose for the world of health, care and support, five themes and issues are put forward. The broadest starting point for such an appraisal is the increasing range of technologies being brought into use which are relevant to *us all*. However, the specific digital technologies noted in this paper carry especial relevance for those who access social care services, including older people many of whom may be vulnerable – with the technologies either provided for them or accessed by themselves independently of any provider.

Already, in the first paragraph of this paper, signals have been given about its orientation towards particular perspectives on care and support. The paragraph referred to technologies ‘relevant to us all’. This suggests a lean towards a need for service approaches that harness technologies that reflect universal designs and are, therefore, usable by the widest range of people, regardless e.g. of any physical, cognitive or sensory challenges. It pointed not just to technologies that may be provided but also to people being increasingly able, by their own volition, to access and use these for themselves – this being true even for many vulnerable people who by this means may be better able to self-manage in relation to particular health or disability challenges. It follows that, in the new world of digital health, there is a need to balance some traditional health and social care service approaches (where e.g. needs assessments are undertaken by professionals) with lighter touch approaches that are focused on people being advised, enabled and empowered by digital technologies and in relation to whom interventions may be limited to the giving of information, guidance and possibly periodic visits and responses in especial circumstances of need.

What has not been mentioned in the first paragraph, but becomes a large issue later in this paper, is the capacity of digital health technologies to play a greater role in the remote monitoring of people’s health and wellbeing (this being implicit in the above reference to ‘responses in especial circumstances of need’. That largeness of the issue of monitoring arises from the threat posed by technologies because of their ability to move service frameworks from what has been ‘benign’ observation and record-keeping for those who may be at risk, to those that work on the basis of more continuous and intrusive approaches that enter the arena of ‘surveillance’.

Note that within this paper the collective term ‘health, care and support’ is generally used to indicate the service types within which social care is at the core and for which digital technologies are under consideration. Occasionally this term is shortened to ‘care and support’ – but this does not detract from recognition of social care’s very important role in promoting and maintaining good health and appropriate lifestyles for its often vulnerable service users.

¹ Malcolm J. Fisk, Professor of Ageing and Digital Health, De Montfort University, United Kingdom
Visiting Professor, Univerzita Hradec Králové, Czech Republic

Theme / Issue 1: Technological Change and Our Digital World

A problem in the world of health, care and support is that the design of many technologies and services can reflect top-down medicalised, ageist or disablist thinking. In some contexts, medicalised thinking may be legitimate (e.g. for conditions and their treatment within clinical settings). But ageist or disablist thinking that suggests blame in relation to people's needs or reflects the attribution of lesser worth to some people because of their age, is not. The rejection of ageist or disablist thinking is essential to avoid a situation where people with health, care and support needs have little choice but to accept technologies and service frameworks that are 'on offer' rather than being able to exercise choices and have some control over them.

Well-designed technologies that facilitate greater user choice and control are, however, beginning to appear within health, care and support services. They are and helping to change service approaches to ones that are concerned with 'provision' (a descriptor that allows for choice and control within partnership approaches) rather than top-down 'delivery'. There is also more consideration being given, especially for health, to the implications of digital technologies for surveillance - by which people's lifestyles and behaviours can come under closer and continuous observation. Vulnerable people are most exposed to the danger of such surveillance in view of their greater need for health, care and support. There is the risk, therefore, that they may be wooed, as such services develop (and are, perhaps, promoted by commercial organisations) with promises around the benefits of the digital technologies concerned, but wherein users become the subjects of surveillance with few or inadequate safeguards for the use of their personal data.

The digital technologies in focus in this paper (generally used by older people) are increasingly familiar as comprising devices that connect to and communicate via the internet. However, a brief backward look to a time before the internet is necessary. This signals the role of social alarms and telecare - where analogue devices (using electronic pulses via public telephone networks) became relatively commonplace - often linked with traditional care and support service frameworks. The devices (a home unit and normally a radio trigger plus peripherals), when activated, facilitate the opening of a speech link to remote monitoring centres. Some such services operate in the Czech Republic including those of Život 90 and Inspect Life.

With the advent of digitalisation, however, the agenda has leapt forward. Social alarms and telecare services can be seen now as offering limited options and they have little choice but to reconsider their roles as new digital technology options create a different context for their work. That reconsideration may provide the impetus for them to adopt new service approaches – taking account of how more and more (including older) people are adept with new technologies through using computers, smart phones and voice assistants (like Alexa). That impetus has been added to by the COVID-19 pandemic as more people link to health, care and support services via phone and in video-consultations.

In passing, and potentially enriching the context for digital technologies, is the notion of the 'assistive home'. This kind of home, in part, derives from the notion of 'smart homes', the 'Internet of Things (IoT)' and, where health, care and support are involved, what some have styled the 'Internet of Health Things, IoHT' (Mittelstadt, 2017). Such initiatives have often been promoted with an element of hype, posited as part of wider, sometimes futuristic, technological developments for both homes and institutions – facilitating better health and

‘independent’ (i.e. non-custodial) living for older people and others (Zallio and Fisk, 2019). Occasionally, as well as invoking the wider use of sensor devices, such initiatives give attention to the use of robots (see below).

‘Assistive home’ initiatives are in their infancy. But much of the thinking for them is narrowly focused on systems and services that follow traditional often top-down service models. Many do not, in the view of the author of this paper, give sufficient emphasis to the inclusion and empowerment potentially afforded by some of the newer digital technologies. A current ‘assistive home’ project led by the Czech Technical University in Prague (funded by the Czech Ministry of Labour and Social Affairs and now in its second year) on the ‘Use of Social Innovations with the Help of Assistive Technologies in the Zlín Region’ may, however, provide valuable information to support future planning for such initiatives. A regional hospital and Social Services Vsetín are both partners involved in the project. The initial project focus is on the ‘monitoring and analysis of daily activities [to] allow detecting anomalies in an individual’s behaviour and a potential risk situation’ (see <https://echalliance.com/introduction-of-assistive-technologies-in-social-care/>). A ‘round table’ in March 2021 reported positive outcomes for patients in hospital wards (including those with COVID-19) and for older people in care homes. It concluded at that stage that, in the COVID-19 context (and depending on the person’s health state), the ‘importance of technology introduction in all types of care, in particular social care and home care, enabling continuous monitoring of necessary parameters’ (see <https://echalliance.com/round-table-on-social-innovations-using-assistive-technologies/>). Questions regarding the appropriateness and acceptability of different kinds of digital technologies will, it is suggested, need to be addressed by this project and careful consideration given to the response of service users to the surveillance that is proposed.

Keypoint 1: Technological, demographic, social and attitudinal changes impact on the meanings we attach to our relationships (with each other and with technologies).

Keypoint 2: The mode (nature and configuration) of services must respond to the changes in meanings.

With regard to robots, noted above as occasionally included within the range of digital technologies under consideration, a question arises regarding their role. Do they simply extend the notion of the ‘assistive home’ or the IoT? This questions may carry less potency when robots are invoked simply for assistive (including rehabilitative) tasks; though there are regularly expressed concerns about any consequential diminution (for these or other technologies) in the extent of in-person care and support provision. The greater question is that which relates to robots that take an anthropomorphic or animaloid form and are put forward as potential companions for (older) people. There is little space to explore, in the context of this paper, the wider question of people’s relationships with machines, let alone the possibilities and problems that pertain to the notion of any companionship with them (necessarily false in view of robots being unable to have ‘real’ emotions). But whether or not even ‘false’ companionship is relevant, the question arises as to whether the proposed deployment of robots for this purpose, specifically in the context of older people, reflects an extant or latent ageism?

It is not proposed to try to answer this question or open a debate about companionship here. But ageism is embedded in our societies and is often associated with retirement, an essentially twentieth century phenomenon that is suggestive of chronological markers (regardless of the other of the inequities of ageing) which once passed means a person is lesser worth, perhaps

lonely, to be pitied and especially needy of companionship (see Phillipson, 2003 on ageism). The orientation of this paper is such, therefore, that substantial caution is necessary regarding robotic ‘experiments’ around companionship, although some evidence of the efficacy of robotic pets in providing comfort to people with cognitive impairments, is recognised (see Mervin et al, 2017).

Keypoint 3: Robots impact on services and will increasingly perform useful practical and personal tasks. But questions about our relationships with them arise, especially if they take an anthropomorphic form.

Theme / Issue 2: Power and the Powerless

To help consideration of the way we interact with technologies more generically, and also in the context of social care, it is necessary first of all to step back from the most familiar technologies that are used in health, care and support services. By taking that ‘step back’, it is possible to view our digital world with new spectacles. Those new spectacles provide a view that (a) is *not* limited to the familiar technologies; and *not*, therefore, prescribed or used according to existing norms of service provision; and (b) helps to see a future of technologically assisted possibilities together with the dangers if we are to harness these possibilities without necessary safeguards being in place.

Help is given to shape of the new vision by philosophers, thinkers and social theorists that date back to World War 2. The work of the men in question (the social theorists cited in this paper from the post-war years are *all* men) echoes themes that are centuries old. But each of them was acutely conscious of the technology assisted crimes that were committed in that war – this time providing, arguably, a more important reference point to consider technologies than that provided by the industrial revolution.

It is of significance for the Czech context that Václav Havel, President of both the former Czechoslovakia and then the Czech Republic, can be considered as a contributor to the new vision that this paper attempts to offer. His book *The Power of the Powerless* [Moc bezmocných] (Havel, 1979) addressed what he saw as the ‘crisis of contemporary technological society’. He saw this in a totalitarian context where technological tools, incessant state and party propaganda, surveillance, coercion and narrow commercial agendas combined to establish a ‘normal’ society in which behaviours, and personal freedoms, were controlled. But Havel’s thesis was not just about the immediate post-war period under communist rule, it was about the ongoing threat of technology use the threat of a continuing ‘unfreedom’. He observed that ‘technology, that child of modern science ... is out of humanity’s control, has ceased to serve us, has enslaved us and compelled us to participate in the preparation of our own destruction’.

Interestingly, Havel’s work referenced Martin Heidegger, a German philosopher who, with direct experience as a Nazi, pointed to the ‘instrumental nature of technology’ into the grip of which ‘we are delivered ... in the worst possible way when we regard it as something neutral’ (Heidegger, 1962). Heidegger’s pointer to the danger associated with a ‘frenziedness’ in the use of technologies we can, perhaps, consider as reporting a kind of sinister hype in circumstances where technological ‘innovations’ are harnessed as tools of power-hungry and totalitarian regimes.

Keypoint 4: Technologies are not neutral. They carry meanings often determined by social norms, insights, prejudices or commercial objectives – whether or not as initially imagined by their designers.

Keypoint 5: Modes (shapes and configurations) of services can be seen in the context of top-down power as well as care and empowerment. The use of technologies must be recognised as for good or ill (bad) depending on their configuration, control and use.

Theme / Issue 3: Social Theory under Scrutiny

Numerous questions arise as to how we move forward in response to the understandings and meanings that can be attributed to the technologies that are now being promoted or harnessed. However, to help shape those understandings and meanings, social theorists (let alone policy makers and practitioners) have in general given insufficient consideration to the digital technology context. Exploration of social theory is, therefore, necessary in order to help position policy makers and planners in readiness for the new vision.

The social theories most relevant to social care are those less concerned with the use of technologies by aspirant totalitarian and tyrannical regimes, and more to do with the adoption of perspectives that recognise the potential dangers of (top-down) power being exercised inappropriately. The risks are great and were foreseen by Havel (1979) in relation to the ‘omnipresent dictatorship of consumption, production, advertising, commerce, consumer culture and (the) flood of information’. People who access social care services (and, therefore, vulnerable) may be especially exposed to such ‘dictatorship’ ... not so much because of the rule of despots, but because of the potential exploitation, by governments and their commercially oriented allies, of people’s personal data. A crucial issue relating to this is the extent to which (when and if) data-led responsive interventions (deriving from surveillance) can or should move from information giving, advice and encouragement to coercion, compulsion and control.

In the contemporary world of digital health, most relevant to our thinking is the work of Deborah Lupton (2018). She has looked closely at some of the many technologies that are now able to intrude into our lives, not just by virtue of being tools for our increasing servitude to a commercial culture, but by their capacity to reach into our most personal space viz. the body. This level of intrusion arises because of the capacity of many digital technologies to remotely monitor (surveil), measure and analyse people’s vital signs, activities and lifestyles. The threat of such intrusion links to the commercial culture in which companies are eager to realise some of profits to be made from harvesting people’s health and other personal data.

Before deepening the debate on surveillance, however, it is important to note that there is legitimacy to claims (whether or not these are rooted in a commercial context) that the analysis of personal data, through e.g. machine learning (within artificial intelligence, AI), can bring. Indeed, machine learning has already brought benefits for health diagnoses or treatments; and potentially may enable the early identification, in community or country contexts, of many infectious diseases (see, for instance, Topol, 2019). But there is little doubt that there are also dangers – especially as the reach of surveillance technologies extends far away from clinical health. Some of these dangers are set out by Shoshana Zuboff when putting forward the concept of ‘surveillance capitalism’ (Zuboff, 2019). This, she pointed to, aims, at least for the large (international) commercial entities she studied, to utilise people’s personal data in order, post analysis and on a personal or collective basis, to modify people’s behaviours (and often their buying preferences) to create the framework for the exercise of ‘instrumentarian power’.

Complementing Zuboff's work and with a specific focus on health and well-being, Lupton (2018) provided pointers to the way in which commercial and governmental bodies can now use or have access to hugely powerful surveillance tools – able to gather personal health data in ways never imagined just two decades ago. And whilst governments can offer the pretext that such data can be used (as noted above) in a positive way, there is little at this juncture to suggest that individuals will be able to control how those data are shared and used. It can be noted, furthermore, that ownership of those data remains an issue on which very few countries, to date, having legislated – though it seems both legitimate and obvious that ownership must lie with the individual and for which there would be some potential for people to control its use.

Importantly, and relating to the foundational points made in this paper, Lupton (with a 'nod' to the work of Michel Foucault, 1963) sees the world of digital health as one relating to the exercise of power. Significant is that, echoing Heidegger (1962) and linking with the work of Zuboff (2019), she talked of the instrumental use of the technologies and of their disempowering or empowering potential (i.e. technologies for good or ill). Her work helps to 'unpick' how health related practices and assumptions can impact on people and their bodies. And, though not a specific focus of Lupton, it is easy to see how older people might also (as major users of health, care and support services) disproportionately become the victims of digital health regimes.

Keypoint 6: Meanings around health and our bodies are changing because of the intrusiveness of digital technologies ... potentially supporting an instrumental view of people (patients) and how their behaviours can be influenced.

Theme / Issue 4: Is a Paradigm Shift Taking Place?

Are things changing? The question arises as to whether we are seeing, in part caused by the advent of digital technologies, a paradigm shift in health, care and support services? In determining whether this is the case, it must be noted that paradigm shifts occur (per the concept introduced by Thomas Kuhn) not through cumulative change (i.e. not when simply building on, improving or entrenching existing practices) but when established practices are overturned or fundamentally altered (Kuhn, 1962).

From the technological perspective, the advent of online and mobile digital tools represent such a change. But because of the associated imperatives for changes in service approaches (in part stimulated by service responses to the COVID-19 pandemic) and with concomitant changes in thinking (beliefs, values, cultures, etc.) there seems little alternative but to recognise that paradigm shift *is*, indeed, taking place. Against such a paradigm shift, resistance becomes futile. The imperative is, therefore, to maintain or develop perspectives that truly seek to empower (even those people who are vulnerable), eschew the inappropriate harvesting and use of personal data, and guard against the development of instrumental views that can result from the inappropriate application, configuration or marketing of some of the digital technologies.

Keypoint 7: Change happens in different ways. Meanings have evolved. Many modes of service provision will fundamentally change. A paradigm shift is taking place. COVID-19 is one of the stimuli for such a shift.

Staying with the topic of paradigm shift, a work of fiction can help make a further point of relevance. And, though the point is of a more general nature with no attention given to digital health, there are elements therein around care and personal relationships. The novel 'American Gods' was written by Neil Gaiman (2001). It is an account of a paradigm shift (he uses the term several times) in the context of an impending war (and for which some initial hostile actions take place) between old gods who guard old traditions and new gods who promote the primacy of new technologies. The arguments of the new gods are full of hype. But Gaiman, in the novel, points to their offerings as lacking meaning. Somewhere, as explored in the novel and as determined during the real and fantastical life of Shadow, the main character, a new and intermediate path needed to be found.

Keypoint 8: Real health gains are possible with (new) technologies – but we must not lose the good things (with meaning) that relate to our core (and often traditional) values.

So far in this paper, several thinkers have been suggested to help us consider the changes that have taken place or are taking place for health, care and support because of (digital) technologies. It has been posited that the changes represent a paradigm shift with substantial implications for our health, care and support services. So far, Havel, Heidegger, Lupton, Kuhn and novelist Gaiman have been drawn upon. But there are many others – and the landscape for social theory around health, care and support in the context of digital technologies is not easy to make sense of. Indeed, the theoretical basis for inform our thinking is fragmented.

Others must, therefore, be drawn into our frame of reference as a new vision is shaped. The work of social theoreticians like Robert K Merton and Karl Popper cannot be overlooked and will be the subject of further examination by the author of this paper. Both had Jewish family roots, respectively leaving from Russia and Austria in the pre-war years. They will, therefore, have been highly sensitised to the terrible uses to which technologies could be put. Both hoped for a better post-war world with the theoretical positions they set out aiming to help achieve this. For Merton the focus was around the responsibilities of scientists and for Popper on the need for a sounder evidential foundation for science, including healthcare. Perhaps complementing these, Michel Foucault, at secondary school in occupied France during World War 2, reaffirmed, in the context of health institutions (and their use of technological tools), a central theme of his regarding surveillance – strongly pointing to the good and ill that can result (Foucault, 2003).

More contemporary and focused reference points are those provided by Joan Tronto, Chris Phillipson and Pascale Lehoux. Each comes at issues relevant to health, care and support from a different direction. Tronto (1993) set out ethical principles for nursing care. These have wider resonance in the world of social care and support. Crucial in relation to the digital agenda are her ethical 'elements' that set out (for nurses and *ipso facto* potentially applicable to other care providers) for attentiveness and responsiveness. It follows that some degree of monitoring (surveillance) is necessary, relevant and ethically defensible if appropriate care and support is to be provided for people who are vulnerable. Digital technologies, though not considered by Tronto, can help with this. These two elements link to a third, 'responsibility'. This signalled the need for the responsible use of data gathered in the process of caring and supporting, and for (re)actions to be undertaken responsibly (with consents in place) and determined according to information gathered via the surveillance process. And whilst further consideration needs to be given to Tronto's ethical 'elements', it follows that they may form

part of an underpinning to any new social theory that underpins health, care and support involving digital technologies.

Phillipson (2003) has focused on issues pertaining to age and ageing - emphatically pointing to meanings and beliefs around older age as, in large part, socially constructed; and the fact of widespread ageism in our societies. The context is one, as noted by Fisk and Nash (2016), where theories of ageing as having evolved from those that focused on the dependency and withdrawal of older people from societal engagement, to the more nuanced approach within 'critical gerontology' - simultaneously recognising the physical realities associated with the ageing process but challenging and seeking to counter ageist rhetoric that sees ageing as one-dimensional phenomenon of decline.

Lehoux et al (2020) have addressed, with especial attention to health, the issue of responsibility – not for those involved in care and support provision; but in the design and configuration of technologies (and, therefore, their implied or actual usage). In doing so they help to steer thinking towards the fundamental question of our relationships with technologies – and what, therefore, may or may not be legitimate (e.g. regarding surveillance) in this context. Lehoux et al's perspective is one that seeks to underpin resistance to those who frame health-related services from narrow commercial agendas that may reflect instrumental (and ageist) views of service users including the potential for their data to be exploited for financial gain. One part of this resistance is the advocacy of co-productive approaches to product development so that designs can more readily reflect both (older) people's choices and aspirations, and accommodate any concerns that relate to the way that personal data may be gathered and in which surveillance takes place.

Keypoint 9: The theoretical basis to inform our thinking for digital health, care and support is fragmented. There are ethical fundamentals (relating to meanings and modes) that must be addressed and held in place.

Theme / Issue 5: What does it mean for Future Services?

The key points noted above start to offer a new vision and bring us to a position of new understandings for health, care and support in the context of digital technologies. The strongest themes that emerge are those that relate to change (e.g. by pointing to a paradigm shift that is taking place) and to the need to guard against (a) the instrumental use of technologies; and, more specifically (b) the inappropriate harvesting and usage of people's personal data. The context is, of course, specific to care and support and has, therefore, particular relevance to the nature of services provided for (older) people who may be vulnerable – both because of some of the rigours of ageing; and their exposure to a stripping of personal data about them, their bodies, activities and lifestyles.

Existing social theories (although just a sample has been highlighted) have been pointed to as fragmented. Only by drawing some of these together may a foundation begin to be put in place (together with new meanings and understandings) to underpin the shape (modes) of future services able to safely harness the benefits of digital technologies – both for (social) care and support and in the wider landscape that extends from clinical health to personal and community (public) health and wellbeing. What is indisputable, however, is that the shape of our services in the coming decades must reflect responsible approaches, understood and practiced by strategic, policy and practice staff - and which guard against the use of

technological power and/or intrusive surveillance that would be antithetical to many key (traditional) values.

What is also true is the need to reconcile some of the tensions that arise from the paradigm shift that is taking place - this necessitating a vision that eschews any instrumental view of (older) people, promotes changes in thinking (beliefs, values, cultures, etc.) but holds on to what is good within existing health, care and support services. Importantly, that reconciliation must find a balance that recognises a new partnership for people, care and support providers as the benefits of digital technologies are harnessed.

Keypoint 10: The modes (shapes and structures) of our health, care and support services must reflect responsible (ethical) approaches - not led by ignorance or the lust for profit.

Conclusion

This paper, in considering issues and themes relating to digital technologies in health, care and support, takes a crucial step into an area that profoundly impacts on the lives of people (many of them vulnerable) who receive or seek to access relevant services that relate to their needs. The context is changing rapidly and the case for this being considered a 'paradigm shift' has been signalled. What this means is not just that adjustment is necessary in the meanings attached to personal relationships between service users and providers of health, care and support; but that the modes of service provision require reconsideration in light of the intermediary (and often separate) role played by digital technologies.

Uncertainties abound. There are, most certainly, opportunities arising from digital technologies that relate e.g. to diagnoses and treatment for different health conditions and to empowerment - in terms of how (older) people access and use services and technologies. But there are threats that, in the broadest terms, relate to the inappropriate exercise of power by governments and/or commercial organisations; and, more specifically, to the digital tool of surveillance by which people's personal data may, depending on service and technology configurations (and the legal frameworks within which they operate) be harvested without appropriate safeguards being in place.

It follows that the modes (shapes) of services will change. They will necessarily, by donning the suggested new spectacles, be characterised by the adoption of a new vision – harnessing the opportunities averting the threats. Importantly, many more (including vulnerable) people will be enabled and empowered through digital technologies, assisted by enlightened service providers, rather than be coerced and disempowered within instrumentally oriented health, care and support regimes.

Note:

This paper has been written for publication in the 'Proceedings of the Hradec Days of Social Work 2021' Conference. It is to be developed, including further pointers to an underpinning social theory for health, care and support in the context of digital technologies.

References:

- Fisk M and Nash P (2016) 'Gerontology'. In Ritzer G (Ed), *The Blackwell Encyclopedia of Sociology*, Oxford.
- Foucault M (1963) 'The Birth of the Clinic', Routledge, Abingdon. (Published 1989)
- Gaiman N (2001) 'American Gods', Headline, London.
- Havel V (1978) 'The Power of the Powerless', Vintage, London (Published 2018 with Introduction by Timothy Snyder).
- Heidegger M (1962) 'The Question Concerning Technology', Garland Publishing, New York and London.
- Lehoux P, Silva HP, Oliveira RR and Rivard L (2020) *Journal of Responsible Innovation* 7,3 pp646-671. <https://doi.org/10.1080/23299460.2020.1844974>
- Lupton D (2018) 'Digital Health: Critical and Cross-Disciplinary Perspectives', Routledge, Abingdon.
- Mervin MC, Moyle W, Jones C, Murfield J, Draper B, Beattie E, Shum DHK, O'Dwyer S and Thalib L (2017) 'The Cost-Effectiveness of Using PARO, a Therapeutic Robotic Seal, to Reduce Agitation and Medication Use in Dementia: Findings from a Cluster-Randomized Controlled Trial', *Journal of the American Medical Directors Association* 19,7 doi: [10.1016/j.jamda.2017.10.008](https://doi.org/10.1016/j.jamda.2017.10.008)
- Mittelstadt B (2017) 'Ethics of the Health-related Internet of Things: A Narrative Review. *Ethics and Information Technology* 19 pp157–175. <https://doi.org/10.1007/s10676-017-9426-4>
- Phillipson C (2003) 'Ageing', Polity Press, Oxford.
- Topol E (2019) 'Deep Medicine: How Artificial Intelligence can make Healthcare Human Again', Basic Books, New York.
- Tronto J (1993) 'Moral Boundaries: A Political Argument for an Ethic of Care', Routledge, New York.
- Zallio M and Fisk M (2019) 'Smart Homes'. In Gu D and Dupre ME (Eds) *The Encyclopedia of Gerontology and Population Health*, Springer, Cham.
- Zuboff S (2019) 'The Age of Surveillance Capitalism', Profile Books, London.

Sekce č. 1: Politické výzvy pro oblast sociální práce

Občanská participace v sociálním začleňování

Civic participation in social inclusion

Michal Kandler¹

Abstrakt

Nízká míra občanské angažovanosti, resp. občanské pasivity a nezapojenosti do správy věcí veřejných je obecným problémem české společnosti. Sociálně vyloučení obyvatelé mají navíc další bariéry v zapojení do tvorby lokální politiky. Občanské vyloučení je spoluutvářeno vyloučením určité skupiny obyvatel z rozhodovacích procesů, které je ovlivňují. Procesy sociálního začleňování jsou potom otázkou nejen sociální, ale i občansko-politickou. Participace v oblasti sociálního začleňování by proto měla usilovat o zapojení obyvatel s kumulací sociálních problémů v občanské oblasti, resp. na úrovni dopadů občanského a politického zmocnění, občanské gramotnosti a rozvoje komunity.

Nezbytnou podmínkou sociálního začleňování je posilování kapacit obyvatel ohrožených sociálním vyloučením v řešení jejich vlastních problémů, zvyšování jejich podílu na rozhodování a přejímání odpovědnosti a budování takových služeb a vazeb mezi službami, které budou odpovídat jejich potřebám; dále posilování občanské společnosti a rozvoj sousedství v obcích s koncentrací sociálního vyloučení, aktivizace a zapojení obyvatel žijících v sociálním vyloučení do tvorby lokální politiky, realizace aktivit na místní úrovni a spoluúčasti na životě místního společenství.

Klíčová slova: Sociální začleňování. Občanství. Participace. Místní samospráva. Zmocnění.

Abstract

Low level of civic engagement, resp. civic passivity and non-involvement in the administration of public affairs is a general problem of Czech society. In addition, people at risk of social exclusion have other barriers to involvement in local policy-making. Civil exclusion is co-created by the exclusion of a certain group of people from the decision-making processes that affect them. The processes of social inclusion are then not only a social issue, but also a civic one. Participation in the field of social inclusion should therefore seek to involve the population with the accumulation of social problems in the civic field, respectively. at the level of the impacts of civic and political empowerment, civic literacy and community development.

A necessary condition for social inclusion is to strengthen the capacity of people at risk of social exclusion to address their own problems, increase their participation in decision-making and ownership, and build services and links between services that meet their needs; further strengthening of civil society and development of neighborhoods in municipalities with concentration of social exclusion, activation and involvement of inhabitants living in social exclusion in local policy-making, implementation of activities at the local level and participation in the life of the local community.

Keywords: Social inclusion. Citizenship. Participation. Local government. Empowerment.

1. Úvod

Lidé vytlačovaní na okraj společnosti nebo znevýhodnění z důvodu etnicity, zdravotního stavu, věku, sexuální orientace nebo jiného postavení, mají standardně nízkou reprezentaci v procesech, které o kvalitě jejich života rozhodují. Veřejné politiky se jim věnují až v době, kdy vznikne nějaký problém, což může vést k jejich další stigmatizaci. Je důležité, aby se koncept férových politik, které vytvářejí příležitosti žít důstojný život pro každého, zakořenil v české veřejné správě.

¹ Ministerstvo pro místní rozvoj ČR - Odbor pro sociální začleňování (Agentura); *e-mailová adresa:* michal.kandler@mmr.cz; Tel.: +420 725 818 430

Menšiny a ohrožené skupiny jsou obvykle z tvorby politiky a participačních procesů vylučovány, protože čelí například následujícím bariérám:

- komunikační / jazyková bariéra - odlišný jazyk v případě migrantů a etnických menšin, komunikační bariéra v případě osob se zdravotním postižením (nevidomí, neslyšící),
- fyzické bariéry - v případě osob se zdravotním postižením či seniorů,
- sociální vyloučení a prostorová segregace - týká se etnických menšin nebo lidí s nízkým socioekonomickým statutem, kteří žijí v chudobě a nemají čas ani dostatečné dovednosti na zapojování,
- psychické a osobnostní bariéry - jsou často bariérou například v případě seniorů, lidí s mentálním postižením a dětí / mladých lidí, kteří jsou často vnímáni jako ti, kteří nejsou dostatečně kompetentní formulovat své potřeby a požadavky,
- těžkopádnost, nesrozumitelnost a formálnost participačních postupů, úroveň odborného/úřednického - laťka pro účast na tvorbě veřejných politik je nastavena příliš vysoko, umožňuje účast jen lidem, kteří jsou dostatečně informováni, jazykově vybaveni a motivováni se zapojit.

1.1. Obecná východiska občanské participace dle Gojové et al. (2016)

Participace může být dle Gojové et al. (2016) prostředkem ke zmocnění a zároveň cílem zmocňujícího procesu; Beresford a Croft (in Gojová et al., 2016) předpokládají, že se lidé chtějí aktivně podílet na rozhodování o způsobech poskytování sociální práce a dalších služeb, které ovlivňují jejich životy, což přispívá ke zvyšování zodpovědnosti lidí za řešení problémů, které je pak účinnější a méně nákladné. Počátek participace je vždy iniciován jednotlivcem či skupinou osob:

- *shora* – iniciativa vychází od orgánu veřejné moci a směřuje ke komunitě, skupině lidí či k jednotlivci,
- *zdola* – iniciativa vychází od samotných občanů směrem k vyšším složkám moci.

Pokud místní samospráva nepostupuje dostatečně otevřeně a nekonzultuje obsah tvořené veřejné politiky s veřejností, tak tím uměle limituje participaci na témata, která vymezí dopředu sama. „Důležitým prvkem participativní tvorby veřejných politik je možnost paralelní participace veřejnosti probíhající jak zdola nahoru, tak shora dolů. Oba přístupy se nemusí vylučovat. Naopak jde o komplementární přístupy, které vycházejí z určení povinností, práv a právem chráněných zájmů všech zainteresovaných aktérů. V každé fázi však nemají různí aktéři rovnocenné postavení. Ve fázi rozhodování mají konečné slovo téměř vždy určené orgány veřejné moci, čímž jsou zaručeny principy legitimacy rozhodování o veřejných záležitostech a sprincip procesní předvídatelnosti pro různé aktéry.“ (Klimovský, 2020)

Téma participace a participativních přístupů je do značné míry spjato s konceptem moci a konceptem zmocňování. V sociální práci představuje zmocňování takové intervence, které používají metody k povzbuzení jednotlivců a rodin k tomu, aby rozpoznali, nárokovali a využili svou moc ke zvýšení kvality svého života (Garthwait, 2012).

S tématem moci velmi úzce souvisí znalost a přístup k informacím. Mocní definují, co je „pravdivé“. Ke zmocňování lidí sice může přispět získání nové znalosti o problému sociálního vyloučení, avšak ostatní aktéři mají tendenci chápat znalosti znevýhodněných

skupin/komunit jako méněcenné. Tradiční přístupy k reprodukci informací mohou posilovat bezmocnost znevýhodňovaných lidí, jejichž moc je již tak nízká. Pohled lidí žijících v sociálním vyloučení se může zdát nedůležitý a nevěnuje se mu dostatečná pozornost. Dle Černé (2017) jsou znalosti lidí žijících v sociálním vyloučení akceptovány jako hodnotné pouze tehdy, když je možné je ověřit ještě z dalších zdrojů a jinými způsoby.

Budeme-li na participaci nahlížet v užším pojetí procesů sociálního začleňování, můžeme dle Canal (2014) definovat tři hlavní principy/dimenze:

- Integrace – zohledňující především ekonomická východiska vyloučení
- Rovnost – zohledňující především diskriminační východiska vyloučení
- Zmocňování – zohledňující především východiska vyloučení v nerovnosti a nespravedlnosti

Participace není jednorázovou akcí, i když tak může ze začátku vypadat. Většinou vzniká buď kolem nějakého již existujícího problému, nebo je účast lidí velmi nízká. K reálně fungujícímu zapojení místních obyvatel vede změna v rozhodování a komunikaci s veřejností a místními aktéry a budování důvěry mezi všemi zapojenými aktéry. Jedná se většinou o dlouholetý proces zapojování veřejnosti, který je účinný pouze, pokud je součástí reálného řízení radnice a ne paralelním procesem, který běží mimo faktické rozhodování.

„Participace bez pravidel může vést až k tyranii menšiny většinou anebo apriornímu odmítání všech řešení veřejných problémů, které se dotýkají osobních zájmů nebo práv jednotlivců. I proto musíme přistupovat k využívání nástrojů participace s maximální obezřetností a zohledňovat cíl, kterého jimi chceme dosáhnout. Špatně nastavený nástrojový mix může mít za následek neočekávané nebo i nežádoucí důsledky. Čím více je zapojených stran, tím náročnější bude hledání společných řešení, zejména ve smyslu nákladů na koordinaci a času potřebného k přijetí rozhodnutí. Participace veřejnosti ze své podstaty vyžaduje zapojení různých subjektů s odlišným v přístupem k informacím. Rozdíly ve znalostech a zkušenostech pak zcela přirozeně vedou ke komplikacím při hledání konsensuálních nebo kompromisních řešení vyžadujících vzájemné pochopení.“ (Klimovský, 2020)

2. Participace v sociálním začleňování

„Marginalizace je proces sociálního vyloučení, v rámci něhož je určitá skupina obyvatel vytlačena nebo vytlačována „na okraj společnosti“, a může se na rozdíl od většinové společnosti jen limitovaně podílet na kulturním, ekonomickém a politickém životě“ (Chand et al., 2017 in Špiláčková et al., 2021, s. 98).

Pokud chceme dosáhnout zapojení sociálně vyloučených obyvatel do běžného života místní společnosti, tak nemůžeme opomenout jejich aktivizaci a zapojení do rozhodování, do realizace aktivit na místní úrovni a spoluúčasti na životě komunity v přirozených podmínkách místního společenství (MPSV ČR, 2020).

Stanková (2020) chápe s níže citovanými autory sociální začleňování jako:

- proces, jehož cílem je poskytovat potřebné zdroje a příležitosti k zajištění účasti jednotlivců v různých sférách společnosti (Silver, 2015),

- přístup, jehož cílem je zajistit, aby všichni členové společnosti měli rovný přístup k majetku, schopnostem a příležitostem (Bennett, 2002, s. 7), a kterým si společnost cení svých členů, respektuje jejich rozdíly, naplňuje jejich základní potřeby a umožňuje jim participaci.

Stanková (2020) ve svém výzkumu posuzuje sociální začleňování ze dvou odlišných perspektiv:

- pohled na sociální začlenění, které je záměrné a záměrně organizované subjekty a jeho aktéry prostřednictvím tzv. „**akce zdola**“ (Broda-Wysocki, 2012) zaměřené především na vnější dopad ve vztahu k vyloučeným jednotlivcům nebo skupinám, kteří jsou vyzýváni k „vytváření příležitostí“ nebo „akcí“,
- pohled na sociální začlenění skrze jeho aktéry jako na tzv. „**akce shora**“ zaměřené na „odstranění institucionálních překážek a posílení pobídek s cílem zvýšit přístup chudých mužů a žen a dalších vyloučených skupin k aktivům a rozvojovým příležitostem“ (Bennett, 2002, s. 23).

2.1. Nízké občanské zapojení obyvatel s kumulací sociálních problémů do tvorby lokální politiky v ČR dle GAC (2015)

Mezi obecné příčiny nízké občanské angažovanosti v obcích s vyšší koncentrací sociálního vyloučení patří velká sociální nerovnováha v oblasti moci/vlivu a přístupu ke zdrojům a nízká sociální soudržnost. Aktivita a opatření určené k sociálnímu začleňování obyvatel jsou méně efektivní, pokud nejsou provázané s lokální politikou měst. Další podmínkou úspěšnosti je aktivní přístup obyvatel žijících v sociálním vyloučení k řešení svých potřeb a problémů. Na lokální úrovni sice realizátoři aktivit a opatření většinou využívají různé platformy, lokální partnerství a pracovní skupiny pro komunitní plánování, avšak s nízkým či žádným zapojením obyvatel ohrožených sociálním vyloučením do formulování a řešení problémů a s neúčastí představitelů místních institucí, s jejichž činností procesy sociálního významně souvisí.

Dle analýzy GAC (2015) je jedním z faktorů sociálního vyloučení v oblasti uplatňování občanských práv neúčast v základních demokratických institucích, jako jsou volby a zapojování se do rozhodovacích procesů na místní úrovni. Na druhou stranu má dle Klimovského (2020) každý právo se zapojit do tvorby veřejných politik, ale také právo se nezapojit, a to bez ohledu na důvod. Velmi dobré výsledky lze dosáhnout i v případech, kdy kvalita vstupů předstihuje jejich kvantitu. Při sběru podnětů od obyvatel na různých veřejných shromážděních se navzdory nízké účasti může podařit získat velmi cenné podněty. Naopak při sběru dotazníků je sice možné získat mnohem vyšší počty podnětů, ale ty se mohou opakovat a být příliš obecné.

2.2. Vize a cíle participace v obcích s koncentrací sociálního vyloučení

Zapojení zainteresovaných aktérů do tvorby místní politiky může dle Klimovského (2020) přinášet mnoho výhod, avšak samotná tvorba má mít nějaký svůj konkrétní předem definovaný cíl související s řešením vymezených praktických problémů. Zapojení veřejnosti může být např. využíváno pro akceptaci a posílení legitimacy při přijímání těchto rozhodnutí, na zvýšení míry informovanosti a podobně. Vágní, respektive bezcílné zapojování obyvatel a jejich zbytečná aktivizace může vyústit až do pasivity nebo společensko-politické apatie. Každý z účastníků má omezenou kapacitu pro zapojování se do identifikace a řešení

veřejných problémů. Platí tedy, že méně ambiciózní cíle někdy znamenají předpoklad větší úspěšnosti.

Obecnou vizí občansko-politické participace v obcích s koncentrovaným sociálním vyloučením je, aby v obcích a městech panovala sociální soudržnost, všechny skupiny obyvatel participovaly na správě věcí a aby sousedství fungovala jako společenství-komunity.

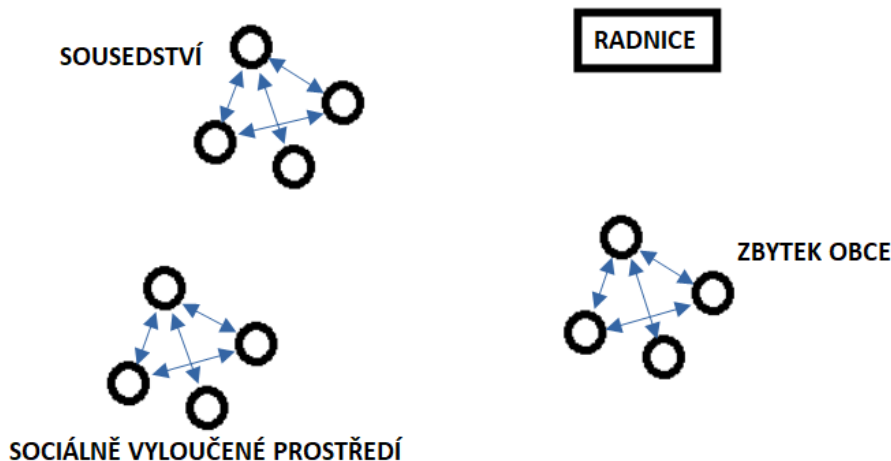
Mezi společné strategické cíle, prostřednictvím kterých se uvedená vize naplňuje, patří:

- podporovat tvorbu místních společenství / občanských komunit v obcích a městech a spokojeného sousedství všech obyvatel obce,
- snižovat počty marginalizovaných a vyloučených osob jejich posilováním, zkompetentňováním a zapojováním do místních společenství,
- oživit obecní/městský občanský život podporou komunitních aktivit zdola a občansko-politické participace shora vytvářením podmínek pro účast lidí na správě věcí a na řešení jejich potřeb.

2.3. Proces participace v sociálním začleňování

Zástupci vedení obce, úředníci, sociální pracovníci i zástupci dalších institucí mohou pociťovat obavy z participace obyvatel žijících v sociálním vyloučení. Mohou se obávat, jaké výstupy participace přinese, zvláště, pokud se pohledy obyvatel ohrožených sociálním vyloučením budou lišit od těch jejich. Někdy mohou převládnout obavy z toho, že se budou projevovat „agresivně“, „radikálně“ nebo zkrátka „příliš hlasitě“. Naopak se může stát, že nejsou zástupci obyvatel sociálně vyloučených lokalit připraveni na velká diskuzní pléna a nebudou komunikovat vůbec. Pracovníci se také mohou obávat toho, jak komunikovat veřejnosti, pokud z participativního procesu nevzniknou žádné výstupy nebo výstupy málo použitelné (Feantsa in Černá, 2017, s. 11).

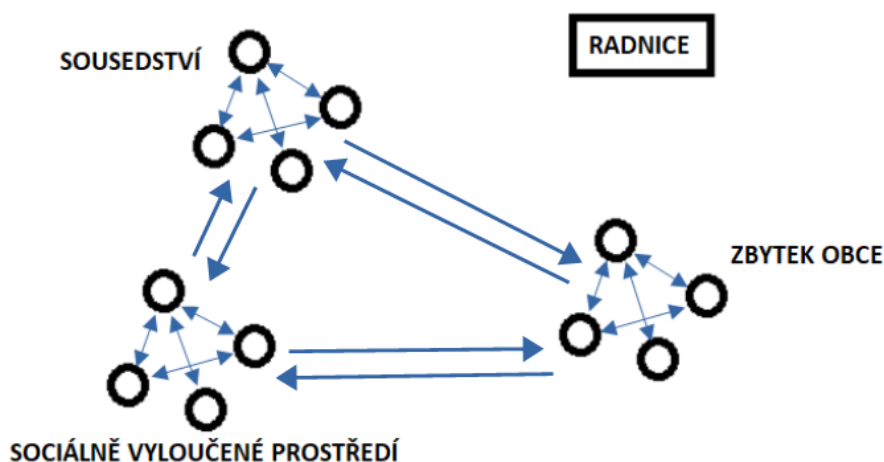
V prostoru a procesu sociálního začleňování je důležité mapovat, podněcovat a vyvažovat participaci horizontální i vertikální tak, aby zástupci znevýhodněných skupin dokázali nejdříve formulovat své oprávněné zájmy a požadavky a potom byli připraveni na formální jednání se zástupci místní radnice i s nejširší veřejností. Pokud nebudou zástupci ohrožených skupin dostatečně připraveni, tak pravděpodobně nezůstanou dlouhodobě aktivní ani nemohou kvalifikovaně poskytnout podněty k práci příslušným orgánům. Není žádoucí, aby se stali členy pouze formálně a jednání si tzv. „odseděli“. Je důležité, aby se stali aktivními členy místní občanské společnosti a plnohodnotnými aktéry participace. Na druhou stranu je také důležité připravit zástupce místní radnice i nejširší veřejnosti na jednání se zástupci ohrožených skupin, aby je mohli začít vnímat jako plnohodnotnou a rovnocennou součást pluralitní veřejnosti / místní občanské společnosti. Zde je třeba nepodcenit přípravu na společné jednání a mít k němu zajištěnou potřebnou mediační, facilitační, organizační a PR podporu.



Obr. č. 1: Horizontální participace

Zdroj: vlastní zpracování

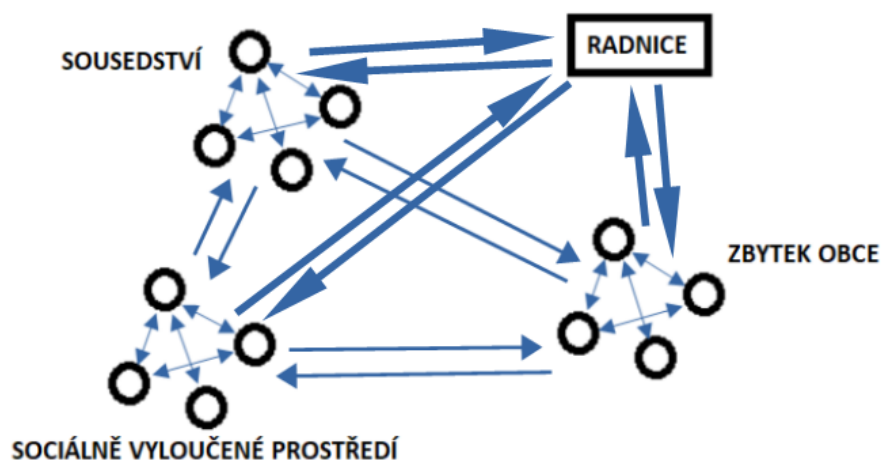
1) Základem **horizontální participace** je dle Černé (2017) vzájemné setkávání obyvatel s podobnou životní zkušeností v rámci společného prostředí, ve kterém žijí. Proces horizontální participace umožní lidem z marginalizovaných skupin zlepšit jejich životní podmínky, scházet se za účelem řešení společných témat, sdílet názory, předávat si vědomosti. Důležité pro ně je, že jim může skupina pomoci stát se součástí většího celku a mít k sobě důvěru. Taková setkávání pomáhají lidem být aktivními a uplatnit jejich hlas. Časté kontakty mezi lidmi s podobnými zkušenostmi a problémy souvisejícími se sociálním vyloučením jim umožňují předávat si vzájemně zkušenosti a společně formulovat cíle a zájmy v participaci.



Obr. č. 2: Rovný přístup k participaci

Zdroj: vlastní zpracování

2) V pozdější fázi participačního procesu, když už budou obyvatelé žijící v sociálním vyloučení připraveni, doporučujeme začít s jejich **aktivní účastí na veřejných setkáních**.



Obr. č. 3: Vertikální participace

Zdroj: vlastní zpracování

3) **Vertikální participace** by měla dle Černé (2017) stimulovat podílení se na řešení problémů. Ta v sobě zahrnuje společné diskuse se sociálními pracovníky a politiky. Obyvatelé z ohrožených skupin by měli být zváni do různých pracovních skupin co nejčastěji. Kromě zvaní externích hostů do jejich participativních skupin by měli mít příležitost se účastnit veřejných setkání se zástupci místních autorit.

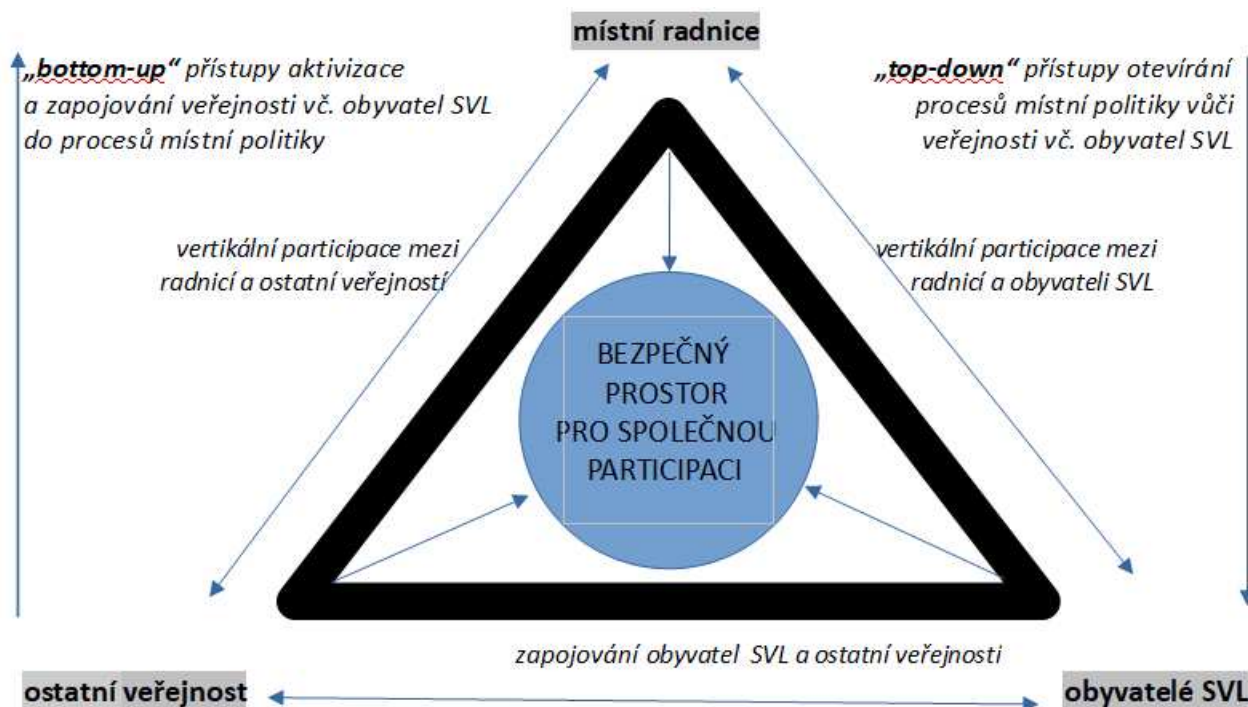
Tab. č. 1: Fáze participace

	Fáze 1	Fáze 2	Fáze 3
Popis:	participace obyvatel žijících v sociálně vyloučeném prostředí mezi sebou	participace obyvatel žijících v sociálním vyloučení a ostatních obyvatel obce	participace obyvatel žijících v sociálním vyloučení na tvorbě místní politiky
Převažující princip:	horizontální, „Bottom-up“	rovný přístup k participaci	vertikální, „Top-down“
Příklady metod / intervencí / aktivit:	fokusní skupiny, akční skupiny, lokální skupiny, domovní schůze	posilování místních sousedství, setkání na strategický workshop	World Café, Open Space, tvorba vize komunity, pracovní skupiny

Zdroj: vlastní zpracování

Všechny uvedené typy setkání by měl facilitovat zkušený člověk s blízkým vztahem a důvěrou lidí z komunity. Na příslušnosti takového moderátora k dané skupině nezáleží, musí však mít výborné komunikační schopnosti a musí znát potřeby marginalizovaných skupin obyvatel, ostatní veřejnosti i samosprávy.

Na základě specifík jednotlivých lokalit a vymezení zájmů jednotlivých skupin definovaných výše lze o občanské participaci v obcích se zvýšenou koncentrací sociálního vyloučení uvažovat dle následujícího schématu:



Obr. č. 4: Trojúhelník participace

Zdroj: vlastní zpracování

3. Začínáme s procesem participace v sociálním začleňování

Budování participativního prostředí v obci/měště znamená nejen k tomu nastavit plánovací a rozhodovací procesy, ale také připravit všechny aktéry na to, aby se chtěli, mohli a uměli zapojit. To vyžaduje čas a postupné učení všech. Proto doporučujeme nejdříve začít s jednoduššími akcemi a mít realistická očekávání.

Dlouhodobým cílem sociálního začleňování je:

- posilovat kapacitu skupin ohrožených sociálním vyloučením v řešení vlastních problémů,
- zvyšovat jejich podíl na rozhodování a přejímání odpovědnosti,
- budovat takové aktivity, intervence a vazby mezi nimi, které budou odpovídat jejich potřebám,
- posilovat občanskou společnost a rozvoj sousedství v obcích s koncentrovaným sociálním vyloučením (viz Drhová & Ledinská, 2014),
- aktivizovat a zapojit osoby s kumulací sociálních problémů do tvorby místních politik.

Z hlediska politiky sociálního začleňování je dobré ve městech a obcích sledovat, jak otevřené jsou místní instituce k odborné veřejnosti, nevládním organizacím a veřejnosti. Někdy nemusí být zástupci ohrožených skupin připraveni zastupovat při jednáních s představiteli moci. V tom případě je třeba podpořit rozvoj jejich kompetencí.

3.1. Proces zapojování občanů do rozhodování

Občanská a politická participace v sociálním začleňování má svoje priority a posloupnosti:

Tab. č. 2: *Cyklus participace*

1. Příprava spolupráce
2. Nastavení pravidel spolupráce
3. Zapojení občanů (nejširší veřejnosti včetně marginalizovaných skupin obyvatel) a jejich motivace
4. Analýza stávajícího stavu, problémů (analýzy, ankety, veřejné setkání)
5. SWOT analýza
6. Návrhová část participativního plánu (práce pracovních skupin)
7. Výběr priorit
8. Návrh participativních opatření, aktivit
9. Schválení plánu
10. Realizace participativních aktivit
11. Evaluace, aktualizace

Zdroj: upraveno autorem dle ASZ

3.2. Doporučení pro aplikaci participativních postupů/přístupů

Pro předcházení a minimalizaci rizik doporučujeme při plánování participativních aktivit dodržet následující postup:

1) **Definujte záměr a cíle** procesu participace dle Grambergera (2001):

- *Proč?*
- *S kým?*
- *Jak?*

2) Proveďte **analýzu důležitých aktérů**: identifikací a přizváním těch jednotlivců, skupin nebo organizací, kterých se identifikované problémy nejvíce týkají nebo kteří mohou aktivitu, opatření, proces či jeho výsledek jakýmkoli způsobem ovlivnit nebo jím mohou být jakýmkoli způsobem ovlivněni:

Tab. č. 3: Analýza partnerů

Partner	Co v participaci děláme?	Co v participaci chceme dělat?	Co k tomu potřebujeme? Co nám brání?	Očekávání od ostatních partnerů – v čem nám mohou ostatní partneři pomoci, co si od toho slibujeme?
Partner 1				
Partner 2				
Partner 3				

Zdroj: upraveno autorem dle ASZ

Dle Klimovského (2020) si s participativními přístupy dokážou mnohem snadněji poradit ty organizace nebo instituce, v jejichž čele stojí přemýšliví a otevření lídři respektující své partnery. Lídrovský postoj zástupce veřejné správy motivovaný plnou podporou příslušné politiky sehrává v těchto případech důležitější roli než jeho formální postavení. Dokáže totiž poskytnout oporu i v momentech, kdy zapojení partneři či podřízení zaměstnanci úřadu musí improvizovat a postupovat v oblastech bez precizního legislativního vymezení.

3) Naplánujte si společně s ostatními partnery jednoduchou komunikační strategii, která bude doplňovat naplánovaný participativní proces směrem k veřejnosti vč. ohrožených skupin obyvatel. Dle Černé (2017) informujte účastníky procesu participace o jeho rozsahu a o tom, na jaké úrovni umožňuje změny/ovlivnění, tedy jak moc jsou návrhy otevřeny změnám. Účastníci se tak budou moci sami rozhodnout, zda se chtějí procesu účastnit.

Veřejné deklarování spoluúčasti a zapojení veřejnosti vč. marginalizovaných skupin obyvatel nemusí dle Klimovského (2020) vést automaticky k jejich reálné participaci. K tomu musí koordinující subjekty postupovat transparentně, otevřeně a s cílem přiměřeně zapojit všechny ostatní relevantní aktéry. Pokud se při jejich vedení objeví pochybnosti a spekulace, ostatní zainteresovaní aktéři by si jich mohli všimnout a k procesům tvorby veřejných politik pak přistupovat s nedůvěrou a neochotou.

3.3. Obecná vodítka pro plánování a nastavování participace v procesech sociálního začleňování

Jednotlivé konkrétní participativní principy, metody a opatření je vhodné společně plánovat od začátku procesu, resp. od přípravy strategických plánů, přes přípravu i realizaci konkrétních aktivit a opatření až po tzv. exit strategii a ukončení spolupráce mezi obcí a Agenturou pro sociální začleňování.

Mezi hlavní zásady participativního přístupu v rámci procesu sociálního začleňování patří:

- Podporovat v aktivitách a opatřeních přístup k **aktivnímu zapojování obyvatel SVL** do komunitního plánování a do tvorby a realizace projektů.
- Rozvíjet **řešení společných potřeb** obyvatel z marginalizovaného prostředí prostřednictvím komunitní práce.

- Zaměřit aktivity a opatření na **zpracování efektivní komunikační strategie** směrem k ohroženým skupinám obyvatel i široké veřejnosti.
- Mezi cíli jednotlivých projektových záměrů a celkových cílů strategického plánu se objevuje **důraz na aktivizaci ohrožených skupin obyvatel a motivaci k řešení pocíťovaných problémů, přednostně vlastními silami.**
- Mezi opatřeními strategického plánu se objevuje **vytvoření podmínek či podpora pro přípravu aktivit a opatření ve spolupráci s cílovou skupinou či přímo realizovaných cílovou skupinou.**

Základním požadavkem je, aby v rámci přípravy i realizace strategického plánu, jednotlivých opatření i komplexnějších projektů bylo s ohledem na místní problémy a možnosti dosaženo maxima možného k zapojení ohrožených obyvatel do řešení jejich problémů.

Se zohledněním místních podmínek je třeba nastavit vhodnou míru zapojení a tomu odpovídající metody/postupy, a to jak při procesu přípravy strategického plánu, tak při realizaci konkrétních opatření. Společným cílem všech zapojených partnerů by měla být především aktivní účast obyvatel z marginalizovaných skupin na přípravě strategického plánu a jeho realizaci.

Seznam použitých zdrojů

- BENNETT, Lynn. *Using Empowerment and Social Inclusion for Pro-poor Growth: A Theory of Social Change, Background Paper for the Social Development Sector Strategy Paper*. Washington, DC: World Bank, 2002.
- BERESFORD, Peter. *It's Our Lives: A Short Theory of Knowledge, Distance and Experience*. London: Citizen Press, Shaping Our Lives, 2003. ISBN: 0951755420. Dostupné z: www.shapingourlives.org.uk/documents/ItsOurLives.pdf
- BRODA-WYSOCKI, Piotr. *Wykluczenie i inkluzja społeczna: paradygmaty i próby definicji [Sociální vyloučení a inkluze: paradigmata a pokusy o definici]*. Warszawa: Instytut Pracy i Spraw Socjalnych, 2012. ISBN: 9788361125501.
- CANAL, Ramon. *Social Inclusion and Participatory Democracy: From the conceptual discussion to local action*. Bellaterra: UCLG Committee on Social Inclusion, Participatory Democracy and Human Rights, 2014. Dostupné z: www.uclg-cisdop.org/sites/default/files/CISDP%20IGOP%20EN%20Sencera_baixa.pdf
- ČERNÁ, Eliška. *Metodická příručka participace obyvatel při řešení problematiky bydlení*. Praha: Platforma pro sociální bydlení, z.s., 2017. Dostupné z: https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2018/10/metodicka_prirucka_participace_obyvatel_pri_reseni_problematiky_bydleni.pdf
- DAHL, Robert. *On Democracy*. Yale University Press, 2015. ISBN: 9780300194463.
- DRHOVÁ, Zuzana, LEDINSKÁ, Silvie. *Metodika posilování občanské společnosti a rozvoje sousedství v sociálně vyloučených lokalitách*. Praha: Úřad vlády ČR – Odbor pro sociální začleňování (Agentura), 2014. ISBN: 978-80-7440-105-3. Dostupné z: www.socialni-zaclenovani.cz/dokument/metodika_posilovani-obcanske-spolecnosti-pdf
- GAC. *Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR*. Praha: GAC spol. s r. o., 2015. Dostupné z: www.gac.cz/userfiles/File/nase_prace_vystupy/Analiza_socialne_vyloucenych_lokalit_GAC.pdf
- GARTHWAIT, Cynthia. *The Social Work Practicum: A Guide and Workbook for Students (Connecting Core Competencies)*. Pearson Education, 2012. ISBN: 9780205848935.
- GOJOVÁ, Vendula, BJELONČÍKOVÁ, Monika, GLUMBÍKOVÁ, Kateřina, GOJOVÁ, Alice. *Participativní přístupy v sociální práci*. Ostravská univerzita v Ostravě, Fakulta sociálních studií, 2016. ISBN: 9788074648519. Dostupné z: <https://dokumenty.osu.cz/fss/publikace/participativni-pristupy-v-socialni-praci.pdf>
- GALLOVÁ KRIGLEROVÁ, Elena, ed. *Metodika zapájania zraniteľných skupín na lokálnej úrovni*. Bratislava: Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky/Úrad splnomocnenca vlády SR pre rozvoj občianskej spoločnosti, 2020. ISBN 978-80-89051-59-5. Dostupné také z: www.minv.sk/?ros_participacia_publikacie_metodika_zapajania

- GRAMBERGER, Marc. *Citizens as Partners: OECD Handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making*. Paris: OECD, 2001. ISBN: 9264195408. Dostupné z: www.internationalbudget.org/wp-content/uploads/Citizens-as-Partners-OECD-Handbook.pdf
- KLIMOVSKÝ, Daniel. Čo sme vedeli a nevedeli o participácii verejnosti. In KLIMOVSKÝ, D. *Participatívne procesy v praxi: čítanka participatívnej tvorby verejných politík (2. rozšírené vydanie)*. Bratislava: Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky/Úrad splnomocnenca vlády SR pre rozvoj občianskej spoločnosti, 2020, s. 368-378. Participácia. ISBN 978-80-89051-51-9. Dostupné z: www.minv.sk/swift_data/source/rozvoj_obcianskej_spolocnosti/participacia/2020/publikacie/citanka_2.pdf
- MIČKA, Pavel, HAKEN, Roman, HAVLÍN, František, MAREK, Ondřej, NAWRATH, Martin, VACHŮNOVÁ, Zuzana, ZIEGLER, Aleš. *Analýza občanské participace v ČR*. Agora CE, o.p.s., 2016. Dostupné z: www.paktparticipace.cz/dokumenty/analýza
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (MPSV ČR). *Operační program Zaměstnanost 2014–2020 (revize č. 3)*. 2020. Dostupné z: www.esfer.cz/programy/op-zamestnanost
- SILVER, Hilary. *The contexts of social inclusion (DESA Working Paper, No. 144)*. New York, USA: UNITED NATIONS - Department of Economic & Social Affairs, 2015. Dostupné z: http://www.un.org/esa/desa/papers/2015/wp144_2015.pdf
- STANKOVÁ, Zuzana. Zdroje podpory sociálního začleňování: perspektiva sociálních pracovníků působících v sociálně vyloučených lokalitách na území Moravskoslezského kraje. *Sociální práce/Sociální práce*, 2020, roč. 20, č. 2, s. 61–78.
- ŠPILÁČKOVÁ, M., CALETKOVÁ, L., CHRENKOVÁ, M. Přesunutí participativního plánování v městském prostoru do online prostředí jako důsledek koronavirové krize: zapojení marginalizovaných jako výzva pro sociální práci. *Sociální práce/Sociální práce*, 2021, roč. 20, č. 2, s. 94–105. Dostupné také z: <https://socialniprace.cz/article/presunuti-participativniho-planovani-v-mestskem-prostoru-do-online-prostredi-jako-dusledek-koronavirove-krize-zapojeni-marginalizovanych-jako-vyzva-pro-socialni-praci>

Jak velkou ekonomickou výzvou je pro sociální práci zneužívání sociálních dávek ze strany chudých?

How Big an Economic Challenge is the Social Benefits Fraud by the Poor for Social Work?

Radka Janebová¹

Abstrakt

Zneužívání sociálních dávek je jedním z hlavních témat u většiny významných politických stran. Ty hlásají, že se jedná o zásadní problém sociálního státu a deklarují vůči němu konec shovívavosti. Za jeho příčinu považují špatně nastavený sociální systém a parazitismus části chudých lidí. Žádná ze stran ale tento jev podrobněji nedefinovala, svá tvrzení empiricky nepodložila, ani se nezabývala strukturálními příčinami, které k případnému dlouhodobému užívání dávek vedou. Proto je cílem příspěvku vysvětlit samotný pojem „zneužívání sociálních dávek“, diskutovat rozsah tohoto problému a reflektovat účel, kterému dominující diskurs „zneužívání“ může sloužit. Provedená úvaha postavená na dostupných výzkumech může ukazovat, že dochází ke zveličování problému, kterým si strany chystají půdu pro restrikce v systémech sociální ochrany. Aplikačním cílem příspěvku je diskutovat, jak by se k tématu měla postavit sociální práce.

Klíčová slova: Sociální práce. Zneužívání sociálních dávek. Chudí. Diskurs. Neoliberalismus.

Abstract

The social benefits fraud is one of the main issues for most major political parties. They proclaim that this is a fundamental problem of the welfare state and declare the end of leniency towards it. They consider the cause to be a poorly set up social system and the parasitism of some poor people. However, neither party defined this phenomenon in more detail, did not empirically substantiate it, nor did it address the structural causes that lead to the possible long-term use of benefits. Therefore, the aim of the paper is to explain the very concept of ‘social benefits fraud’, to discuss the extent of this problem and to reflect the purpose that the dominant discourse of ‘fraud’ can serve. The reasoning made, based on the available research, may show that there is an exaggeration of the problem by which the parties are preparing the ground for restrictions in social protection systems. The application goal of the paper is to discuss how social work should approach the topic.

Keywords: Social Work. Social Benefits Fraud. The Poor. Discourse. Neoliberalism.

Úvod

„Zneužívání“ sociálních dávek je jedním z podstatných témat nejen u hlavních politických stran, ale bývá kritizováno i ze strany řady manažerů veřejné správy, neziskových organizací a řadových sociálních pracovníků. Zajímavé je, že žádný z těchto kritiků se nenamáhal realizovat seriózní výzkumnou analýzu, která by taková prohlášení podložila a tento tak dramaticky vnímaný jev hlouběji prozkoumala. Proto je cílem tohoto příspěvku vysvětlit samotný pojem „zneužívání“ sociálních dávek, diskutovat rozsah tohoto problému a reflektovat účel, kterému dominující diskurs „zneužívání“ může sloužit. Aplikačním cílem příspěvku je diskutovat, jak by se k tématu měla postavit sociální práce.

1. Reflexe dominujícího diskursu „zneužívání“ dávek

Konec shovívavosti proti zneužívání sociálních dávek je tematizován řadou politicky významných stran. Vzhledem k radikálnímu osekání systému pomoci pro chudé ale toto téma ve volebních programech tradičních parlamentních stran již nerezonuje tak silně jako ve volbách předchozích. Boj proti chudým započatý vládami Topolánka a Nečase (zejména Drábkovou sociální reformou) úspěšně pokračoval i předchozí dvě volební období snížením

¹ Ústav sociální práce FF UHK; e-mailová adresa: radka.janebova@uhk.cz

částky doplatku na bydlení, podmíněním příspěvku na živobytí veřejnou službou, vyplácením části příspěvku na živobytí pro většinu recipientů v poukázkách, zřízení bezdoplatkových zón¹, exekucí dávek v rámci tzv. novely „tříkrát a dost“ (či správněji „jednou a dost“), odebráním dávek lidem žijícím ve špatné kvalitě bydlení a rodinám s dětmi s neomluvenými hodinami. Dosažené „úspěchy“ v boji proti chudým téma „zneužívání“ dávek v programech stran přece jenom upozadily (explicitně je pouze v programu SPD a ANO). Objevuje se spíše v rovině verbální nebo letákové kampaně či na regionálních úrovních - např. Bauer, Černochová – oba ODS, Babiš – ANO, Okamura, Šafránková – SPD (viz např. Břešťan, 2019, 2021). Obyvatelstvo je těmito populistickými politiky alarmováno ohledně obří míry „zneužívání“ sociálních dávek, nepřiměřených nákladů na sociální systém a jeho přílišné štedrosti.

Přestože systém pomoci nejchudším byl z velké části demontován, tak se jedná o téma, na které veřejnost dobře slyší. Kvalitativní výzkum agentury STEM (Buchtík a kol., 2021:42-45) ukazuje, že jedním z témat, které spojuje kriticky a pozitivně orientované informanty², patří vnímaná ne/spravedlnost pomoci, kterou různé skupiny lidí dostávají od státu. Oba typy participantů výzkumu spojuje představa, že některé skupiny si pomoc od státu nezaslouží, že je tato pomoc až příliš štedrá a že by měla být podmíněna snahou pracovat. Slovo „skupiny“ nahrazované někdy synonymem „nepřízřusobiví“ se jeví jako eufemismus pro romskou menšinu. Podobné zjištění učinil kvantitativní výzkum agentury PPM Factum (2018)³, podle něhož se 75 % lidí domnívá, že žadatelé o dávky nejsou příliš dobře prověřováni, 93 % si myslí, že dochází ke zneužívání sociálních dávek a 95 % zneužívání dávek vadí. Jiný kvantitativní výzkum realizovaný CVVM (Spurný, 2020) zjistil, že 43 % lidí se domnívá, že většina uživatelů sociální systém zneužívá (obdobně velká skupina to ale považuje za problém jen u menšiny lidí).

Diskurs osoby „zneužívající“ sociální dávky se může lišit dle různých zemí. V USA je jedná o stereotypní představu černé matky samoživitelky žijící z dávek, které dostává na své děti, přičemž tato představa je spojena s nezodpovědným otcem, který opustil rodinu (např. Murray, 1998). V českém kontextu lze nalézt silnou etnickou asociaci se „zneužíváním“, když jsou za takové osoby považováni jak ze strany politiků (např. Miloš Zeman, Jiří Čunek, Tomio Okamura), tak široké veřejnosti Romové (Dvořáková, 2012). V poslední době se ale i zde množí verbální ataky na svobodné matky (např. Jiří Čunek, Pavel Bělobrádek, Tomio Okamura). Tyto skupiny jsou označovány jako „jiné“ svou špatnou pracovní (či v případě žen sexuální) morálkou, jsou považovány za materiální břímě společnosti a následně dehumanizovány skrze pojmy jako „parazit“, „černí pasažéři“ a podobně.

Představám o šíři „zneužívání“ v mnohém napomáhají medializované jednorázové případy zneužití a rasistické hoaxy o vymyšlených případech či o šíři „zneužívání“ mnohdy rozšiřované prostřednictvím řetězových mailů (Lánský, 2020:9). Pikantní na nich je, že přestože mají pravděpodobně původ u ruských trollů (Alvarová, 2017), tak nachází úrodnou půdu i u protirusky orientovaných liberálních voličů.

¹ Po čtyřech letech zrušeno Ústavním soudem z důvodu porušování základního sociálního práva dle článků 1, 3, 30 a 41 *Listiny základních práv a svobod* (NALUS, 2021).

² Výzkum téma prezentuje jako štepící společnost, ale interpretované výsledky působí opačně.

³ V případě výzkumné zprávy ale nepůsobí příliš věrohodně ani samotná operacionalizace do výzkumného nástroje, ani způsob interpretace dat (např. odpověď, že lidem zneužívání vadí, interpretují, že ho vnímají jako závažný problém).

Psychologický a politický efekt tématu „zneužívání“ ve vztahu k voličům má evidentně velký potenciál bez ohledu na reálnou míru zneužívání dávek (Břešťan, 2021). To přiznávají i mnozí ekonomové – např. podle ekonoma institutu CERGE-EI Daniela Münicha politici vytvářejí virtuální realitu, na které se pak přiživují. Stejně tak ekonom Miroslav Zajíček považuje zneužívání z makroekonomického hlediska za bezvýznamné (Břešťan, 2019). Využití tématu „zneužívání“ dávek je spíše o diskursivní strategii, která slouží několika účelům.

Za prvé napomáhá získat prostřednictvím manipulace politickou pozornost a **hlasy voličů** (Lánský, 2021:6, 28). Za druhé **odklání pozornost společnosti od klíčových témat** (Lánský, 2021:6, 28). Zveličování „zneužívání“ sociálních dávek slouží k odvádění pozornosti voličů od podstatnějších problémů, jako jsou například zvyšování sociálních nerovností, chudnutí středních vrstev, korupce, privatizace veřejných zdrojů či příjmová strana státního rozpočtu (daňové úlevy pro korporace, regresivní daňový systém, daňové úniky velkých firem apod.). Argument o parazitech systému (např. Jaromír Drábek, Tomio Okamura) či o nemakačencích (např. Petr Nečas, Jiří Zimola) funguje na ty, kteří práci mají, jako červený hadr na býka. Přesměrování viny za krachující národní státy z kapitálu, jehož zájmům národní neoliberalizované státy slouží (viz např. Harvey, 2012; Keller, 2010; Švihlíková, 2015; Wacquant, 2009), na chudé, je velmi funkční strategií. Číslo zneužívání dávek jsou ale podle Lánského (2012) zanedbatelná ve srovnání s úniky prostřednictvím podivných investic, korupce a nákupů ve vládních resortech. Například podle Peheho (2011) jsou v České republice každoročně netransparentně zadávány zakázky za téměř 250 miliard korun. Paradoxně jsou reálně zneužití sociální dávky méně nebezpečné i z makroekonomického pohledu, protože jsou využity ke spotřebě, a tudíž odbytu zboží, zatímco velké korupční balíky většinou končí v daňových rájích. Za třetí diskurs o „zneužívání“ napomáhá **diskreditovat systém sociální pomoci** (Piven, Cloward, 1993). A za čtvrté **legitimize úspory v sociální sféře** (Piven, Cloward, 1993). Slovy politiků je třeba sociální systém nastavit adresně, transparentně a byrokraticky jednodušeji (Dvořáková, 2012). Jazyk neoliberalů je v tomto směru dobře připraven. Když je třeba provádět škrty, což je politicky nepopulární termín, hovoří o potřebě reform, transformace, optimalizace, modernizace, zefektivnění, liberalizace či flexibilizace (např. Keller, 2010; Harvey, 2012; Švihlíková, 2015; Mertl, 2017), které jsou voliči přijímány bez protestů či dokonce vítány. Podle Šabatové (2012) se jedná o zastírací manévr, který má odpoutat pozornost lidí od toho, že sociální reformy budou útokem na jejich zabezpečení, na jejich sociální a životní úroveň. Je to poměrně praktická strategie, protože je pravděpodobné, že lidé naštvaní na ty, co systém „zneužívají“, budou vnímat zpřísnění nároků jako postup, který je v jejich vlastním zájmu. Naopak nesouhlas se škrty může navodit podezření, že dotyčný by mohl patřit mezi ty, co systém „zneužívají“. Typickým příkladem je porodné, jehož omezení na nízkopříjmové rodiny s maximálně dvěma dětmi lidé akceptovali či dokonce podporovali, vzhledem k vnímanému riziku „zneužívání“ této dávky ze strany Romů. Že politická strategie alarmování proti lidem na dávkách funguje, může ukazovat posun ve vnímání zneužívání dávek, kdy se procento lidí, které se domnívá, že dávky zneužívá většina lidí, zvýšilo od roku 2012 z 34 % na 43 % v roce 2019 (Spurný, 2020).

Jedním z principů této politické strategie je nejasné vymezení, co se dávkami myslí. Vzhledem k tomu, že do sociálních dávek jsou započítávány i dávky důchodového pojištění, které tvoří největší část výdajové stránky rozpočtu, může docházet k mystifikaci voličů ohledně výše zneužívání. Suma všech výdajů do sociálních dávek činila dle MPSV (2020a) za rok 2020 například 666,5 miliard Kč (což činí z 1 842,9 celkových výdajů rozpočtu 36,2 %), ale z toho šlo na dávky důchodového pojištění 507,6 miliard Kč (cca 76 %), na dávky

nemocenského pojištění 55,2 miliard (8,3 %), na dávky státní sociální podpory 52,6 miliard (7,9 %), na příspěvek na péči 33 miliard (5 %), dávky pro osoby se zdravotním postižením 2,6 miliard (0,4 %), zatímco na dávky pomoci v hmotné nouzi pouze 4,7 miliard (0,7 %) a na dávky nezaměstnanosti 10,5 miliard (1,6 %). Je třeba připomenout, že částka posledně dvou jmenovaných dávek a dávek nemocenského pojištění byla v rozpočtu významně navýšena kvůli pandemii covid 19 (MF ČR, 2021). To ukazuje i měsíční křivka vývoje dávek, která se začíná od běžného trendu za předchozí rok odklánět od dubna a května, kdy začaly na ohrožené skupiny lidí dopadat důsledky vládních protikoronavirových opatření (viz MPSV, 2020a). Objem dávek směřovaných výhradně k chudým a nezaměstnaným je ale i tak ve vztahu k sociálním výdajům poměrně nízký (2,3 % ve vztahu k sociálním výdajům a 0,8 % ve vztahu k výdajům rozpočtu). Vedle toho je třeba zdůraznit, že většina dávek jde skutečně potřebným lidem a pravděpodobně jen malá část těchto dávek je zneužívána. Absolutní a relativní finanční ztráty rozpočtu dané zneužíváním dávek budou elementární.

Když někteří politici poukazují na obří rozsah zneužívání dávek, a ať záměrně či nezáměrně neuvádí, které dávky mají na mysli a jaký podíl dané dávky tvoří v rámci sociálních výdajů, jsou to spíše oni, kdo se dopouští zneužití, ale jde o zneužití veřejnosti populistickou mystifikací. V následujícím textu bude primární pozornost věnována právě dávkám pomoci v hmotné nouzi a dávkám v nezaměstnanosti, jejichž recipienti jsou ti nejchudší a nezaměstnaní, kterými tak rádi argumentují politici a které leží v žaludku i široké veřejnosti. Diskuze bude tedy především o cca 15,2 miliardách Kč tvořících pouze 2,3 % sociálních výdajů. Zároveň bude pro porovnání věnována pozornost i některým dávkám státní sociální podpory, jejichž recipienti jsou i střední vrstvy.

2. Formy „zneužívání“ dávek

V rámci diskuze není problematické pouze to, co politici myslí sociálními dávkami, ale také samotný pojem „zneužití“. Ve veřejném diskursu je například opakovaně zdůrazňováno, že je třeba poskytovat sociální pomoc lidem, kteří si to opravdu zaslouží, a naopak zastavit pomoc těm, kteří si tuto pomoc nezaslouží. Lze ale ztotožňovat „nezasloužení“ se zneužíváním? Jasně ohledně vysvětlení „zneužití“ nemá ani Úřad práce ČR (dále ÚP). Instrukce, jejíž správní činnosti mají být obcházeny, paradoxně není schopna (či ochotna) tento pojem definovat. Když v únoru 2021 došla na základě zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím na ÚP žádost o *Poskytnutí informací týkajících se zneužívání sociální podpory a sociální pomoci*, ÚP žadatele odpověděl, že „jelikož příslušné věcné zákony termín „zneužití“ dávek neznají, neneviduje Úřad práce ČR v informačních systémech žádná statistická data o zneužívání dávek“ (Úřad, 2021). MPSV (2020b) se ve vstřícnosti vůči žadatelům o informace jeví poněkud přístupnějším či flexibilnějším a definuje v odpovědi na podobný dotaz „zneužití“ jako „situaci, kdy osoba před úřadem v rámci řízení o přiznání nároku na dávky uvede záměrně nepravdivé informace za účelem získání nároku na dávky, popř. situaci, kdy je dávka využívána k jinému účelu, než ke kterému je určena“. Co se tedy může skrývat pod oním demonizovaným „zneužíváním“ dávek?

V českém kontextu Lánský (2020) rozlišuje tři hlavní pojetí, jak je chápáno „zneužití“ sociálních dávek. Za prvé použití na jiný účel, než bylo určeno, za druhé příliš vysoká dávka, kdy sice sociální událost nastala, ale byla vyplacena vyšší částka, než na kterou měl příjemce nárok a za třetí skutečný podvod, kdy daná událost nenastala. Toto rozlišení ale neodráží všechny konotace daného pojmu. V americké angličtině (viz např. PacificSource, 2014; Vitality, 2020) jsou odlišovány termíny *fraud* (podvod), *waste* (plýtvání) a *abuse* (zneužití). Zatímco podvod je chápán jako záměrné zkreslení, které může vést k neoprávněnému

pobírání dávek, tak plýtvání je nevhodným využíváním dávek. Pojem *abuse* je vysvětlován ve dvojitým významu: Za prvé jako nezáměrné jednání dané neinformovaností, které vede k poskytnutí dávky neoprávněně (např. PacificSource, 2014) nebo jako jednání v rozporu s morálkou, ale dle platných zákonů (např. Vitality, 2021). Tyto čtyři významy vystihují širší výkladů zdánlivě jasného pojmu „zneužívání“ dávek o něco komplexněji, než v Lánského typologii.

2.1 Plýtvání, zneužití na jiný účel (*waste*)

První interpretace „zneužití“ zahrnuje situace, kdy byla dávka přiznána oprávněně, ale její využití není v souladu se společenským očekáváním, jak by měla být využita. Typickou představou takového zneužití je, že peníze určené na bydlení a na jídlo (zejména pro děti) lidé na dávkách utratí za alkohol, cigarety, drogy a herní automaty¹. Jeden z takovýchto šířených hoaxů vyvracel dokonce i ÚP (2014), když v rámci tiskové zprávy vydal prohlášení, že „nepravděpodobné jsou i informace, podle kterých „sociální dávky shrábnou jen kšeftaři s drogami, kdy je drogový dealer před úřadem odchytí.“ Tato praxe není možná, jednoduše proto, že příspěvky, které ÚP ČR vyplácí klientům opakovaně, nedostávají lidé v hotovosti u přepážky, ale na účet nebo složenkou. Příjemci tedy neodchází s finanční hotovostí, o kterou by je mohl drogový dealer ihned připravit.“ Dnes, kdy je část dávek vyplácena v poukázkách, je taková praxe ještě méně pravděpodobná.

Podle Lánského (2012) se ale nejedná o reálné zneužití, pokud není u dané dávky zákonem definován způsob spotřeby. Například u příspěvku na živobytí není zákonem určeno, že tato částka musí být využita na potraviny a nikoliv na cigarety, proto by podle něj nemělo být takové jednání kvalifikováno jako zneužívání dávek. Pokud bychom přesto takovou definici zneužívání dávek přijali, bude třeba tento jev hlouběji reflektovat. Samozřejmě nelze vyloučit, že někteří recipienti dávky využívají pro nevhodný účel. Ale zároveň je třeba toto riziko chápat v širším kontextu, protože ne všechno využití dávek na „nevhodný účel“ musí být pod plnou kontrolou klienta.

Jednak je třeba zvažovat, jak mohou být některé nevhodné způsoby užití dávky vynucené samotným společenským systémem. Například jako zneužití bývá interpretována situace, kdy příjemci dávek jezdí na ÚP taxíkem. Sociálním pracovnícím ani veřejnosti nedochází, že jízda taxíkem nemusí být osobní nezodpovědnou volbou, ale vynucenou strategií. Jak upozorňují Růžička a Lupták (2013:200), tak oblasti, kde bydlí lidé pobírající dávky hmotné nouze, jsou většinou na periferiích měst, kde je nízká dopravní obslužnost MHD. Zpravidla čím chudší a vyloučenější lokalita, tím horší spojení k institucím občanské vybavenosti. Protože většina klientů nevlastní auta, nemají v některých situacích jinou možnost, než se k ÚP dopravit taxíkem. Tuto volbu někdy vynucuje i důraz na dochvilnost, která je na kontaktních pracovištích ÚP požadována pod hrozbou sankce. Paradoxně se zdá, že cesta vlastním autem, která vypovídá o lepší finanční situaci příjemce dávek, veřejnost a sociální pracovníky až tak nepohoršuje. Zdá se, že vynucené strategie nejchudších mají větší pravděpodobnost, že budou chápány jako zneužití systému, než strategie méně chudých. Podobný problém řeší i mé klientky matky samoživitelky. Klientka, která žije sama se třemi dětmi, nemá auto, nemá hlídání, a když někoho na hlídání sežene, tak je to jen na limitovanou dobu, nemá někdy jinou volbu, než dojet na úřad taxíkem. Autobusem by to nestíhala, takže musí obětovat stovku na

¹ V tomto směru excelovala v předchozích volbách ústecká ODS s retardovaným volebním spotem, v němž se bílí příšerně hrající herci užívající romský přízvuk a natření tmavým make-upem vysmívají pracujícímu etnickému Čechovi (píjícímu pivo), a peníze z dávek, který jejich žena obdržela tentýž den, jdou prohrát v automatech (viz <https://tv.blesk.cz/video/3037971/predvolebni-spot-ustecke-ods.html?jwsourc=cl&page=5>).

cestu tam, a když dlouho čeká, tak ji návštěva stojí dokonce stovky dvě, protože musí jet taxíkem i zpátky. Podobný problém řešila klientka z vesnice, které jezdily spoje tak zřídka, že by cestováním strávila celý den a neměl by se kdo postarat o její děti. Samozřejmě se nabízí i varianta vzít děti na ÚP. To ale při dlouhých čekacích dobách, v chodbách s nedostatkem místa k sezení, s nedostatkem podnětů pro malé děti a s nepříliš „friendly“ přístupem některých úřednic k dětem není reálné pro všechny rodiče.

Klienti jsou také obviňováni, že si za dávky nakupují luxusní oblečení, spotřebiče a kosmetiku, což bývá kontrolováno i při sociálních šetřeních. Takovou zkušenost měla jedna z diskutérek facebookové skupiny *Klub svobodných matek*, které pracovníce ÚP řekla, že když chodí takto oblečená, tak evidentně nepotřebuje žádné dávky. To ukazuje, že ani sociální pracovníce někdy nereflektují, že klientkám mohlo zůstat pár značkových věcí z předchozího života (např. vysavač, džíny), které jsou sice značkové, ale neprodejně a zároveň potřebné. Řada žen nakupuje v secondhandech, fejkové oblečení na tržnicích, vybírá kontejnery s oblečením či oblečení „dědí“ od příbuzných, takže značkové oblečení sice nosí, ale neplatí je z dávek, nebo je pořizuje za secondhandové ceny.

Komplikovanější je samozřejmě otázka alkoholu a cigaret. Pokud k jejich zakoupení z dávek dojde, veřejnost i sociální pracovníci to zásadně odsuzují. Alespoň druzí jmenovaní by ale opět na tuto skutečnost měli pohlížet v širších souvislostech. Podstatné je, za jakou část dávek byly tyto věci nakoupeny a v jaké frekvenci se tak děje. Nároky na morálku chudých jsou někdy ze strany středních vrstev zcela nereálné a mnohem vyšší, než mají na sebe samotné. Zatímco řada příslušníků středních vrstev si po práci dopřává alkohol v nemalém množství několikrát týdně (vyšší vrstvy mají dokonce požívání alkoholu jako součást pracovní doby v rámci pracovních schůzek a obědů, přičemž je placen zaměstnavatelem), tak ojedinělá láhev prosecca za 70 Kč nalezená u recipientky dávek vede ty samé střední vrstvy k morálnímu odsouzení. Podobný postoj se může objevovat ve vztahu k cigaretám. Zde by sociální pracovníce měly brát do úvahy dlouhodobě vysoce stresové situace, ve kterých se chudí nacházejí, a uklidňující efekt nikotinu, který nelze kompenzovat jiným prostředkem. Představa, že klient, který se ocitl v dramatickém stavu chudoby, okamžitě přestane kouřit, aby mu zbylo na jídlo, je zcela mimo realitu, vypovídá o negramotnosti daných sociálních pracovníc v oblasti psychologie závislostí a o mizivé empatii. Moje zkušenost je taková, že většina klientek na dávkách buď vůbec nekouří, nebo zásadně omezí spotřebu cigaret. Vyhrazují si je pouze pro stresové situace, jako je například návštěva ÚP. Protože si cigaretu potřebují dát na uklidnění bezprostředně před návštěvou ÚP, kouří mnohdy přímo před budovou úřadu. Pokud je při tom zahlédnou pracovníce, interpretují si to jako zneužívání a mají tendenci problém zveličovat (podobně zjednodušený závěr činí kolemjdoucí veřejnost). Ani pracovníce ÚP, ani veřejnost si ale neuvědomují, jak enormně stresující záležitostí návštěva ÚP je. Pro žadatele se jedná o existenční záležitost, která rozhoduje o udržení bydlení a o tom, zda budou mít dětem dát co jíst. Zároveň se jedná o proces, který je z hlediska dokladování velmi náročný na kompetence žadatelů a z hlediska mnohdy nepřijemného a moralizujícího přístupu pracovníc zátěžový psychicky. Rozhodně nechci prosazovat, aby sociální pracovníce rezignovaly na práci s odpovědným užíváním peněz z dávek, ale zároveň by taková práce měla být podložena komplexním posouzením situace a limitované odpovědnosti klienta (jak pracovat s odpovědností klienta viz např. Janebová, 2021) v širším kontextu a znalostí sociálně psychologických teorií závislostí (doporučuji např. Nepustil, Geregová a kol., 2020).

Paradoxní je, že pokud by bylo využití dávky na jiný, než předpokládaný účel, chápáno jako „zneužití“, tak k němu vlastně u příspěvku na živobytí nutí klienty nastavený systém (tedy

v podstatě stát). Vzhledem k tomu, že doplatek na bydlení nepokrývá všechny náklady na bydlení a služby¹, lidé musí cca 10 až 30 % těchto nákladů doplácet z příspěvku na živobytí či jiných dávek, které jsou ale určeny na odlišný účel. Tento způsob „zneužití“ ale kupodivu politici neřeší.

Protože „zneužívání“ příspěvku na živobytí na jiný účel představovalo pro většinu českých poslanců velký problém, zavedli od 1. 6. 2017 na návrh poslankyně Pastuchové z ANO plošné vyplácení části příspěvku na živobytí v tzv. poukázkách prostřednictvím novely zákona o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006. Sb. Ty podle § 43 tvoří 35 % až 65 % z tohoto příspěvku u lidí, kteří byli za posledních 12 měsíců déle než 6 měsíců na dávkách². V případě lidí, kteří tento rozsah nesplňují, může být dávka v poukázkách vyplácena dle uvážení plátce dávky. Z poukázky nelze hradit alkohol a tabákové výrobky. Zajímavé je, že česká veřejnost podporuje poskytování dávek v poukázkách z 87 %. Půlka respondentů se dokonce domnívala, že by měli chudí dostávat více jak 65 % v poukázkách, které vnímá jako prevenci zneužívání (PPM Factum, 2018). Toto opatření, má na situaci jejich příjemců celou řadu negativních efektů. Kromě toho, že dochází k jejich stigmatizaci, tak za ně řadu věcí nelze koupit, přestože je avizováno, že ano (některé klientky uvádějí, že jim nebyly prodány léky), nebyla zajištěna jejich platnost ve všech obchodech (jsou přijímány jen v menší části obchodů a spíše v těch dražších; ve vesnických takřka vůbec), takže lidem zvyšují útraty (lidé z vesnic musí připočítat cestovní náklady do obchodů, kde poukázky přijímají). Distribuce poukázek ve vyšších částkách v kombinaci s tím, že obchody na ně téměř nevrací peníze, nutí klienty, aby nakoupili na poukázku v plné výši i věci, které nepotřebují (to může být problém třeba v lékárně, kde dotyčná musí nakoupit léky, namísto potřebných potravin). Chybějící hotovost vede některé lidi ke směňování poukázek za peníze, což je pro ně nevýhodné, protože překupníci jim dávají pouze cca 60 % hodnoty poukázky (na vesnicích to přesto může vyjít výhodněji než dojíždění). Vzhledem k tomu, že náklady na bydlení, na které nepostačí dávky na bydlení, jsou pokrývány právě z příspěvku na živobytí, klade část příjemkyň řečnickou otázku, jak mají platit nájmy v poukázkách? Plošné vyplácení části příspěvku na živobytí v poukázkách nahlíží v podstatě na všechny recipienty dávek nad šest měsíců jako na nezodpovědné osoby. Ty jsou *a priori* podezřelé, že dávku využijí pro nějaký nekalý účel.

„Zneužití“ dávky na jiný účel se nemusí vztahovat pouze k příspěvku na živobytí. Například Hopová (2019) zjistila, že pracovnice ÚP vnímají jako zneužití v tomto smyslu situaci, kdy pěstouni pobírají pěstounské dávky, ale péče a výchova dítěte je špatná. I v tomto případě je ale vhodnější psát o „nesplnění podmínek“, než o „zneužití“. Jak ukazují všechny výše uvedené příklady, „zneužití“ dávky na jiný účel není vůbec tak jednoznačným fenoménem, jak je prezentováno v dominujícím diskursu.

¹ Navíc se od června 2017 snížil cca o 10 % díky novele zákona o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb. konkrétně § 34 písm. d), která snížila úhradu nákladů na bydlení do výše, která je v místě obvyklá, avšak maximálně do výše 80 % normativních nákladů na bydlení (dříve to bylo 90 %).

² Od 1. 1. 2019 bylo dané ustanovení novelou zmírněno, takže poukázky nemají být užívány v případech, kdy výše příspěvku na živobytí nepřesahuje 500 Kč, a v případech, kdy je příjemce nebo osoba s ním společně posuzovaná osobou, která poskytuje péči podle § 3 odst. 1 písm. a) bodu 5, nebo osobou, které jsou poskytovány pobytové sociální služby; které je poskytována zdravotní péče ve zdravotnickém zařízení po celý kalendářní měsíc, které byla pravomocným rozhodnutím soudu omezena svéprávnost; které byl přiznán příspěvek na péči ve stupni III (těžká závislost) nebo stupni IV (úplná závislost), a to ode dne právní moci rozhodnutí o přiznání této dávky, nebo je osobou starší 70 let, osobou, které byla přiznána invalidita III. stupně, anebo v případech, kdy se jedná o důvody hodné zvláštního zřetele (§ 43).

2.2 Podvod, záměrné zkreslení informací (fraud)

Pokud dochází ze strany klienta k záměrnému zkreslování situace za účelem získání dávky, jedná se podle MPSV (2020b) i Lánského (2012) o reálné zneužití. Za reálné zneužití lze považovat i situaci, kdy lidé na dávky sice nárok mají, ale zkreslí informace tak, aby byla získaná částka vyšší. K podvodu může dle Hory docházet několika způsoby. Recipienti například mohou **zamlčovat podstatné informace či podávat nepravdivé informace** (Hora, 2008:326). ÚP (Úřad, 2015) k tomu jako nejčastější příklady uvádí, že lidé zatají své příjmy a majetek; nepřiznají další nájemníky ve společném bytě, kteří přispívají na nájemné; nenahlásí nástup do zaměstnání; pracují na černo; nenahlásí pobyt v zahraničí, hospitalizaci nebo třeba narození dalšího dítěte. Důvodem k zatajení příjmů bývá mnohdy účast v neformální ekonomice. S tou ale nemusí být spojeno pouze chození do práce na černo, ale také aktivity jako sběr šrotu či ovoce, práce na poli, pěstování ovoce a zeleniny nebo výpomoc partnerce/partnerovi se živností (Sirovátka, 2000). Poměrně často také docházelo k tomu, že příbuzní klientů, kteří pobírali některou z nepojistných sociálních dávek a zemřeli, „opomenuli“ tuto skutečnost nahlásit na ÚP¹ (Úřad, 2015).

Jiným způsobem podvodu je **falšování platebních či jiných dokladů** (Hora, 2008:326). Může se jednat o padělání nájemních smluv, dokladů o úhradě nájemného a energií, podpisů společně posuzovaných osob i pronajímatelů. Jako příklad uvádí ÚP (Úřad, 2015) situaci, kdy klientka požádala o příspěvek na bydlení a příspěvek na živobytí. Předložila nájemní smlouvu a doklad o zaplacení nájemného a služeb s podpisem majitele bytu. Dávky byly klientce přiznány a vypláceny na základě potvrzení o platbách. Posléze ale úředníci zjistili, že tato potvrzení jsou falešná. ÚP podal na ženu trestní oznámení, takže přišla o dávky a soud jí uložil podmíněčný trest odnětí svobody. Za falšování dokladů mohou být postihováni i ti, kteří falešný doklad vydají. Například provozovatelka jedné ubytovny vystavovala lidem nepravdivá potvrzení o ubytování na její ubytovně. Tito lidé pak na základě tohoto dokladu žádali a čerpali od ÚP doplatek na bydlení. Ve skutečnosti ale žili u své rodiny nebo známých (Úřad, 2013).

Třetím způsobem je dle Hory (2008:326) využívání systému, kdy klient žádá o dávky v rozporu s reálnými potřebami. Dochází k **falešné simulaci situace potřeby**, kdy žadatel upraví své podmínky takovým způsobem, aby získal na dávky nárok. Například dochází k fiktivnímu rozdělování rodin, které hospodaří společně. Hopová (2019) popisuje tuto situaci v souvislosti s příspěvkem na bydlení tak, že někteří členové rodiny, mají nahlášený trvalý pobyt jinde než zbytek rodiny, aby se snížily příjmy na dané trvalé bydliště a aby daní členové rodiny mohli čerpat příspěvek na bydlení. Ve skutečnosti, ale byt obývá celá rodina. Rodiče někdy pronajímají byty svým dětem, aby tyto získaly nárok na příspěvek na bydlení. Podobně u dávek péčovské péče může docházet k tomu, že pěstouny jsou stanoveni prarodiče, ale reálně se o děti starají rodiče. Tato forma zneužití je v českém diskursu výrazně etnizovaná, díky čemuž se jí dostává velké pozornosti. Může také docházet k účelovému navyšování nákladů či záloh na bydlení Hopová tento způsob charakterizuje jako situaci, kdy nájemní smlouva obsahuje náklady, které buď neexistují (např. na údržbu společných prostor, přestože žádná neprobíhá, nebo na společnou spotřebu elektřiny, přestože řada vybydlených domů nemá společné osvětlení). Tyto zálohy mají zájem navyšovat zejména majitelé bytů, ale s následky se pak potýkají nájemníci, kteří musí dodat po skončení roku vyúčtování, kde je

¹ Situaci, kdy úředníci neměli vždy k dispozici aktuální informace o příjemcích dávek v případě jejich úmrtí, pomohla dle ÚP (Úřad, 2015) vyřešit změna v roce 2014, když ÚP získal přístup do evidence obyvatel.

jim posléze přeplatek započten do příjmu a měli by ho vrátit. Od majitelů bytů ho ale řada z nich nedostane.

Kvalitativní sociální šetření Hopové (2019) naznačuje, že významnou skupinu lidí, kteří zkreslují informace o své situaci, aby získali nárok na dávky státní sociální podpory, tvoří studující a podnikatelé – tedy příslušníci středních vrstev. Ti totiž disponují kompetencemi, které jim umožňují vyznat se v sociálních oprávněních. Naopak je pravděpodobné, že řada chudých lidí, kteří by reálně na dávky nárok mít mohli, o tyto dávky nežádá, protože netuší, že jim vzniká takové oprávnění (může se týkat samozivitelek, neformálních pečujících či chudých pracujících). Přestože jsou z podvodů na dávkách nejvíce obviňováni chudí (s výrazným důrazem na etnicitu), bylo by zajímavé prozkoumat, jakými způsoby a v jakém rozsahu je systém zneužíván ze strany středních vrstev.

2.3 Nezáměrné jednání dané neinformovaností, které vede k poskytnutí dávky neoprávněně (pochybení žadatele)

Žadatelé či příjemci dávky je mohou někdy pobírat neoprávněně, ale falešný nárok nemusí být způsoben záměrně. Systém dávek je tak komplikovaný, že nejenom sociální pracovníce, které klienty na ÚP doprovázejí, ale i samotné zaměstnankyně ÚP někdy přiznávají, že systému nerozumí (Lánský, 2020). Když jsem studujícím prezenční i kombinované formy druhého ročníku oboru *Sociální práce* zadala v rámci *Kazuistického semináře* k řešení složitější kazuistiku, v níž měli spočítat výši nároků na jednotlivé dávky, dospělo 97 studujících k 85 různým výsledkům (totožné výsledky neměly ani studentky pracující na ÚP). Jak by se v něm pak mohli orientovat klienti, z nichž má řada nižší kompetence?

Některé výše zmíněné neposkytnutí informací (například neuvedení přivýdělku sbíráním druhotných surovin, sběrem či pěstováním ovoce a zeleniny) nemusí být dáno záměrem podvádět, ale neznalostí. To reflektuje i MPSV (2020b), které v tiskové zprávě upozorňuje, že informace o počtu přeplateků (rozměň neoprávněně vyplacených dávek), není ve vztahu k fenoménu zneužití dávek relevantní. K přeplatku na dávce může totiž dojít ze strany klienta nezaviněně, popř. dojde k poskytnutí informace o některé z rozhodných skutečností nedobrovolně opožděně.

Také může nastat situace, že potřebnost pomoci je skutečná, ale klient ze zákonného hlediska oprávnění nenaplnuje. Řada rodin se nachází v nejrůznějších přechodových situacích, kdy se například rozcházejí a mají oddělené příjmy i výdaje, nebo spolu začínají žít a ještě společně nehospodaří. V žádostech pak mohou prezentovat realitu, která se ale nevejde do škatulky zákona, podle kterého jsou společnou domácností. Ostatně i autorka tohoto příspěvku kdysi jako studentka vysoké školy „zneužívala“ dávky a musela vracet přeplatek na přídavicích na děti ve výši šesti tisíc korun. Reálně totiž bydlela pouze s matkou, která hospodařila samostatně, ale protože byla matka stále vdaná, byly do příjmu rodiny započítávány i příjmy manžela, který ale do rozpočtu reálně nepřispíval.

Je otázkou, jak je s tímto typem „zneužití“ pracováno diskursivně. Lze vyslovit hypotézu, že percepce ze strany politiků a veřejnosti by pravděpodobně odrážela etnickou a třídní pozici žadatele. Zatímco u středních bílých vrstev by pochybení jako „zneužití“ vnímáno nebylo, tak pochybení Romů a lidí z nižších vrstev bude posuzováno filtrem předsudků jako „zneužití“. Zatímco MPSV (2020b) pochybení jako „zneužití“ nevnímá, tak ÚP (Úřad, 2018, 2019) v jeho vyjádřeních působí, jako by všechna pochybení interpretoval jako reálné zneužití.

2.4 Pobírání dávek dle platných zákonů, ale v rozporu s morálkou

Předpoklady neoliberálního diskursu spontánně vedou k opakovanému zdůrazňování, že je třeba poskytovat sociální pomoc lidem, kteří si ji opravdu zaslouží, a naopak zastavit pomoc těm, kteří si tuto pomoc nezaslouží. Význam slov „zasloužit“ a „nezasloužit“ je však v proklamacích politiků značně nejasný. Zdá se, že se v kontextu tématu chudoby stále více sblíží obsah pojmů „nezasloužit“ a „zneužívat“, byť jejich původní význam byl odlišný. V neoliberálním diskursu postaveném na radikální individualizaci sociálních problémů a fatální odpovědnosti lidí za jejich životy, se začíná v podstatě jakákoliv pomoc člověku ze strany státu stávat nelegitimní. Mýtus o tom, že každý člověk má svůj život ve vlastních rukou, že pokud má nějaké problémy, tak si za ně může sám, protože se málo snažil, a proto by neměl očekávat společenskou pomoc (Keller, 2009), může vést řadu lidí k přesvědčení, že všichni recipienti sociálních dávek jsou líní a nezodpovědní, takže si nezaslouží pomoc. Problémy zapříčiněné ve stále více rizikové společnosti strukturálně (Beck, 2004) tak bývají převáděny na individuální zavinění (Healy, 2005). Chudí jsou paušálně obviňováni za jejich chudobu bez ohledu na společenské překážky, s nimiž se musí při řešení své situace díky sociálním nespravedlnostem potýkat (viz Young, 2011; Janebová, 2021). Střední vrstvy a elity berou svou sociální pozici jako důsledek vlastních zásluh, ale nereflektují, že jsou do velké míry důsledkem jejich privilegií (jinak řečeno – mají při řešení sociálních problémů k dispozici více možností řešení, než chudí). Proto i sociální pracovníci ze středních vrstev mohou vnímat dávky chudých jako nezasloužené, a tudíž „zneužívané“.

Samozřejmě lze nalézt lidi, kteří si dávky reálně nezaslouží a využívají případných slabín systému. Jedná se o situace, kdy mají lidé více reálných možností, jak chudobu řešit - včetně práce, která jim umožní pokrýt náklady na bydlení i základní potřeby – ale tito lidé přesto volí variantu žít z dávek. Tento typ „zneužívání“ označuje How (in Hora, 2008:326) jako simulování či lenošství. Nejedná se o „zneužívání“ zákonné, ale morální. Příkladem takové situace může být malá snaha či bojkot hledání zaměstnání, účelové navyšování nákladů či záloh na bydlení (např. nájemník se snaží protopit co nejvíce, aby se mu navýšily výdaje, a tudíž i příspěvek na bydlení, zatímco těm, kteří šetří, se příspěvek v dalším období snižuje) nebo prodloužení studia nezaopatřených dětí. K posledně jmenovanému píše Hopová (2019) zejména v souvislosti s pěstounskými dávkami, kdy děti dodávají potvrzení o studiu, ale školu ve většině případů nedostudují.

Zároveň je ale třeba citlivě rozlišovat, kdy se jedná o nezasloužené pobírání dávek a kdy o nedostatek jiných východisek. V případech, kdy například příjmy ze zaměstnání neumožňují pokrýt potřeby rodiny, a nástup do zaměstnání by ohrožoval rodinu ztrátou bydlení či by nebyl sladitelný s péčí o dítě, měly by být alespoň sociální pracovníci s moralizováním o nezodpovědnosti klientů a zneužívání systému opatrné. Může se totiž jednat jen o jejich moralistickou iluzi, že by se recipient mohl a měl více snažit, aby se ze své situace dostal, zatímco reálně by nástup do zaměstnání situaci rodiny zhoršil.

Dvořáková (2012) uvádí několik zajímavých příkladů takové morální spornosti, které trápily pracovníce rozhodující o nároku na dávku. Jedná se například o „zneužívání“, když spolu žijí dva bývalí manželé ve společném bytě? Nebo když příjemce dávky či žadatel vlastní zahrádku, byt či auto? Když se jedná o družku a druha, kteří žijí každý ve svém bytě, ale občas se navštěvují (a pracovníce najde při šetření pár hygienických potřeb navíc)? Když člověk bez přístřeší občas navštíví své rodiče a umyje se u nich? Když žadatel opakovaně nosí lístečky s odmítnutím zaměstnání? Tato nejistota pracovníků rozhodujících o nárocích na dávky přispívala k jejich podezřívavosti a k ospravedlňování kontroly nad klienty.

Individuální snaha o řešení nepříznivé situace (ideálně najít si zaměstnání) byla považována za klíčovou hodnotu, respektive normu společnosti. Každý byl vystaven podezření, že není dostatečně snaživý, že nevyužívá svůj majetek či příjem, že dostává peníze od rodičů či partnera. Pokud žadatelé o dávky explicitně nenaplnovali normu „snažit se“, byli vnímáni jako zneužívající systém.

2.5 Co je tedy „zneužívání“ dávek?

Pojem „zneužívání“ dávek lze vnímat v právním smyslu jako reálné porušení zákona, které může být vědomé či nevědomé, ale také v morálním významu špatného využití či nezasloužení dávky. Sociální pracovníci by ale měli být při morálním odsuzování klientů opatrní, bez ohledu na to, o který typ zneužívání se jedná. Minimálně by měli reflektovat příčiny takového „zneužívání“ a realnost jiných voleb, které klienti v jejich nepříznivých situacích mají.

3. Příčiny „zneužívání“ sociálních dávek

Od tématu zneužívání sociálních dávek nelze oddělit důvody, proč k němu dochází, přestože se jedná o značně rizikové chování. Rizikové je zejména z hlediska důsledků, kdy může dojít dle zákona o pomoci v hmotné nouzi č. 111/2006 Sb. k zastavení či odejmutí dávky, srážkám na budoucích dávkách, požadavku na vrácení přeplatku, udělení pokuty až 10 tisíc Kč; dle zákona o zaměstnanosti 435/2004 Sb. k sankčnímu šestiměsíčnímu vyřazení z evidence ÚP, což znamená zastavení výplaty podpory v nezaměstnanosti či dávek hmotné nouze, které jsou na vedení v evidenci vázány, a zdravotního pojištění; a dle trestního zákoníku č. 40/2009 Sb. může být na základě takového jednání podáno trestní oznámení pro trestný čin podvodu (§ 209 Podvod – „Kdo sebe nebo jiného obohatí tím, že uvede někoho v omyl, využije něčího omylu nebo zamlčí podstatné skutečnosti, a způsobí tak na cizím majetku škodu nikoli nepatrnou, bude potrestán odnětím svobody až na dvě léta, zákazem činnosti nebo propadnutím věci“). ÚP (Úřad, 2015) dokonce vydal tiskovou zprávu, kde se chlubí, že už padlo několik obvinění a také trestů odnětí svobody.

Když se Šabatová (2012) zamýšlí nad důvody „zneužívání“ zejména u jeho záměrné podoby a morálního pojetí, odmítá paušální morální odsouzení takových lidí. Především v případě práce na černo upozorňuje, jak mohou být lidé do nelegálního pracovního poměru natlačeni. Může se například jednat o situace, kdy nabídka legální práce není dostupná, a šedá ekonomika se stává nutnou alternativou (viz např. Sirovátka, 2000; Hora, 2008). S tímto problémem se setkávají zejména Romové v ghettech (viz např. Růžička, Lupták, 2013), osamělé matky, které nemohou najít legální zaměstnání sladitelné s péčí o děti či lidé se zdravotními problémy. Důvodem jsou podle Jordana (in Hora, 2008) také prekarizovaná práce a nízké mzdy, které vedou k zániku nároku na dávky, nebo jejich zásadnímu snížení, ale zároveň dotyčné a jejich rodiny neuživí. Vzniká tedy nutnost kombinovat zdroje příjmů z dávek a práce (Sirovátka, 2000). Jinou příčinou „zneužívání“ může být nedostatečná výše finanční podpory, kterou lidé na dávkách dostávají. To vystihla jedna z pracovnic dávkové agendy ve výzkumu Dvořákové (2012:21): „*To existenční minimum je tak nízké, jak s tím vychází? Já bych s těma penězma určitě nevyšla. To nejde jinak, oni si musí někde přivydělávat bokem...*“. Zde je třeba upozornit, že od roku 2012, ze kterého pochází citace tohoto výroku, se životní minimum zvýšilo pouze jednou o 13,2 % v roce 2020. Problémem nemusí být jen nedostatečná výše dávek, ale také další okolnosti jako půjčky a exekuce, na které musí chudí doplácet.

Šabatová (2012) považuje za znepokojivé, že zájem úřadů a silná prohlášení politiků se zaměřují především na zaměstnané, kteří načerno pracují, zatímco je téměř ignorována rovina zaměstnavatelů, kteří jsou těmi, kdo primárně tyto vztahy určuje a má z nich největší prospěch způsobený tím, že neodvádějí povinné sociální a zdravotní pojištění do solidárních systémů.

4. Rozsah „zneužívání“ dávek

Přestože populističtí politici alarmují obřím rozsahem zneužívání a finančními škodami státu, je rozsah zneužívání dávek velkým otazníkem. Většina z nich se nikdy nenamáhala ověřovat kvalifikovaně informace a specifikovat rozsah. Výjimkou byl bývalý ministr práce a sociálních věcí za TOP09 Jaromír Drábek, který v roce 2010 odhadoval, že dávky „zneužívá“ každý druhý (to odpovídalo počtu 280 tisíc lidí). Daný odhad ale nikdy nepodložil důkazy.

Pokud přihlédneme ke kvalifikovanějším odhadům, tak například *Generální ředitelství ÚP* (Úřad, 2014) odhadovalo, že míra neoprávněného pobírání či zneužívání nepojistných sociálních dávek se v České republice pohybuje mezi 5 a 10 procenty z celkového objemu vyplácených dávek. To je ve značném kontrastu se zjištěními Vavrečkové a Kotíkové z roku 2000 (in Hora, 2008), které ve výzkumu postaveném na odhadu sociálních pracovníků na odděleních dávek došly k míře zneužití u 60 % recipientů. Takovýto extrémní odhad byl ale spíše výjimečný, a je třeba vyslovit hypotézu, že může být silně ovlivněn jedním ze zásadních kvalifikačních požadavků na práci pracovníků dávek hmotné nouze, kterým je paranoia. Výzkum Řezníčka a Sirovátky z roku 1994 (in Hora, 2008) ukázal zneužití u poloviny recipientů-mužů a 15 % recipientek-žen, kteří se k podvádění přiznali. Hora (2008) v roce 2008 zjistil zneužívání u pětiny respondentů. Když se pokusil v roce 2008 monitorovat výzkumy zneužívání sociálních dávek (ve smyslu práce v šedé ekonomice za současného pobírání dávek) v zahraničí, pohybovaly se zjištění mezi 17 až 87 %¹. Lánský (2012) z rozdílů mezi počtem nezaměstnaných v datech Českého statistického úřadu a ÚP odvodil číslo 150 tisíc zneužívajících osob. To odpovídalo cca 27 % nezaměstnaných, třem miliardám korun a 0,25 % státního rozpočtu.

Nejčerstvější údaj, který lze dohledat z ÚP, je z roku 2019, kde v rámci tiskové zprávy (Úřad, 2019) informuje, že od srpna do září realizoval 260 mimořádných kontrol, kde zjistil řadu nedostatků. Přeplatek za tyto dva měsíce činil téměř dva miliony korun, což může při setrvalosti trendu ukazovat na roční přeplatek 12 milionů. Komplexnější údaje pochází až z roku 2017, kdy oficiální počet odhalených případů uváděný ÚP (Úřad, 2018) v roce 2017 činil 1 497 z již vyplácených dávek. Vedle toho bylo zamítnuto 559 nových žádostí, které ale nelze ztotožnit se zneužíváním dávek, protože není transparentní, o jaké dávky se jednalo a z jakých důvodů byly zamítnuty. Od ledna do prosince 2017 provedli za účelem kontroly zaměstnanci ÚP 40 548 sociálních šetření a 70 345 šetření v místě, tedy celkem 110 893 šetření. Celkové úspory za rok 2017 měly přesáhnout 37 milionů korun. V přepočtu to znamená, že pouze v 1,35 % případů vedla provedená kontrola k identifikaci zneužití, pokud by byly započteny i zamítnuté žádosti, jednalo by se o 1,85 %. Jen pro srovnání – v roce 2015 - se jednalo o 16 680 zjištěných případů neoprávněného pobírání dávek s celkovou škodou 103,6 milionů korun.

Poslední analýzu zneužívání sociálních dávek realizoval za rok 2019 Ondřej Lánský (2020). Z hlediska výdajů zjistil, že přestože se částky na nepojistné sociální dávky od roku 2012

¹ Toto vysoké číslo bylo nalezeno na velmi malém vzorku 23 respondentů.

v absolutních číslech velmi mírně zvyšují (např. z 69 247 milionů v roce 2013 na 72 707 milionů v roce 2018), relativně v podílu výdajů vůči HDP dochází k jejich poklesu (např. mezi rokem 2013 a 2018 z 1,69 % HDP na 1,37 %). Z hlediska zneužitelnosti vnímá příspěvek na péči, rodičovský příspěvek, příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku, porodné a pohřebné jako nepřilíš rizikové dávky. Jako nejvíce zneužitelná dávka se mu jeví podpora v nezaměstnanosti. Odhad zneužívajících podporu v nezaměstnanosti činil v roce 2019 dle Lánského mezi 45 až 50 tisíci osobami, které mohou pracovat a zároveň zneužívat podporu. Výše zneužitých podpor by pak činila cca 2,5 miliardy Kč. Tato částka představuje ani ne 0,5 % sociálních příjmů obyvatelstva. Lánský (2020:25) k tomu píše: „Nicméně v případě těchto osob jde dost možná o nezbytnost, protože stát se příliš v souvislosti s exekucemi nezabývá otázkou oddlužení. Okolnosti vlastně dlužníky nutí nevykazovat práci standardně, jelikož by museli většinu pro život nezbytných příjmů vydat na splátky dluhů“. To je velmi zajímavý postřeh, protože zneužívání dávek tak jde částečně na vrub selhávajícího státu. Lánský (2020:26) k tomu má ještě jeden zajímavý postřeh, a to že neřešení této situace vede ke snižování mezd a vytěšňování těch uchazečů o práci, kteří nejsou „dotováni“ sociálními dávkami. To by mělo být důvodem, aby se stát více zaměřoval na postih zaměstnavatelů, kteří zaměstnávají lidi na černo.

Mezi dávky státní sociální podpory, které by bylo možno zneužít, patří podle Lánského (2020) příspěvek na bydlení (prostřednictvím nepřiznání všech ekonomicky aktivních osob žijících v domácnosti nebo uzavíráním nájemních smluv mezi rodiči a dětmi) a přídavky na děti (podváděním při vykazování příjmů). U dávek pomoci v hmotné nouzi vnímá nízkou pravděpodobnost zneužití ze strany samotných chudých. Pokud lze hovořit o zneužívání, tak u příspěvku na živobytí se předpokládá využití na jiný účel; u doplatku na bydlení o zneužití nikoliv chudými ale spíše majiteli ubytoven a u mimořádné okamžité pomoci o představu morálního zneužití nezasluhujícími lidmi.

Zajímavou otázkou by totiž mohlo být, které sociální vrstvy se na reálném zneužívání dávek nejvíce podílí a jaké částky neoprávněně odčerpávají. Přestože deklarovaná končící shovívavost státu vůči zneužívání systému je nejvíce obrácena proti chudým, tak je možné, že značné částky ze systému nelegitimně odčerpávají střední vrstvy v souvislosti s nároky na státní sociální podporu. Tento fakt si uvědomuje například i ministryně Maláčová, která měla dle webu HídacíPes.org (Břešťan, 2021) prohlásit, že „...stává se i to, že rodiče fingoaně draze pronajímají byt svým dětem, aby měli nárok na příspěvek na bydlení“.

4.1 Jak je to tedy s rozsahem „zneužívání“?

Výše uvedená diskuze k chápání pojmu „zneužívání“ dávek ukazuje, že je skutečně problematické odhadnout míru reálnou zneužívání. V případě využití dávky na jiný účel je diskutabilní, zda se skutečně jedná o reálné zneužití, ale pokud bychom na to přistoupili, nelze za zneužitou považovat celou vyplacenou dávku, ale pouze její nevhodně využitou část. Lze předpokládat, že tyto části budou zejména u chudých rodin s dětmi velmi nízké. V případě záměrného zneužití, které se na první pohled jeví jako nemorální jednání, výše uvedená diskuze ukazuje, že se někdy může jednat o jedinou reálnou strategii, jak si udržet bydlení. Lze ale pak takové jednání považovat za nezodpovědné? Například z hlediska etických teorií Ericha Fromma (1969) či Iris Marion Young nikoliv (2011).

Pokud by byl relevantní odhad ÚP, a pracovali bychom s vyšší odhadovanou proporcí zneužívání 10 %, činily by finanční ztráty za rok 2020 dle výše uvedených sociálních výdajů na dávkách pomoci v hmotné nouzi cca 470 milionů Kč, na dávkách v nezaměstnanosti cca 1

miliardu. Na dávkách pro chudé by stát dle odhadu ÚP měl teoreticky přicházet o 1,5 miliardy korun. Pokud bychom doplnili zneužití u dávek státní sociální podpory, které ale využívají i střední vrstvy, jednalo by se o 5,2 miliardy Kč. Z hlediska státního rozpočtu se jedná v případě chudinských dávek o 0,22 % sociálních výdajů a o státního rozpočtu a o 0,08 % výdajů státního rozpočtu. Při srovnání s každoročně netransparentně zadávanými zakázkami ve výši téměř 250 miliard korun (Pehe, 2011) působí tato částka elementárně.

Předchozí řádky ukazují, že vlastně nejsou k dispozici validní data o míře zneužívání, která by přinášela informace o míře zneužívání sociálních dávek a už vůbec ne data, která by rozlišovala, jaké dávky jsou zneužívány a kým. Dominující diskurs se jeví spíše jako účelově vytvořený za účelem legitimace osekávání sociálních výdajů. Přestože tvrzení politiků o líných nezaměstnaných a „zneužívání“ sociálních dávek nebývají podpořena empirickými studiemi, stávají se významným argumentem pro reorganizaci trhu práce i sociálních systémů (Keller, 2010:42).

Závěr a k roli sociální práce v rámci diskursu o „zneužívání“ sociálních dávek

Provedená úvaha postavená na dostupných výzkumech a analýzách ukazuje, že ze strany politiků tematizujících zneužívání dávek dochází k řadě mystifikací veřejného mínění:

- Za prvé, pokud nespecifikují, jaké konkrétní dávky mají na mysli, vyvolávají u lidí představu, že ke zneužití může docházet až u třetiny výdajů rozpočtu. Reálně může být ale chudými a nezaměstnanými zneužito ani ne jedno procento výdajů rozpočtu, pokud by byly zneužity všechny vyplácené dávky. To, že být může zneužito, ale automaticky neznamená, že se tak skutečně děje.
- Za druhé se nenamáhají podložit svá tvrzení o proklamovaném rozsahu zneužívání dávek empirickými důkazy a vlastně se ani nenamáhají specifikovat tento rozsah, což může vyvolávat dojem, že se jedná o masový jev. V logice se takový argumentační klam postavený na předpokladu, že něco není třeba zdůvodňovat, protože to přece všichni vědí, označuje jako *argumentum ad populum*. Pokud vezmeme v úvahu odhady možného zneužívání, které se pohybuje od 1,35 % po 87 %, nelze z takto velkého rozptylu vyvodit jiný závěr, než že rozsah zneužívání dávek chudými není vůbec jasný. Pořád je ale třeba mít na vědomí že dané procento musí být vypočítáváno z částky, která jde na dávky pro chudé.
- Za třetí, pokud není danými politiky vysvětleno, co vlastně zneužitím dávek myslí, lze si pod ním představit cokoliv. Veřejnost pak může vnímat každého recipienta dávek jako *a priori* podezřelého ze zneužívání, což opět zveličuje rozsah problému.
- A konečně za čtvrté, pokud je zneužívání interpretováno výhradně jako individuální či morální selhání lidí, jsou před veřejností skrývány strukturální příčiny tohoto jevu. Politici tak geniálně maskují, že jejich vlastní politická rozhodnutí (např. tlaky na nízké mzdy, ignorování nedostupného bydlení, neřešení problému exekucí, přehlížení genderově podmíněné chudoby) mohla přispět ke zneužívání dávek, protože lidem v některých sociálních pozicích nejsou nabízena jiná východiska.

Lze učinit závěr, že diskursivně dochází ke zveličování problému „zneužívání“ dávek a rozhodně se nejedná o tak zásadní ekonomickou výzvu, jak se snaží předstírat neoliberalové. Diskurs ztotožňující nezaměstnanost se zneužíváním dávek ukazuje, jak si neoliberální stát chystá či spíše chystal (tyto zásahy byly částečně realizovány) předpolí k razantním zásahům do systému sociální ochrany. Rétorika zneužívání slouží k legitimaci zpřísnění systému, který sociální práci bude pravděpodobně stále více redukovat na kontrolní aktivity (viz např. Janebová, 2019). Jak psal Milan Šveřepa (2008) již v roce 2008, otáčky pomyslné odstředivky

směrem ke kontrolní práci na úřadech pěkně zostrá rostou. Ve veřejném diskursu je poslání ÚP spojováno s kontrolou, a nikoliv s pomocí. Stejně tak v politickém jazyku se stále více činnost ÚP zmiňuje v souvislosti s kontrolou „zneužívání“ než s pomocí nalézt zaměstnání a ochránit před sociálním propadem. Pro tento jazyk je také charakteristické sblížení až ztotožnění pojmů „nezaměstnaný“ a „zneužívající“ systém. Předpokládá se, že ti, kdo jsou nezaměstnaní, pracovat nechtějí nebo si legální práci nehledají, pracují načerno a zároveň jsou vedeni jako uchazeči o zaměstnání, což jim umožňuje setrvávat v systému sociálních dávek (Němec, 2012).

Primární poslání sociální práce „pomoc“ se v práci s příjemci dávek již dlouhodobě vytrácí. Nehovoří se o tom, že by pracovnice ÚP měly klienty podporovat ve využití jejich oprávnění k sociální pomoci, a neřeší se ani bariéry, které brání podání žádosti o dávku či bariéry distribuce pomoci. Problém nevyužívání sociálních dávek ve veřejném neoliberalním diskursu v podstatě tématizován není. Tomuto tématu se v českém kontextu důkladněji věnoval Mareš (1999, 2001), ale je tomu již poměrně dávno. Až v roce 2021 na něj upozornila *Iniciativa za bydlení* (Klusáček, Lesák, Ripka, Greineder, Kowalíková, 2021), když odhadovala nečerpání příspěvku na bydlení u 300 000 až 500 000 oprávněných domácností.

Praktickým důsledkem osekávání systému bude pravděpodobně větší kriminalizace chudoby, kdy budou chudí přesouváni ze sociálního systému do systému trestního (viz např. Janebová, 2020; Wacquant, 2009). Deklarovaná práce, do které chtějí politici a veřejnost nahnat chudé Romy, samoživitelky a nemocné lidi, pro ně totiž není k dispozici. Je to dáno nejenom diskriminací těchto skupin při hledání zaměstnání, ale v případě Romů je to umocněno jejich exkluzí ve vzdělávání, zatímco v případě žen familielistickou ideologií, která je tlačí z trhu práce do domácností a ignoruje jejich sladčovací potřeby v zaměstnání. Pokud se u některých podaří zaměstnání nalézt, bývá to zpravidla prekarizovaná práce s příjmy, které nedostačují k úhradě bydlení a základních potřeb. Je bohužel pravděpodobné, že tito lidé se v důsledku nouze začnou uchýlovat ke kriminálním aktivitám (zejména krádežím, distribuci drog, kuplířství, jehož budou muži spíše iniciátory a ženy a děti spíše oběťmi). To se nemusí týkat jen samotných recipientů dávek, ale i jejich rodin včetně dětí, neboť, jak praví jedno přísloví Françoise Villona: Hlad žene vlky z lesa. Že je trestní systém výrazně nákladnější, než systém sociální¹, který má preventivní funkci, není třeba příliš zdůrazňovat.

Přes to všechno bude nadále společenskou zakázkou na sociální pracovnice, aby mobilizovaly individuální kapacitu klientů, pomohli jim nalézt práci, zvýšily jejich finanční gramotnost a zabránily nárůstu jejich kriminality. Protože u řady klientů jsou kompetence v důsledku různých psychických onemocnění sniženy a příčiny jejich problémů jsou spolu/způsobené strukturálně; zaměstnání umožňující pokrýt jejich základní potřeby je odmítají; hospodařit nemají s čím a bez dávek je jedinou alternativou ke kriminalitě sebevražda, je pravděpodobné, že úsilí sociálních pracovníků nebude příliš úspěšné. To samozřejmě příliš nepomůže podpoře dalšího financování služeb sociální práce, ať v segmentu veřejné správy či sociálních služeb. Koneckonců, proč by měl stát podporovat profesi, která nemá výsledky? Jediným legitimním posláním sociální práce se tak do budoucna může stát kontrola. Tu ale mohou dělat úředníci nebo policisté, a není třeba se vzdělávat v sociální práci.

Riziko takové chmurné vize tu bezesporu reálně existuje a má evidentní souvislost se sociálními škrty a diskursem o zneužívání sociálních dávek. Přesto lze sledovat projevy

¹ Například průměrný denní výdaj na jednoho vězně u nás v roce 2018 činil 1 348 Kč (Věžeňská, 2019). To je v přepočtu okolo 40 tisíc na měsíc a cca 485 tisíc na rok. Jedná se o nesrovnatelnou částku v porovnání s výší jakýchkoliv sociálních dávek.

některých sociálních pracovníků, které veřejně kritizují štedrost sociálního systému a zneužívání dávek ze strany vlastních klientů – v nedávné době např. Jana Mikušová (Riemlová, 2021), Magdalena Marie Dziadková Turoňová (2020) či Ivana Šťastná¹ (Angermannová, 2019). Nevím, do jaké míry si tyto stěžovatelky uvědomují potenciální důsledky vlastního vystupování pro budoucnost jejich profese. V každém případě podporou tohoto diskursu vystavují na odív vlastní nevzdělanost. Sociální práce se jmenuje sociální, protože má chápat člověka jako součást společnosti. Kdyby měl být chápán jako izolovaná jednotka, jmenovala by se individuální práce. Proto by mělo být nedílnou součástí vzdělávání i výkonu profese posuzovat sociální problémy ve společenských souvislostech a hledat jejich řešení v iniciaci změn i na straně společnosti. Ukotvovat „zneužívání“ dávek pouze v nezodpovědnosti a nemorálnosti klientů je gólem do vlastní brány. Obávám se, že tyto sociální pracovníce nechtou, nerozumí společnosti, která obklopuje a zásadně ovlivňuje životy klientů (i práci jich samotných), a pak nemohou kvalitně vykonávat poslání sociální práce. Jen slouží těm, kteří si uzurpovali moc a těží ze společenských nerovností

Seznam citované literatury

- ANGERMANNOVÁ, A. *Stát podporuje lenost a zneužívání dávek, říká šéfka ústecké sociálky* [online]. iDNES.cz. [19. 8. 2021]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/usti/zpravy/vedouci-socialniho-odboru-usti-magistrat-ivana-stastna-socialni-davky-rozhovor-ministerstvo-prace-a.A190712_488685_usti-zpravy_pakr
- ALVAROVÁ, A. 2017. *Průmysl lži. Propaganda, konspirace a dezinformační válka*. Praha/Kroměříž: TRITON.
- BECK, U. 2004. *Riziková společnost: Na cestě k jiné moderně*. Praha: SLON.
- BŘEŠŤAN, R. 2019. *Zneužívání dávek v Česku. Zanedbatelné, navzdory tomu, co tvrdí Babiš* [online]. Tiscali.cz. [13. 8. 2021]. Dostupné z: <https://zpravy.tiscali.cz/zneuzivani-davek-v-cesku-zanedbatelne-navzdory-tomu-co-tvrdi-babis-325996>
- BŘEŠŤAN, R. 2021. *Zneužívá se jen zlomek sociálních dávek, přísnost ale musí být. Hlavně před volbami* [online]. HlídacíPes.org. [13. 8. 2021]. Dostupné z: <https://hlidacipes.org/zneuziva-se-jen-zlomek-socialnich-davek-prisnost-ale-musi-byt-hlavne-pred-volbami/>
- BUCHTIK, M. a kol. 2021. *Jedna společnost → různé světy. Poznanky kvalitativní studie o fragmentarizaci české společnosti*. Praha: Friedrich-Ebert-Stiftung, e. V.
- DVOŘÁKOVÁ, T. 2012. Jak diskurs o „zneužívání dávek“ formuje praxi lokálních pracovníků oddělení hmotné nouze? In: PRAŽSKÁ ŠKOLA ALTERNATIV. *Kdo zneužívá sociální dávky? Privatizace státu: dopady škrtů v sociální oblasti*. Praha: Ekumenická akademie, 16–24.
- DZIADKOVÁ TUROŇOVÁ, M. M. 2020. Pojem „marnost“ v sociální práci [online]. *Sociální práce / Sociální práce*. [1. 10. 2020]. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/zpravy.php?oblast=1&clanek=1308>
- FROMM, E. 1969. *Lidské srdce – jeho nadání k dobru a zlu*. Praha: Mladá fronta.
- HARVEY, D. 2012. *Záhada kapitálu. Přežije kapitalismus svou poslední krizi?* Praha: Rybka Publishers, SOK.
- HEALY, K. 2005. *Social Work Theories in Context. Creating Frameworks for Practice*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire, New York: Palgrave Macmillan.
- HOPOVÁ, B. 2019. *Modely zneužívání sociálních dávek* (diplomová práce). Hradec Králové: ÚSP FF UHK.
- HORA, O. 2008. *Strategie dlouhodobě nezaměstnaných: vstupní analýza problému*. Brno: VÚPSV.
- JANEBOVÁ, R. 2019. Sociální práce, nebo sociální policie? Pronikání disciplinárních principů do sociální politiky a sociální práce. *Sociální práce / Sociální práce*, 19(3), 5–22.
- JANEBOVÁ, R. 2020. Represe jako nová prevence sociálních problémů? Ke vztahu mezi welfare a prisonfare v teorii Loíca Wacquanta. *Sociální práce / Sociální práce*, 20(2), 5–21.
- JANEBOVÁ, R. 2021. Jak pracovat s nezodpovědností klientů v sociální práci? Model „společné odpovědnosti“ Iris Marion Young. *Sociální práce / Sociální práce*, 21(3), 128–145.
- KELLER, J. 2009. *Nejistota a důvěra aneb K čemu je modernitě dobrá tradice*. Praha: SLON.
- KELLER, J. 2010. *Tři sociální světy. Sociální struktura postindustriální společnosti*. Praha: SLON.
- KLUSÁČEK, J., LESÁK, V., RIPKA, Š., GREINER, M., KOWALIKOVÁ, I. 2021. *Bydlení jako problém v číslech. Zpráva o vyloučení z bydlení 2021* [online]. Za bydlení. [19. 8. 2021]. Dostupné z: <https://www.charita.cz/res/archive/024/003131.pdf?seek=1624963751>
- LÁNSKÝ, O. 2020. *Kdo zneužívá sociální dávky? Analýza čerpání z roku 2019*. Praha: Masarykova demokratická akademie.

¹ Zde mám trochu pochybnost, zda dotyčnou paní označovat jako sociální pracovníci, protože u nich předpokládám alespoň elementární snahu pomáhat lidem.

- LÁNSKÝ, O. 2012. Kdo zneužívá sociální dávky. In: PRAŽSKÁ ŠKOLA ALTERNATIV *Kdo zneužívá sociální dávky? Privatizace státu: dopady škrtů v sociální oblasti*. Praha: Ekumenická akademie, 5–13.
- MAREŠ, P. 1999. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. Praha: SLON.
- MAREŠ, P. 2001. Zneužívání versus nevyužívání sociálních dávek - selhání cílenosti. In: *Dávky sociálního státu*. Brno: Masarykova univerzita, 84–97.
- MERTL, J. 2017. *Prerозdělování welfare. Nástroj pomoci, nebo kontroly?* Brno: Doplněk.
- MF ČR. 2021. *Návrh státního závěrečného účtu České republiky za rok 2020. Sešit C Zpráva o výsledcích hospodaření státního rozpočtu* [online]. [20. 8. 2021]. Dostupné z: file:///C:/Users/uzivatel/Downloads/Statni-zaverecny-ucet_2020_Priloha-C.pdf
- MPSV. 2020a. *Informace o vyplacených dávkách v rezortu MPSV ČR v prosinci 2020* [online]. [17. 8. 2021]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/1423862/Informace+o+vyplacen%C3%BDch+d%C3%A1vk%C3%A1ch+v+prosinci+2020.pdf/0c00834b-3fea-94e1-8d86-9a2f61f50856>
- MPSV. 2020b. *Žádost o poskytnutí informace dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve věci zneužívání sociálních dávek v ČR* [online]. [13. 8. 2021]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/1387269/%C4%8D.j.+MPSV+2020-38114+Zneu%C5%BE%C3%ADv%C3%A1n%C3%AD+soci%C3%A1ln%C3%ADch+d%C3%A1vek.pdf/3e81c6f8-5566-7694-8c14-e94b93b22ca2>
- NALUS. 2021. *Neústavnost tzv. bezdoplňkových zón. Pl.ÚS 40/17* [online]. [30. 9. 2021]. Dostupné z: <https://nalus.usoud.cz/Search/ResultDetail.aspx?id=117256&pos=1&cnt=9&typ=result>
- NĚMEC, L. 2012. Drábkovy reformy – cesta k nevolnictví. In: PRAŽSKÁ ŠKOLA ALTERNATIV. *Kdo zneužívá sociální dávky? Privatizace státu: dopady škrtů v sociální oblasti*. Praha: Ekumenická akademie, 27–31.
- NEPUSTIL, P., GEREGOVÁ, M. 2020. *Bez podmínek. Metody psychosociální podpory pro lidi užívající drogy*. Brno: MU, Podané ruce.
- PACIFICSOURCE MEDICSRE. 2014. *Module II: Medicare & Medicaid. Fraud, Waste ND Abuse Training* [online]. [17. 8. 2021]. Dostupné z: https://medicare.pacificsource.com/Library/General/Compliance/FWA_Training.pdf
- PEHE, J. 2011. *Co je systémová korupce a Jak z ní ven?* [online]. Revue Prostor 90/91. [20. 8. 2021]. Dostupné z: <http://www.pehe.cz/Members/redaktor/co-je-systemova-korupce-aneb-jak-z-ni-ven>
- PIVEN, F. F., CLOWARD, R. A. 1993. *Regulating The Poor: The Functions of Public Welfare*. New York: Vintage Books.
- PPM FACTUM RESEARCH. 2018. *Poukázky v hmotné nouzi. Volně dostupná zpráva 17. 8. 2018* [online]. [13. 8. 2021]. Dostupné z: <https://www.factum.cz/file/4682>
- RIEMLOVÁ, M. 2021. *Někdy těžko vysvětlujeme, že normální je pracovat, říká sociální pracovnice* [online]. iDNES.cz. [19. 8. 2021]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/ekonomika/domaci/azylovy-dum-vsetin-financni-gramotnost-penize-rozhovor-jana-mikusova.A210628_165847_ekonomika_rie?utm_source=facebook&utm_medium=sharecm
- RŮŽIČKA, M., LUPTÁK, Ľ. 2013. Těžební limity prolomeny: extrakce ekonomického a politického kapitálu z romského ghettu. In: LUPTÁK, Ľ. a kol. *Neoliberalismus a marginalita, studie z českého reálkapitalismu*. Brno: Doplněk, 192–207.
- SIROVÁTKA, T. 2000. Sociální dávky a jejich příjemci: na „sociální trampolíně“, nebo ve slepé uličce? *Sociologický časopis*, 36(2), 181–199.
- SPURNÝ, M. 2020. *Tisková zpráva Názory české veřejnosti na sociální zabezpečení – prosinec 2019* [online]. [13. 8. 2021]. Dostupné z: https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a5088/f9/es200113.pdf
- ŠABATOVÁ, A. 2012. Jak je to se zneužíváním dávek? In: PRAŽSKÁ ŠKOLA ALTERNATIV. *Kdo zneužívá sociální dávky? Privatizace státu: dopady škrtů v sociální oblasti*. Praha: Ekumenická akademie, 14–15.
- ŠVEŘEPA, M. 2008. Reforma sociálního systému v kontextu pomoci a kontroly. In: JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou*. Hradec Králové: Gaudeamus, 240–246.
- ŠVIHLÍKOVÁ, I. 2015. *Jak jsme se stali kolonií*. Praha: Rybka Publishers.
- ÚŘAD PRÁCE ČR. 2013. *ÚP ČR bojuje proti zneužívání dávek* [online]. [18. 8. 2021]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/792287/TZ_211013b.pdf/4337c182-5e5a-26ab-a602-cb91bb3c70e8
- ÚŘAD PRÁCE ČR. 2014. *Většina sociálních dávek míří lidem, kteří je opravdu potřebují* [online]. [18. 8. 2021]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/783357/TZ_210714b2.pdf/4b834e48-7ebd-ac6c-5109-a6e3d4e5c6c9
- ÚŘAD PRÁCE ČR. 2015. *Za zneužití dávky mohou padat i tresty* [online]. [18. 8. 2021]. Dostupné z: https://www.uradprace.cz/documents/37855/934346/2015_06_15_tz_davky_odhaleni_zneuzeni.pdf/0283e6ef-dbb6-eb2b-cb87-acd481ec35e1

- ÚŘAD PRÁCE ČR. 2018. *ÚP ČR provedl loni více než 111 tis. šetření, úspory přesáhly 37 mil. Kč* [online]. [13. 3. 2018]. Dostupné z: https://www.uradprace.cz/documents/37855/481978/2018_02_06_tz_socialni_setreni_2017.pdf/1745eca7-dfdc-9538-22f8-f849d876b711
- ÚŘAD PRÁCE ČR. 2019. *Úřad práce ČR pokračuje v kontrolní činnosti* [online]. [18. 8. 2021]. Dostupné z: https://www.uradprace.cz/documents/37855/46361/TZ_kontroly_listopad2019.pdf/f8ac6186-8f45-f252-b585-2a54d6d1ff3b
- ÚŘAD PRÁCE ČR. 2021. *Poskytnutí informací týkajících se zneužívání sociální podpory a sociální pomoci* [online]. [13. 8. 2021]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/documents/37855/1985546/%C4%8C.j.+UPCR-2021-19837.pdf/881b2457-4ce5-b64c-366b-e3e65fa1ffea>
- VĚZEŇSKÁ SLUŽBA ČESKÉ REPUBLIKY. 2019. *Statistická ročenka Vězeňské služby České republiky 2018* [online]. [21. 1. 2020]. Dostupné z: <https://www.vscr.cz/wp-content/uploads/2019/05/Statisticka%20ro%C4%8Denka-2018.pdf>
- VITALITY HEALTH PLAN. 2021. REPORT FRAUD, WASTE AND ABUSE *What is Fraud, Waste and Abuse (FWA)?* [online]. [17. 8. 2021]. Dostupné z: <https://www.vitalityhp.net/member-information/fraud-waste-and-abuse/>
- WACQUANT, L. 2009. *Punishing the Poor. The Neoliberal Government of Social Insecurity*. Durham and London, Duke University Press.
- YOUNG, I. M. 2011. *Responsibility for Justice*. New York: Oxford University Press.

Já volič - osoba bez domova

Me as The Voter – Homeless Man

Henrieta Votíková¹

Abstrakt

Volební právo mají v demokratickém státě téměř všichni občané, kteří dosáhli plnoletosti. Všechny hlasy mají naprosto stejnou váhu a každý občan má přesně jeden hlas. Všichni lidé jsou si v demokratické společnosti na této úrovni rovni a mají stejnou hodnotu. Zamyšlení nad využíváním volebního práva, jako nástroje demokracie, osobami bez domova, občany ČR, v jedné pražské sociální službě, může přinést podněty k zamyšlení plynoucí z reflexe aktérů k jejich právu. Sběr dat v rámci jednoduché krátké ankety byl ambulantně realizovaný v období tří měsíců a doplněný dotazníky sbíranými v terénu. Cílem příspěvku je přinést vzhled a podněty k zamyšlení do tématu, které zůstává na okraji pozornosti, tak jako na něm zůstávají samotní klienti služby.

Klíčová slova: Volby. Bezdomovectví. Demokracie.

Abstract

The right to vote in democracy have almost all adult people. Every single vote has the same weight. Every man and woman have exactly one vote. All the people at this level must be equal. Thinking about this right to vote as the tool of democracy for homeless people, citizens of Czechia, is bringing self reflection to them. The collection of data was done using easy anquette during 3 months among clients of the small social service co. in Prague. The goal of this presentation is to bring this sort of the hidden topic to the light.

Keywords: Elections. Homelessness. Democracy.

Úvod

Vážené dámy, vážení pánové, jak je zřejmé již z názvu příspěvku, přeneseme se společně do prostředí sociální služby zaměřené na podporu osob bez domova. Jejímú podrobnějšímu představení se budu věnovat v prostřední části příspěvku. Úvodem snad postačí konstatování, že se jedná o dvě malé pražské služby, které se snaží soustředit více na kvalitu obsluhy nežli na kvantitu obslužených klientů. Čtvereční prostor, který je službám vyhrazený ani jinou volbu neumožňuje. Téma, které přináším k společnému posouzení, může být vnímáno jako okrajové a nepodstatné v kontextu problematiky sociálního vyloučení. Opřena do pracovních i metodických stereotypů, byla jsem dlouhou dobu také daleka přemýšlet o saturaci právě takových občanských práv svých klientů. Bližší je košile než kabát a zajištění základních potřeb je bližší nežli uspokojení aktivního práva na účast ve volbách, v něčem tak abstraktním pro osobu v hluboké nouzi. Až shoda náhod mne přiměla zastavit se v mechanickém shonu a uvidět toto periodické téma z jiného úhlu.

“Účast nemalé ostrakizované části společnosti na rozhodování o jejím demokratickém fungování” - to je klíčová věta mého příspěvku.

1. Východiska pro zvolený způsob hledání odpovědí

Úmysl dozvědět se názor na volby od osob bez domova respektoval, v našem prostředí dominující neoliberalismus, který se snaží bezdomovectví vnímat jako přirozený efekt společenského svobodného vývoje a běhu. Nebo se alespoň snaží společnost k tomuto názoru

¹ Mgr. Henrieta Votíková, R-Mosty z.s., Aktivizační prostor Komunitního centra Husitská, Nízkoprahové denní centrum Husitská henrieta@r-mosty.cz tl:00420 22221644, autorka je studentkou doktorského studia PedF UK, obor Filosofie

přimět, a ani rostoucí vliv levicovějších myšlenkových proudů mu v tom zatím ve většinové populaci výrazně nebrání. Sociálně-nepříznivý aspekt bezdomovectví, resp. jeho nežádoucí charakter se tím zkrusluje, ba mizí. Slovy Lipovetského lze tento stav, existenci svobodného jedince, dokreslit jako: *“Tendence k vnitřnímu rozkladu, jež jsou neodlučitelným společníkem kultury svobodného jedince, který je v současném supermarketu s životními styly vydán sám sobě napospas. Zároveň s tím, jak se rozšiřuje princip plné pravomoci nad směřováním, vynořují se tak stále výraznější projevy subjektivní závislosti a bezmoci.”*¹

V rámci příspěvku se tak věnujeme právě názorům těch, kteří již „bezmocní“ jsou. V duchu neoliberalismu byla i v rámci tak drobné sondy hledající odpovědi zachována co největší možná diskretnost a svoboda klientů k vyjádření. Reflexi názorů klientů byla přizpůsobena i forma dotazování. Tištěné dotazníky byly jednoduché, klienti je vyplňovali samostatně a zpravidla v nabídnutém soukromí.

Na druhou stranu, nová problematičnost takto postavené jednoduché agendy tkví v její neschopnosti postihnout dotazníkem složitost voleb v prostoru a čase. Politické strany v posledních třiceti letech vznikaly, zanikaly a fúzovaly, byla uzákoněna přímá volba prezidenta, změnil se způsob hlasování a znásobil se počet orgánů, do nichž lze volit. O mnohém z toho nemuseli mít klienti bezdomovecké služby tušení a dotazník jim s orientací v nuancích návodně nepomohl. Proto již v úvodu nebyla moje aspirace k podrobnému průzkumu nijak veliká. Dostačujícím předpokládaným výsledkem byl vzhled do tématu, monitoring pocitů, přesvědčení a odhodlání, náměty k zamyšlení. Taktéž při sběru dat neprobíhala u relevantních otázek žádná další verifikace odpovědí (historie volebních preferencí respondenta, osobní údaje). Nikdo se již nepídil po tom, jestli klient zapisuje svůj názor, nebo názor někoho jiného. Jestli je uvedena pravda o délce jeho/jejího pobytu „na ulici“, popřípadě jestli bydlí na azylovém domě nebo je venku. Každý napsal to, co považoval za vhodnou odpověď. Podle svých vlastních pocitů při sběru dat i při srovnání s analogickými zkušenostmi z tazatelské činnosti u stejné cílové skupiny, musím konstatovat, že věrohodnost sesbíraných údajů pro stávající úkol může být diskutabilní. Na druhou stranu, už jenom ochota klienta vzít propisku a vyplnit dotazník v čase, který je jim vyhrazen v době využívání služby “snídaně”, nebo v době, kdy mohou být 30 minut u počítače, je autentickým projevem zájmu o problematiku. Soukromí, ve kterém anketní dotazníky vyplňovali, mohlo také zvýšit věrohodnost jejich názorů a popisu životní situace. Respondenti byli opakovaně upozorňováni na fakt, že se jedná o zcela dobrovolnou občanskou aktivitu, jejíž výsledky nepodněcují žádný negativní ani pozitivní vliv na čerpání služby. Dotazníky byly zcela anonymní a určené výhradně k zjišťování dat pro prezentování na této konferenci. Anonymita byla dodržována a zcela zachována i v případě, že měl respondent nebo respondentka potřebu si o problematice individuálně s tazatelkou podrobněji popovídat.

2. Stručný popis ankety a výsledky

(Stručný popis agendy a výsledky na tomto místě uvádím z důvodu toho, že se snažím zachovat prezentovanou část celistvou ve své vypovídající hodnotě, v okruhu celého příspěvku se budu následně věnovat některým oblastem podrobněji).

Sběr dat v rámci ankety probíhal tři měsíce v sociální službě Nízkoprahové denní centrum Husitská a v Aktivizačním prostoru Komunitního centra Husitská, který je součástí

¹ LIPOVETSKÝ, Gilles. *Paradoxní štěstí: esej o hyperkonzumní společnosti*. Praha: Prostor, 2007. Střed Prostor). ISBN 978-80-7260-184-4. str. 116

komunitního centra Husitská podpořeného z Operačního programu Praha - pól růstu. 20 anket sebral klient v pražském terénu v rámci „Aktivizační asistence“¹.

Celkem bylo sebráno 87 anket, ze kterých bylo plně zodpovězených 30. (26,1%). Nejčastěji nevyplněnou byla otázka č. 5. *Vaše doplnění k otázkám voleb a bezdomovectví.*

Otázky 1, 2 a 4 ankety zjišťovaly aktivitu respondentů ve volbách, jejich volební preference a názory, případné zdůvodnění pro výběr volené strany, nebo volební preference (kdyby respondenti volili, nebo když volit budou).

Otázka číslo 3 byla zaměřená na hodnotící soud. Celé znění otázky znělo: **Myslíte si, že je dobře, že mají bezdomovci právo volit?**

Otázka číslo 5 nechávala prostor pro vyplnění názorů respondenta k problematice voleb a bezdomovectví.

Otázky 6 – 9 zjišťovali místo, kde respondenti spí, věk, pohlaví a délku stavu bezdomovectví.

Charakteristika dotazovaného souboru: Jedná se o klienty výše zmíněné služby včetně dvaceti dotazníku z terénu, které dotázal jiný klient služby. Klienti využívající služby sami sebe charakterizují jako osoby bez domova/bezdomovce.

Z hlediska pohlaví se jednalo o 84 % mužů a 16% žen. Z věkového složení vyplývalo, že nejčastěji odpovídali osoby v rozmezí 40 až 50 let. Nejvíce anket vyplnili klienti spící „venku“.

Shrnutí ankety

Analýza výsledků ankety ukázala že:

- z hlediska zájmu o volby se jedná převážně o nevoliče;
- ti, kteří nemají zájem se zúčastnit voleb, to zdůvodňují hlavně zbytečností voleb, nedůvěrou v politický systém a jenom jednotlivě instrumentálními překážkami jako je ztráta OP;
- pasivní volební právo bylo v anketě zastoupeno 1x – anketu vyplnil kandidát za Českou pirátskou stranu;
- z hlediska obecnějších názorů respondentů na otázky voleb a bezdomovců odpovídali klienti identicky s otázkou, proč nebudou volit. Projevovali ve většině nelibost k politickému systému, nedůvěru a některé odpovědi kritizovaly systém sociální politiky;
- z hlediska politické preference je nejčastěji respondenty preferovaná Česká pirátská strana (14 %);
- dotazování téměř jednoznačně deklarovali, že je dobře, že osoby bez domova mají právo volit (82,8%)
- podle očekávání byla převážná většina respondentů - muži

¹ Klient služby pracující na základě uzavřené Dohody o provedení práce u organizace

3. Popis služeb a jejich poslání

3.1 Nízkoprahové denní centrum Husitská

V lednu 2021 otevřely R-Mosty čtvrtou registrovanou sociální službu. Je jí **Nízkoprahové denní centrum Husitská** umístěné v prostorech Komunitního centra v Husitské ulici. Posláním služby Nízkoprahové denní centrum je spolupodílet se na sociálním začleňování lidí v nouzi. Nabízet pomoc mužům a ženám bez přístřeší, nebo v sociální nouzi. Podpořit je při zlepšování sociální situace. Hlavním cílem služby je, za pomoci aktivit pracovníků služby a součinnosti klientů, zmírnění negativních dopadů života klientů na ulici. Jedná se hlavně o dopady na kvalitu života. Motivovat klienty k životní změně využitím metod sociální práce a aktivizaci potenciálů klientů. Služba je určena osobám, které se ocitly v těžké sociální situaci zabraňující jim v přístupu k osobní hygieně, stravě, a které projeví zájem o pomoc při zajištění těchto základních životních potřeb. Svou činnost zaměřujeme na osoby bez přístřeší, zejména v ETHOS kategorii „bez střechy“.

3.2 Komunitní centrum Husitská

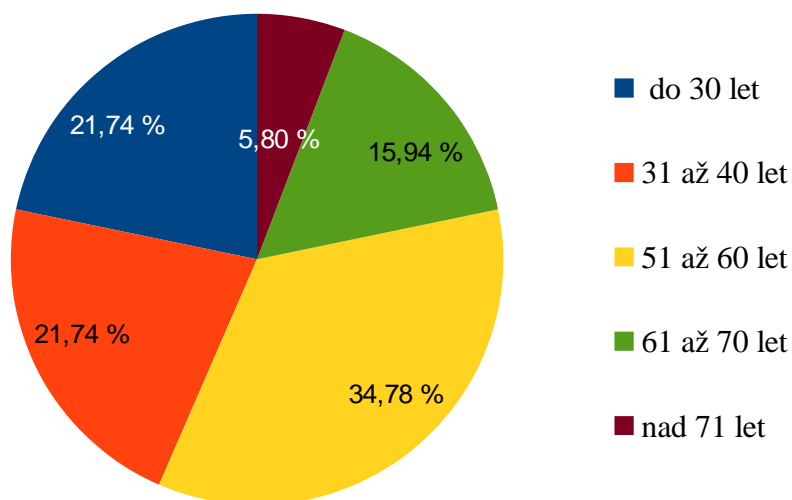
KC Husitská je kulturně komunitní centrum, které funguje v prostorách MČ Praha 3 zrekonstruovaných díky podpoře z OP PPR. Má dva provozy – „Suterén“, kde se konají kulturní, vzdělávací a osvětové akce či svépomocné skupiny a „Aktivizační prostor“, kde poskytujeme pomoc a podporu osobám v hmotné nouzi (tyto aktivity navazují na projekt Job Club, který zde fungoval od roku 2015). Projekt Komunitního centra Husitská je předchůdcem NDC Husitská, a zároveň nyní paralelní fakultativní službou, která umožňuje rozšiřovat portfolio nabídky cílové skupině i o aktivity, jež nespádají do základních činností, více individuálního poradenství, adresného doplňování vzdělání i terénní asistenci. Více informací o komunitním centru nabízí web www.husitska.eu

4. Podrobnější rozbor odpovědí na anketu

Z celkových 87-mi sebraných anket bylo plně zodpovězených 30 (26,1%).

Charakteristika dotazovaného souboru: Jedná se o klienty výše zmíněné služby s různou délkou zkušenosti s hlubokou exkluzí i docházení do služby. U dvaceti dotazníků z terénu nebyla docházka do služby relevantním faktorem.

Stran **pohlaví** se jednalo o 84% mužů a 16% žen. Z věkového složení vyplývalo, že odpovídaly nejčastěji osoby v rozmezí 40 až 50 let. Pro orientaci uvádím, že ve věku do 30 let bylo **15**; 31 až 40 let také **15**; 51 až 60 let **24**; 61 až 70 let **11**; a dále nad 71 let **4** respondenti. Nejmladší respondent byl ve věku 18 let, nejstarší ve věku 81 let.

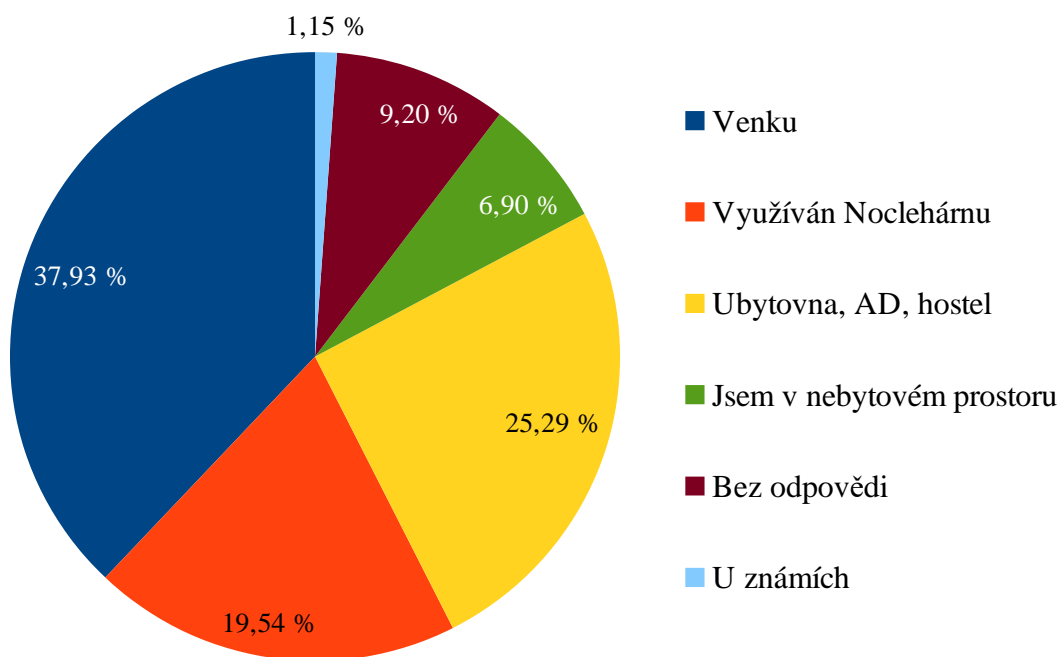


Obr. č. 1: Věk respondentů

Zdroj: vlastní zpracování dat

Z hlediska **místa pro nocování** lze uvést, že dotazovaní nejčastěji nocovali ve volném prostoru - celkem 33 osob (38%);

Ubytovnu, Azylový dům nebo Hostel jako místo „kde spí“ vyplnilo 22 osob (25%). Dále pak 17 osob (20%) uvedlo, že k nocování využívají služeb Nocleháren. 6 klientů (7%) využívá nebytový prostor, 1 klient přespává u známých. 8 respondentů tuto otázku nezodpovědělo.



Obr. č. 2: Bytová situace

Zdroj: vlastní zpracování dat

Otázky 1, 2 a 4 zjišťovaly aktivitu respondentů ve volbách, jejich volební preference a názory, případné zdůvodnění pro výběr volené strany nebo volební preference, v případě, že je respondent rozhodnutý volit.

Nejvíce 27 (31%) odpovědí znělo tak, že respondent **nevolil nikdy**, když přičteme respondenty, kteří uvedli pouze, že **nevolili**, 9 (10%) dostáváme se k výsledku 52 % nevoličů z celkového počtu.

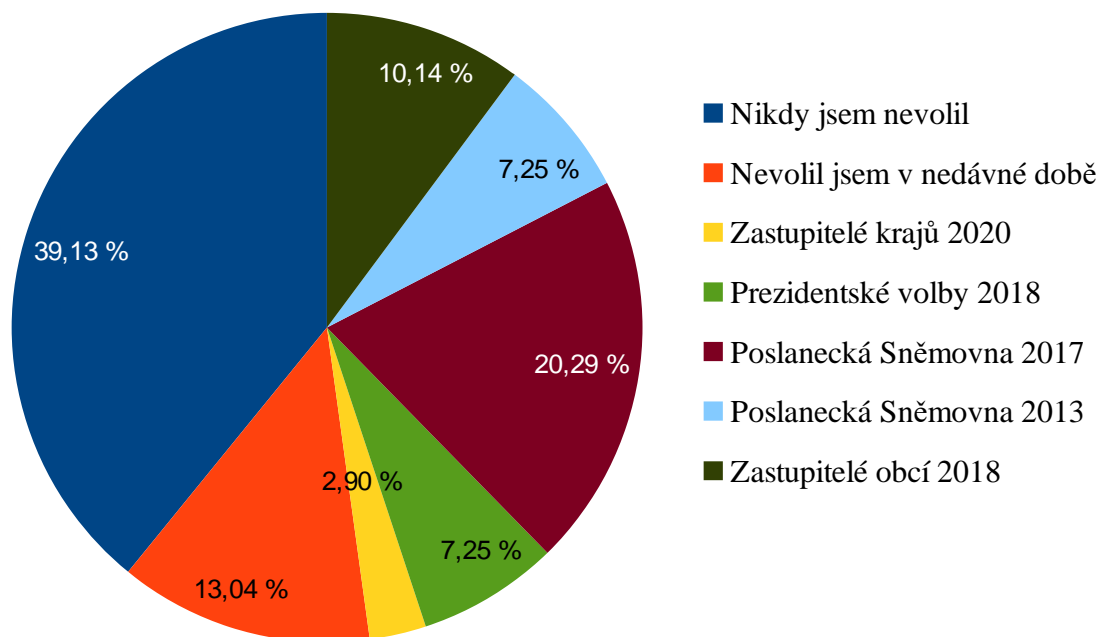
Celkem 36 osob tedy na otázku odpovědělo. Můžeme tak konstatovat výsledek: Osoby bez domova v tazatelském vzorku, **(52%) jsou převážně nevoliči**.

Účast ve volbách deklarovaná našimi klienty tak byla větší než celková účast obyvatel ČR v posledních senátních volbách, ale nižší než ve volbách parlamentních nebo obecních.

Rozpor s právě předloženým tvrzením tkví nicméně ve faktu, že v rámci ankety je zjišťována účast ve volbách na základě otázky, **KDY** respondent naposledy volil, a kterou stranu volil.

Srovnání volební účasti většinové společnosti pochází ze stránek Statistického úřadu v podrobném dalším členění. Jedná se tak o nesourodá data a jsou zde uvedena jenom pro ilustraci.

Pro orientaci a lepší představu vkládáme do obrázku graf:



Obr. č. 3: Kdy jste naposledy volil

Zdroj: vlastní zpracování dat

Otázka číslo 3 byla zaměřená na hodnotící soud. Celé znění otázky je. **Myslíte si, že je dobře, že mají bezdomovci právo volit?**

Právo svobodně volit je jedním ze základních lidských práv demokratické společnosti a je součástí našeho ústavního řádu od 28. prosince 1992, kdy nabyla účinnost Listina základních práv a svobod. Převážná většina respondentů, i když nevoličů, pokládá za správné, že bezdomovci mohou volit. Vzhledem k 72 pozitivně odpovídajícím respondentům (80%) si zde mohou dovolit zobecnění, že *bezdomovci* většinově stojí za tím, aby i pro ně bylo

zachováno právo volby veřejných činitelů, v rozporu s tím je ale jejich neochota, nebo příliš vysoký procedurální práh, se tohoto práva aktivně účastnit.

Zde uvádím několik reprezentativních odpovědí: „Každý má právo volit. Bezdomovec má stejná práva jako každý občan. Každý člověk má právo na svobodu. Myslím, že bezdomovci jsou také lidé a jak jsem poznal, někdy na docela vysoké úrovni - intelektuální i lidské. Každý má právo svobodně vyjádřit svůj názor (i politický)“.

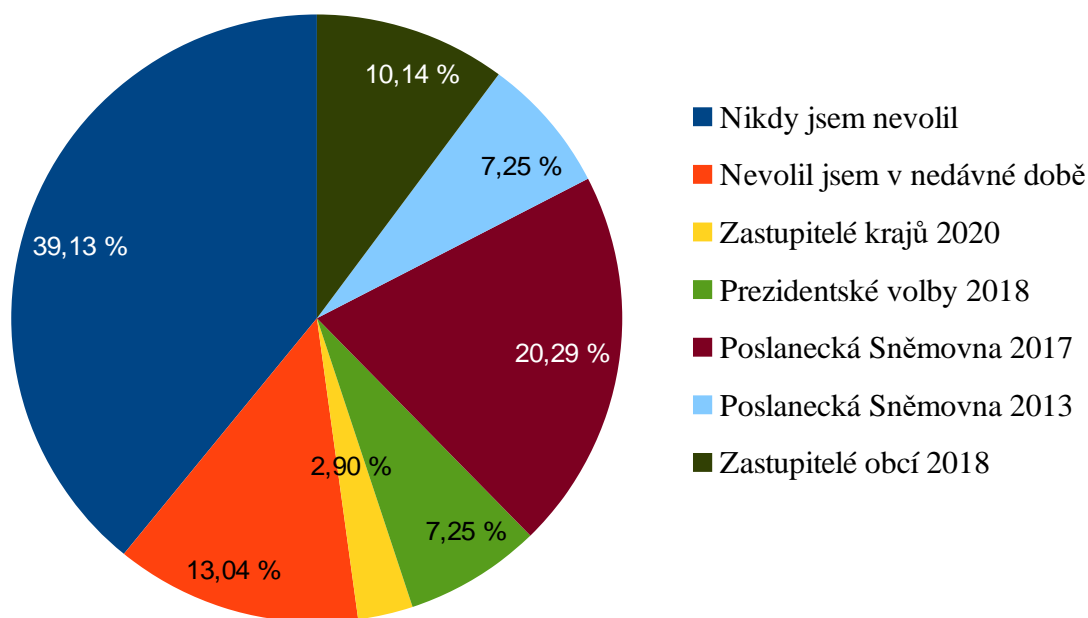
Zde sepsané odpovědi měli v zápisu logickou strukturu věty a odpovídali na položenou otázku při odpovědi ANO, je dobře,

Dále bylo několik odpovědí jedno nebo dvou slovních ve stejném významu, jako výše uvedené věty. Jedna z odpovědí byla hodnotícím soudem: „Dnes je republika prodaná, když si vláda dělá, co chce“.

A jedna stížností: „Jsme také lidi, kteří byli napadeni dlouhodobě“.

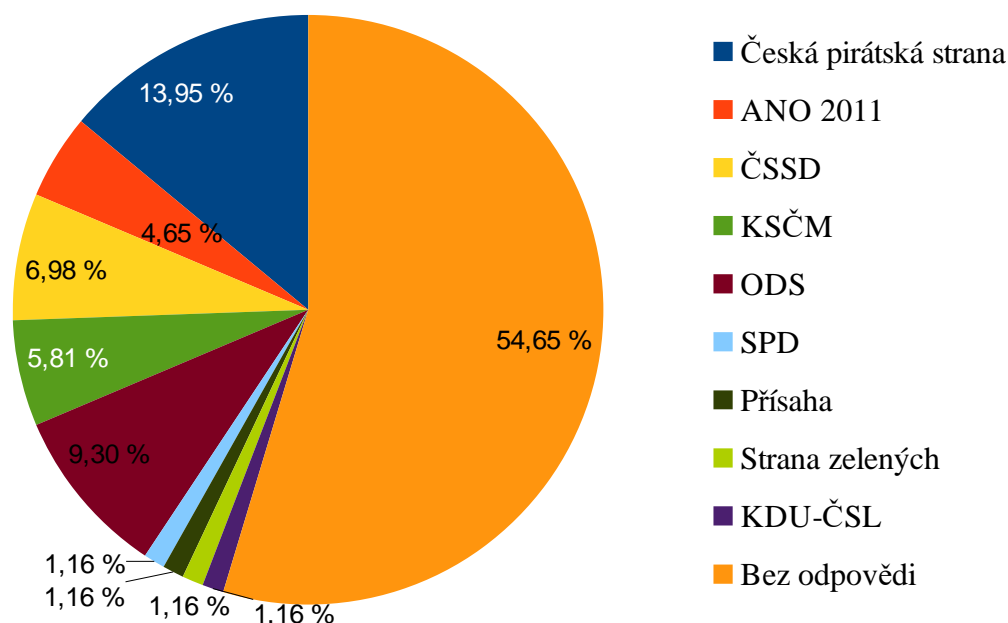
Pro někoho možná překvapivě, čtyři respondenti odpověděli **Ne**, tedy, že není správné, aby bezdomovci mohli také volit. Jedná se o 5% respondentů. Dvě odůvodnění zde uvádím. Jeden z klientů uvedl v této otázce, že je nesvéprávný. Je pravděpodobné, že svoji situaci, kdy nemůže volit, zobecnil na všechny osoby bez domova. Další odůvodnění zde uvádím v plném znění: „Většina nemůže mít přehled, co se nahoře děje, když nemají přehled ani o svém životě. Těžká odpověď. Ale pozitivně - volit by měli, jen občan, který platí daně, není-li v důchodu“.

Volební účast respondentů a volební preference můžeme nahlédnout na níže publikovaných grafech.



Obr. č. 4: Kdy jste naposledy volil

Zdroj: vlastní zpracování dat



Obr. č. 5: Volební preference

Zdroj: vlastní zpracování dat

Otázka č. 5, která pokládala respondentům možnost doplnění jejich názoru na otázku bezdomovectví a volby zůstala většinou prázdná, nebo ji respondenti proškrtli. Jedno vyjádření voliče KDU-ČSL ale nelze pominout. Respondent napsal: *Bezdomovci mají schopnost rozhodnout volby, aniž by si to většina s nich uvědomovala*. Vysvětlení o tom jak by se tak mohlo stát, již respondent neuvádí.¹

Závěr

Neměli bychom zaměňovat hodnoty s hodnocením. Volební právo je bezesporu aplikace projevu svobody². Je jedním ze základních občanských práv. Rozhodujeme, i když jednotlivec ve velice omezené míře, o způsobu vlády v obci, kraji, nebo ve státě. Snad můžeme říci, že *demos* – tedy lid, rozhodne o věcech budoucích, jenž náleží správě věcí veřejných. Tento způsob vlády, od dob městských států antického Řecka nese název Demokracie.

Množina osob, které náleželo právo rozhodovat v antice³ je ale výrazně odlišná od té dnešní. Krátce shrnuto, řeckou polis charakterizuje silná sociální diferenciacie, svobodní obyvatelé byli členění nejprve podle hierarchického postavení, později i podle majetku. A podle tohoto členění jim náležela různá práva a povinnosti.

¹ *hypoteticky, kdyby existovala bezdomovecká strana, za předpokladu, že by každý bezdomovec volil tuto stranu by, podle Volebního zákona a počtu oprávněných voličů v parlamentních volbách 2017, by představovala 5% hranice celkem 418 725 voličů pro účast takto hypoteticky vykonstruované strany v Poslanecké sněmovně.*

² Článek 21 Listina základních práv a svobod

³ Viz více ve shrnutí vývoje systému vlády HLAVATÝ, Vadim. *Řečtí a římskí reformátoři*. 2011. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Právnická fakulta, Katedra právních dějin. Vedoucí práce Skřejpek, Michal. str 19 - 23

Mezi svobodné občany nebylo lze počítat ani ženy¹, ani otroky. K obecnější charakteristice helénského občanství patřila i skutečnost, že alespoň jeden z rodičů budoucího občana náležel k dané *polis*.

Vývoj začleňování dalších lidských bytostí mezi osoby, kterým náležela občanská práva, byl dlouhý a místy i hodně úporný, než dospěl k dnešnímu stavu. Vývoj ale nelze nijak zastavit a zároveň ho nelze spolehlivě predikovat. Proto nepovažuji v budoucnosti za nereálný scénář, opětovnou společenskou shodu na omezování okruhu jedinců, u kterých bude zachována možnost demonstrovat svoji „hodnotu“ volebním právem. Většina, tak jako praví demokratický systém vládnutí, rozhodne, že někteří občané obce, nebo státu o jeho fungování již z jakéhokoliv důvodu nebudou moci rozhodovat. Rozhodovat možná budou více ti, kteří „vytvářejí hodnoty pro společnost“ a nejsou pro ni ohrožující či parazitující. Vždyť náznaky prazárodku omezování lze pozorovat v covidové i postcovidové době již nyní. Vynášejí se ve jménu ochrany zdraví celku, až do letošního roku byly úzce spojeny právě s přístupem k volebnímu právu. Společnost se pozvolna dělí na *očkované* a *neočkované*, ty neočkované pak ve jménu neohrožování celku potkávají omezení, aniž by se zkoumala například příčina jejich vakcinačních neambicí. Myslím, že se nejedná o přímou ostrakizaci, ale potenciál změny hodnotových preferencí je již naznačen.

Mimo jiné jej nacházíme také v odpovědi jednoho respondenta na otázku, jestli je dobře, že mohou bezdomovci volit. Odpovídá, že nikoliv, když se nedokáží orientovat ani ve vlastním životě.

Jedná se na malém vzorku o ojedinělý názor, ale i takový zazněl a byl „do vlastních řad“.

Je možné, že jak bude plynout čas a nejistoty po očekávané další vlně pandemie nás stvoří ještě nejistějšími, nelze vyloučit, že se bude okruh lidí smýšlející tímto směrem a způsobem rozšiřovat.

Toto, jako i více položených otázek v textu, již ponechávám v prostoru k dalším úvahám posluchačům nebo čtenářům tohoto krátkého a stručného příspěvku.

Použitá zdroje

- HLAVATÝ, Vadim. *Řeční a římsí reformátoři*. 2011. Diplomová práce. Univerzita Karlova, Právnická fakulta, Katedra právních dějin. Vedoucí práce Skřejpek, Michal.
- KELLER, Jan. *Posvácení bezdomovců: úvod do sociologie domova*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2013. Sociologické aktuality. ISBN 978-80-7419-155-8.
- KELLER, Jan. *Soumrak sociálního státu*. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2009. Studie (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-7419-017-9.
- LIPOVETSKÝ, Gilles. *Paradoxní štěstí: esej o hyperkonzumní společnosti*. Praha: Prostor, 2007. Střed (Prostor). ISBN 978-80-7260-184-4.
- NEŠPOROVÁ, Olga a Petr HOLPUCH. *Populace osob bez domova v České republice: osoby přespávající venku, v noclehárnách, v azylových domech a v obecních ubytovnách*. Praha: VÚPSV, 2020. ISBN 978-80-7416-388-3.
- TOMEŠ, Josef. *Ženy ve spektru civilizací: (k proměnám postavení žen ve vývoji lidské společnosti)*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2009, 70 s. ISBN 978-80-7419-009-4.

¹ Více viz TOMEŠ, Josef. *Ženy ve spektru civilizací: (k proměnám postavení žen ve vývoji lidské společnosti)*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2009, 70 s. ; 20 cm. ISBN 978-80-7419-009-4.

Problematické sociální vztahy v Beninu: Nebeská církev Kristova jako ostrá opozice synkrezí katolického křesťanství a vodunu

Problematic Social Relations in Benin: The Heavenly Church of Christ as a Sharp Opposition to the Syncretism of Catholic Christianity and Vodun

Ondřej Havelka¹

Abstrakt:

Příspěvek představuje problematické sociální vztahy v oblasti mezináboženského dialogu, beninské politiky a beninské společnosti obecně v relaci k západoafrickému vodunu, Nebeské církvi Kristovově a unikátní synkrezí katolického křesťanství a vodunu v Beninu. Cílem je představit křesťansko-vodunskou synkrezí a postoje Nebeské církve Kristovy, a poukázat na jejich vyhočený vztah navzdory skutečnosti, že jejich bohoslužby se v Beninu často konají otevřeně na veřejnosti, nezřídka velmi blízko jedna druhé. Sociální vztahy jsou mezi věřícími těchto náboženství často vyhočené a pokusy o mezináboženský dialog často neúspěšné. Bez stabilizace sociální roviny života je při tom rozvoj a zmírnění chudoby v jedné z nejhudších zemí světa značně náročný.

Klíčová slova: Sociální vztahy. Zmírnění chudoby. Mezináboženský dialog. Vodun. Benin.

Abstract:

The paper presents problematic social relations in the field of interfaith dialogue, Benin politics and Benin society in general in relation to the West African Vodun, the Heavenly Church of Christ and the unique syncretion of Catholic Christianity and Vodun in Benin. The aim is to present the Christian-Vodun syncretion and the attitudes of the Heavenly Church of Christ, and to point out their aggravated relationship, despite the fact that their services in Benin are often held openly in public, often very close to each other. Social relations between believers in these religions are often strained and attempts at interfaith dialogue are often unsuccessful. Without stabilizing the social plane of life, the development and poverty alleviation of one of the poorest countries in the world is very challenging.

Keywords: Social Relations. Poverty Alleviation. Interfaith Dialogue. Vodun. Benin.

Úvod

Katolické křesťanství má ve světě mnoho rozličných vnějších tváří, které spojuje jedna, nedělitelná a ve své nejniternejší podstatě vnitřně nemodifikovatelná, tzv. apoštolská tradice. Rozdíly ve vnějším obraze katolického ritu – které etnograf/religionista při pobytu v odlišných kulturách nemůže nevnímat – jsou často pouze v důrazech na určitá témata, jindy odrážejí kulturní specifika daného regionu nebo reagují na dobové proměny společnosti. Nauka vycházející z tradice je ovšem v jádru a podstatě stejná. Jinak tomu je v západní Africe, kde misijně úspěšné katolické křesťanství a neméně misijně úspěšný islám konfrontovaly západoafrický vodun. Z tohoto náboženského střetu nevyšel vítěz a poražený, ale zrodily se unikátní synkreze polyteistického vodunu a importovaných monoteistických náboženství. U těchto synkrezí – které ovšem formálně jako synkreze (některými nemalými skupinami věřících) nahlíženy nejsou – již vyjádření o jedné nedělitelné tradici tak docela neplatí. Takovou synkrezí je jedna z podob katolického křesťanství v Beninu propojená se zdejším vodunem, proti níž svůj hlas – zastoupený půl milionem věřících – silně pozvedá beninská Nebeská církev Kristova. Jádrem problematiky je skutečnost, že mnozí tuto tvář katolického křesťanství v Beninu vnímají jako synkrezí, ovšem mnozí jiní ji nazývají jako katolické křesťanství s místními specifiky. Do problematiky rovněž vstupuje politický tlak, neboť vodun se stal oficiálním náboženstvím Beninu a je současnou vládou široce podporován v boji proti křesťanským církvím.

¹ThLic. Mgr. Ondřej Havelka, Katolická teologická fakulta UK, tel. 720 161 168, ondrejhavelka@seznam.cz

V následujících bodech představím západoafrický vodun, Nebeskou církev Kristovu a synkrezi katolického křesťanství a vodunu v Beninu, a jejich problematické vztahy (v oblasti mezináboženského dialogu, beninské politiky a společnosti) ve snaze ovládnout veřejný prostor zejména ve větších beninských městech. Cílem je představit křesťansko-vodunskou synkrezi a postoje Nebeské církve Kristovy, a poukázat na jejich vyhocený vztah navzdory skutečnosti, že jejich bohoslužby se v Beninu často konají otevřeně na veřejnosti, nezřídka velmi blízko jedna druhé.

1. Západoafrický vodun v Beninu

V západoafrickém Beninu existuje – navzdory poměrně malé rozloze země – velký počet rozličných náboženství (i mnoho jejich rozmanitých denominací) a náboženských kultů. Západoafrický vodun podle odborníků (Parrinder, 2014) v oblasti západoafrických náboženství a kultů vznikl původně právě v Beninu (Ojo, 1999: 63), stejně jako (později) Nebeská církev Kristova, která byla v této kulturně, jazykově a religiózně mimořádně bohaté zemi založena a profiluje se do ostré opozice jak vůči vodunu, tak i proti synkrezi katolického křesťanství a vodunu. Mezináboženský dialog se v Beninu příliš nepěstuje. Může za to rovněž fakt, že některé křesťanské církve označují beninský vodun za čarodějnictví a v zásadě satanistický kult. Tento přístup odmítá beninská vláda, která vodun naopak podporuje a nepřímo potlačuje vliv islámu a katolického křesťanství v zemi.

Vodun charakterizuje divinizace přírodních elementů, kultická úcta k zemřelým předkům a víra v duchy, kteří obývají předměty či přírodniny a mohou člověku – podle věřících tohoto náboženství – významně uškodit, nebo jej naopak před nebezpečím ochránit. Ve vodunu existuje rovněž široká škála božstev vzniklá apoteózou přírodních elementů či meteorologických jevů (Mildnerová, 2015). Božstva lze podle místa výskytu a oblasti jejich kompetence rozdělit do tzv. rodin nebeských božstev (*dži-vodun*), vodních božstev (*to-vodun*), zemských božstev (*ai-vodun*), božstev v rostlinách či zvířatech (*atime-vodun*) a osobních božstev (Mildnerová, 2012: 38–40). Vodun – podle jednoho z přístupů – vnímá božstva ambivalentně, mohou škodit či pomáhat. Jiný přístup ovšem tomuto replikuje a postuluje, že vodun pracuje primárně se zlem. Faktem je, že v odborné sféře neexistuje konkordantní pohled na vodun. Jednotlivými božstvy (např. Legba, Sapata, Hevioso...) se vzhledem k zaměření příspěvku nebudu blíže zabývat; postačí konstatování, že vodun je polyteistický náboženský systém se spornou otázkou nejvyššího boha či bohyně.

V současné době má vodun v Beninu status oficiálního – vládou široce podporovaného – náboženství. Vodunský kněz (*vodunon*) není věřícími v dané oblasti chápán jako léčitel či duchovní učitel, ale prostředník mezi světem lidí a duchů, který dokáže odvrátit dotírající zlo, např. uhranutí, dokáže však také za úplatu nasměrovat zlo proti nepříteli, a proto se jej lidé v těchto oblastech velmi obávají. Vodunský zasvěcenec disponuje schopností ovládat mocnou nadpřirozenou sílu či bytost – vodun – lokalizovanou často v obrácené hliněné nádobě a přimět ji k jednání (Brand, 1973). Bytost má být podle vodunské věrouky v obrácených hliněných či keramických nádobách stále, při rituálech však nádobu opouští a „prochází“ se mezi lidmi, aby si „osedlala“ (Mildnerová, 2012: 32) vyvolené a vstoupila do jejich těl. Po ukončení rituálu se má vodun do nádoby vrátit. Zasvěcenec také připravuje fetiše, nejčastěji dřevěné sošky, aby chránily domácnost proti případnému nebezpečí na duchovní rovině.

Další charakteristickou vlastností vodunu se zdá být jeho přizpůsobivost – vodun je náboženství, které do sebe nasává přicházející vlivy a dynamicky se vyvíjí, mnohdy až plasticky mění. Není překvapením, že existují rozličné synkreze vodunu a jiných náboženství (Mbiti, 1991: 15). Je spíše otázkou, zda lze hovořit o nějakém čistém vodunu, neboť mnohem

spíše jde i v Beninu o diachronní synkrezi, která obsahuje víru v mocné duchy, kult předků, kult panovníků, víru v bohy i čarodějnictví, magii a snad vyrůstá až z pradávného kultu hada.

Vodun proniká do veřejného prostoru v Beninu implicitně téměř všude, neboť vodun je silným kulturotvorným elementem společnosti. Některé tradice, úcta k zasvěcencům, obavy z fetišů nebo naopak velká váha připisovaná ochranné schopnosti amuletů zvaných *kri-kri* jsou prakticky nezpochybnitelné. Spatřit lze vodunské pohřební průvody, vodunská shromáždění nebo oslavy svátků s vodunskými prvky. Naopak příprava fetišů nebo zásadnější rituály prováděné výhradně zasvěcencem neprobíhají veřejně a pokud ano, je to většinou prázdná placená atrakce pro cestovatele či televizní štáby.¹

Aniž bych se chtěl snižovat k přehánění či nízké senzacechtivosti, je třeba střízlivě vypovědět, že dříve se v oblasti veřejně obětovali lidé a to v některých významných dnech v nebyvale velkém množství. Lidské oběti (typické zejména pro kult královských předků v rámci vodunu) byly v Beninu zakázány teprve na začátku 20. stol. v rámci silného tlaku katolické církve (Mildnerová, 2015). Například vodunské obřady při pohřbu krále v tzv. dahomejském období vyžadovaly stovky lidských obětí (Mildnerová, 2012: 48–49).

2. Nebeská církev Kristova v Beninu

Nebeskou církev Kristovu založil 29. září 1947 pan Samuel Bilewu Joseph Oshoffa v Beninu (Patridge, 2004). Příznačné je, že zakladatel této západoafrické církve byl původně – stejně jako Ježíš z Nazareta – tesař. Oshoffa měl mít Božské zjevení, po němž se cítil být povolán k uzdravování nemocných, ožívování mrtvých, modlitbě a konečně k založení nového křesťanského společenství. Jmenoval se prorokem, reverendem, pastorem a zakladatelem Nebeské církve Kristovy, která byla v roce 1965 uznána a schválena jako oficiální.

Nebeská církev Kristova se nejen proti tradičnímu vodunu, ale ve stejné míře také proti proti synkrezi křesťanství a vodunu ostře vymezila a striktně svým stoupencům zakazuje účast na jakékoli formě modlářství, fetišismu, obřadech či rituálech spjatých s vodunem. Oshoffa byl přesvědčen, že je povolán na misi v boji proti Satanovi, vodunským zasvěcencům a ostatním silám zla, které působí na tomto světě a v západní Africe právě skrze vodun – z jeho pohledu – zvláště intenzivně. Vodun nazíral jako kult pracující primárně se zlem, respektive se zlým, biblickým Satanem (Mk 1,13). Nebeská církev Kristova – jakožto křesťanské společenství – klade velký důraz na studium Bible, přičemž používá Bibli krále Jakuba, tedy anglický překlad Písma svatého pro anglikánskou církev z roku 1611. Církev je známa svými striktními doporučeními a zákazy v oblasti víry (monoteismus vylučující tradiční africké kultury, zouvání bot při modlitbě a bohoslužbě, oddělení mužů a žen při bohoslužbě...), stravování (zákaz konzumace vepřového masa, alkoholu...) nebo odpočinku (zákaz tabáku a další). V současné době se k Nebeské církvi Kristově v Beninu hlásí více než 500 000 lidí a církev má své stoupence i v dalších zemích nejen v Africe. Boj Nebeské církve Kristovy proti vodunu a zde představované synkrezi je v Beninu otevřený a viditelný. Věřící praktikují bohoslužby v nemalé míře také ve veřejném prostoru – ve městě, v parku, na pláži, kdekoli je dostatek prostoru pro shromáždění věřících. K bohoslužbě se věřící (zvláště při významných svátcích) strojí do čistě bílých šatů se specifickými bílými čepicemi, na rozdíl od beninských katolíků, kteří do kostela obvykle chodí v běžném, i když povětšinou ve svátečnějším oblečení. Není výjimkou spatřit ve veřejném prostoru liturgii Nebeské církve Kristovy a zároveň, o několik desítek metrů dále, vodunské shromáždění s hlasitým bubnováním a zasvěcencem v transickém tanci nebo vodunský pohřební průvod procházející kolem bohoslužby Nebeské

¹Vycházím z vlastního zúčastněného pozorování v Beninu (a rovněž v okolních zemích západní Afriky).

církve Kristovy v otevřeném prostoru města, který jsem v Beninu při svém etnografickém pobytu sám pozoroval.

3. Synkreze vodunu a katolického křesťanství v Beninu

Synkretická náboženství jsou běžná po celém světě a západní Afrika není výjimkou, ba spíše zřetelným příkladem (Mbiti, 1991: 15). Nebeská církev Kristova v Beninu spatřuje v elementárních základech vodunu působení Satana (Mt 4,1–12), jehož představuje Písmo svaté. Vodunský zasvěcenec podle tohoto přístupu k problematice vědomě a záměrně spolupracuje se zlým, respektive se zlým, s jeho pomocí působí zlo směřované proti nepříteli, kterého sám určí, nebo kterého určí objednavatel jeho útoku, a to za běžně společensky přijímanou úplatu. Takto vodun také nahlíželi první misionáři v 16. století, takto jej nahlíží také současní (katoličtí i evangeličtí) misionáři z evropských zemí a rozličné křesťanské církve jiného ritu existující v Beninu. Jiní odborníci – zejména afrikanisté – ovšem vodun nahlíží jako ambivalentní kult a někteří dokonce jako náboženství dobra. Jako satanistický kult vodun většinou nenahlíží ti Beninci, kteří k vodunu přijali rovněž katolické křesťanství a kteří sami sebe nechápou jako vyznavače jakékoli synkreze, ale jako katolické křesťany, kteří dle jejich soudu zcela pochopitelně plně uznávají rovněž tradici předků – vodun. Tito beninští katoličtí křesťané uznávají jako autoritu jak katolického kněze (případně biskupa), tak také vodunského zasvěcence, a to na stejné úrovni. Věřící Nebeské církve Kristovy pokládají nejen samotný vodun, ale také beninské katolické křesťanství za natolik provázané s vodunem, že jej neváhají označovat za náboženství participující na čarodějnictví a ve své podstatě satanistický kult. Obecně lze v Beninu vyzorovat, že nekatolické křesťanské církve se vůči vodunu i jeho synkrezím staví mnohem kritičtěji než místní (partikulární) církve katolická. Současný politický směr chápe křesťanství v souvislosti s historickou kolonizací Beninu a snaží se proto vliv křesťanských církví, ale i islámu, potlačovat. V tomto politickém prostředí je mezináboženský dialog poměrně obtížný.

Podle křesťanských východisek přemohl působení Satana spasitel světa, bohočlověk Ježíš Kristus, inkarnovaná druhá Božská osoba. Ryze teologickou perspektivou lze vypovědět, že teologická východiska katolického křesťanství vylučují jakoukoli možnost synkretického propojení s vodunem. Jak je tedy možná nebo alespoň myslitelná synkreze křesťanství a vodunu? Jak je možné spřátelit trojiční monoteismus s polyteismem?¹

Jádrem problematiky je skutečnost, že lidé v západní Africe vodun chápou jinak než ten, kdo není tamější kulturou formován. Vodun je v západní Africe – a pro Benin to platí povýtce – natolik součástí kulturně-náboženské tradice lidí, že se mnohým zdá, že jej zkrátka nelze ze života vyčlenit; je to jakýsi základní substrát, ze kterého život roste. Pro mnohé lidi v západní Africe – zejména na venkově a typicky pro příslušníky etnika Fon v jižním Beninu – je vodun bytostnou součástí kulturně-náboženského programu, kterým čtou realitu (každý máme takový program, i když si to nemusíme uvědomovat, a pocítíme jej zejména při změně kultur), a jako takový je také pevnou součástí, lépe řečeno přímo nosným pilířem tamějších mravů. Odpověď na základní otázky lidského života pro tyto domorodce není křesťanství na jedné straně nebo vodun na straně druhé. Vodun chápou jako fakt – je to jednoduše výchozí zadání, které je zcela irrelevantní zpochybňovat. Do tohoto výchozího zadání z vnějšku přichází křesťanství s nabídkou spásy. Fonský věřící, který se rozhodne křesťanské poselství

¹Různé formy vodunu v Beninu a okolních zemích západní Afriky vyznávají existenci mnoha božstev a duchů. Jedna z forem beninského vodunu rozlišuje nejvyšší bohyni a mnohá další podřízená božstva a jim podřízené duchy, s nimiž komunikuje zasvěcenec, a stává se tak prostředníkem (médiem) komunikace mezi světem lidí a duchů.

přijmout, přijímá křesťanská východiska a nastavuje je na svůj dosavadní život, na své chápání reality, na svůj program, jímž čte svět kolem sebe. To, co se vnějšímu pozorovateli zdá být v ostrém rozporu, jemu v rozporu nepřipadá.

Podstatou problému je tedy fakt, že rozený Beninec často nepovažuje vodun za náboženství, které by přijímal či nikoli. Vodun je všude a ve všem, je to strukturotvorná síla, je to součást identity, je to tradice a historie, je to kultura, je to síla formující společenský mrav. Odmítnout vodun je v tradičních venkovských oblastech nejen sebevylučující jednání, ale rovněž vysoce nemravné.

O představované synkrezí lze vypovědět, že věřící tohoto „křesťansko-vodunského náboženství“ – pro vnější svět synkrezí – vedle obecně známých křesťanských bohoslužeb katolického ritu navštěvují také vodunské zasvěcence, u nichž hledají ochranu nebo žádají útok na nepřítele, běžně používají tradiční fetiše na ochranu domácnosti (dřevěné nebo z vysušených částí zvířat) a osobní ochranné amulety *kri-kri*, které nosí při sobě. Výjimkou není ani účast na magických rituálech za účelem ochrany celé vesnice nebo vymýcení šířící se nemoci a podobně. Tito beninští katoličtí křesťané pěstují úctu k zemřelým předkům a za pomoci vodunského kněze rituálně komunikují se světem duchů.

Závěr

Zakladatel Nebeské církve Kristovy, Beninec Samuel Bilewu Joseph Oshoffa, se na katolické křesťanství nastavené na tradiční západoafrický vodun podíval podobným pohledem jako katoličtí misionáři a vnější svět, označil obecně etablované katolické křesťanství v Beninu za synkrezí katolického křesťanství a vodunu, nikoli za katolické křesťanství a podrobil tuto synkrezí ostré kritice. Cítil bytostnou potřebu založit nové křesťanské společenství, které se proti této synkrezí nejen striktně vymezí, ale bude proti ni také otevřeně a veřejně bojovat, což také učinil. Vodun přes nesoulad s katolickou teologií vykazuje jistou míru schopnosti propojit i zdánlivě nemožné a paradoxální. Vztahy mezi věřícími tří představených náboženství v Beninu jsou nezřídka napjaté.

Použité zdroje:

- BRAND, Roger. *Dynamisme des symboles dans les cultes Vodun*. Paris: Institut d'Ethnologie, 1973.
- MBITI, John S. *An Introduction to African Religion*. Portsmouth, London: Heinemann Educational Books, 1991.
- MILDNEROVÁ, Kateřina. Náboženství a vodun. Historie a současnost tradičního náboženství v Beninu, *Dingir*, roč. 2015, č. 4, s. 130–134.
- MILDNEROVÁ, Kateřina. *Pití fetišů. Náboženství a umění vodun v Beninu*. Praha: Malvern, 2012.
- OJO, J. O. *Understanding West African Traditional Religion*. Ile-Ife: S. C. Popoola Printers, 1999.
- PARRINDER, Geoffrey. *West African Religion: A Study of the Beliefs and Practices of Akan, Ewe, Yoruba, Ibo, and Kindred Peoples*. Eugene: Wipf and Stock Publishers, 2014.
- PATRIDGE, Christopher. *New Religions: A Guide: New Religious Movements, Sects and Alternative Spiritualities*. New York: Oxford University Press, 2004.

Společenská odpovědnost jako jedna z možností zmírnění dopadů pandemie

Social responsibility as one of the ways to mitigate the effects of a pandemic

Lucie Kamrádová¹

Abstrakt

Společenská odpovědnost je v současné době chápána převážně ve většině společností, jako součást společenského života. Je možné říci, že i přes mnohé kritiky uvedeného konceptu, který původně pochází ze soukromého sektoru, je možné aplikovat jeho základní zásady, a to do všech dimenzí života jak jednotlivců, tak skupin, a to napříč všech společenských vrstev. Problém, který se zde však jeví, je pojetí uvedeného konceptu a jeho aplikace, včetně prezentace, a to na všech stupních vzdělávacích institucí, které by pak pomohly rozšíření a aplikaci konceptu do běžného společenského života zavést. V souvislosti s nepředvídatelnými situacemi, s kterými se celosvětově společnost v dnešní době potýká, je možné říci, že se nejedná jen o samotnou pandemii Covid-19, ale také například o problematiku válečných konfliktů, migrantů, sociálního vyloučení a samotné sociální práce. Můžeme konstatovat, že společenská odpovědnost je jednou z možností, jak společnost nazírá na uvedené problematiky, a přitom by je mohla sama začít řešit. Cílem příspěvku je definovat koncept společenské odpovědnosti a nastínit tak možné cesty, jak formou tohoto konceptu společnost mobilizovat k aktivitám. V případě, že by byl tento koncept použit, mohou se krizové situace zmírnit, aniž by vyžadovaly obzvláště složité zásahy ze strany vlády. Součástí příspěvku budou samozřejmě příklady z praxe, které uvedenou problematiku prezentují.

Klíčová slova: Společenská odpovědnost. Sociální práce. Krize společnosti.

Abstract

Social responsibility is currently understood mainly in most societies, as part of social life. It can be said that despite many criticisms of this concept, which originally came from the private sector, it is possible to apply its basic principles to all dimensions of life of both individuals and groups, across all walks of life. However, the problem that appears here is the concept of the concept and its application, including presentation, at all levels of educational institutions, which would then help to expand and apply the concept in everyday social life. In the context of the unpredictable situations facing society worldwide today, it can be said that this is not just the Covid-19 pandemic itself, but also, for example, the issues of war, migrants, social exclusion and social work itself. We can state that social responsibility is one of the ways in which society views these issues, and at the same time it could begin to address them itself. The aim of the paper is to define the concept of social responsibility and outline possible ways to mobilize society for activities in the form of this concept. If this concept is used, crisis situations can be mitigated without requiring particularly complex government intervention. The article will of course include examples from practice, which present the issue.

Keywords: Social Responsibility. Social work. Crisis of society.

Úvod

Společenská odpovědnost firem neboli Corporate Social Responsibility (dále jen CSR) má své kořeny již v 19. století, kdy Andrew Carnige zveřejnil svůj názor na podnikání prohlášením, že bohatí lidé mají morální povinnost dělit se s ostatními o svůj majetek (Napříč společenskou odpovědností 2004). V posledních letech se můžeme setkat s názorem, že se tento koncept vyvíjí dynamicky již několik desetiletí. Samozřejmě v tomto případě musíme brát ohled na vývoj v jednotlivých zemích. Nicméně původní koncept, který byl vytvořen primárně pro soukromý sektor, se s rozvojem společnosti plynule aplikoval do sféry sektoru veřejného, a to například do organizací poskytujících služby společnosti, tak do organizací, které v primární rovině poskytují převážně vzdělávání. Přesto, že uvedený koncept byl

¹ Slezská univerzita v Opavě, Fakulta veřejných politik v Opavě, Ústav veřejné správy a sociální politiky; e-mailová adresa: [lucie.kamradova@fvp.slu.cz](mailto: lucie.kamradova@fvp.slu.cz); Tel.: +420-553-684-135

definován mnohem později, počátky, byť ne akademicky ukotvené můžeme na území současné České republiky nalézat již v devatenáctém století. Představiteli nebo spíše průkopníky konceptu založeného na několika pilířích byl například Tomáš Baťa, Josef Hlávka nebo František Hugo Salm. Ze světového hlediska je pak považován za prvního z významných teoretiků v této oblasti Howard R. Bowen¹.

Teoretické vymezení problematiky společenské odpovědnosti ve společnosti

Existuje mnoho pohledů na tuto problematiku. Nezávisle na sobě se jí zabývá nejen vláda (vlády) a samotní podnikatelé, ale řada jiných světových i tuzemských organizací. V první řadě Evropská unie, která je pro členské země, k nimž Česká republika patří, příkladem dobré praxe a návodem, jak problémy řešit a vzniklé možnosti využívat. CSR nachází silnou podporu u mezinárodních organizací jako je již zmíněná Evropská unie, OECD, OSN nebo Světové obchodní fórum pro udržitelný rozvoj (World Business Council for Sustainable Development). Nicméně Evropská unie se oblastí odpovědnosti systematicky zabývá již od roku 1995, kdy předseda Komise Jacques Delors inicioval založení evropské centrály CSR – CSR Europe (Trnková 2005, s. 31).

V roce 1996 vznikla organizace CSR Europe, což je přední obchodní síť pro sociální odpovědnost podniků (CSR Europe).

Z hlediska České republiky je podstatným vodítkem v této oblasti výsledek jednání tzv. European Multistakeholders Forum, které jako poradní fórum Evropské unie došlo v roce 2004 k důležitým závěrům o principech společenské odpovědnosti firem, respektive organizací. Základní myšlenkou je deklarovaný princip dobrovolné integrace sociálních a environmentálních závazků firmy do jejích obchodních a jiných aktivit, které jsou realizovány nad rámec platné legislativy a obchodních smluv (Jahn 2005, s. 10). Avšak ještě před jednáním poradního Fóra byla v roce 2001 Evropskou komisí vydána Zelená kniha, která propaguje Evropský rámec společenské odpovědnosti firem a vyzývá všechny členské státy, aby zahrnuly principy CSR do svých národních strategií. Zabývá se všemi oblastmi CSR. Dle Evropské komise je CSR definována jako „*dobrovolné integrování sociálních a ekologických aspektů do každodenních firemních operací a interakcí s firemními stakeholders*“ (Green Paper, 2001). Tyto a jiné aspekty přináší firmě či organizaci možnost odlišit se od konkurence a vytvořit si tak určitou výhodu.

Mezi další evropské dokumenty týkající se oblasti CSR můžeme řadit například Lisabonský summit (2000), CSR Business Marathón (2001), Sdělení Komise „*A business contribution to Sustainable Development*“ (2002), Sdělení Komise „*Provádění partnerství pro růst a zaměstnanost: učinit z Evropy centrum excelence v oblasti sociální odpovědnosti podniků*“ (2006), Evropská aliance pro CSR (2006).

V České republice je prezentována a do jisté míry realizována strategie společenské odpovědnosti v rámci Národního programu posuzování shody systému managementu společenské odpovědnosti a zároveň je nedílnou součástí Strategie Národní politiky kvality v ČR. V koncepci jsou obsaženy například záměry v oblasti zvyšování kvality života v celé společnosti, podnikatelská etika, péče o zaměstnance či životní prostředí. V rámci realizace těchto záměrů vytvořila Rada kvality ČR odbornou sekci Společenská odpovědnost

¹ Ve své knize *Social Responsibilities of the Businessman* interpretoval CSR jako závazky podnikatele uskutečňovat takové postupy, přijímat taková rozhodnutí nebo následovat takové směry jednání, které jsou z hlediska cílů a hodnot v naší společnosti žádoucí.

organizací. V návaznosti na dokument Evropské komise tak může nejen naše vláda aktivně reagovat na cíle, které byly stanoveny a vytvářet tak nové dokumenty, které se týkají strategie CSR.

Mezi hlavní organizace, které se v České republice CSR zabývají, jsou například Ministerstvo průmyslu a obchodu, Ministerstvo životního prostředí, platformy Byznys pro společnost a Business Leaders Forum. Byznys pro společnost je největší odborná platforma firem pro sdílení a šíření principů CSR a udržitelného podnikání v České republice. Definice, kterou uvádí na svých stránkách, vychází ze Zelené knihy Evropské komise „*CSR je způsob podnikání, který odpovídá či jde nad rámec etických, zákonných, komerčních a společenských očekávání*“. „*Společenská odpovědnost je dobrovolné integrování sociálních a ekologických hledisek do každodenních firemních operací a interakcí se stakeholdery*“ (Byznys pro společnost 2014). Business Leaders Forum charakterizuje na svých stránkách CSR jako „*dobrovolný závazek firem chovat se v rámci svého fungování odpovědně k prostředí i společnosti, ve které podnikají*“, což v podstatě vychází ze základní myšlenky definice, která je uváděna Evropskou komisí a ve své podstatě se podobá definici organizace Business for Social Responsibility, která definuje, že „*společenská odpovědnost organizací je způsob podnikání, který odpovídá či jde nad rámec etických, zákonných, komerčních a společenských očekávání*“ (BSR 2014).

Sféra společenské odpovědnosti absentuje jednotnou definici, která by byla mezinárodně uznávaná. Každý autor či organizace definici CSR ve své podstatě vystihuje na základě dobrovolnosti a závazků organizací zasazovat se o zlepšení situace v oblastech, jež se bezprostředně týkají společnosti a jejího fungování v ní. Vytyčují správný směr a popřípadě výhodu proti konkurenci. Hlavním smyslem je však snaha jít za hranice povinností podnikatelů, institucí a organizací a vytvořit dobrovolně přínos pro společnost a život v ní.

Oblasti působení společenské odpovědnosti

Otázkou vymezení společenské odpovědnosti se zabývá řada autorů nejen v zahraničí, ale také v České republice. Obecně se koncept dělí do tří základních oblastí působení. Sféra ekonomická, sociální a environmentální. Někteří autoři doplňují tyto tři základní sféry působení ještě oblastí čtvrtou, což je oblast odpovědnosti vůči místní komunitě (Mikavcová, Kulhanová 2005, s. 55 – 62). Všechny tři sféry v odborné literatuře také nalzáme pod označením 3P (Profit, Planet, People).



Obr. č. 1: *Tři pilíře CSR*

Zdroj: vlastní zpracování

V literatuře nalezneme označení těchto pilířů také jako triple-bottom-line (Trnková 2005 s. 31). V tomto vymezení se znovu setkáváme s myšlenkou, že se firma a organizace potažmo jedinec, se při svém podnikání a jednání nezajímá pouze o dosažení zisku, ale celkový přístup může být mnohem zodpovědnější v důsledku dobrovolnosti angažovat se v komunitě nad rámec svých legislativních povinností (beyond compliance). Dobrovolně se tak všichni rozhodují dělat i to, co není přímo nařízeno zákonem. Právě pro tento fakt je důležité například pro manažery a majitele podniků a organizací znát minimální legislativní rámec tak, aby byli schopni definovat, v jakém směru má být organizace odpovědná. V České republice je mnoho norem a zákonů, které tuto ideu podporují ve všech třech oblastech působení CSR. Obecně ale můžeme ve zkratce jednotlivé pilíře popsat nebo definovat následujícím způsobem.

V ekonomické sféře je stěžejním bodem legislativa upravující principy podnikání, regulace reklamy, ochrany spotřebitelů apod. Zařadit zde však můžeme i občanský zákoník, který upravuje závazky, plnění, odpovědnost apod. Obchodní zákoník je samozřejmě v ekonomické oblasti působení neopomenutelný. Dalšími zákony, které se týkají této sféry, jsou např. zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Sociální sféra se zabývá především zaměstnanci. Nepochybně proto můžeme za základ legislativy v této oblasti považovat zákoník práce, zákon o mzdě, antidiskriminační zákon. Za určitou podporu CSR v české legislativě můžeme však také považovat zákon č. 117/2001 Sb. o veřejných sbírkách či zákon o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb. Třetí sféra, která se zabývá environmentální politikou a životním prostředím, upravují v České republice např. zákony č. 254/2001 Sb., o vodách, zákon č. 201/2012 Sb., o ochraně ovzduší, zákon č. 17/1992 Sb., o životním prostředí aj.

Pandemie jako krize společnosti a nová výzva

Z výše uvedeného můžeme tedy definovat hlavní podstatu společenské odpovědnosti, a to obecně v zapojení firem, institucí, organizací, ale také veřejné správy a jedinců do řešení celospolečenských témat. Velmi často bývá tento koncept také spojován s technologickými i společenskými inovacemi, propojení trhu práce se školstvím, dále pak s komunální politikou a podobnými. Právě propojení jednotlivých sfér společenského a pracovního života otevírá nové prostory pro modifikaci tohoto a příbuzných konceptů. Například Langerová ve svém

článku uvádí příklad firmy GlaxoSmithKline, která podniká v oblasti zdraví, tedy převážně léčiv, vakcín a potravinových doplňků. Tato firma si jako ústřední téma zvolila prevenci, kvalitní zdravotní péči a zdravotní gramotnost. Podporuje projekty a patientské organizace, které pomáhají zlepšovat a rozvíjet prostředí v terapeutických oblastech, ve kterých podnikají, a nezapomínají ani na ohrožené skupiny, jako jsou senioři a lidé s hendikepem. Důležité je, aby CSR byla součástí celé firemní strategie a ne, jen jednorázovou akcí. Když má firma, organizace, nebo instituce strategický a odpovědný přístup k podnikání a ke své činnosti v obecném měřítku, může toto téma dlouhodobě rozvíjet. Díky tomu je také schopná efektivně směřovat své síly a prostředky (Langerová, 2020).

Pandemie však zbořila vše, na co byly firmy i organizace připravené, a otevřela tak nový pohled na chování jednotlivých vlád i společností samotné. Právě situace, která vznikla na základě celosvětové pandemie koronavirové, otevřela otázky a problémy, na které nebyl nikdo připraven. Krize však může být také hnacím motorem inovací a příležitostí.

Obecně můžeme nejen z médií, ale bezprostředně z našeho okolí usoudit, že situace kolem koronavirové nebyla pro firmy a samotnou společnost jednoduché. V podstatě můžeme konstatovat, že na tuto situaci nebyl nikdo připravený. Tato krize však mohla být a také byla pro společnost příležitostí, aby se firmy ukázaly v tom nejlepším světle. V této situaci mohly v praxi dokázat, jak jsou odolné, dokážou zvládat rizika, přizpůsobit se novým okolnostem a aplikovat koncept společenské odpovědnosti v praxi. Právě hodnoty, které bývají spojovány se společenskou odpovědností, mají v takovéto době plné nejistoty a strachu své místo. Jedním z hlavních posláních společenské odpovědnosti, a to nejen v soukromém, ale také veřejném sektoru, je ukázat tzv. lidskou tvář, to že jsou empatické a dokážou porozumět zaměstnancům, členům společnosti, veřejnosti a podporovat ty, kteří to nejvíce potřebují.

Zaměříme-li se nejprve na soukromý sektor, můžeme konstatovat, že firmy se v takovéto situaci musí v první řadě zaměřit na ty, kdo je pro ni stěžejním prvkem na své zaměstnance, respektive lidský kapitál, který firmě pomáhá dosahovat stanovených cílů. Právě zaměstnancům, firmy měly zajistit pohodlí a bezpečí, a to jak například prací z domova, tak s ohledem na jejich duševní zdraví i podporu komunikace s vedením. Mnoho podniků v tomto ohledu právě situací spojenou s koronavirovou, rozhodlo zaujmout v nové situaci poněkud volnější přístup. Situace v souvislosti s pandemií byla a je sama o sobě náročná, a je důležité nepřidělovat zaměstnancům další stres v rámci jejich práce. V tomto období byl podle webu agentury Prowly, kladen značný důraz na naslouchání zaměstnanců. Na webu již zmíněné agentury uvádějí toto: *„Stejně jako poslouchání zpětné vazby od zákazníka je za normálních okolností klíčové, tak udržování konstantní a otevřené komunikace se zaměstnanci je součástí udržování uvolněné atmosféry a příjemného pracovního prostředí. Jen to, že někdo chce vědět, jak se vám daří, může udržet zaměstnance v kontaktu a dát mu pocit, že jste s ním ve spojení“*. S uvedeným souvisí také pohled na společensky zodpovědné aktivity. Příkladem jsou firmy, které staví na flexibilitě práce, a které zjistily, jak je obtížné přistoupit na rychlé a funkční mechanismy práce na dálku. To se týká nejen hlediska technických nástrojů, pracovní metodologie nebo souvisejících rizik. V tomto ohledu se mnohdy ukázalo, že taková flexibilita není jen otázkou přilákání nových talentů nebo dobré pověsti firmy. Obecně lze říci, že práce na dálku není sice použitelná pro všechny profese, ale ukázala se nejen jako bezpečná možnost, ale také jako užitečná a účinná. Technologický pokrok během pandemie skokově pokročil i ve firmách a organizacích, kde byl větší důraz kladen spíše na výkon a přítomnost na pracovišti než flexibilitu v práci a směrem k zaměstnancům. Pozitivní pohled prezentuje André Goncalves v článku na Youmatter, který hovoří o tom, že je pravděpodobné, že k obdobným situacím dojde znovu. Je zřejmé, že i v současné moderní době je společnost

schopná pracovat, aniž by každý den jezdili autem na své pracoviště (čímž se snížilo množství CO₂) a také prohlašuje, že, „*Pokud by toto pokračovalo i po omezení volného pohybu, nepochybně bychom snížili naše emise CO₂, uvolnili dopravu, usnadnili každodenní cestování zaměstnancům a zlepšili životy milionů lidí, kteří by tak mohli mít lepší rovnováhu mezi pracovním a soukromým životem*“.

Jak již bylo zmíněno výše, jsou profese, ve kterých mobilitu do zaměstnání omezit nelze nicméně s ohledem na vývoj pandemie se mnozí zaměstnavatelé a organizace nové situaci přizpůsobili a omezili tak přítomnost zaměstnanců na pracovišti. Otázkou je, komu toto omezení bylo příjemné. V posledních měsících se totiž mnohdy objevují tvrzení, že právě toto omezení pobytu zaměstnanců na pracovištích mělo negativní následky nejen na psychiku samotných zaměstnanců, ale také jejich rodin. Práce z domova sebou nesla totiž nejednoznačnou hranici, kdy pracovní doba začíná, a kdy končí. Nelze zde brát v potaz například úředníky obecně, nicméně například učitelé, akademici, či zaměstnanci byli přítomni a k dispozici svým žákům, studentům a kolegům v podstatě nepřetržitě. Servis, který museli ze dne na den přizpůsobit uzavřeným vzdělávacím institucím, se stal stěžejní v podstatě po celý rok. Zodpovědnost, kterou tyto profese v období pandemie nesly, vyvolala mnohé diskuze na téma samostatnosti jednotlivých studentů a možnosti zvolit jiné varianty, jak nešířit pandemii, a přitom plnohodnotně vzdělávat. V tomto ohledu nelze také opomenout faktor vybavenosti takovéto práce z domova, a to nejen v oblasti školství, ale i veřejného a soukromého sektoru. Právě vybavenost se stala jednou z kritických oblastí, kterou pandemie v souvislosti s prací a výukou z domova otevřela. Školáci, studenti i zaměstnanci se najednou ocitli všichni doma, mnohdy to byly celé domácnosti s jedním počítačem, kdy přednost v tuto chvíli byla problémem, s kterým se potýkalo mnoho rodin. Otázka, zda některé investice v rámci České republiky jsou správné, není jednoduchá a otevírá prostor pro další diskuzi nejen na poli společenské a akademické, ale hlavně na poli politickém. Nicméně i přes výše uvedené se otevřel prostor pro uvědomění si, že pomáhat není vůbec složité a že je to možné, bez velkých finančních investic nebo podpory firmy či organizace. Od samotných jednotlivců, až po skupiny a firmy se společnost spojila a vzájemně si pomáhala (od šití roušek, nákupů či pomoci v domácnosti po doučování a vybavení tablety). Níže uvádím jen pár příkladů, na které by nebylo dobré zapomenout a snad i upozornit na to, že odpovědnost každého z nás začíná tam, kde si uvědomíme, že pomáhat je zcela přirozený proces bez nároku na jakoukoli odměnu či glorifikaci společnosti.

Příklady dobré praxe - každý po svém a jinak

Soukromé i veřejné společnosti to během nouzového stavu neměly jednoduché, mnohé musely přerušit své aktivity, nebo se přizpůsobit nařízením a dalším restrikcím. Mnohdy však spousta z nich upozadila finanční zisky a rozhodla se zaměřit na pomoc potřebným. Z médií známe příklad provozovatelů obchodů, restaurací a kaváren, kteří nabízeli občerstvení zdarma především zaměstnancům z řad složek záchranného systému. Tito pro kávu, čaj nebo nápoje mohli do stovek vietnamských obchodů po celé republice, které byly označeny symbolem srdce, nebo do kaváren a bister. Také řetězec rychlého občerstvení McDonald's dovážel nemocničnickému personálu bezplatně jídlo, a u jeho okénka McDrive nabízel všem členům záchranných složek nápoje zdarma. Přispěl také na vybavení potřebné v boji proti koronaviru. Tam, kde bylo nejvíce potřeba, pomáhala také například iniciativa s názvem #SKODAAUTOpomaha. Ta zapojila auta z flotily Škoda auto, vozidla z carsharingů HoppyGo a Uniqway, další vozidla od autorizovaných partnerů Škoda auto a skútry BeRider. Ty pak předala organizacím, které pomáhaly s rozvozem jídla, léků a dalších zásob. Šlo o více než 200 vozidel napříč celou republikou, využila je například společnost ADRA, DUHA nebo

městské úřady v Brně, Olomouci nebo Mnichově Hradišti k zajištění sociálních služeb. K iniciativě se připojila také pojišťovna Kooperativa, která daná vozidla bezplatně pojistila (škodaautopomaha.cz).

Společnost Meopta-optika z Přerova vyráběla za pomoci jejich 3D tiskáren ochranné štíty, které distribuovaly pracovníkům v první linii, ale také do domovů pro seniory nebo dětských domovů. Denně se v Meoptě vyrobilo asi sedmdesát kusů ochranných štítů. „Výroba ochranných štítů není to, co by Meopta v budoucnu plánovala zařadit do svého výrobního programu, tato aktivita byla hlavně o aktuální a urgentní pomoci lidem v začátcích koronavirové krize, kteří byli nákazou ohroženi nejvíce,“ uvedl generální ředitel firmy Vítězslav Mořka. Podobně se výrobou štítů na 3D tiskárnách zabývala firma Prusa Research Josefa Průši. Ty zdarma nabízela všem nemocnicím, praktickým lékařům, ambulancím, dentistům, lékárnám, policistům, domovům důchodců a učitelům. K dnešnímu dni jich dodala téměř 160 tisíc. Kromě toho uvolnila ke stažení veškeré soubory nutné k výrobě takových štítů. Ty si stáhlo přes čtvrt milionů tiskařů – dobrovolníků z celého světa. Nakonec však společnost byla nucena díky koronavirové krizi také propouštět (irozhlas.cz).

Obecně lze říci, že se firmy zaměřily na to, co umějí nejlépe. Mezinárodní tým právníků Frank Bold spustil ve spolupráci s Frank Bold Advokáti bezplatnou právní poradnu pro občany, podnikatele, obce i státní správu. Jejich cílem bylo pomoci zmírnit sekundární dopady pandemie korona viru v České republice, protože virus nemá jen zdravotní dopady, ale i ekonomické a sociální, na které lidé nejsou připraveni. Spojilo se také několik advokátních kanceláří, aby dalo dohromady projekt nazvaný Právo v roušce. Na stejnojmenném webu pak advokáti zdarma zpřístupnili různá právní doporučení, postupy a vzory právních dokumentů, které připravili přímo v souvislosti se současnou krizovou situací. Podobně fungoval také on-line projekt Dělán, co můžu, kde více než dvě stě profesionálních psychologů, krizových interventů a psychoterapeutů zdarma poskytovalo své služby (Langerová, 2020).

Dalším z příkladů je například signatář Charty diverzity, společnost Philip Morris ČR, která v době korona-krize zrealizovala celou řadu solidárních a společensky prospěšných aktivit na pomoc lidem a institucím v první linii a zranitelným skupinám. V Kutné Hoře tato společnost zaměstnává stovky kolegů. Za město i celý region dle jejich slov cítí velkou zodpovědnost. Roman Grametbauer, manažer udržitelnosti ze společnosti Philip Morris ČR hovořil například o tom, že *„V této nelehké době se proto snažíme pomoci, jak to jen jde. Rozdistribuovali jsme přes 200 000 kusů jednorázových roušek, stovky litrů dezinfekce, generátory ozonu nebo obědy potřebným. Finanční injekce jsme poskytli některým nemocnicím“*. Roušky i dezinfekci na ruce předávali zejména prostřednictvím zástupců měst (např. Kutná Hora a Čáslav), kteří je dále distribuovali pro potřeby pečovatelských služeb, personálu úřadů, městské policie a část třeba stomatologům, ale snažili se také o přímé předání konkrétním organizacím, jako byly domovy pro seniory, školy, státní instituce apod. (byznysprospolecnost.cz).

Závěr

Společenská odpovědnost firem je koncept, který byl původně aplikován v soukromém sektoru již před desítkami let. Během svého vývoje prošel modifikací do všech dimenzí a oblastí lidského života. Setkával se s kritikou mnoha akademiků i ekonomů, ale také s podporou zmíněných. V devadesátých letech se tento koncept postupně rozšiřoval i v České republice, a to oficiální formou a prezentací zahraničních firem. Ve své podstatě však tento koncept prosazoval již Tomáš Baťa, aniž by oficiálně stanovené podmínky pro své

zaměstnanec i spolupracovníky označil za uvedený koncept. Lze tedy jednoznačně usuzovat, že teoretické a akademické uchopení takového přístupu zákonitě neznamená jeho aplikaci v praxi, ale záleží na samostatné vůli jedince zlepšit život ve společnosti. Uvedený text měl poukázat na situaci, s kterou se potýkal v minulém století, a to celosvětovou krizí, která byla spojená s něčím neznámým, a v moderní době nepředstavitelným. Virem, který dokázal ochromit v podstatě celý svět. V tomto ohledu však lidstvo, státy i společnosti prokázali primární znak společnosti, kterým je empatie, starostlivost a odpovědnost vůči okolí. Lidé, kteří by dříve byli součástí společnosti, aniž by ve větší či menší míře vykonávali nějakou dobrovolnickou činnost, byli najednou schopni vystoupit ze své tzv. komfortní zóny a přihlásit se k dobrovolnému nakupování, šití roušek či výrobě občerstvení pro složky integrovaného záchranného sboru. Co ale bylo znakem koronavirové krize a jak souvisí s rozvojem konceptu společenské odpovědnosti, můžeme charakterizovat v následujících bodech.

- Společnost, ani svět nebyl připraven na pandemii, a to ani technicky, sociálně, psychicky, politicky a institucionálně.
- I přes nepřipravenost jednotlivých vlád, států a společnosti okamžitě vznikli iniciativy na podporu nemocných, postižených, ohrožených apod.
- Soukromý i veřejný sektor v České republice respektoval nařízení a snažil se reagovat co nejaktivněji na potřeby svých zaměstnanců i společnosti. I v důsledku některých těchto reakcí bylo zachráněno mnoho životů.
- Podpora ze strany jednotlivců i firem byla dle výše uvedeného značná, přesto se často objevovala kritika uvedených počínů jako levná reklama či propagace. Čím to bylo způsobeno? Na tuto otázku není možno jednoznačně odpovědět, zda to bylo způsobeno strachem nebo neznalostí situace či konceptu, který otevírá prostor proto být odpovědný bez zjištěných důvodů.
- Společnost i přes výše uvedené prokázala svou humanitu směrem k slabším.

Uvedený text měl především upozornit na koncept, který je v podstatě lidské společnosti přirozený, bohužel na něj mnohdy zapomíná. Je to společenská odpovědnost, která by měla být přirozenou součástí společenského života. Bohužel praxe dokazuje, že ne vždy je tomu tak, proto je nutné tyto aktivity definovat a propagovat, teprve potom nebude potřeba je prezentovat, protože budou součástí filozofie každého z nás. Článek v jedné své části prezentuje příklady dobré praxe, jakým způsobem bylo a je pomáháno směrem k občanům a celému systému v rámci státu. Bohužel prostor, který zde je, nelze využít pro výčet všech firem a jedinců, kteří každý den pomáhali sousedům, šili roušky nebo vařili obědy. Autorka v článku prezentuje jen část aktivit, které větší, či menší společnosti realizovaly během korona krize s cílem poukázat na to, že společensky odpovědné může být i nákup ohroženým skupinám, nebo doučování žáků ve vyloučených lokalitách. Je to jen o odvaze a vůli vystoupit ze své komfortní zóny a konat.

Seznam použitých zdrojů

- Byznys pro společnost. Solidarita a odpovědnost v době Covid 19 – Philip Morris ČR. [online][vid. 10. 9. 2021]. Dostupné z: <https://byznysprospolecnost.cz/solidarita-a-odpovednost-v-dobe-covid-19/>.
- Byznys pro společnost. Co je CSR a udržitelné podnikání. [online][vid. 20. 7. 2014]. Dostupné z: <http://www.byznysprospolecnost.cz/co-je-csr-a-udrizitelne-podnikani.html>.
- BSD Global. The European Union green paper on CSR. [online][vid. 20. 7. 2021]. Dostupné z: https://www.iisd.org/business/issues/eu_green_paper.aspx.
- BSR. Business for Social Responsibility. [online][vid. 15. 7. 2021] Dostupné z: <http://www.bsr.org/en/about/bsr>.
- CSR Europe. The European Business Network for Corporate Social Responsibility. [online][vid. 20. 7. 2014] Dostupné z: <http://www.csreurope.org/>.
- Irohlas. Meopta-optika propustí dalších 200 lidí. Celkem kvůli koronaviru přijde o práci pětina z 2000 zaměstnanců. [online][vid. 10. 9. 2021]. Dostupné z: https://www.irohlas.cz/ekonomika/meopta-optika-meopta-propousteni-prerov_2005291554_zit.
- JAHN, M. Společenská odpovědnost firmy a stát. In: Napříč společenskou odpovědností firem. Kladno: AISIS, 2005. ISBN 80-239-6111-X.
- LANGEROVÁ, J. CSR v době koronavirové. *CFO World*. Dostupné z: <https://www.cfoworld.cz/clanky/csr-v-dobe-koronavirove/>.
- MÍKAVCOVÁ, L., KULHANOVA, L. SOF a vztahy se zaměstnanci. In: Napříč společenskou odpovědností firem. 1. vyd. Kladno: AISIS, 2005. s. 55 - 62. ISBN 80-239-6111-X.
- TRNKOVÁ, J. Měření a reportování společenské odpovědnosti firem. In: Napříč společenskou odpovědností firem. 1. vyd. Kladno: AISIS, 2005. ISBN 80-239-6111-X.
- #SKODAAUTOpomaha. [online][vid. 10. 9. 2021]. Dostupné z: <https://www.skodaaupomaha.cz/>.

Sekce č. 2: Sociální a zdravotní kontexty jako výzva pro oblast sociální práce

Analýza sociálnej prevencie a jej význam pri sociálno-patologických javoch¹

Analysis of social prevention and its importance in socio-pathological phenomena²

Vladimír Lichner³, Sandra Ristveyová⁴

Abstrakt

Sociálna prevencia je základnou metódou sociálnej práce. Príspevok je venovaný preventívnym aktivitám, ktoré majú zabrániť vzniku, prehĺbovaniu alebo recidíve už vzniknutých sociálnych problémov a sociálnych kolízií v každej etape života človeka. V príspevku charakterizujeme jednotlivé sociálno-patologické javy, nakoľko každodenný nárast týchto javov negatívne ovplyvňuje životy nie len samotných jednotlivcov ale aj celej spoločnosti. Cieľom príspevku je analyzovať sociálno-patologické javy z pohľadu rodiny, ktoré ohrozujú jednotlivcov. A taktiež priblížiť a oboznámiť sa s tým, kto a akým spôsobom prevenciu vykonáva a poukázať na jej nevyhnutnosť.

Kľúčové slová: Analýza. Sociálna prevencia. Sociálno-patologické javy.

Abstract

Social prevention is a basic method of social work. The article is devoted to preventive activities that are to prevent the emergence, deepening or recurrence of already existing social problems and social collisions at every stage of human life. In the article we characterize individual socio-pathological phenomena, as the daily growth of these phenomena negatively affects the lives of not only individuals but also the whole society. The aim of the paper is to analyze socio-pathological phenomena from the perspective of the family, which threaten individuals. And also to get acquainted with and get acquainted with who and in what way performs prevention and to point out its necessity.

Keywords: Analysis. Social prevention. Socio-pathological phenomena.

Úvod

Narastajúce sociálne problémy obyvateľov vyvolávajú neustálu potrebu skvalitniť niektoré činnosti sociálnej práce. Jednou z možností ako sa podieľať na riešení týchto problémov je naučiť sa týmto problémom predchádzať, prípadne ak už existujú, zabrániť ich ďalšiemu prehĺbovaniu alebo zamedziť ich opakovaniu, a to dôslednou organizáciou cielenej prevencie. Pri riešení sociálnych problémov môžeme hovoriť konkrétne o sociálnej prevencii (Catrinel, 2018). Príspevok reflektuje analýzu sociálno-patologických javov z pohľadu rodiny pri kriminalite, drogovej závislosti, fyzickom a psychickom násilí. Nemožno opomenúť, že tieto základné teoretické koncepty deviácie ohrozujú jednotlivcov, skupiny, rodiny, komunity i celú spoločnosť. Autori Bradley a Teasdale (2016) považujú za nevyhnutné, oboznámiť sa s tým, kto a akým spôsobom sociálnu prevenciu vykonáva a poukázať tak na jej nevyhnutnosť.

¹ Príspevok vznikol ako súčasť riešenia vedeckého projektu VEGA 1/0754/21 „Push-pull“ sociálne faktory súvisiace s mierou radikalizácie adolescentov v kontexte sociálnej práce.

² The paper is a part of the research project VEGA 1/0754/21 „Push-pull“ social factors related to the degree of radicalization of adolescents in the context of social work.

³ Katedra sociálnej práce, FF, UPJŠ v Košiciach; vladimir.lichner@upjs.sk; +421 55 234 71 94

⁴ Katedra sociálnej práce, FF, UPJŠ v Košiciach; sandra.ristveyova@student.upjs.sk; +421 55 234 71 46

1. Prevencia a sociálna prevencia

Conyne a kol. (2012) opisujú, že v minulosti bola prevencia dôležitou súčasťou vízie, ktorá je základom vytvorenia univerzálneho sociálneho štátu. Cieľom bolo predchádzať problémom chudoby a sociálneho znevýhodnenia. Prevencia slúžila aj ako prostriedok na podporu solidarity, lepšieho rozvoja, čo malo viesť k "lepšej spoločnosti". V tomto procese sa predchádzanie chudobe a znižovanie nerovnosti stali podriadenými riadeniu ľudí žijúcich v chudobe. V tomto zmysle by "prevencia" mohla mať negatívne ideologické konotácie spojené s predpovedaním znevýhodnenia ako spôsobu kontroly deviácie a policajnej kontroly "nebezpečných tried" (Catrinel 2018).

Hothersall, Bolger (2020) poukazujú na to, že vo všeobecnosti možno prevenciu vnímať buď ako prácu, ktorá prebieha na dlhej ceste k vytvoreniu dobrej spoločnosti alebo ako reakciu na vstavané rozpory modernosti, najmä neschopnosť sociálneho štátu umožniť poskytovanie vysokokvalitných verejných služieb, ktoré by zahŕňali preventívne programy pre prípady zlého zaobchádzania s deťmi, s duševným zdravím jednotlivcov a mnoho ďalších "kríz", ktoré dokážu postihnúť starších a zdravotne znevýhodnených občanov.

Pojem "prevencia" sa zvyčajne používa na reprezentáciu aktivít, ktoré zastavujú isté nežiadúce správanie jedinca. Používa sa aj na reprezentáciu aktivít, ktoré podporujú pozitívnu akciu a predchádzanie sociálnopatologických javov (Berg-Weger 2019).

Prevencia je založená na určitých základných predpokladoch spojených s modernosťou. To znamená, že sociálne problémy možno predvídať, diagnostikovať alebo hodnotiť racionálnym uplatňovaním vedeckých poznatkov a riešiť rozvážnymi metódami intervencie. Odborné znalosti vo všetkých ľudských službách sú založené na takýchto nárokoch (Conyne a kol. 2012).

Thorpe (2017) označuje, že jedným z problémov pri prevencii je meranie najmä jej vplyvu. Prevencia autori charakterizujú ako klzký intelektuálny koncept schopný rôznych interpretácií, ktoré majú dlhú históriu.

Každý deň je poskytovaná pomoc sociálnych pracovníkov ľuďom s rôznymi problémami. Problémami, ktoré sa týkajú či už duševného zdravia alebo napríklad užívania návykových látok. Dôraz sa kladie na riešenie už vzniknutých sociálnych problémov. Napriek historickému záväzku sociálnej práce zlepšiť ľudské zdravie a verejné zdravie, je potrebné uviesť, že sociálna práca má záväzok i voči spoločnosti. Definícií o tom, ako v súčasnosti vníma sociálna práca prevenciu je príliš málo. Celkovo sa o sociálnej prevencii nediskutuje príveľmi často, čo naznačuje, že prevencia je v oblasti sociálnej práce značne v úzadí (Teasdale, Bradley 2016).

Conyne a kol. (2012) uvádzajú, že sociálna práca je v prvej línii zdravia a verejného zdravia už od svojho vzniku a nesie v ňom teoretický a praktický súbor vedomostí a zručností, ktoré sú dôležité pre podporu zdravia a duševnej pohody. Odborníci ako napríklad Catrinel (2018) dnes čoraz viac vnímajú zručnosti v oblasti verejného zdravia v oblasti prevencie, podpory zdravia a sociálnej pomoci ako rozhodujúce pre prax sociálnej práce.

Autori Migliaccio, Raskauskas (2015) potvrdzujú, že existuje mnoho sociálnych pracovníkov, ktorí vykonávajú činnosti v oblasti prevencie a podpory zdravia, v niektorých prípadoch ich

práca, nemusí byť charakterizovaná ako prevencia, čo je dôkazom jazykového zmätku, zaznamenaného už dávnejšie. Autori taktiež pomáhajú obnoviť témy o prevencii a objasniť jej prácu, ktorá sa vykonáva v oblasti prevencie, zvýšiť záujem o nové príležitosti a pripraviť pôdu pre silnú účasť sociálnej práce na transdisciplinárnej spolupráci.

Thorpe (2017) vysvetľuje definíciu sociálnej prevencie ako preventívne opatrenia, ktoré sa musia uplatňovať už v čase, keď sa prejaví daný problém a keď sa riziká môžu odhadnúť spoľahlivo a včas.

Opatrenia prevencie však potom často zasahujú do osobnej slobody a sebaurčenia, čo môže byť samo o sebe vážnym rizikom. Sociálna prevencia by sa preto nemala vykonávať bez zváženia sociálnych štruktúr, v rámci ktorých by mala fungovať. Až potom môžeme realisticky posúdiť, či sociálna prevencia môže mať úspech a ktoré neúmyselné vedľajšie účinky bude potrebné predvídať (Thorpe 2017).

Ochrannými faktormi sú podmienky v rodinách a komunitách, ktoré v súčasnosti zvyšujú zdravie a pohodu detí a rodín. Tieto faktory je potrebné prevenciou posilňovať u detí už od útleho detstva a predchádzať tak vzniku rôznych sociálnych problémov. Ochranné faktory môžeme charakterizovať aj pojmom atribúty, ktoré slúžia ako nárazníky a pomáhajú rodičom, ktorí by inak mohli byť ohrození zneužívaním svojich detí, aby našli zdroje a podporu v takejto situácii (Catrinel 2018).

Autori článku sa prikláňajú k definícii, že sociálnu prevenciu vnímame ako opatrenia prijaté na zabránenie výskytu nepriaznivých účinkov na sociálne zdravie alebo na minimalizáciu vplyvov po ich výskyte. Podpora zdravia bola definovaná ako akákoľvek kombinácia intervencií určených na uľahčenie úprav správania a životného prostredia, ktoré zlepšujú alebo chránia zdravie (Hopson, Wodarski, 2019).

2. Sociálno-patologické javy

Sociálna patológia je koncept vyvinutý v modernej sociálnej vede, ktorý odkazuje na aspekty sociálnych štruktúr, ako aj na správanie a hodnoty pripisované konkrétnym sociálnym kategóriám. Definície sociálnej patológie sú špecifické pre konkrétne časy a odrážajú dominantné morálne obavy tejto doby (Winterdyk 2016). Lemert (2020) tvrdí, že v spoločenských vedách sú deviantné správanie a činy, ako je násilná trestná činnosť, známe ako sociálna patológia. Taktiež ňou autor označuje aj problémy správania, ktoré porušujú isté sociálne normy, tie majú často negatívny vplyv na spoločnosť.

V boji proti sociálno-patologickým javom je najúčinnnejším premysleným konaním práve prevencia. Prevenciu pri týchto javoch možno chápať ako istú modeláciu sociálnych podmienok, a to na základe hodnôt, noriem sociálneho systému, potrieb a možností, ktoré slúžia na predchádzanie vzniku alebo prehĺbovaniu už existujúcich rozmanitých foriem sociálno-patologických javov. Noonan (2012) považuje hodnoty a normy za výrazný zdroj motivácie a neoddeliteľnú súčasť nášho bytia, a to z dôvodu, že dokážu navodiť isté zmeny myslenia cez preorganizovanie hodnotového rebríčka systému. K zásadným hodnotám ovplyvňujúcim naše myslenie a správanie autori radia: intelekt (Baštecká 2005), materiálne, duchovné hodnoty a estetiku (Kraus a kol. 2006). Catrinel (2018) hovorí, že správna prevencia by mala predchádzať dôsledkom sociálneho zlyhania spoločnosti, ktorými sú napríklad: absencie v školách, predčasné, nechcené tehotenstvá, užívanie drog, či promiskuita.

Kraus a kol. (2016) tvrdia, že pri sociálno-patologických javoch, sa sociálna prevencia realizuje pomocou rozličných návrhov, prevenčných programov, podpory zdravia, konceptov, či výchovných štýlov v rodinách. Nemožno povedať, aká forma je tá najspoločnejšia, avšak súhrou spomínaných prevenčných programov či už na školách alebo v rodinách, môžeme dosiahnuť najpriaznivejšie preventívne pôsobenie proti vzniku sociálno-patologických javov. Preventívne aktivity sa môžu realizovať prostredníctvom spolupráce s príslušným centrom pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie (Catrinel 2018). Do oblasti prevencie môžeme zaradiť sociálne poradenstvo, a to ako všeobecný nástroj sociálnej práce. Úlohou sociálnej práce v prevencii je reflektovať na rôzne životné udalosti, ktoré je potrebné riešiť ihneď krízovou intervenciou a tak, aby výsledkom bolo úspešné zdanie (Šimko, Šlosár 2019).

2.1 Rodina a sociálno-patologické javy

Rodinu v kontexte sociálno-patologických prejavov vnímame ako systém, tvoriaci nenahraditeľné sociálne prostredie pre všetkých jej členov (Brannen 2019). Účelom rodiny je udržiavať vzájomný blahobyt svojich príslušníkov v spoločnosti. Brown (2019) uvádza, že rodina má vzájomné emocionálne väzby, hodnoty, ciele a zodpovednosť. Tie dopomáhajú pred vznikom sociálno-patologických javov, prostredníctvom sociálnej prevencie realizovanej sociálnou prácou s jednotlivcom, rodinou, skupinou, komunitou či spoločnosťou, v ktorej má ústrednú úlohu práve sociálny pracovník. Ten vnáša do práce s klientom/klientmi svoju jedinečnosť a svoj pohľad na konkrétne sociálne problémy.

Starbuck, Saucier (2014) uvádzajú, že rozhodujúcim faktorom v prevencii je rodina, v ktorej by mali byť uspokojované sociálne potreby dieťaťa na zodpovedajúcej úrovni. Rodinu pokladáme za najdôležitejšiu inštitúciu, za pomoci ktorej sa formuje dieťa už od narodenia. Najlepšou prevenciou tak je posilňovanie kompetencie rodiny voči nežiaducim sociálno-patologickým javom prejavujúcim sa u dieťaťa. Takto ponímaná pomoc v rodine je vnímaná ako kľúčová (Desai, Goel 2014).

V Nemecku sociálnu prevenciu vnímali tak, že obracala pozornosť na okrajové skupiny detí, ktoré žili neraz v dysfunkčných rodinách. Predstavitel' empirického smeru Bergemann venoval pozornosť na vzťah výchovy dieťaťa a lokálneho sociálneho prostredia. Zdôrazňoval tým verejnú spoločenskú kontrolu výchovnej činnosti rodiny, a to prostredníctvom výchovných rád, na predchádzanie deviantnému vývoju u detí. A taktiež upriamoval pozornosť aj na vytváranie vhodných podmienok a možností pri výchove mimo vyučovania, a to pre vhodné trávenie voľného času u detí a mládeže vzhľadom na nich nízky vek a zraniteľnosť (Cohen 2014).

Hudecová (2010) tvrdí, že pojem „profylaxia“ bol skloňovaný v minulosti už poľskými autormi. Rozumieme tým istý súbor činností a praktických opatrení slúžiacich na predchádzanie „choroby“, avšak v súčasnosti sa už tento pojem nepoužíva. Poľsko upriamilo pozornosť pri sociálnej prevencii práve na potencionálne ohrozenie, ktoré hrozilo, ak by realizácia prevencie stroskotala. Prevenciu vykonávali odborní pracovníci aj mimo vyučovania, podnetom tejto prevencie boli najmä školy. Predchádzalo sa tak najmä nevhodným aktivitám u mládeže ako je napríklad fajčenie, či užívanie alkoholu a drog. Pri realizácii preventívnych aktivít a programov sa odporúča spolupráca s príslušným sociálnym pracovníkom, ktorý sa venuje sociálnej práci s rodinou. Sociálna práca s rodinou prechádza v súlade s procesom transformácie sociálnej sféry a verejnej správy procesom

decentralizácie. Mnohé kompetencie štátu v tejto oblasti prevzala postupne samospráva a vytvoril sa priestor i pre realizáciu práce s rodinou neštátnymi subjektmi. Tu je dôležité chápať ju ako rovnocennú z hľadiska jej profesionality s vykonávaním sociálnej práce s rodinou verejnými poskytovateľmi. Napriek týmto skutočnostiam sa najvýraznejšie sociálna práca s rodinou realizuje na úradoch práce sociálnych vecí a rodiny, kde má už svoju tradíciu. Musíme však konštatovať, že je viac zameraná kuratívne a z viacerých dôvodov chýba preventívna sociálna práca s rodinou. Z dôvodu veľkého počtu klientov na jedného sociálneho pracovníka je obmedzený aj výkon terénnej sociálnej práce. Vyžaduje si to teda efektívnejšiu spoluprácu všetkých pomáhajúcich profesií, čo je v tomto prípade zárukou, že problémom v rodinách sa dá účinnejšie predchádzať (Hudecová 2010).

Zmenami zákona č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, účinnými od 1. januára 2019 boli vytvorené podmienky vhodné na prácu s dieťaťom a jeho rodinou v závislosti od situácie, v ktorej sa dieťa, rodina alebo plnoletá fyzická osoba nachádza. Časť kompetencií, preto prevzalo centrum pre deti a rodiny. Rozhodujúcim dôvodom prijatia novej zákonnej úpravy reglementujúcej podmienky a povinnosti v oblasti rozvoja foriem pomoci deťom a ich rodinám bola nedostupnosť odborných služieb a absencia opatrení pre rodinu, ktorá bola dlhodobo riešená rozširovaním úloh orgánov sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately, ktoré však nedokázali dostatočne pokryť a riešiť potreby detí a ich rodín (Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny 2020).

Prioritnou oblasťou podpory prevencie sú projekty zamerané na formovanie vzťahu k zdravému životnému štýlu, ochranu telesného a duševného zdravia, odstraňovanie zdraviu škodlivých vplyvov a prevenciu rizikového správania, čím myslíme násilie, šikanovanie, záškoláctvo, agresivita, delikvencia, kriminalita, drogové závislosti, zneužívanie, či prejavy extrémizmu (Šrobárová 2011).

3. Drogová závislosť

K sociálno-patologickým javom neodmysliteľne patrí aj drogová závislosť, analýzou tohto konkrétneho sociálno-patologického javu, sme zistili, že príčinami drogovej závislosti môže byť: kriminálne prostredie, nezamestnanosť, nedostatočné vzdelanie, fyzické a psychické zneužívanie, fungovanie v nefunkčnej či sociálne slabej rodine, emocionálna neistota, úzkosť alebo stres (Harmon-Jones, Winkielman 2007). Čo sa týka prevencie, autor Cohen (2014) vyjadruje svoje postoje pri drogovej závislosti tak, že zo začiatku majú omamné látky len formu istého rizika. Najnáchylnejšími sú práve mladí ľudia, ktorí majú tendenciu stať sa drogovou závislými. To je podmienené účasťou v skupinách mladých ľudí s neprimeraným až priam delikventným správaním (Rogers 2012).

Účinnosť prevenčného úsilia sa zvyšuje, pokiaľ prebieha z viacerých smerov. Celospoločenský prístup je v tomto prípade nevyhnutnosťou. Medzi významné socializačné a edukačné činitele radíme školu a rodinu. Kumpfer a kol. (2015) upriamujú pozornosť na rozhodujúcu „hodnosť“ spojenú s povinnosťami, ktorou je rodina. Práve kvalita vzťahov, rodinné prostredie, vzory správania v rodine zohrávajú podstatnú úlohu v živote jedinca.

Jadrom prevencie je interferovať smerodajné procesy jednotlivca, a to rozšírením určitých výberových kritérií alebo hodnotových štruktúr sociálnou prácou s rodinou, terénnou sociálnou prácou či komunitnou sociálnou prácou (Glendinning 2015). Taktiež snaha realizátorov (rodina, škola, sociálni pracovníci) prevencie by mala byť podmienená určitým vynaloženým úsilím - prostredníctvom preventívnych programov v školách, ktoré by pomohli

početnej skupine mládeže odolať náporu ponuky drog (Lemert 2020). Do prevencie je zapojená škola, rodina, aj rovesníci. Vo vysokej miere by sa mala venovať prevencia najmä informovanosti jednotlivcov o možných nežiadúcich a neraz aj doživotných následkoch pri užívaní drog. Realizátormi sú v tomto prípade školské zariadenia, sociálni pracovníci, ktorí pracujú s komunitou, uskutočňujú prevenciu primeraným spôsobom pre určité vekové kategórie detí a mládeže. Nemožno opomenúť aj prevenciu orientovanú na vytvorenie postojov a schopností, ktoré mládeži umožnia nachádzať riešenie životných situácií a to bez drog (Končeková 2005).

Glendinning (2015) opisuje ako vedúce postavenie v prevencii zneužívania drog a alkoholu, spájanie múdrosti mnohých dlhodobých odborníkov, ktorí riešia problémy s drogami a alkoholom. A to s užitočnými stratégiami a súčasnou vedou. Jednotlivci sú už od malička ovplyvňovaní skupinami osôb v ich okolí, ktoré ich môžu naviesť na príležitostné užívanie drog. Sociálna prevencia v oblasti drog by sa mala dať riešiť dostatočnou informovanosťou dôsledkov užívania drog, mediálnou politikou, či edukáciou pomocou rôznych preventívnych programov. „Súčasný koncepty rizikových kompetencií spájajú osvetu a informácie o nelegálnych drogách s poradenstvom zameraným na minimalizáciu rizík spojených s užívaním drog“ (Hurrelmann, 2001, s. 25).

4. Kriminalita

K hlavným prioritám prevencie kriminality zaradíme: eliminácia propagácie kriminality a inej protispoločenskej činnosti prostredníctvom všetkých médií; zvyšovanie bezpečnosti miest a obcí; znižovanie miery a závažnosti kriminality a inej protispoločenskej činnosti; eliminácia sociálne patologických javov v rizikových skupinách (Zara, Farrington 2015). Do cieľovej skupiny radíme mládež z dysfunkčných rodín, mládež s delikventným správaním, mládež zneužívanú v rodinách alebo mládež s poruchami správania.

Výchova dieťaťa začína už v prvých rokoch jeho života. Vedomosti, ktoré dieťa nadobúda v škole alebo mimo nej, formujú jeho postoje a osobnosť správnym či nesprávnym smerom. Podpora rodiny je v tomto prípade kľúčová, z dôvodu, že obdobie dospievania, proces formovania duševného zdravia a vzťah k problémom si vyžaduje stabilné postavenie rodiny. Rodinu pokladáme ako isté výchovné prostredie, ktoré trvá až po úplne dosiahnutie dospelosti (Baštecká a kol. 2005).

LeClerc, Savona (2016) uvádzajú, že prevenciu kriminality v sociálnej práci uskutočňujú sociálni pracovníci prostredníctvom sociálnej práce s jednotlivcom, komunitou či skupinou. Poradenstvo, poskytujúce sociálnymi pracovníkmi v tomto prípade je možné chápať ako metódu vzdelávania, metódu limitovania emocionálneho napätia, pomoc človeku pri rôznych sociálnych problémoch a hľadanie primeranejších a dôstojnejších foriem v živote jedinca. Pri obmedzení určitých kriminálnych činností majú značný podiel aj voľnočasové aktivity mládeže. Vhodnými aktivitami sú napríklad návštevy múzeí, galérií, divadiel a podobne (Winterdyk 2016).

Autori Beaver, Barnes, Boutwell (2014) sa zhodujú, že prioritnou oblasťou podpory prevencie pri kriminalite, sú projekty zamerané na formovanie vzťahu k zdravému životnému štýlu, ochranu telesného a duševného zdravia, odstraňovanie zdraviu škodlivých vplyvov a prevenciu rizikového správania (násilie, šikanovanie, záškoláctvo, agresivita, delikvencia, kriminalita, drogové závislosti, zneužívanie, prejavy extrémizmu, terorizmu, HIV/AIDS, obchodovanie s ľuďmi), na podporu zdravého životného štýlu, zlepšenie psychosociálnej

klímy a podporu duševného zdravia. V oblasti prevencie kriminality sú hlavnými prioritami odporúčania pre školské zariadenia, ktorým myslíme najmä výchovno-vzdelávací proces a zvýšenie bezpečnosti na školách (Hebberecht 2014).

5. Fyzické a psychické týranie, zneužívanie, násilie

Fyzické násilie, psychické násilie, vyvolávanie strachu, obťažovanie, terorizovanie, vyhrážanie, sociálne, ekonomické alebo sexuálne násilie sú formami násilia, ktoré vplývajú na život jednotlivca jednoznačne nie pozitívne. Autor O'Loughlin a kol. (2012) sa prikláňa k názoru, že emocionálne zneužívanie nezanecháva žiadne viditeľné stopy, hoci jeho vplyv na psychiku človeka môže byť rovnako zničujúci. Rodinu považujeme za prvé miesto výchovy a práve tá sa stáva neraz osudovou pre celý život jedinca. Aj harmonické domáce zázemie je nesmierne dôležitým ukazovateľom pri výchove, nakoľko ovplyvňuje citové vzťahy v rodine, ktoré považujeme za nezastupiteľné. Možnosť na vyjadrenie svojich túžob a názorov, priateľské prostredie, ktoré je pokojné alebo vytváranie vzájomnej empatie sú odrazom efektívnej komunikácie v rodine (Bay, Trantham 2012). Aj napriek jej protektívnemu charakteru je rodina možným prostredím pre vznik patológie a násilia medzi jej členmi.

Roffey (2005) opisuje osobnosť rodiča ako ten najdôležitejší model žiadaného správania pre dieťa. Rodičov nevnímame len ako vychovávateľov, ale aj ako objekt výchovy, pričom by si mali byť schopní určiť výchovné ciele, ktoré by deťom poskytovali primeranú citovú a intelektuálnu silu. Ak sa prejaví prípad, že sa v rodine vyskytuje fyzické či psychické násilie, je to pre dieťa zakaždým negatívne pôsobiaci vzor správania sa, ktorý zapríčiňuje traumatizujúce zážitky často na celý život.

Slee, Skrzypiec, Cefai (2017) tvrdia, že prevenciu akejkoľvek formy násilia možno vykonať napríklad prostredníctvom analýzy potrieb ľudí, na ktorých je násilie páchané alebo za pomoci návrhu na systematizáciu, a to primárnej prevencie vo vzdelávaní. Thorpe (2017) uvádza, že sociálna práca s rodinou napomáha ľuďom, na ktorých je násilie páchané. Zdôrazňuje, že je potrebné, aby si každý pracovník sociálnej práce vytvoril schopnosť vykonávať jednotné hodnotenia a intervencie v širokej škále prostredí s rodinami, ktoré sa týkajú ochrany dotknutých jednotlivcov.

Keller, Noone (2020) dokazujú, že podpora rešpektujúcich a harmonických vzťahov je vnímaná ako určujúca stratégia na prevenciu domáceho násilia. Existuje niekoľko spôsobov, ako zvýšiť prevenciu domáceho násilia v komunite. Programy zamerané na prevenciu domáceho násilia, ktoré pomáhajú mladým ľuďom naučiť sa efektívne komunikačné zručnosti a zručnosti pri riešení problémov, im môžu pomôcť dobre riadiť ich vzťahy a predchádzať násiliu. Takéto programy môžu zabrániť vzniku násilia v zoznamovacích vzťahoch. Banks, Giacobello (2015) spomínajú, že rovnako dôležité je vytvoriť ochranné prostredie, kde ľudia pracujú, žijú, či stretávajú sa. Ďalej je potrebné posilniť ekonomickú podporu pre rodiny ako spôsob dosiahnutia prevencie domáceho násilia a prevencie možného výskytu krízy.

Záver

Cieľom príspevku bola analýza sociálnej prevencie pri sociálno-patologických javoch a ich riešenie z pohľadu rodiny. Zamerali sme sa na drogovú závislosť, fyzické a psychické zneužívanie či kriminalitu. Príspevok je venovaný preventívnym aktivitám, ktoré majú zabrániť vzniku, prehĺbovaniu alebo recidíve už vzniknutých sociálnych problémov a sociálnych kolízií v každej etape života človeka. Oboznámili sme sa s tým, kto a akým

spôsobom prevenciu vykonáva a taktiež sme poukázali na jej nevyhnutnosť, keďže sociálne problémy jednotlivcov stále narastajú a tým vyvolávajú potrebu zefektívniť činnosti sociálnej prevencie. Pre mládež je nesmierne dôležité aká výchova je v rodine zavedená, pretože mnoho sociálnych problémov pramení práve z rodinného prostredia.

Zoznam citovanej literatúry

- BANKS Delilah., GIACOBELLO John. *Surviving Family Violence*. New York: Rosen Publishing Group, 2015. ISBN 9781499437072.
- BARNES J.C., BEAVER Kevin, BOUTWELL Brian. *The Nurture Versus Biosocial Debate in Criminology: On the Origins of Criminal Behavior and Criminality*. Newbury: SAGE Publications, 2014. ISBN 9781452242255.
- BAŠTECKÁ Bohumila a kol. *Terénni krízová práca*. Bratislava: Grada, 2005. ISBN 802470708X.
- BAY Ricky, TRANTHAM Jesse. *A Violence Prevention Program for Middle Schools: Study and Findings*. New York: Nova Science Publishers, Incorporated, 2012. ISBN 9781619421264.
- BENZER Matthias, REED Kate. *Social Life: Contemporary Social Theory*. Newbury: SAGE Publications, 2019. ISBN 9781473907836.
- BERG-WEGER Marla a kol. *The Practice of Generalist Social Work*. Milton: Taylor & Francis Group, 2019. ISBN 9780367354329.
- BOLGER Janine, HOTHERSALL Steve. J. *Social Policy for Social Work, Social Care and the Caring Professions: Scottish Perspectives*. Milton: Taylor & Francis Group, 2020. ISBN 9780367340582.
- BRADLEY Mindy, TEASDALE Brent. *Preventing Crime and Violence*. Switzerland: Springer International Publishing AG, 2016. ISBN 9783319441221.
- BRANNEN Julia. *Social Research Matters: A Life in Family Sociology*. Bristol: Bristol University Press, 2019. ISBN 9781529208580.
- BROWN Alan. *What Is the Family of Law? The Influence of the Nuclear Family*. London: Bloomsbury Publishing Plc, 2019. ISBN 9781509919581.
- BURN Graham, LORING James. *Integration of Handicapped Children in Society*. Milton: Taylor & Francis Group, 2015. ISBN 9781138122857.
- CATRINEL Alice Stefan. *Social-Emotional Prevention Programs for Preschool Children's Behavior Problems: A Multi-Level Efficacy Assessment of Classroom, Risk Group, and Individual Level*. Switzerland: Springer International Publishing AG, 2018. ISBN 9783319747507.
- CEFAI Carmel, SKRZYPIEC Grace, SLEE Phillip. *Child and Adolescent Wellbeing and Violence Prevention in Schools*. Milton: Taylor & Francis Group, 2015. ISBN 9781138104754.
- COHEN Julian. *All about Drugs and Young People: Essential Information and Advice for Parents and Professionals*. London: Jessica Kingsley Publishers, 2014. ISBN 9781849054270.
- CONNOLLY Cynthia A. *Children and Drug Safety: Balancing Risk and Protection in Twentieth-Century America*. New Jersey: Rutgers University Press, 2018. ISBN 9780813563886.
- CONYNE Robert a kol. *Prevention in Psychology: An Introduction to the Prevention Practice Kit*. Newbury: SAGE Publications, 2012. ISBN 9781452257952.
- DESAI Murlu, GOEL Sheetal. *Child Rights Education for Participation and Development*. Singapore: Springer Singapore Pte. Limited, 2014. ISBN 9789811304163.
- EVANS Michelle, WILLIAMS Paul. *Social Work with People with Learning Difficulties*. Newbury: SAGE Publications, 2013. ISBN 9781446267561.
- FARRINGTON David P. ZARA Georgia. *Criminal Recidivism: Explanation, Prediction and Prevention*. Cambridge: Willan Publishing, 2015. ISBN 9781843927075.
- GLENDINNING Caroline. *A Single Door: Social Work with the Families of Disabled Children*. Milton: Taylor & Francis Group, 2015. ISBN 9781138951310.
- HARMON-JONES Edie, WINKIELMAN Piotr. *Social Neuroscience: Integrating Biological and Psychological Explanations of Social Behavior*. New York: Guilford Publications, 2007. ISBN 9781593854041.
- HEBBERECHT Patrick. *Social Crime Prevention In Late Modern Europe: A Comparative Perspective*. Brussel: American scientific publishers, 2014. ISBN 9789070289102.
- HOPSON Laura, WODARSKI John. *Empirically Based Interventions Targeting Social Problems*. Switzerland: Springer International Publishing AG, 2019. ISBN 9783030284862.
- HUDECOVÁ Anna a kol. *Profesijné kompetencie sociálnych pracovníkov*. Banská Bystrica: Pedagogická fakulta, Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici, 2010. ISBN 978-80-557-0112-7.
- HURRELMANN Klaus. *Einführung in die Sozialisationsstheorie*. German edition: Beltz, 2001. ISBN 978-3407252357.

- KELLER Mignonette, NOONE Robert J. *Handbook of Bowen Family Systems Theory and Research Methods: A Systems Model for Family Research*. Milton: Taylor & Francis Group, 2020. ISBN 9781138478114.
- KONČEKOVÁ Luba. *Patopsychológia*. Martin: Lana, 2005. ISBN 80-89235-00-X.
- KRAUS Blahoslav a kol. *Sociálna patológia pre sociálnych pracovníkov a pedagógov*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Pedagogická fakulta, 2006. ISBN 8080832234.
- KUMPFER Lucas a kol. *Family-Based Prevention Programs for Children and Adolescents: Theory, Research, and Large-Scale Dissemination*. Milton: Taylor & Francis Group, 2015. ISBN 9781848724846.
- LECLERC Benoit, SAVONA Ernesto. *Crime Prevention in the 21st Century: Insightful Approaches for Crime Prevention Initiatives*. Switzerland: Springer International Publishing AG, 2016. ISBN 9783319277912.
- LEMERT Charles. *Social Theory: The Multicultural, Global, and Classic Readings*. Milton: Taylor & Francis Group, 2020. ISBN 9780367272661.
- MIGLIACCIO Todd, RASKAUSKAS Juliana. *Bullying As a Social Experience: Social Factors, Prevention and Intervention*. Milton: Taylor & Francis Group, 2015. ISBN 9781409470106.
- NOONAN Jeff. *Materialist Ethics and Life-Value: Materialist Ethics and Life-Value Jeff*. Kingston: McGill-Queen's University Press, 2012. ISBN 9780773539648.
- O'LOUGHLIN Michael a kol. *Psychodynamic Perspectives on Working with Children, Families, and Schools*. Maryland: Jason Aronson, Inc., 2012. ISBN 9780765709219.
- ROGERS Vanessa. *A Little Book of Drugs: Activities to Explore Drug Issues with Young People*. London: Jessica Kingsley Publishers, 2012. ISBN 9781849053044.
- ROOFEY Sue. *Helping with Behaviour: Establishing the Positive and Addressing the Difficult in the Early Years*. Milton: Taylor & Francis Group, 2005. ISBN 9780415342902.
- SAUCIER Lundy K., STARBUCK Gene H. *Families in Context: Sociological Perspectives*. London: Routledge, 2014. ISBN 9781612057750.
- ŠIMKO Ján, ŠLOSÁR Dušan. *Homosexualita a homofóbia v kontexte sociálnej práce*. Košice: Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, Filozofická fakulta, 2019. ISBN 978-80-8152-764-7.
- ŠROBÁROVÁ Soňa. *Intervencia, resocializácia a terapia v sociálnej práci*. Ružomberok: Verbum, 2011. ISBN 978-80-8084-715-9.
- THORPE Christopher. *Social Theory for Social Work: Ideas and Applications*. Milton: Taylor & Francis Group, 2017. ISBN 9780415826396.
- ÚSTREDIE PRÁCE, SOCIÁLNYCH VECÍ A RODINY, 2020. *Koncepcia zabezpečovania vykonávania opatrení v zariadeniach sociálnoprávnej ochrany a sociálnej kurately na roky 2021 - 2025* [online]. Bratislava, [cit. 2021-09-15] dostupné z: https://www.upsvr.gov.sk/buxus/docs/SSVaR/OVOZ/Koncepcia_17.12.2020_pdf.pdf.
- WINTERDYK John A. *Crime Prevention: International Perspectives, Issues, and Trends*. Milton: Taylor & Francis Group, 2016. ISBN 9781498733670.

Starostlivosť o seba ako protektor rizikového správania adolescentov – projekt výskumu a teoretický model interaktívneho programu¹

The Self-Care as a Protector of Risk Behaviour in Adolescents – Research Project and Theoretical Model an Interactive Program²

Františka Petriková³, Vladimír Lichner⁴,

Abstrakt

Predložený príspevok je zameraný na dva hlavné koncepty, koncept starostlivosti o seba a koncept rizikového správania u adolescentov. Prvá časť príspevku sa orientuje na teoretické východiská starostlivosti o seba, rizikového správania, ale taktiež i na zložky starostlivosti o seba v cieľovej skupine adolescentov. V druhej časti je predložený projekt výskumu spolu s teoretickým návrhom interaktívneho programu zameraného na skúmanú problematiku. Hlavným cieľom predkladaného projektu výskumu je zamerať sa na zisťovanie úrovne starostlivosti o seba u adolescentov, rozdielov či súvislostí medzi skúmanými konceptmi. Cieľom interaktívneho programu je zvyšovať úroveň starostlivosti o seba a tým znižovať, resp. odstraňovať rizikové prejavy správania u adolescentov. Navrhovaný interaktívny program autori považujú za účinný nástroj zvyšovania úrovne starostlivosti o seba a zároveň znižovania rizikového správania u adolescentov.

Kľúčové slová: Starostlivosť o seba. Rizikové správanie. Adolescenti. Projekt výskumu. Interaktívny program.

Abstract

The presented paper focuses on two main concepts, the concept of self-care and the concept of risk behaviour in adolescents. The first part of the paper is focus on the theoretical basis of self-care, risk behaviour, but also on the components of self-care in the target group of adolescents. In the second part, a research project is presented together with a theoretical design of an interactive program focused on the research issues. The main goal of the presented research project is to focus on finding out the level of self-care in adolescents, differences or connections between the researched concepts. The aim of the interactive program is to increase the level of self-care and thus reduce respectively eliminate risk behaviour in adolescents. The authors consider the proposed interactive program to be an effective tool for increasing the level of self-care and the same time reducing risky behaviour in adolescents.

Keywords: Self-Care. Risk Behavior. Adolescents. The Research Project. Interactive Program.

1. Starostlivosť o seba v kontexte rizikového správania u adolescentov

Starostlivosť o seba je determinantom, ktorý zahŕňa zložky psychického, fyzického, sociálneho zdravia u jedinca a prispieva k zlepšeniu a naplneniu kvality života. Starostlivosť o seba zastupuje špecifické správanie podporujúce zdravý životný štýl a subjektívnu pohodu jedinca (Jordan, 2010). Podstatou konceptu starostlivosti o seba je udržanie, zlepšenie, prinavrátanie optimálnej úrovne fungovania vo všetkých aspektoch z vlastnej iniciatívy (Cameron, Leventhal, 2003; Dorociak et al., 2017). Za podmienky efektívneho realizovania starostlivosti o seba je integrovaný a funkčný organizmus. Celý proces starostlivosti o seba je definovaný ako na cieľ zameraný proces (Callaghan, 2005; Soderhamn, 2001).

¹Príspevok vznikol ako súčasť riešenia vedeckého projektu VEGA 1/0754/21 „Push-pull“ sociálne faktory súvisiace s mierou radikalizácie adolescentov v kontexte sociálnej práce.

²The paper is a part of the research project VEGA 1/0754/21 "Push - pull" social factors related to the degree of radicalization of adolescents in the context of social work.

³Katedra sociálnej práce; *e-mailová adresa:* frantiska.petrikova@student.upjs.sk; Tel.: +421552347146

⁴Katedra sociálnej práce; *e-mailová adresa:* vladimir.lichner@upjs.sk; Tel.: +421552347194

Prítomnosť starostlivosti o seba je dôležitá v každom vývinovom období jedinca. Obdobie adolescencie je považované za jedno z najrizikovejších období v živote (Kagan, 1991, in: Čerešník, 2019). Na základe tohto je starostlivosť o seba považovaná za dôležitú a účinnú pri rôznych rizikových prejavoch správania sa v období adolescencie.

Rizikové správanie v období adolescencie zahŕňa rozmanité formy správania, ktoré je možné ovplyvňovať prostredníctvom preventívnych či intervenčných metód, pričom starostlivosť o seba môžeme považovať za jednu z nich. V období adolescencie sú niektoré prejavy rizikového správania tolerované, keďže jedinec si formuje svoju identitu a hľadá si svoje miesto v spoločnosti (Banárová, Čerešník, 2019). Hoci je toto správanie považované do istej miery za tolerované, je potrebné aktívne udržiavať jeho sociálne-akceptovateľnú úroveň, zmierňovať ho, resp. odstraňovať. Cole et al. (2017) vo svojej štúdií potvrdili významný vzťah medzi účinnosťou preventívnych programov na školách a znižovaním fajčenia u stredoškolákov v Indii. Školské prostredie bolo preukázané ako vhodné pre prevenciu a intervenciu s adolescentmi. Taktiež i v prípade dysfunkčnosti rodinného prostredia nadobúda funkčnosť školského prostredia osobitý význam. Tento význam akcentuje i pri preventívnych aktivitách v školskom prostredí (Juhásová, Foglová, 2019). Hlavnou preventívnou a intervenčnou metódou v rámci prepojenia konceptov starostlivosti o seba a rizikového správania u adolescentov je preukázanie starostlivosti o seba ako vhodnej metódy zmierňovania rizikového správania a zároveň techniky zvyšovania starostlivosti o seba v období adolescencie.

Medzi formy rizikového správania, ktoré sú považované za podstatné a najviac vyskytujúce sa v cieľovej skupine adolescentov sú delikvencia, záškoláctvo, sexuálne rizikové správanie, poruchy príjmu potravy, novodobé formy rizikového správania (Čerešník, 2016; Sobotková, 2014). Na základe toho budú tieto formy rizikového správania predmetom výskumu starostlivosti o seba a rizikového správania u adolescentov. Ide však o vybrané formy, pričom je nevyhnutné zamerať sa i na iné formy rizikového správania a na dôsledky prehĺbenia rizikových prejavov správania adolescentov v budúcnosti.

Problematike prepojenia starostlivosti o seba a rizikového správania u adolescentov sa zatiaľ nevenovali žiadne výskumné štúdie. Z tohto dôvodu je výzvou tieto koncepty podrobiť ich spoločnému skúmaniu. Počiatky starostlivosti o seba sú spájané so zdravím, s ošetrovateľstvom, s pomáhajúcimi profesiami. Taktiež jej zameranie bolo na dospelých jedincov a iné skupiny, ktoré sú predmetom záujmu sociálnej práce a iných pomáhajúcich disciplín (Newell, McNeil, 2010). Vo vyššie uvedených konceptoch bola starostlivosť o seba preukázaná ako účinná forma prevencie a intervencie pred nežiadúcimi javmi, ktoré prichádzajú z prostredia. Medzi takéto nežiadúce javy boli považované – znižovanie stresu, zvyšovanie fyzickej aktivity, zvyšovanie pracovnej či školskej výkonnosti, rozvoj zručností... (Lovašová, 2016; Lichner, Halachová, 2018; Ráčzová, Vasková, 2015; Orem, 2001). Z prehľadu už uskutočnených výskumov v prepojení s inými cieľovými skupinami je preukázateľne jasné, že starostlivosť o seba môže pôsobiť preventívne a intervenčne aj u adolescentov. Prvá pilotná štúdia realizovaná autormi Petriková, Lichner, Žiaková v roku 2020 bola zameraná na adolescentov na stredných školách SR. Výsledky tejto štúdie preukázali existenciu vzťahu medzi konceptmi starostlivosti o seba a rizikovým správaním adolescentov. Práve tento výsledok potvrdzuje súvislosť medzi premennými a taktiež otvára nové možnosti práce so starostlivosťou o seba a rizikovým správaním u adolescentov.

Predpokladom vzťahu medzi starostlivosťou o seba je fakt, že zvyšovaním starostlivosti o seba sa znižuje rizikové správanie u daného jedinca a naopak. Práve nedostatok

starostlivosti o seba považujeme za element, ktorý môže zvyšovať prítomnosť rizikových prejavov správania sa. Vzdelávanie a podpora v oblasti starostlivosti o seba môže u mladých ľudí viesť k zabráneniu problémom v budúcnosti (úspešne ukončenie školy, uplatnenie sa na trhu práce, socio-ekonomický status, partnerský vzťah...) (Cole et al., 2017).

V ďalšej časti uvádzame kľúčové zložky starostlivosti o seba navrhnuté pre cieľovú skupinu adolescentov. Východiskom pri uvedených zložkách boli faktory starostlivosti o seba u pomáhajúcich profesionálov (dobrá sociálna klíma a zvládanie nástrah vytváraných prácou, profesionálna oblasť pracovníkov, profesionálny rast v súvislosti s lepším zvládaním práce, psychické a fyzické zdravie) (Mesárošová, 2018; Lovaš, 2014).

Petriková, Lichner, Žiaková (2021) navrhované zložky starostlivosti o seba pre adolescentov výskumne overili na vzorke adolescentov na stredných školách v SR, z čoho vzišla metodická príručka starostlivosti o seba u adolescentov.

2. Zložky starostlivosti o seba v cieľovej skupine adolescentov

Zložky starostlivosti o seba u adolescentov by mali sýtiť každú zložku ľudského organizmu a tým zabezpečovať zdravý vývin každého jedinca (Tartakovsky, 2015). Zložky týkajúce sa starostlivosti o seba u adolescentov zahŕňajú charakteristiky adolescenta, podstatu starostlivosti o seba, ale aj podporu zo strany rodičov, školského prostredia, i rovesníkov (Kelo, Martikainen, Eriksson, 2011). Jednotlivé zložky starostlivosti o seba sú v období adolescencie ovplyvňované aj tým, že dôležitú úlohu tu zohráva vytváranie sebaobrazu, vytváranie a ustálenie sebahodnotenia či podpora sebaúčinnosti (Macek, 2008). K zložkám starostlivosti o seba u adolescentov radíme školské stratégie starostlivosti o seba, sociálnu klímu v školskom prostredí, vedomé stratégie zvládania problémov, univerzálnu oblasť starostlivosti o seba, voľný čas adolescentov a poslednou je osobná zložka zameraná na rodinu.

- *Školské stratégie starostlivosti o seba* – komplexný proces učenia je považovaný za dôležitý faktor úspešnosti v školskom prostredí. V školskom prostredí na adolescenta pôsobia pedagógovia, spolužiaci, rodičia, iní študenti (Danielsen a kol., 2009). Edukácia je považovaná za preventívny faktor pred problémami v správaní, poruchami osobnosti, negatívnymi dôsledkami vplyvu prostredia (Inchley et al., 2016). Dostatočná úroveň starostlivosti o seba môže mať pozitívny vplyv na proces učenia a výsledky v škole.
- *Sociálna klíma v školskom prostredí* – sociálna klíma sa podieľa na skupinovom rozvoji triedy, skúma a hodnotí kvalitu vzťahov, či si žiaci vzájomne rozumejú (Mareš, 2006; Gavora, 2007). Pozitívna sociálna klíma má dôležitý význam pre fungovanie žiaka v triede či v škole. Starostlivosťou o seba môžeme zlepšovať sociálnu klímu a sociálne vzťahy.
- *Vedomé stratégie zvládania problémov* – orientuje sa na vedomé schopnosti jedinca riešiť problémy (školské, rodinné, osobné). Pozitívne stratégie posilňujú učenie, zvyšujú kreativitu, zlepšujú chápanie situácií, s ktorými sa v živote stretávajú (Stuchlíková, 2002).
- *Univerzálna oblasť starostlivosti o seba* – zložka orientovaná na každodenné činnosti adolescenta (činnosti spojené so samostatnosťou, schopnosťou riešiť problémy). Samotná univerzálnosť v sebe zahŕňa prevenciu negatívnych foriem správania, rovnováhu medzi činnosťou a odpočinkom a taktiež zahŕňa i podporu vlastného fungovania (Hartweg, 1991).

- *Voľný čas adolescentov* – je to čas s kamarátmi, s ľuďmi blízkyimi ich veku, záujmom, názorom. Voľný čas je príležitosťou na interakcie s rodinou, priateľmi, na využitie času byť sám resp. venovať sa mimoškolským aktivitám (Sarriera et al., 2013). Adolescenti uprednostňujú trávenie voľného času s rovesníkmi pred časom s rodinou.
- *Osobná zložka zameraná na rodinu* – v tomto období prebieha zameriavanie svojej pozornosti na seba a na vzťah s ľuďmi, ktorí sú blízki ich veku. Je to obdobie emancipácie od vlastných rodičov (Macek, Lacinová, 2006; Vágnerová, 2012). Rovnocenný prístup v komunikácii a rešpekt k názorom a postojom je taktiež dôležitá súčasť vzťahu rodič – adolescent (Macek, Lacinová, 2012).

Podľa Pavlíkovej (2007) sú aktivity vychádzajúce zo zložiek starostlivosti o seba determinované vekom, samotnou schopnosťou jedinca starať sa o seba, potrebou udržať normálne funkčný organizmus, ale taktiež i sociálnym a kultúrnym kontextom jedinca. Aktivity majú slúžiť k udržiavaniu zdravého životného štýlu pre účely kvality vlastnej existencie. Aktivity sú realizované na základe vyvinutej schopnosti starať sa o seba samého.

3. Projekt výskumu

3.1 Hlavné ciele výskumu

Prezentovaný projekt výskumu má za cieľ prepojenie problematiky starostlivosti o seba a rizikového správania v cieľovej populácii adolescentov. Okrem uvedeného prepojenia je cieľom nášho projektu zamerať sa i na aplikačný výstup v podobe interaktívneho programu starostlivosti o seba. Interaktívny program, ako výstup z výskumu je kvalitatívneho charakteru a jej prínos môže do vysokej miery prispieť k zvyšovaniu účinnosti starostlivosti o seba v rôznych cieľových skupinách. Okrem uvedeného sa zameriame i na kvantitatívny charakter výskumu, pričom ciele budú orientované na skúmanie rozdielov, súvislostí či predikcií medzi skúmanými konceptmi.

Hlavné ciele výskumu sú nasledovné.

- *Primárny cieľ*: v skúmanej problematike preukázať, že starostlivosť o seba je faktor, ktorý preventívne pôsobí na rizikové správanie adolescentov. Na základe teoretických východísk predpokladáme, že starostlivosť o seba môže preventívne či intervenčne pôsobiť na rizikové správanie adolescentov.
- *Kvantitatívna časť výskumu*: cieľom tejto časti výskumu je identifikácia a popis vzájomných vzťahov medzi rizikovým správaním a starostlivosťou o seba u adolescentov. Kvantitatívna časť bude zameraná na skúmanie rozdielov, súvislostí, predikcií medzi skúmanými premennými.
- *Kvalitatívna časť výskumu (Qasi-experiment)*: základom kvalitatívnej časti výskumu je tvorba interaktívneho programu, ktorý bude realizovaný na konkrétnych školách. Cieľom interaktívneho programu je zvýšiť úroveň starostlivosti o seba u adolescentov a tým znížiť úroveň rizikového správania v cieľovej populácii adolescentov. Qasi-experiment bude realizovaný s pre-testom (vstupné meranie) a post-testom (výstupné meranie), pričom metódami budú Dotazník starostlivosti o seba u adolescentov (Petriková, Lichner, Žiaková, 2021) a Dotazník rizikového správania – RSI (Lovašová, 2019).

3.2 Výskumné otázky

- Ktoré sú najviac vyskytujúce sa formy rizikového správania v cieľovej populácii?
- Ktoré zložky starostlivosti o seba sú najviac sýtené v cieľovej populácii?
- Existujú súvislosti v zložkách starostlivosti o seba u adolescentov vo vzťahu k rizikovému správaniu?
Súvisí rozvoj rizikových prejavov správania so školskými stratégiami starostlivosti o seba?
Existuje súvislosť medzi formami rizikového správania a sociálnou klímou?
Existuje súvislosť medzi stratégiami zvládania problémov a rizikovým správaním?
Existuje súvislosť medzi voľným časom a rozvojom rizikového správania?
Súvisia rodinné vzťahy s úrovňou rizikových prejavov správania?
- Existuje významná súvislosť medzi konceptmi starostlivosti o seba a rizikovým správaním adolescentov?

3.3 Hlavná hypotéza

Hlavnou hypotézou je predpoklad, že starostlivosť o seba bude prediktorom rizikového správania v cieľovej skupine adolescentov. Hlavným predpokladom je fakt, že zvyšovaním starostlivosti o seba sa bude znižovať miera rizikového správania u adolescentov.

3.4 Predpokladané použitie metód a metódik

V rámci skúmania starostlivosti o seba a rizikového správania v cieľovej skupine adolescentov budú používané dve metodiky. Jedná z nich skúma starostlivosť o seba a druhá rizikové správanie v cieľovej skupine adolescentov.

SoSa – Dotazník starostlivosti o seba u adolescentov (Petriková, Lichner, Žiaková, 2021). Ide o autorskú metodiku overenú na vybranej vzorke adolescentov na stredných školách SR. Metodika je tvorená 35 položkami, ktoré sú zamerané na výkon aktivít starostlivosti o seba u adolescentov. Položky v dotazníku sa orientujú na školské prostredie, zvládanie zvyčajných problémov, voľný čas, na vzťahy v rodine, v škole, medzi rovesníkmi. Dotazník tvorí šesť základných zložiek, ktoré teoreticky radíme k starostlivosti o seba v cieľovej populácii adolescentov. Respondent označuje intenzitu a mieru svojho ne/súhlasu na 6 – bodovej Likertovej škále (1 – úplne nesúhlasím; 6 – úplne súhlasím). Celková reliabilita dotazníka bola $\alpha = 0,876$. Reliabilita jednotlivých zložiek sa pohybovala v rozsahu $\alpha = 0,628 - 0,796$.

RSI – Dotazník rizikového správania (Lovašová, 2019). Ide o autorskú metodiku vychádzajúcu z Jessorovej psycho-sociálnej teórie (1991). Zameriava sa na zisťovanie miery rizikového správania u adolescentov. Metodika pozostáva z 35 položiek. Odpoveďová škála bola 7-bodová, pričom 1 znamená úplne nesúhlasím a 7 úplne súhlasím (čím vyššie skóre, tým vyššie rizikové správanie). Položky sa týkajú situácií, ktoré sa stali za posledný rok (Za posledný rok sa mi stalo že: „Klamal/a som o tom, čo som robil/a na internete“). Ide o 7-faktorový model rizikového správania u adolescentov. V dotazníku sú obsiahnuté nasledovné formy rizikového správania: šikanovanie a delikvencia, problematické používanie internetu, problematické stravovacie návyky, užívanie psychoaktívnych látok, rizikové sexuálne správanie, xenofóbné a rasistické prejavy, suicidálne a sebapoškodzujúce správanie. Celková reliabilita dotazníka dosiahla hodnotu $\alpha = 0,876$. Reliabilita jednotlivých faktorov sa pohybovala od $\alpha = 0,363$ do $\alpha = 0,779$.

Výskumné nástroje budú doplnené o sociodemografické údaje – vek, rod, bydlisko, položky týkajúce sa vzťahov s rovesníkmi a rodinou.

3.5 Výber výskumnej vzorky

Cieľovou skupinou budú adolescenti, študenti a študentky, stredných škôl v Košickom a Prešovskom kraji. Respondenti budú oslovení podľa vývoja situácie (osobne alebo dištančne), taktiež aj distribúcia dotazníkov bude osobná alebo online. Z hľadiska typu výberu pôjde o nenáhodný, zámerný výber. Z hľadiska typu škôl pôjde o gymnázia a stredné odborné školy.

4. Teoretický návrh interaktívneho programu

Základom kognitívneho procesu u adolescentov, ale i v iných cieľových skupinách je interaktívne učenie. Interaktívny tréning/program vytvára komfortné podmienky pre komunikáciu medzi žiakmi a učiteľmi, medzi žiakmi navzájom, medzi žiakmi i rodičmi. Interaktívny tréning tvoria diskusie, práca v malých skupinách, rolové hry (Bagalová, Bizíková, Fatulová, 2015). Z výchovno-vzdelávacieho procesu sa interaktívne programy spájajú so štúdiom školskej klímy, pričom jej súčasťou je prostredie, aktéri, aktivity, komunikácia (Žilková, 2007). Podľa Helusa (2010) osobnosť študenta/ky vo výchovno-vzdelávacom procese zohráva významnú úlohu. Študent/ka je spoluaktér výučby a jeho spoluaktérstvo sa premieta aj do výučbovej efektivity.

Interaktívny program by mohol v rámci starostlivosti o seba dopomôcť k vyššej miere starostlivosti o seba. Zatiaľ nie je vedecky preukázané, že program starostlivosti o seba u adolescentov by zvýšil účinnosť aktivít starostlivosti o seba. Avšak našim predpokladom je fakt, že práve tento interaktívny program môže dopomôcť k identifikácii účinnosti konceptov starostlivosti o seba vo vzťahu k rizikovému správaniu adolescentov. Výskumy v súvislosti s inými cieľovými skupinami preukázali, že starostlivosť o seba môže fungovať ako faktor eliminujúci negatívne dôsledky (Nezkusilová, Hricová, Mesárošová, 2019). Práve na základe týchto výskumov môžeme predpokladať účinnosť starostlivosti o seba vo forme interaktívneho programu.

Proces celého interaktívneho programu by bol zložený z viacerých krokov vo forme Qasi-experimentu.

- **Pre-test** – pre-test je zameraný na získavanie vlastností subjektov pred začatím intervenčnej podmienky. V rámci pretestu budú použité metodiky - Dotazník starostlivosti o seba u adolescentov (Petriková, Lichner, Žiaková, 2021) – zhodnotenie úrovne starostlivosti o seba prostredníctvom štatistického spracovania dát. Dotazník RSI (Lovašová, 2019) – zhodnotenie úrovne rizikového správania v cieľovej skupine, prítomnosť foriem rizikového správania. Cieľom pretestu je zrealizovať meranie, ktorého výsledkom je zhodnotenie podobnosti skupín v určitých charakteristikách.
- **Interaktívne videá zamerané na zložky starostlivosti o seba u adolescentov** – videá budú rozdelené do niekoľkých blokov, keďže v rámci starostlivosti o seba u adolescentov je rozlišovaných šesť zložiek. Tieto interaktívne videá môžu dopomôcť k rozvoju svojej starostlivosti o seba a taktiež môžu napomôcť k následnému vyplňaniu pracovných listov. Jednotlivé videá budú bližšie popisovať zložky starostlivosti o seba formou graficky spracovaných videí, ktoré bližšie poukážu na samotnú zložku starostlivosti o seba a dopomôžu jedincom pri vyplňaní pracovných listov.

- **Realizácia aktivít zameraných na starostlivosť o seba** – po odprezentovaní interaktívnych videí zameraných na starostlivosť o seba budú študenti a študentky realizovať aktivity zamerané priamo na konkrétne, odprezentované zložky starostlivosti o seba (rolové hry, sociometria, skupinové aktivity, didaktické hry, škála na meranie sociálnej atmosféry v triede...)
- **Pracovné listy** – študent/ka vyplní jednotlivé dni/týždne svojimi aktivitami starostlivosti o seba. Pracovné listy budú v online alebo listovej podobe, pričom každý študent/ka bude mať svoj pracovný list na daný mesiac, resp. týždeň. Pracovné listy ostávajú študentovi/študentke pre osobnú potrebu. Pracovné listy si bude vyplňať každý študent/ka sám/a, pričom je to v ich osobnom záujme. Do pracovných listov si vyplňajú „Čo pre seba urobili v daný deň/týždeň/mesiac zo sféry starostlivosti o seba.“, „Čo im bránilo vo výkone aktivít zameraných na starostlivosť o seba.“ Samotné pracovné listy budú distribuované študentom po prezentácii interaktívnych videí. Pracovné listy sú vhodnou, názornou a účelnou pomôckou v rámci edukačných aktivít a prispievajú k zefektívneniu výchovno-vzdelávacieho procesu (Kurčíková, 2014).
- **Post-test** – post-test predstavuje vlastností na konci experimentálneho pôsobenia intervenčnej podmienky (interaktívne videá, realizácia aktivít starostlivosti o seba). Opätovná distribúcia dotazníkov starostlivosti o seba u adolescentov a dotazníka rizikového správania. Následne spracovanie dát a porovnanie s prvým zberom dát dotazníkovou metódou. Predpokladáme zvýšenie starostlivosti o seba v porovnaní s prvým zberom dát.

Prvým krokom v interaktívnom programe je prvá pilotná distribúcia dotazníka starostlivosti o seba u adolescentov (Petriková, Lichner, Žiaková, 2021) a dotazníka rizikového správania RSI (Lovašová, 2019). Vyhodnotením zozbieraných údajov bude možné zistiť úroveň starostlivosti o seba a taktiež i úroveň rizikového správania v cieľovej skupine adolescentov. Ďalšiu etapu budú tvoriť interaktívne videá s cieľom prezentácie zložiek starostlivosti o seba u adolescentov. Tieto videá budú rozdelené do niekoľkých etáp. Jednotlivé poznatky získané z interaktívnych videí pomôžu adolescentom pri vyplňaní svojich vlastných pracovných listov zameraných na každodennú starostlivosť o seba. Posledným krokom je opätovná distribúcia dotazníka starostlivosti o seba u adolescentov a dotazníka rizikového správania. Na základe toho bude možné porovnať výsledky s prvým zberom dát a zhodnotiť pokroky a úroveň v koncepte starostlivosti o seba i v koncepte rizikového správania. Celý interaktívny program by trval približne niekoľko mesiacov (2-3 mesiace), pričom študentom a študentkám by bolo v určitom čase distribuované jedno video zahrňujúce konkrétnu zložku starostlivosti o seba u adolescentov.

Interaktívny program by mohol do budúca slúžiť pre školy ako vhodný preventívny, intervenčný program. Účinnosť by sa mohla prejavovať v sledovaní úrovne starostlivosti o seba u adolescentov v rôznych ročníkoch.

Záver a diskusia

Z predloženého príspevku je možné konštatovať, že problematika starostlivosti o seba v kontexte rizikového správania u adolescentov je nepreskúmanou a zaujímavou. Starostlivosť o seba je možné podporovať a rozširovať v cieľovej skupine adolescentov, pričom môže pozitívne pôsobiť na znižovanie rizikového správania. Pozitívne účinky pre odstraňovanie či zmiernovanie negatívnych prejavov správania vyplývajú i z výskumov realizovaných v iných cieľových skupinách. Potenciál starostlivosti o seba je možné rozširovať do preventívnych či intervenčných programov, ale taktiež i do nových metód práce

s touto cieľovou skupinou. Cieľom tohto príspevku bolo čitateľovi priblížiť koncept starostlivosti o seba v súvislosti s rizikovým správaním u adolescentov.

Nasledujúca časť príspevku sa venuje zrealizovaným výskumom, ktoré sa venovali podobnej problematike. Kirk, Pryjmachuk (2019) sa v štúdiu zamerali na starostlivosť o seba u adolescentov s pretrvávajúcimi psychickými problémami. Vzorku tvorili adolescenti do 18 roku veku, hlavnou metódou bola metaanalýza výskumných zistení. Výsledky preukázali, že starostlivosť o seba zlepšuje psychické zdravie u adolescentov a zmiernuje dôsledky plynúce z duševných porúch. Z uvedenej štúdie vyplýva, že starostlivosť o seba je preventívnou metódou a môže zmiernovať i prejavy rizikového správania u adolescentov.

V roku 2020 Petriková, Lichner, Žiaková realizovali pilotnú štúdiu zameranú na problematiku prepojenia starostlivosti o seba a rizikového správania. Z danej štúdie vyplynul stredne silný vzťah medzi skúmanými konceptmi. Tento vzťah bol však negatívny, z čoho vyplýva, že hodnota jednej premennej súvisí s poklesom hodnoty druhej premennej. Na základe tejto štúdie môžeme predpokladať, že adekvátna podpora starostlivosti o seba môže dopomôcť k znižovaniu rizikových a negatívnych prejavov správania sa u adolescentov.

Pôsobením efektívnosti starostlivosti o seba na vzdelávanie študentov sa zaoberali Uzunckmak a Beser (2017). Cieľom štúdie bolo zvýšenie záujmu v oblasti starostlivosti o seba. Hlavnou metódou bol kvázi experiment, ktorý pozostával zo 6 workshopových stretnutí. V závere štúdie bolo sa potvrdilo, že workshopové sedenia pomáhajú zvyšovať starostlivosť o seba u adolescentov. Programy starostlivosti o seba podporujú záujem jedincov o svoj celkový „self-care koncept“.

Referencie

- BAGALOVÁ, Eubica, Eubica, BIZÍKOVÁ, Zuzana, FATULOVÁ. *Metodika podporujúca inkluzívne vzdelávanie v školách*. Štátny pedagogický ústav, Bratislava, 2015. ISBN 978-80-8118-143-6.
- BANÁROVÁ, Katarína, Michal, ČEREŠNÍK. Príčiny produkcie rizikového správania v dospievaní. Vzťahová perspektíva. In VEREŠOVÁ, Marcela, Viktor, GATIAL, Robert, TOMŠÍK (eds.) *Zborník príspevkov zo študentskej vedeckej odbornej činnosti*. Nitra: PF UKF, 2019, s. 31-44. ISBN 978-80-558-1444-5.
- CALLAGHAN, Donna. Health Behaviors, Self-efficacy, Self-care, and Basic Conditioning Factors in Older Adults, *Journal of Community Health Nursing*, 2005, vol. 22, no. 3, pp. 169-178. ISSN 073-700-16.
- CAMERON, D. Linda, Howard, LEVENTHAL. *The Self-Regulation of Health and Illness Behaviour*. [online]. 2003 [cit. 2021-07-02]. Dostupné z: <https://TheSelfregulationOfHealthandIllnessBehaviour&ots=AQIjKIfZIV&sig=.pdf>
- COLE, Adam G., Wei, QIAN, Scott T., LEATHERDALE. Changing the smoking trajectory: Evaluating the impact of school based tobacco interventions on changes to susceptibility to future smoking, *International Journal Environment Research Public Health*, 2017, vol. 14, no. 10, pp. 2-10. ISSN 1660-4601.
- ČEREŠNÍK, Michal. *Rizikové správanie, blízke vzťahy a sebaregulácia dospievajúcich v systéme nižšieho sekundárneho vzdelávania*. SPU Nitra, 2019. ISBN 978-80-558-1383-7.
- ČEREŠNÍK, Michal. Osobnostné vlastnosti dospievajúcich v kontexte produkcie rizikového správania. In MAIEROVÁ, EVA, Lucia, VIKTOROVÁ, Martin, DOLEJŠ (eds.) *PhD Existence VI. Výzkum vs. prax: Česko-slovensko psychologická konference (nejen) pro doktorandy a o doktorandech*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016, pp. 132-146. ISBN 978-80-244-5731-4.
- DANIELSEN, Anne, Grete et al. School-Related Social Support and Students' Perceived Life Satisfaction, *Journal Educational Research*, 2009, vol. 102, no. 4, pp. 303-320. ISSN 1940-0675.
- DOROCIÁK, E., Katherine, Patricia, A., RUPERT, Fred, B., BRYANT, Evan, ZAHNISER. Development of the Professional Self-Care Scale, *Journal of Counseling Psychology*, 2017, vol. 64, no. 3, pp. 325-334. ISSN 0022-0167.
- GAVORA, Peter. *Učiteľ a žiak v komunikácii*. Bratislava: Univerzita Komenského, 2007. ISBN 978-80-223-2327-7.

- HARTWEG, L. Donna. *Dorothea Orem: Self-Care Deficit Theory*. SAGE Publications, Inc, 1991. ISBN 978-1483-3258-4-2.
- HELUS, Zdeněk. *Psychologie pro SŠ*. Fortuna, 2010. ISBN 978-80-716-8876-1.
- INCHLEY, Jo et al. *Growing up Unequal: Gender and Socioeconomic Differences in Young People's Health and Well-Being*. Health Behaviour in School-Aged Children (HBSC) study: International Report from the 2013/2014 survey. Copenhagen: WHO, 2016.
- JORDAN, D.N. Self-Care Behaviors of Filipino-American Adults with type 2 Diabetes Mellitus, *Diabetes Complication*, 2010, vol. 24, no. 4, pp. 250-258. ISSN 2639-9326.
- JUHÁSOVÁ, Andrea, Lucia, FOGLOVÁ. Rizikové faktory správania sa detí a mládeže v kontexte vzťahov v rodinnom a školskom prostredí, *Školský psychológ/Školní psycholog*, 2019, roč. 20, č. 1, s. 47-57 ISSN 2695-0154.
- KAGAN, Jerome. Etiologies of Adolescents and Risk, *Journal of Adolescent Health*, 1991, vol. 12, no. 5, pp. 591-596. ISSN 1054-139X.
- KIRK, Susan, Steven, PRYJMACHUK. Self-Care of Young People with Long-Term Physical and Mental Health Conditions, *Nursing Children and Young People*, 2019, vol. 28, no. 7, pp. 20-28.
- KURČÍKOVÁ, Irma. Význam a využívanie pracovných listov na rozvoj kompetencií dieťaťa predškolského veku. Metodicko - pedagogické centrum, 2014. ISBN 978-80-8052-895-9.
- LICHNER, Vladimír, Magdaléna, HALACHOVÁ. Starostlivosť o seba u sociálnych pracovníkov v kontexte pracovného prostredia. In MESÁROŠOVÁ M. (eds). *Pomáhajúce profesie a starostlivosť o seba z pohľadu psychológie a sociálnej práce*. Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach. Filozofická fakulta. Katedra psychológie, 2018, s. 83-94. ISBN 978-80-8152-606-0.
- LOVAŠ, Ladislav et al. *Psychologické kontexty starostlivosti o seba*. Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, Filozofická fakulta, 2014. ISBN 978-80-8152-196-6.
- LOVAŠOVÁ, Soňa. *Sociálna práca: Formy, postupy a metódy*. UPJŠ, Filozofická fakulta. Katedra sociálnej práce, 2016. ISBN 978-80-8152-651-0.
- MACEK, Petr a Lenka, LACINOVÁ. *Vzťahy v dospívaní*. Masarykova univerzita, 2012. ISBN 807-3640-34-1.
- MAREŠ, Jiří. *Sociální klima školní třídy*, 2006 [online]. [cit. 2021-07-10]. Dostupné z: http://klima.pedagogika.cz/trida/doc/Mares_Klima_tridy.
- MESÁROŠOVÁ, Margita. (eds). *Pomáhajúce profesie a starostlivosť o seba z pohľadu psychológie a sociálnej práce*. Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach. Filozofická fakulta. Katedra psychológie, 2018. ISBN 978-80-8152-606-0.
- NEZKUSILOVÁ, Jana, Monika, HRICOVÁ, Margita Mesárošová. *Miera starostlivosti o seba, vnímaného stresu a celkovej pracovnej spokojnosti, ako aj vzťahy medzi nimi u pomáhajúcich pracovníkov poskytujúcich sociálne služby*, 2019, roč. 54, č. 1, s. 9-18. ISSN 2336-6486.
- NEWELL, M., Jason and Gordon. A., MACNEIL. Professional Burnout, Vicarious Traumas, Secondary Traumatic Stress, and Compassion Fatigue: A Review of Theoretical Terms, Risk Factors and Preventative Methods for Clinicians and Researchers, *Best Practice in Mental Health*, 2010, vol. 6, no. 2, pp. 57-68. ISSN 2329-5384.
- OREM, Dorothea Elizabeth. *Nursing Concepts of Practice*. St. Louis: Mosby Year Book, 2001. ISBN 978-00-70475-25-0.
- PAVLÍKOVÁ, Slavomíra. *Modely ošetrovatelstva v kocke*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 802-47-1918-5.
- PETRIKOVÁ, Františka, Vladimír, LICHNER, Eva ŽIAKOVÁ. *Dotazník úrovne starostlivosti o seba u adolescentov*. FF UPJŠ KOŠICE: ŠafárikPress, 2021. ISBN 978-80-8152-968-9.
- RÁCZOVÁ, Beáta, Katarína, VASKOVÁ. Vykona vanie aktivít v oblasti starostlivosti o seba v priebehu života, *Psychologie a její kontexty*, 2015, roč. 6, č. 1, s. 63–78. ISSN 1805-9023.
- SARRIERA, Jorge Castellá et al. “O bem-estar pessoal dos adolescentes através do seu tempo livre”, *Estudos de Psicologia*, 2013, roč. 18, č. 2, April-June [online] <http://www.scielo.br/pdf/epsic/>
- SOBOTKOVÁ, Veronika. *Rizikové a antisociální chování v adolescenci*. Praha: Grada Publishing, 2014. ISBN 978-80-247-4042-3.
- SÖDERHAMN, Olle. Health and the Internal Structure of the Self-Care Ability Scale for the Elderly (SASE), *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*. 2001, vol. 8, no. 2, pp. 67-71. ISSN 1651-2014.
- STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocí*. Praha: Portál, 2012. ISBN 8073672820.
- TARTAKOVSKY, Michael. *Three Self-Care Strategies to Transform Your Life* [online]. [cit. 2021-08-27]. 2015. Dostupné z: <http://psychcentral.com/blog/archives/2012/08/20/3-selfcare-strategies-to-transform-your-life/>
- VÁGNEROVÁ, Márie. *Vývojová psychologie*. Portál, 2012. ISBN 978-8071-7830-84.
- ŽILKOVÁ, Katarína. Interaktívne prostredie v perspektívach vzdelávania, *Acta Facultatis. Paedagogicae Universitatis Tyrnaviensis Ser.*, 2007, vol. 11, pp. 14-19. ISBN 978-80-8082-174-6.

Význam autonomie dětí v náhradní rodinné péči

The Importance of Foster Children's Autonomy

Karel Řezáč¹

Abstrakt

Tématem předkládaného příspěvku je specifický kontext života dětí v náhradní rodinné péči. Příspěvek vychází z propojení teoretických a empirických zjištění o významu autonomie dětí, které vyrůstají v pěstounské péči. Cílem tohoto textu je představit širší souvislosti autonomie těchto dětí, které byly identifikovány na základě poznatků získaných z teoretické interpretativní analýzy a provedené kvalitativní empirické studie. Aplikačním záměrem textu je diskuze a formulace metodických i obecných doporučení, které směřují k podpoře autonomie dítěte v náhradní rodinné péči.

Klíčová slova: Pěstounská péče. Autonomie. Svoboda volby.

Abstract

The issue of the presented paper is the specific life context of children in foster care. The article is based on the interconnection of theoretical and empirical findings on the importance of foster children's autonomy. This text aims to introduce research results that addressed a broader context of foster children's autonomy. Findings gained by theoretical interpretive analysis and a qualitative empirical study provide the results that point out the significance of foster children's independence and freedom of choice. The application purpose of the paper is to discuss and express methodological and general recommendations that aim to support the foster child's autonomy.

Keywords: Foster care. Autonomy. Freedom of choice.

Úvod

Lidská svoboda vždy měla, má a snad i bude mít určité hranice. Jestliže by tomu tak nebylo, hrozilo by, že naši společnost ovládne volná anarchie bez jakýchkoliv jistot. Obsahově se pojem svoboda úzce váže k termínu volba. Milton a Rose Friedmanovi (1980) dokonce explicitně tvrdí, že svoboda je volbou přímo realizována. Jinými slovy tedy platí, že abychom dosáhli svobody, musíme disponovat svobodnou volbou. Svoboda obecně představuje možnost jednání dle vlastní vůle. Weischedel (1999:102) definuje tento pojem jako: „*volný prostor možností volby*“. Pokud bychom hledali termín, který by vystihoval míru svobody jednotlivce jakožto člena společnosti, narazíme na pojem *autonomie*, který Barták a kol. (2008) vymezují jako právo části celku samostatně řešit otázky svého zájmu. Od konce 1. světové války lze pozorovat růst významu svobody (potažmo tedy i autonomie), která se od té doby stala podstatným tématem v rámci mezinárodního práva a zejména díky činnosti OSN se stala jednou z hlavních myšlenek Všeobecné deklarace lidských práv v podobě stanoviska, že každý člověk se rodí svobodným a rovný všem ostatním (Komárková, 1990). Přestože význam svobody a autonomie si prakticky napříč celou civilizací v posledních desetiletích velmi uvědomujeme, stále se potýkáme s životními situacemi a lidskými osudy, které s sebou přináší dilemata, spory a otázky, zda je skutečně právo na svobodu natolik univerzální, jak by například podle Všeobecné deklarace lidských práv (1948) být mělo. Zejména v praxi sociální práce často narážíme na potřebu posílení svobody, což mimo jiné stojí právě v jedné z nejrozšířenějších definic této profese: „*Sociální práce je profese založená na praxi a akademická disciplína, která podporuje sociální změny a rozvoj, sociální soudržnost a posílení a osvobození lidí.*“ (IFSW, 2014).

¹ Mgr. Karel Řezáč, Ph.D., Katedra sociologie, Filozofická fakulta, Západočeská univerzita v Plzni, Sedláčková 38, 301 00 Plzeň; e-mailová adresa: rezack@kss.zcu.cz

Jendou ze skupin, které jsou v důsledku svého přirozeného znevýhodnění daného určitou nezralostí, často vystaveny omezení autonomie, jsou děti. Podle Petra (2003) děti často čelí tendenci náhledu dospělých vidět je a jejich problémy z předpojaté perspektivy, což může vést k potlačování jejich potenciálu a omezení autonomie. Tuto autonomii za děti zpravidla přebírají jejich rodiče. Pokud však rodiče v této své funkci z určitých důvodů selhávají může nastat situace, kdy se už tak omezená autonomie dítěte v podstatě dále tříští. Dítě se pak totiž ocitá v systému sociálně-právní ochrany, kdy o jeho životě rozhoduje hned několik subjektů. V případě nejrozšířenější formy náhradní rodinné péče (dále jen NRP), tedy pěstounské péči¹, za dítě částečně rozhodují biologičtí rodiče, pěstouni, sociální pracovníci i soudy. A jak se dlouhodobě ukazuje v praxi, hustá a propletená síť zainteresovaných osob mající v rukou část zmíněné autonomie dítěte ve smyslu možnosti ovlivnit jeho osud, mnohdy vede ke sporům, jaký z potenciálních osudů je pro dítě ten správný, přičemž nezřídka v intenzitě této debaty názor samotného dítěte nemá prostor (Řezáč in Navrátil a kol., 2017; Kavalír, 2016), Právě proto je třeba věnovat pozornost tématu dětí v NRP. Cílem příspěvku je představit širší souvislosti autonomie dětí v NRP, které byly identifikovány na základě poznatků získaných z teoretické interpretativní analýzy a provedené kvalitativní empirické studie. Tato studie byla koncipována s cílem *zjistit jaká očekávání mají dospívající děti v NRP od sociálních pracovníků z hlediska svých potencialit*. Aplikačním záměrem textu je diskuze a formulace doporučení, která směřují k podpoře autonomie dítěte v NRP.

1. Teoretická východiska

Za účelem dosažení cíle prezentované studie, byly analyzovány klíčové koncepty *očekávání*, *capability approach (potenciality)*, *dospívající dítě*, *náhradní rodinná péče* a *sociální pracovník*. Pro konceptualizaci výše uvedených pojmů bylo využito interpretativní analýzy, která je dle Altheide (1996) jedním z typů analýzy dat, které jsou vhodné pro rozbor dokumentů. V dokumentech se projevují osobní či skupinové, vědomé nebo nevědomé postoje, hodnoty a ideje (Hendl, 2008). Dle Gilgunové (2015) je tvorba konceptuálního rámce výzkumu analýzou textových dokumentů standardní součástí výzkumných činností již od první poloviny 20. století.

1.1 Multidisciplinární pojem očekávání

Ačkoliv je očekávání na první pohled banálním a laickým pojmem, jeho explicitní i implicitní význam se skrývá v široké škále odborných teorií sociálních věd. V kontextu psychologie lze očekávání vnímat jako činitele v podobě tzv. *efektu očekávání* (Schwarzová a kol., 2016), jehož subkategorií je známější *placebo* či také *nocebo* efekt. Zatímco placebo efekt spočívá ve spuštění kladných očekávání na základě jinak neúčinného podnětu (například v medicíně či psychoterapii), nocebo efekt naopak prostřednictvím jinak neúčinného podnětu spouští očekávání záporná (Rief, Petrie, 2016). Na obdobném principu efektu očekávání funguje též například fenomén konfirmačního zkreslení (Nickerson, 1998), který poukazuje na skutečnost, že lidé zpracovávají přijímané informace na základě předem stanovených přesvědčení. Automaticky tak máme tendence považovat informace, jejichž pravdivost očekáváme, za pravdivé, a naopak popírat informace, u kterých předem očekáváme nepravdivost. Někteří autoři, jako např. Nakonečný (2000), označují očekávání také jako specifickou emoci či přímo emociogenní jev.

¹ Dle posledního ročního výkazu MPSV (2020) o výkonu sociálně-právní ochrany dětí je bylo k 31. 12. 2020 v pěstounské péči v České republice 12 094 dětí, v ústavní výchově 6 436 dětí, v péči jiné fyzické osoby 4 575 dětí, v poručenské péči 3 307 dětí a v pěstounské péči na přechodnou dobu 504 dětí.

V kontextu sociologie narazíme na pojem očekávání zejména v kontextu teorie sociálních rolích a teorie sociálního systému. Merton (1957:41) označuje sociální roli jako „*chování člověka určitého sociálního statusu, orientované směrem ke vzoru očekávání od ostatních, kteří mu udělují práva a povinnosti*“. V teorii sociálního systému rozlišuje Luhman (1987, 2002) dva různé typy očekávání: (1) *kognitivní očekávání* a (2) *normativní očekávání*. První z nich, tedy kognitivní očekávání, představuje očekávání, které se mění, respektive přizpůsobuje realitě, pokud není naplněno. Situaci můžeme chápat také tak, že se systém učí z nové zkušenosti. Normativní očekávání jsou ta, která zůstávají v platnosti i pokud dochází (i opakovaně) k jejich nenaplnění, jelikož takové případy se předem předpokládají a jsou vzhledem k přijatým normám shledávány jako irelevantní (Šubrt, 2007).

Také přímo v kontextu sociální práce se s pojmem očekávání setkáváme. Očekávání zmiňují Musil a Navrátil (2000) při vymezování cíle sociální práce prostřednictvím pojmů *sociální fungování* a *životní situace*. Kontextem, ve kterém se jednotlivci snaží zvládat své problémy, jsou požadavky (očekávání) prostředí. Seaburyovi a Garvin (2011) zase pracují s pojmem očekávání v tzv. *indukci rolí*, respektive vyjasňování rolí, které vnímají jako základ intervence sociálního pracovníka, kdy si klient s pracovníkem sdělují očekávání od role sebe samotných i toho druhého.

Napříč výše uvedenými oblastmi můžeme najít spojitost v obecné podstatě očekávání, které lze členit na dvě odlišné dimenze **expektace** a **expektance**. Zatímco expektace představují očekávání založené na zkušenosti z minulosti, a tedy očekávání ve smyslu „To, co se dělo, se bude dít i nadále.“, expektance naopak vycházejí z idealizované představy (přání) fungující na principu „To, co se dělo, by se mohlo (mělo) dít tímto (jiným) způsobem“. Na základě tohoto rozdělení lze využívat pro evaluaci různých jevů zobecňující diferenciaci tří typů očekávání: (1) *harmonické očekávání*, při kterém jsou obě dimenze v rovnováze, (2) *stereotypní očekávání*, kdy expektace (zkušenosti) převažují nad expektancemi (přáními) a (3) *nesaturované očekávání*, kdy naopak převažují přání nad zkušenostmi (Řezáč, 2020).

1.2 Capability approach

Podobně jako funguje vztah mezi dimenzemi očekávání, lze analogicky aplikovat dva klíčové koncepty přístupu capability approach, kterými jsou *potenciality* a *hodnotný život*. Koncept capability approach sestavil Sen (2009). Tento přístup klade důraz především na význam svobodné volby pro dosažení skutečně hodnotného života. Volby člověka jsou přitom uskutečňovány prostřednictvím tzv. potencialit. Potenciality lze chápat jako rozmanité stavy bytí a činností, které by měly být rozlišovány od zdrojů a komodit, které jsou jen prostředkem k jejich dosažení (Řezáč, 2019). Někteří autoři na Sena navázali snahou zobecnit potenciality do nadřazených oblastí, které by měly sloužit jako měřitelné indikátory skutečné kvality života (Nussbaumová, 2000). Na potenciality lze dle jejich významu nahlížet jako na expektace, jelikož rovněž představují již poznané zkušenosti vedoucí k určitému stavu bytí a činností. Hodnotný život pak nese význam toho, co v kontextu očekávání můžeme označit za expektanci, tedy idealizovanou představu. Optika capability approach nám pak přináší náhled na očekávání ve smyslu generalizace do sdružených oblastí očekávání v kategorickém smyslu, jako je například oblast zdraví, vztahů, emocí apod.

1.3 Dospívající dítě

Období dospívání zahrnuje jednu dekádu života trvající přibližně od 10 do 20 let. V této fázi života dochází ke komplexní proměně osobnosti ve všech oblastech (somatické, psychické i sociální). Průběh dospívání přitom závisí na konkrétních kulturních a společenských podmínkách, ze kterých vychází požadavky a očekávání společnosti ve vztahu k dospívajícím (Vágnerová, 2012). Schopnost a způsobilost dospívajícího dobře obstát v interpersonálních vztazích je základem jeho sebedůvěry, pocitu autonomie, vědomí vlastní účinnosti a také kritériem samostatnosti při jeho rozhodování (Macek, 2003). Biggeri, Ballet a Comim (2011) upozorňují na to, že pokud dítě není od dětství vedeno k určité míře autonomie, nemá současně možnost se této schopnosti samostatného a zodpovědného rozhodování o sobě kde naučit pro svůj dospělý život. Bezesporu je tedy důležité děti k určité míře autonomie vést, otázkou ovšem spíše je, jakým způsobem.

1.4 Náhradní rodinná péče

Náhradní rodinnou péči v České republice lze obecně členit na *rodinnou péči* a *ústavní výchovu*. Mezi rodinnou péči můžeme zařadit *adopci*, *pěstounskou* a *poručenskou péči*, tzv. *péči jiné fyzické osoby* a *péči hostitelskou*. Pěstounskou péči (dále jen PP) přitom můžeme dále rozdělit na dlouhodobou a přechodnou. Vzhledem k počtu dětí, které se v této formě náhradní péče o děti nacházejí, můžeme na základě výkazu MPSV (2020) dlouhodobou PP s celkovým počtem 12 094 svěřených dětí označit za nejrozšířenější formu NRP.

Děti v NRP mají z důvodu specifického životního kontextu řadu specifík. Vedle dlouhodobě uznávaných studií o psychickém vývoji dětí v NRP, ať již v podobě psychické deprivace (Matějčka a Langmeiera, 1963), poruchách citové vazby (Vrtbovská, 2010) či omezené možnosti rozhodování o vlastním životě (Thomas, O’Kaneová, 1999, Cashmoreová, 2002). PP však může být pro ohrožené děti, jejichž obtíže vycházejí především z raných traumat (Patočková, Kubicová a Novotná; 2019), určitým potenciálem pro zmírnění těchto obtíží. Již výzkumy Koluchové (1992) nasvědčovaly tomu, že PP na děti působí minimálně v kontextu psychické deprivace reparabilně.

1.5 Sociální pracovník

Jestliže budeme vycházet z funkcionalistického pojetí sociální práce, můžeme definovat roli sociálního pracovníka jako snahu o nastolení rovnováhy mezi *sociálním fungováním* a *očekáváním společnosti* (Musil, Navrátil, 2000). K zajištění rovnováhy v obou výše zmíněných interakcích může sociální pracovník přistoupit skrze 3 typické přístupy sociální práce (Payne, 2006): (1) terapeutického; (2) reformního a (3) poradenského, přičemž záleží, zda bude jeho intervence směřovat na psychickou pohodu jednotlivce (terapeutický přístup) nebo se bude jednat o snahu změnit znevýhodňující uspořádání ve společnost (reformní přístup) či zda bude sociální pracovník o nastolení rovnováhy usilovat prostřednictvím prohlubování informovanosti klienta a dostupnosti služeb (poradenský přístup).

O roli sociálního pracovníka však můžeme uvažovat i konkrétněji. V kontextu NRP se dospívající děti v PP zpravidla setkávají se dvěma typy sociálních pracovníků, tedy *sociálním pracovníkem OSPOD* a *klíčovým pracovníkem doprovázející organizace*. Klíčový pracovník působí v současné době dle platné legislativy v každé pěstounské rodině v součinnosti s pracovníkem OSPOD. Přestože jejich role se částečně mohou překrývat, platí v praxi vcelku rozšířený pohled, že mezi pracovníky funguje určitá (ne vždy zcela jasně rozdělená) dělba moci. Klíčový pracovníci obvykle plní převážně podpůrnou roli, zatímco OSPOD, i v důsledku vyšších formálních pravomocí, má roli spíše kontrolní (Paleček, 2015). Přesto obě

role určité pravomoci i povinnosti vůči pěstounské rodině mají a současně disponují nástroji pro zajištění určité míry pomoci i kontroly. Pracovníci OSPOD také nejsou v tak intenzivním kontaktu s rodinou a ze zákona rodinu navštěvují v intervalech nejméně 1x za 6 měsíců, zatímco u klíčových pracovníků jsou dle zákona frekvence kontaktů s pěstounskou rodinou 1x za 2 měsíce (Patočková, Kubicová, Novotná, 2019).

2. Metodika empirické studie

Pro získání empirických dat prezentované studie byl zvolen smíšený výzkum. Kvantitativní část výzkumu byla koncipována na základě psychometrického přístupu. Využito bylo metody dotazníkového šetření, jehož součástí byly otázky hodnocené prostřednictvím Likertovy škály (Likert, 1932) a otevřené otázky, které byly zpracovány a vyhodnoceny metodou vizualizace a analýzy slovních mraků (Heimerl a kol., 2014). Předpokládaný vzorek činil 100 dospívajících dětí v dlouhodobé PP ve věku 12 až 17 let s chybovostí vypočítanou ve výši 10 %. Nashromážděno bylo celkem 89 dotazníků s dopočítanou chybovostí 10,5 % ve vztahu k výši celkové populace repondentů.

Jako výzkumný přístup kvalitativní fáze byla zvolena *deduktivně kvalitativní analýza* (Gilgun, 2015). Tento přístup kombinuje prvky zakotvené teorie a analytické indukce. Předpokladem je úspěšné sestavení konceptuálního rámce. Tento rámec byl formulován na základě konceptualizace, následného sestavení dílčích výzkumných otázek a jejich operacionalizace. Metodou sběru dat byly polostrukturované rozhovory. Pro vyhodnocení dat bylo využito otevřeného, axiálního a selektivního kódování, kategorizace a tzv. analýzy negativních případů. Výzkumný soubor tvořil základní vzorek 6 dětí vyrůstajících v PP, jakožto v nejrozšířenější formě NRP. Požadovaný věk dětí byl na základě snahy zohlednění věkové skupiny s nejvyšším předpokladem potřeby svobodného rozhodování stanoven na 12-17 let, kdy jsou současně tyto dospívající schopni velmi efektivně formulovat svůj názor prostřednictvím rozhovoru (Říčan, 2006). Pro účely triangulace byly vždy provedeny rozhovory také s pěstouny dítěte a doprovázejícím klíčovým sociálním pracovníkem rodiny. Uskutečněno a analyzováno bylo tedy celkem 18 hloubkových rozhovorů.

3. Interpretace významu autonomie dítěte v NRP

Na základě výsledků kvantitativní části výzkumu se ukázala být výrazným kontextem očekávání dětí NRP autonomie dítěte. Seznam základních potencialit dětí v NRP lze chápat ve smyslu **obecného východiska autonomie**. Tyto potenciality si můžeme představit jako oblasti, zahrnující různé způsoby bytí a činnosti, jejichž zvolenou jedinečnou kombinací je udávána subjektivní hodnota života. Samotné ohrožené děti dle výzkumných závěrů v tomto směru považují za nejvýznamnější potenciality *láska a péče, sociální vztahy, životní a fyzické zdraví a přístřeší a prostředí*. Jako potenciality středního významu byly identifikovány potenciality *tělesná integrita a bezpečí, volnočasové aktivity, duševní prospívání, participace, časová autonomie, edukace a respekt*. Potenciality s nejnižším významem dle byly dle výsledků *mobilita, ekonomická svoboda, náboženství a identita*. Z provedené analýzy však také vyplynulo, že pro účely zobecňování potencialit nejsou vhodné všechny zjišťované potenciality, jelikož některé z nich lze označit za potenciality *individuální* (např. ekonomická svoboda, mobilita a náboženství a identita), které se v analýze projevují výrazně vyšší směrodatnou odchylkou odpovědí, než potenciality *kolektivní* (např. láska a péče, zdraví a sociální vztahy), kde je naopak směrodatná odchylka vnímání jejich významu velmi nízká. Podobné preference ve významu potencialit odhalila také vizualizace slovních mraků, tedy znázornění otevřených odpovědí zohledňující poměrové zastoupení evidovaných odpovědí.

Zde však již například potencialita lásky a péče byla vyjadřována konkrétně pojmem *rodina* a zahrnovala současné významné zastoupení *zvířat a volného času*.

Kvalitativní část výzkumu poukázala prostřednictvím zjištěného jevu *dezinterpretace potencialit* na (nadneseně řečeno) **křehkost autonomie**. Jako příklad si můžeme představit situaci, kdy je sice dospělým správně identifikována obecná potencialita dítěte (např. rodina), jenže její konkrétnější význam je dospělým interpretován odlišně. Pokud jsou tedy pro dítě například velmi důležití sourozenci, a rodiče naopak spíše nedůležití, může dospělý sice správně identifikovat významnou potencialitu (rodinu), ale mylně interpretovat její podstatu (zaměnit hodnotný vztah se sourozenci za nehodnotný vztah s rodiči).

Díky využití paradigmatického modelu při axiálním kódování (Švaříček, Šed'ová a kol, 2007) byly odhaleny širší souvislosti expektací a expektancí dětí v NRP, jejichž řetězec vede ke konkrétnímu typu očekávání a potenciálně tak umožňuje prostřednictvím dílčích indikátorů **hodnocení autonomie**. Například nesaturované očekávání se projevuje příčinou podmínkou v podobě nejistoty sociálního pracovníka (stejně jako v případě stereotypního očekávání), dezinterpretací potencialit a interakcí sociálního pracovníka, který přijímá spíše roli pozorovatele. Při stereotypním očekávání dochází ke shodě expektací, ale současně k záměně dimenzí očekávání, kdy sociální pracovník podporuje expektace. Harmonické očekávání lze naopak shrnout ukazateli, jako je jistota sociálního pracovníka, shoda identifikace potencialit a podpora autonomie, kdy se dítěti dostává porozumění ze strany sociálního pracovníka.

Výsledky dále prokázaly, že výchovné působení v oblasti rozhodování dítěte působí na **rozvoj jeho autonomie**. Při podmíněném rozhodování výchovně působící osoba buď zajišťuje *bezpečné svobodné rozhodování*, čímž podporuje zdravý rozvoj autonomie, nebo *řízené rozhodování*, kdy dítě rozhoduje pouze na základě svolení. Současně byl identifikován dílčí výskyt *nepodmíněného rozhodování*, které lze označit jako liberální přístup k rozhodování dítěte bez nastavených hranic.

Ukázal se také význam poskytování možností vlastního rozhodování ze strany dospělých směrem k dětem, díky čemuž je jednak posilována jejich **dovednost autonomie** a zároveň také vzrůstá **motivace k autonomii**, respektive děti na základě dostupných možností chtějí více svobodné volby uskutečňovat (samí se rozhodovat).

Na základě posledního zjištění byla sestavena typologie širokého spektra rolí sociálního pracovníka dle dětí v NRP. Identifikovány byly následující role ve smyslu dílčích činností a aktivit sociálního pracovníka: (1) *ten, kdo musí přijít*; (2) *ten, kdo podpoří*; (3) *ten, kdo to zařídí*; (4) *ten, kdo se ptá*; (5) *ten, s kým se zasmějí*. Tato skutečnost v podobě pojmenování rolí sociálního pracovníka perspektivou samotných dětí v NRP může být podkladem pro lepší orientaci ve spolupráci s dítětem.

Závěrečná doporučení

Na základě výše uvedených zjištění lze formulovat hned několik doporučení, která mohou najít své uplatnění u odborníků i všech, kteří určitým způsobem výchovně působí na vývoj dítěte. Důležité je uvědomění si, že bychom v žádném případě neměli podceňovat autonomii dítěte. Pokud se děti nenaučí samostatně rozhodovat v dětství, bude to pro ně obtížné v dospělosti. Projev zdravé autonomie dítěte přitom můžeme shrnout ve smyslu, že *dítě se samo rozhodovat chce a rozhoduje*. Význam podpory autonomie v dětství je nasnadě. Pokud

tuto oblast vývoje dítěte podceníme, dítě nebude zvládat uskutečňovat volby, které ho v dospělém životě (i před ním) čekají a hrozí mu v tomto směru závislost na okolní „vyšší moci“.

Na základě výzkumu lze konstatovat, že existují určité společné zájmy dětí v NRP, ale nesmíme zapomínat na individualitu. Toto se týká zejména profesí, jejichž součástí je proces hodnocení situace dítěte. K narušení autonomie dítěte a jejího vývoje může dojít velmi snadno a nezištně, a proto je třeba vývoj autonomie průběžně sledovat a ověřovat. To lze uskutečnit průběžnou reflexí dostupných a realizovaných možností dítěte uskutečňovat bezpečná svobodná rozhodnutí. Zdravý vývoj autonomie můžeme také podpořit pozorným sledováním a eventuálně eliminováním indikátorů, které vedou k nesourodým (neharmonickým) očekáváním. Podpořit vývoj autonomie lze také tím, že pečující osoba využívá bezpečného podmíněného rozhodování ve výchovném působení na děti. To však znamená také překonat odpor k tomu, aby dítě samo uskutečnilo „chybné rozhodnutí“, které však pro něj nebude mít dlouhodobě negativní dopady a přínos z hlediska rozvoje autonomie na základě uskutečněné chyby převáží svým významem nad důsledky z uskutečněného „špatného rozhodnutí“. Jako podstatu podpory autonomie dítěte můžeme označit také sledování toho, jak nás a naši roli vnímá dítě samotné a reflektování této skutečnosti do vzájemného vztahu a interakce s dítětem. Eliminovat například obavy z trestu, ostych bránící vlastní volbě či nejistoty vyplývající z nedůvěry.

Seznam použitých zdrojů

- ALTHEIDE, D. L. 1996. *Qualitative Media Analysis*. London: Sage Publications.
- BARTÁK, M. a kol. 2008. *Slovník cizích slov*. Praha: Plot.
- BIGGERI, M., BALLETT, J., COMIM, F. 2011. *Children and the Capability Approach*. New York: Palgrave Macmillan.
- CASHMORE, J. 2002. Promoting the Participation of Children and Young People in Care. *Child Abuse & Neglect*, 26(8), 837-847.
- FRIEDMAN, M., FRIEDMAN, R. 1980. *Free to Choose*. New York and London: Harcourt Brace Jovanovich.
- GILGUN, J. 2015. *Deductive Qualitative Analysis as Middle Ground: Theory Guided Qualitative Research*. Minnesota: University of Minnesota.
- HEIMERL, F., LOHMANN, S., LANGE, S., ERTL, T. 2014. Word Cloud 178 Explorer: *Text Analytics based on Word Clouds*. Waikoloa: Hawaii 47th International Conference on System Science, 1833-1842.
- HENDL, J. 2008. Kvalitativní výzkum. Praha: Portál.
- INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS. 2014. Global Definition of Social Work [online]. *ifsw.org*. [Cit. 22. 9. 2021]. Dostupné z: <http://ifsw.org/getinvolved/global-definition-of-social-work>.
- KAVALÍR, J. 2016. Úskalí zjišťování názoru nezletilého dítěte v řízení před soudem. *Právo a rodina*, 18(4), 18-22.
- KOLUCHOVÁ, J. 1992. *Psychický vývoj dětí v pěstounské péči*. Praha: MPSV.
- KOMÁRKOVÁ, B. 1990. *Původ a význam lidských práv*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.
- LIKERT, R. 1932. A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22 (140), 558-690.
- LUHMANN, N. 1987. *Rechtssoziologie*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- LUHMANN, N. 2002. *Láska jako vášeň. Paradigm lost*. Praha: Prostor
- MACEK, P. 2003. *Adolescence*. Praha: Portál.
- MATĚJČEK, Z., LANGMEIER, J. 1963. *Psychická deprivace v dětství*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.
- MERTON, R. K. 1957. *Social Theory and Social Structure*. Glencoe: Free Press.
- MPSV. 2020. Roční výkaz o výkonu sociálně právní ochraně dětí za rok 2020 [online]. Praha: MPSV. [Cit. 22. 9. 2021]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225508/%C4%8CR+2020-verze+2.xls/6cb5bdf6-d180-e640-9178-5445940488e9>.
- MUSIL, L., NAVRÁTIL, P. 2000. Sociální práce s příslušníky menšinových skupin. *Sociální studia*, Brno: Fakulta sociálních studií MU, 2000(5), 127-163.
- NAKONEČNÝ, M. 2000 *Lidské emoce*. Praha: Academia.

- NICKERSON, R. 1998. Confirmation Bias: A Ubiquitous Phenomenon in Many Guises. *Review of General Psychology*, 2(2), 175-220.
- NUSSBAUM, M. 2000. *Women and Human Development*. Cambridge University Press: New York.
- OSN, 1948. *Všeobecná deklarace lidských práv*. New York: OSN.
- PALEČEK, J. 2015. *Náhradní rodinná péče v České republice v reflexi pracovníků nestátních neziskových organizací a orgánů sociálně-právní ochrany dětí v roce 2015*. Praha: Středisko náhradní rodinné péče.
- PATOČKOVÁ, L., KUBICOVÁ, K., NOVOTNÁ, A. B. 2019. *Klíčovou dírkou aneb jak se orientovat v procesu provázení pěstounských rodin*. Praha: Děti patří domů
- PAYNE, M. 2006. *What is Professional Social Work?* Bristol: Policy Press
- PETR, C. G. 2003. *Social Work with Children and Their Families: Pragmatic Foundations*. New York: Oxford University Press.
- RIEF, W., PETRIE, K. J. 2016. Can Psychological Expectation Models Be Adapted for Placebo Research? *Frontiers in Psychology*, 7(1), 1876
- ŘEZÁČ, K. 2017. Doprovázení pěstounských rodin. In. NAVRÁTIL, P. a kol. *Pojetí případové sociální práce (casework a casemanagement)*. Praha: MPSV.
- ŘEZÁČ, K. 2019. Koncepce capability approach a její implikace posilující humanitu (nejen) sociální práce. *Caritas et Veritas*, 9(2), 37-48.
- ŘEZÁČ, K. 2020. Koncepce očekávání jako komplexní evaluační nástroj v sociálních vědách. *Sociální práce*, 20(6), 23-34.
- ŘÍČAN, P. 2006. *Cesta životem*. Praha: Portál.
- SCHWARZ, K. A., PFISTER R., BÜCHEL C. 2016. Rethinking Explicit Expectations: Connecting Placebos, Social Cognitive, and Contextual perception. *Trends in Cognitive Sciences*, 20(6), 469-480.
- SEABURY, B., SEABURY, B., GARVIN, C. D. 2011. *Foundations of Interpersonal Practice in Social Work*. London: Sage.
- SEN, A. 2009. *The Idea of Justice*. Cambridge, Massachusetts: The Belknap Press of Harvard University Press.
- ŠUBRT, J., 2007. *Soudobá sociologie I*. Praha: Karolinum.
- ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál
- THOMAS, N., O'KANE, C. 1999. Children's Participation in Reviews and Planning Meetings When They are "Looked After" in Middle Childhood, *Child & Family Social Work*, 4(3), 221-230.
- VÁGNEROVÁ, M. 2012. *Psychický vývoj dítěte v náhradní rodinné péči*. Praha: Středisko náhradní rodinné péče, o. s.
- VRTBOVSKÁ, P. 2010. *O ztraceném dítěti & cestě do bezpečí: Attachment, poruchy attachmentu a léčení*. Tišnov: Scan
- WEISCHEDEL, W. 1999. *Skeptická etika*. Praha: Oikoymenh.

Kyberšikanovanie ako problém technologickej doby z perspektívy svedka, obeť a kyberagresora¹

Cyberbullying as a Problem of the Technological Age from the Perspective of a Witness, Victim and Cyberaggressor.²

Andrea Vašková³, Soňa Lovašová⁴

Abstrakt

Cieľom predkladaného príspevku je v teoretickej rovine preniknúť do problematiky kyberšikanovania, vymedziť druhy kyberšikanovania a charakterizovať jej aktérov. V závere teoretickej časti príspevku sa autorky zameriavajú na možnosti sociálnej práce v oblasti kyberšikanovania na stredných školách a na jej prevenciu v školskom prostredí. V rámci empirickej časti sa príspevok orientuje na prezentáciu výsledkov kvantitatívneho výskumu, v ktorom autorky príspevku prostredníctvom autorskej metodiky zisťujú mieru výskytu kyberšikanovania na stredných školách v Košickom kraji.

Kľúčové slová: Kyberšikanovanie. Svedok. Obeť. Kyberagresor. Škola.

Abstract

The aim of the presented paper is to penetrate the issue of cyberbullying in a theoretical level, to define the types of cyberbullying and to characterize its actors. At the end of the theoretical part of the paper, the authors focus on the possibilities of social work in the field of cyberbullying in secondary schools and its prevention in the school environment. Within the empirical part, the paper focuses on the presentation of the results of quantitative research, in which the authors of the paper use the author's methodology to determine the incidence of cyberbullying in secondary schools in the Košice region.

Keywords: Cyberbullying. Witness. The victim. Cyber aggressor. School.

1. Kyberšikanovanie

Kyberšikanovanie je možné považovať za špecifický druh šikanovania, v ktorom hlavnú úlohu hrajú moderné informačno-komunikačné technológie (IKT). Jeho cieľom je ublížiť, alebo zosmiešniť inú osobu (Hudecová a Kurčíková, 2014). Ide o systematické a ciele šikanovanie prostredníctvom zneužívania IKT (www.mladez.sk). V prípade kyberšikanovania nie je využívaná fyzická sila, ale sociálne schopnosti používať, respektíve zneužívať možnosti, ktoré IKT ponúkajú (Hollá, 2012). Kyberšikanovanie môže mať rôzne podoby, cez zasielanie útočných, zosmiešňujúcich a urážajúcich SMS alebo MMS správ, po diskusie na diskusných fórach alebo blogoch, ktoré sú priamo mierené na obeť s cieľom ublížiť jej, ponížiť ju či vylúčiť ju z virtuálnej komunity. Za špecifickú formu kyberšikanovania možno považovať zneužívanie fotografií, videí, alebo audio nahrávok obeť. Kyberšikanovanie môže mať aj podobu zneužitia osobných informácií obeť a následne vytvorenie falošného profilu,

¹ Príspevok vznikol ako súčasť riešenia vedeckého projektu VEGA 1/0754/21 „Push-pull“ sociálne faktory súvisiace s mierou radikalizácie adolescentov v kontexte sociálnej práce.

² The paper is a part of the research project VEGA 1/0754/21 "Push - pull" social factors related to the degree of radicalization of adolescents in the context of social work.

³ Katedra sociálnej práce FF UPJŠ; *e-mailová adresa:* andrea.vaskova@student.upjs.sk ; Tel.: Tel.: +421 55 234 7146

⁴ Katedra sociálnej práce FF UPJŠ; *e-mailová adresa:* sona.lovasova@upjs.sk ; +421 55 234 7125

kde kyberagresor uverejní nepravdivé informácie o danej osobe (Panáček, 2014). Kyberšikanovanie možno zaradiť medzi základné a pravé formy šikanovania (Kolář, 2011).

V rámci skúmania kyberšikanovania existuje normatívny a ipsatívny prístup k jeho meraniu. Obsahom *normatívneho merania* je zisťovanie o tom, čo si ostatní myslia o kyberšikanovaní. Jedná sa o meranie istého javu na základe postrehov ostatných. Často sú využívané takzvané „peer ratingy“, kde ide o vzájomné hodnotenie rovesníkov s použitím konkrétnych príkladov. *Ipsatívne merania* poskytujú osobný obraz kyberšikanovania a viktimizácie. Informujú o vnímaní jednotlivých osobných zážitkov jednotlivcami. Medzi najčastejšie využívané dotazníky sa zaraďujú takzvané „self-report“ dotazníky, ktorých obsahom sú komplexné kľúčové otázky, ktoré sú zamerané na také činnosti, ktoré sú spojené s využívaním IKT a rizikovým správaním. Medzi takéto dotazníky možno zaradiť napríklad Olweusov dotazník (Hladíková, 2018).

Willard (2007) vymedzuje niekoľko druhov kyberšikanovania.

- Provokovanie, online útoky (flaming),
- obťažovanie (harassment),
- ohováranie, očierňovanie (denigration),
- predstieranie, zosobňovanie (impersonation),
- prezradenie, odhaľovanie (outing),
- podvádzanie a manipulovanie (trickery),
- vylúčenie (exclusion),
- prenasledovanie (stalking).

Hudecová a Kurčíková (2014) poukazujú aj na rozšírené delenie týchto foriem o sexting, happy slapping, hejtovanie, nevyžiadanú poštu (spamy, hoax, víry a ďalšie) a kybergrooming.

Rozdiel medzi tradičným šikanovaním a kyberšikanovaním spočíva okrem iného v identite aktérov. Zatiaľ čo pri tradičnom šikanovaní sa aktéri medzi sebou navzájom poznajú, pri kyberšikanovaní je možné pozorovať výrazný prvok anonymity. Kyberagresor síce vo väčšine prípadov svoju obeť pozná, no obeť a prípadne svedok kyberagresora nemusia poznať (Vašutová a Panáček, 2011). V nasledujúcej časti charakterizujeme hlavných aktérov kyberšikanovania.

Kyberagresor

Kyberšikanovanie nadobudlo v poslednom desaťročí nové rozmery. Začali sa objavovať novšie formy úmyselného ubližovania. Zatiaľ čo v minulosti išlo najmä o posielanie ponižujúcich či výhražných správ mailom či mobilom, v dnešnej dobe je už možné hovoriť o formách agresie, kedy je cieľom kyberagresora psychicky ublížiť obeti formou všeobecných urážok, ohovárania, homofóbných, sexistických, rasistických a iných diskriminačných predsudkov (www.mladez.sk).

Ako sme uviedli vyššie, pri kyberšikanovaní nie je využívaná fyzická sila, naopak, ako uvádza Vašutová a Panáček (2011), pri kyberšikanovaní ide predovšetkým o schopnosti využívať či manipulovať s novými médiami. Preto môžu byť kyberagresori fyzicky slabí či sociálne vylúčení jedinci.

Motívy, ktoré vedú ku kyberšikanovaniu môžu byť rôzne. Hollá (2017) poukazuje na dva druhy agresie. Agresia, ktorá je úmyselne používaná na dosiahnutie cieľa sa nazýva proaktívna. Patrí sem okrem tradičného šikanovania aj kyberšikanovanie, nakoľko aktéri

realizujú tieto formy v snahe dokázať silu a využiť ju ako cieľ k fyzickému a emocionálnemu poškodeniu obeť. Reaktívna agresia je na rozdiel od proaktívnej agresie reakciou na provokáciu. Jedinec si môže úmysel inej osoby vysvetliť ako zámerne škodlivý a tak na vnímanú reakciu reagovať v hneve. V prípade kyberagresie alebo kyberšikanovania je dôležité zistiť, či adolescenti vykonávajú útoky preto, že sa cítia poškodení a ohrození, alebo preto, že je ich cieľom získať silu a moc nad inými.

Willard (2007) uvádza niekoľko charakteristík agresora. Ide o:

- impulzivnosť, dominantnosť, malá, alebo žiadna zodpovednosť za svoje činy;
- frustrovanosť, problémy s dodržiavaním pravidiel;
- očakávanie, že si ich ostatní budú všímať;
- kladný vzťah k násiliu;
- možná osobná skúsenosť s kyberšikanovaním a iné.

Obeť kyberšikanovania

Obeťou kyberšikanovania sa môže stať prakticky ktokoľvek, no častejšie sa ňou stáva jedinec so slabšou úrovňou znalostí v oblasti IKT či jedinec, ktorý IKT nevyužíva (Vašutová a Panáček, 2011). Takýto jedinec je vystavovaný online násiliu opakovane alebo dlhodobo. Situácia je pre daného jedinca ťažšie znesiteľnejšia ako pri klasickom kyberšikanovaní, nakoľko nemá pred kyberagresorom kam uniknúť a častokrát ani nevie o koho ide. Anonymita, ktorá kyberagresora chráni spôsobuje, že kyberagresor si menej uvedomuje zraniteľnosť obeť a vlastnú zodpovednosť (www.mladez.sk).

Willard (2007) uvádza dva typy obeť. Prvým typom je pasívna, alebo submisívna obeť, ktorú charakterizuje nasledovné.

- tichosť, opatrnosť, citlivosť, neistota, problémy s presadzovaním samého seba, nie je iniciátorom útokov;
- môžu byť vnímaní ako odlišní alebo slabí;
- možné psychosomatické symptómy;
- v budúcnosti riziko depresie a nízkeho sebavedomia.

Druhým typom je provokatívna obeť:

- sú terčom šikanovania a zároveň oni sami šikanujú mladšie, alebo slabšie deti;
- zo začiatku je problematické takúto obeť identifikovať, nakoľko sa zdá byť obeťou iných šikanujúcich;
- častokrát sú hyperaktívni, emocionálne reaktívni, majú tendenciu vytvárať napätie a v prípade urážky alebo útoku sa pokúšajú brániť.

Vašutová (2020) vymedzuje niekoľko prejavov obeť kyberšikanovania. Ide najmä o tieto:

- psychosomatické problémy, odpor alebo strach voči chodeniu do školy, častý kontakt s pedagógom, akútne zhoršenie výkonu v škole,
- náladovosť, apatia, hnev, strach, nečakané prejavy agresivity, poruchy správania, poruchy príjmu potravy, poruchy spánku, zlé sny,
- nezvyčajne rýchle ukončenie práce s IKT v prítomnosti rodičov,
- charakter a intenzita týchto prejavov sa odlišujú vzhľadom na vek dieťaťa a dospievajúceho.

Svedok kyberšikanovania

Na rozdiel od klasického šikanovania, kedy sú svedkami tí, ktorí pasívne sledujú celý proces, sa svedkom kyberšikanovania môže stať prakticky ktokoľvek. Svedkovia kyberšikanovania môžu byť priestorovo vzdialení aj tisícky kilometrov, avšak jedinou podmienkou je prístup k IKT a kompetencie k ich využívaniu (Vašutová a Panáček, 2011).

2. Možnosti sociálních pracovníkov pri eliminácii kyberšikanovania na školách

Školské prostredie sa v súčasnej dobe stáva stále rizikovejším, čoho dôkazom je aj nárast rôznych sociálno-patologických javov vrátane kyberšikanovania. Narastá preto potreba túto situáciu riešiť. Jedným z riešení je zavedenie školskej sociálnej práce na Slovensku (Hudecová, 2016). Na potrebu pôsobenia sociálnych pracovníkov v súvislosti s kyberšikanovaním na školách upozorňujú aj autorky Plavnická a Halachová a Žiaková (2014, s. 5), ktoré vidia sociálneho pracovníka ako odborníka, „ktorý by pôsobil ako dostupný sociálny poradca, zdroj sociálnej opory a v ktorého kompetenciách by bola oblasť prevencie, ale aj intervencie“. *Preventívne pôsobenie* je dôležité už na základných školách a školská sociálna práca je jednou z možností, ako čo najefektívnejšie znížiť kyberšikanovanie medzi deťmi a mládežou (Ševčíková, Halachová a Lovašová, 2016). Domnievame sa, že úlohy školského sociálneho pracovníka v rámci primárnej prevencie by mali spočívať najmä v šírení informácií o nebezpečenstvách a rizikách kyberšikanovania a o jeho negatívnych dôsledkoch.

Hlavným cieľom preventívnych aktivít v školskom prostredí je podľa Holej (2016) eliminácia alebo úplné odstránenie agresívneho a násilného správania, ktoré sa do škôl implementuje pomocou informačno-komunikačných technológií. Školskí sociálni pracovníci podľa DePaolis (2015) môžu taktiež vytvoriť tím odborníkov, ktorý vyvinie komplexné stratégie prevencie a intervencie v oblasti kyberšikanovania, vrátane školenia a informovanosti o kyberšikanovaní, stratégiách bezpečnosti na internete a vhodnom využívaní IKT.

V kontexte školskej sociálnej práce je podľa DePaolis (2015) v rámci *intervenčného pôsobenia* dôležité zamerať sa na komplexné riešenie kyberšikanovania a prijatie všetkých dostupných riešení. Medzi takéto riešenia patrí nahlásanie kyberšikanovania kompetentným osobám vrátane rodičov študenta, rozhovor so študentom o tom, aby na správy nereagoval, prípadne správy blokoval, zhotovenie nového účtu, uloženie správ od kyberagresora a v prípade potreby odporučiť študentovi individuálne či rodinné poradenstvo. Okrem toho môžu školskí sociálni pracovníci spolupracovať s rodičmi na riešení rodinných rizikových faktorov, ktoré sa môžu podieľať na vzniku kyberšikanovania.

Vašutová (2020) sa domnieva, že kyberšikanovaniu ani klasickému šikanovaniu nie je možné zabrániť úplne nikdy. Nie je možné to docieľiť ani sprísňovaním sankcií, no napriek tomu je podľa autorky dôležité o tomto sprísňovaní hovoriť. Na prvý pohľad pesimistický postoj, ktorý v sebe nesie prvky optimizmu. Trvalým pripomínaním toho, že šikanovanie nie je možné úplne odstrániť nás povedie k odhodlaniu jeho korene, zárodky a prejavy vo všetkých formách stále efektívnejšie obsiahnuť a zmiernovať jeho následky.

3. Výskum

Cieľom nášho výskumu bolo metódou deskriptívnej štatistiky znázorniť frekvenčnú analýzu odpovedí „áno“ „nie“ na jednotlivé položky v dotazníku, s ohľadom na tri vybrané ukazovatele – rod, čas strávený na sociálnych sieťach a škola.

V tejto časti venujeme našu pozornosť charakteristikám výskumnej vzorky, popísaniu metód, ktoré sme v tomto výskume použili a v neposlednom rade deskripcii výsledkov realizovaného výskumu.

3.1 Metodika

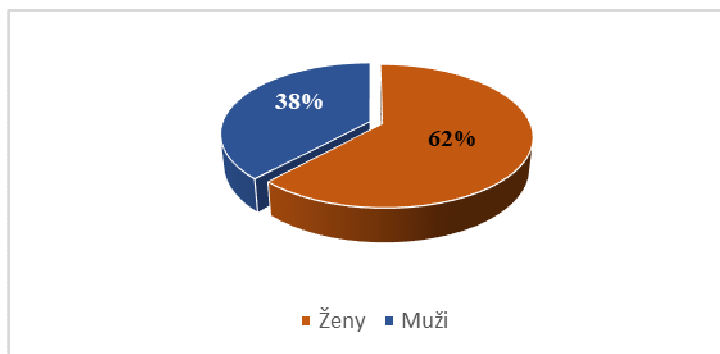
Výskum bol realizovaný prostredníctvom kvantitatívnej metódy, pričom pre účely zberu dát sme využili metódu dotazníka. Išlo o autorský dotazník (CB), ktorý je zameraný na zisťovanie toho či sa respondenti prostredníctvom osobnej skúsenosti stretli alebo nestretli s kyberšikanovaním. Dotazník sa zameriava na osobnú skúsenosť respondenta z pohľadu obete, kyberagresora a svedka. Pri zostavovaní dotazníka sme vychádzali z delenia kyberšikanovania podľa Willard (2007). Dotazník sme doplnili aj o ďalšie položky, ktoré sme v kontexte kyberšikanovania považovali za dôležité. Okrem iného dotazník obsahoval aj sociodemografické údaje, ktoré v tomto príspevku uvádzame, a to konkrétne v časti „Štatistické spracovanie výsledkov výskumu a ich interpretácia“. Výsledky výskumu sme vyhodnocovali v štatistickom programe IBM SPSS Statistics 25.

Cronbachov koeficient alfa nadobudol hodnotu 0,845. Pre účely deskripcie výsledkov výskumu uvádzame očíslované jednotlivé položky v autorskom dotazníku.

- **Provokovanie, online útoky (flaming) F**
 - Agresívne vyjadrenia v online komunikácii (1)
- **Obťažovanie (harassment) H**
 - Sexuálne obťažovanie na internete (9)
- **Ohováranie, očierňovanie (denigration) D**
 - Ohováranie, zosmiešňovanie inej osoby na internete (3)
 - Očierňovanie a zhadzovanie osoby na internete pomocou klamstiev (11)
- **Predstieranie, zosobňovanie (impersonating) I**
 - Nabúranie účtu na sociálnej sieti alebo e-maile inou osobou (6)
- **Prezradenie, odhaľovanie (outing) O**
 - Uverejňovanie alebo šírenie osobných fotografií či videí prostredníctvom internetu (4)
- **Podvádzanie a manipulovanie (trickery) T**
 - Podvádzanie a manipulovanie osoby na internete za účelom získania osobných a citlivých údajov (13)
- **Vylúčenie (exclusion) E**
 - Vylúčenie osoby z online skupiny, do ktorej predtým mala voľný prístup (12)
- **Prenasledovanie (stalking) S**
 - Neprestajné obťažovanie inej osoby na internete (5)
 - Vyhrážanie sa niekomu na internete (2)
 - Vytvorenie falošného profilu za účelom uškodiť niekomu (7)
 - Psychické alebo iné vydieranie na internete (8)
 - Zastrasovanie pomocou výhražných online správ (10)
 - Šírenie nepravdivých informácií na internete o druhej osobe (14)

3.2 Charakteristiky výskumného súboru

Výskumnú vzorku tvorilo 200 respondentov. Výskumu sa zúčastnilo 124 respondentiek a 76 respondentov. Respondentov a respondentky sme vyberali pomocou trsového náhodného výberu. Rozdelenie výskumnej vzorky podľa rodu graficky znázorňujeme v nasledujúcom grafe.



Obr. č. 1: Graf – rodové rozloženie výskumnej vzorky

Výskumnú vzorku sme rozdelili taktiež podľa veku. Pri výbere nášho výskumného súboru sme sa zamerali na adolescentov, ktorí sa radia do strednej až neskorej adolescencie, a to konkrétne na adolescentov vo veku od 13 do 21 rokov. Frekvenciu výskytu jednotlivých rokov znázorňujeme v tabuľke č. 1. Priemerný vek našej výskumnej vzorky bol 16,62.

Tab. č. 1: Vekové rozloženie výskumnej vzorky

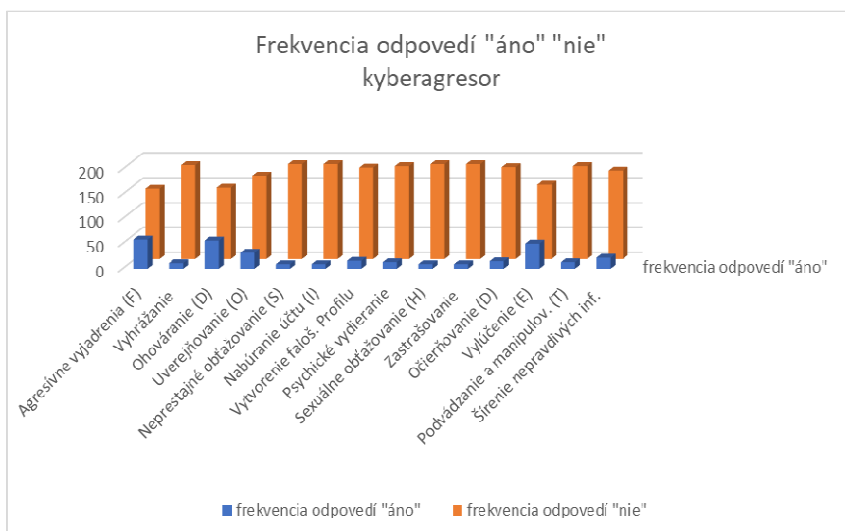
Vek	13	14	15	16	17	18	19	20	21
f	1	14	28	57	45	35	14	4	2

4. Štatistické spracovanie výsledkov výskumu a ich interpretácia

V tejto kapitole predstavíme výsledky realizovaného výskumu, ktoré pozostávajú z frekvencie odpovedí „áno“ „nie“ na jednotlivé položky v dotazníku CB s ohľadom na vybrané ukazovatele. Ukázalo sa, že všetci respondenti mali nejakú skúsenosť s kyberšikanovaním či už z pohľadu svedka, obete či kyberagresora.

Urobil som niekomu (KYBERAGRESOR)

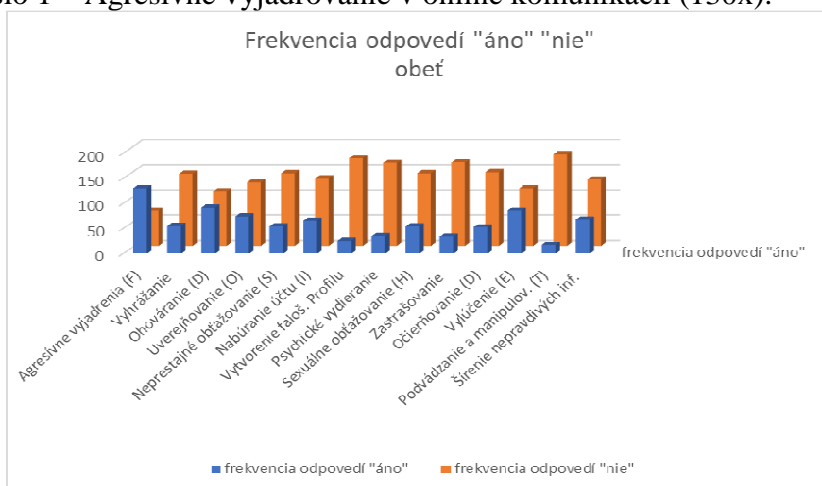
Prvým skúmaným aktérom kyberšikanovania, ktorého v tejto časti opisujeme je kyberagresor. Nižšie na Obr. 1 znázorňujeme výsledky najčastejších odpovedí „áno“ a „nie“ na otázky, na ktoré mali respondenti odpovedať z perspektívy „urobil som niekomu“. Výsledky ukazujú, že síce sa u niektorých respondentov vyskytla odpoveď „áno“, ani v jednej položke nebola prevaha tejto odpovede. Najčastejšie respondenti odpovedali na jednotlivé položky v dotazníku odpoveďou „nie“. Napriek tomu si môžeme všimnúť, že najčastejšie odpovedali respondenti „áno“ v položke číslo 1,3 a 12.



Obr. č. 2: Graf – frekvencia odpovedí „áno“ „nie“ z pohľadu kyberagresora

Stalo sa mi (OBEŤ)

Druhým aktérom, na ktorého sme sa v našom výskume zamerali je obeť. Z grafu je možné vyčítať, že najvyššie percentuálne zastúpenie odpovede „áno“ bolo preukázané v položke číslo 1 – Agresívne vyjadrovanie v online komunikácii (130x).



Obr. č. 3: Graf – frekvencia odpovedí „áno“ „nie“ z pohľadu obeť

V nasledujúcej tabuľke uvádzame frekvencie odpovedí „áno“ v položke číslo 1, na základe troch vybraných ukazovateľov – rod, čas strávený na sociálnych sieťach a škola. U ostatných položiek prevažovala odpoveď „nie“. Z hľadiska veku bola najčastejšie označovaná odpoveď áno (32x) u sedemnástročných adolescentov.

Tab. č. 2: Frekvencia odpovedí „áno „nie“ v položke číslo 1 podľa 3 vybraných ukazovateľov

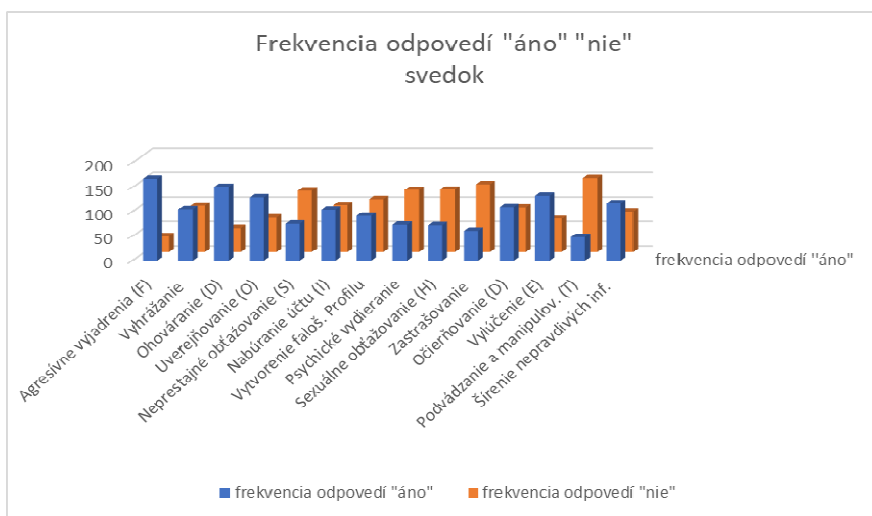
Agresívne vyjadrovanie v online komunikácii (flaming)			
rod		f	%
Žena	ÁNO	83	66,9
	NIE	41	33,1
	<i>Spolu</i>	<i>124</i>	<i>100</i>
Muž	ÁNO	47	61,8
	NIE	29	38,2
	<i>Spolu</i>	<i>76</i>	<i>100</i>
Čas na SS		f	%
Menej ako 6 hodín	ÁNO	86	64,7
	NIE	47	35,3
	<i>Spolu</i>	<i>133</i>	<i>100</i>
Viac ako 6 hodín	ÁNO	44	65,7
	NIE	23	34,3
	<i>Spolu</i>	<i>67</i>	<i>100</i>
Škola		f	%
Gymnázium	ÁNO	96	64,4
	NIE	53	35,6
	<i>Spolu</i>	<i>149</i>	<i>100</i>
Stredná odborná škola	ÁNO	23	65,7
	NIE	12	34,3
	<i>Spolu</i>	<i>35</i>	<i>100</i>
Obchodná akadémia	ÁNO	2	66,7
	NIE	1	33,3
	<i>Spolu</i>	<i>3</i>	<i>100</i>
Hotelová akadémia	ÁNO	8	66,7
	NIE	4	33,3
	<i>Spolu</i>	<i>12</i>	<i>100</i>

Je zrejmé, že z rodového hľadiska u mužov aj u žien prevažovala odpoveď áno (66,9%=žena, 61,8%=muž). Z hľadiska času stráveného na sociálnych sieťach sa u tých adolescentov, ktorí trávajú na sociálnych sieťach menej ako 6 hodín vyskytovala odpoveď „áno“ 64,7% a u tých, ktorí na sociálnych sieťach trávajú viac času, bola odpoveď „áno“ označená 65,7%. Takisto aj tu bola v prípade oboch skupín najčastejšie označovaná odpoveď „áno“. Z hľadiska škôl prevyšovala odpoveď „áno“ u všetkých typov škôl.

Videl som (SVEDOK)

Najvyššie percentuálne zastúpenie odpovede „áno“ bolo preukázané v položke číslo 1 – Agresívne vyjadrenia v online komunikácii (167x), 2 – Vyhrážanie sa niekomu na internete (105x) 3 – Ohováranie, zosmiešňovanie inej osoby na internete (151x), 4 – Uverejňovanie alebo šírenie cudzích osobných fotografií či videí prostredníctvom internetu (129x) 6 – Nabúranie účtu na sociálnej sieti alebo e-maile inou osobou (104x), 11 – Očierňovanie a zhadzovanie osoby na internete pomocou klamstiev (109x), 12 – Vylúčenie osoby z online skupiny, do ktorej predtým mal/mala voľný vstup (132x), 14 – Šírenie nepravdivých

informácií na internete o druhej osobe (117x). Z rodového hľadiska bola častejšie označovaná odpoveď áno (105x) u žien v položke číslo 1 – Agresívne vyjadrovanie v online komunikácii. Z hľadiska veku bola v tejto položke najčastejšie označovaná odpoveď áno (44x) u šestnásťročných adolescentov.



Obr. č. 4: Graf – frekvencia odpovedí „áno“ „nie“ z pohľadu svedka

Vybrali sme 3 položky, v ktorých bola frekvencia odpovedí „áno“ najčastejšia. V nasledujúcej tabuľke uvádzame frekvencie odpovedí „áno“ v položke číslo 1, 3 a 4 na základe troch vybraných ukazovateľov – rod, čas strávený na sociálnych sieťach a škola.

Tab. č. 3: Frekvencia odpovedí „áno“ „nie“ v položke číslo 1, 3 a 4 podľa 3 vybraných ukazovateľov

Agresívne vyjadrovanie v online komunikácii (flaming)				Ohováranie, zosmiešňovanie inej osoby na internete				Uverejňovanie alebo šírenie cudzích osobných fotografií či videí prostredníctvom internetu			
Rod		f	%	Rod		f	%	Rod		f	%
Žena	ÁNO	105	84,7	Žena	ÁNO	99	79,8	Žena	ÁNO	78	62,9
	NIE	19	15,3		NIE	25	20,2		NIE	46	37,1
	Spolu	124	100		Spolu	124	100		Spolu	124	100
Muž	ÁNO	62	81,6	Muž	ÁNO	52	68,4	Muž	ÁNO	51	67,1
	NIE	14	18,4		NIE	24	31,6		NIE	25	32,9
	Spolu	76	100		Spolu	76	100		Spolu	76	100
Čas na SS		f	%	Čas na SS		f	%	Čas na SS		f	%
Menej ako 6 hodín	ÁNO	113	85,0	Menej ako 6 hodín	ÁNO	100	75,2	Menej ako 6 hodín	ÁNO	84	63,2
	NIE	20	15,0		NIE	33	24,8		NIE	49	36,8
	Spolu	133	100		Spolu	133	100		Spolu	133	100
Viac ako 6 hodín	ÁNO	54	80,6	Viac ako 6 hodín	ÁNO	51	76,1	Viac ako 6 hodín	ÁNO	45	67,2
	NIE	13	19,4		NIE	16	23,9		NIE	22	32,8
	Spolu	67	100		Spolu	67	100		Spolu	67	100

Škola		f	%	Škola		f	%	Škola		f	%
Gymnázium	ÁNO	127	85,2	Gymnázium	ÁNO	112	75,2	Gymnázium	ÁNO	96	64,4
	NIE	2	14,8		NIE	37	24,8		NIE	53	35,6
	Spolu	149	100		Spolu	149	100		Spolu	149	100
Stredná odborná škola	ÁNO	29	82,9	Stredná odborná škola	ÁNO	30	85,7	Stredná odborná škola	ÁNO	24	68,6
	NIE	6	17,1		NIE	5	14,3		NIE	11	31,4
	Spolu	35	100		Spolu	35	100		Spolu	35	100
Obchodná akadémia	ÁNO	1	33,3	Obchodná akadémia	ÁNO	1	3,3	Obchodná akadémia	ÁNO	-----	-----
	NIE	2	66,7		NIE	2	66,7		NIE	3	100
	Spolu	3	100		Spolu	3	100		Spolu	3	100
Hotelová akadémia	ÁNO	9	75,0	Hotelová akadémia	ÁNO	7	58,3	Hotelová akadémia	ÁNO	8	66,7
	NIE	3	25,0		NIE	5	41,7		NIE	4	33,3
	Spolu	12	100		Spolu	12	100		Spolu	12	100

Diskusia a záver

V nasledujúcej časti porovnáme nami realizovaný výskum, ktorý bol uskutočnený počas pandémie ochorenia COVID-19 s dvoma výskumami, ktoré boli realizované pred pandemiou ochorenia COVID-19.

Dzimková (2018) vo svojom výskume, ktorého sa zúčastnilo 80 študentov stredných škôl uvádza, že z pohľadu agresora boli najviac využívané online útoky v podobe posielaní správ cez internet s nadávkami či urážkami. Najmenej využívaným druhom kyberšikanovania z pohľadu agresora bolo vylúčenie z online skupiny v podobe zámerného odstránenia osoby zo skupinových chatov na Facebooku. Vylúčenie z online skupiny bolo v našom výskume z pohľadu agresora najčastejšie označované odpoveďou „áno“. Odpoveďou na tento rozdiel môže byť fakt, že na sociálnych sieťach začali ľudia vplyvom okolností presadzovať svoje názory na situáciu rozličným spôsobom. Domnievame sa, že práve nestotožnenie sa s názormi iných ľudí na aktuálnu situáciu, šírenie hoaxov, konšpirácií a útokov, mohlo viesť k vylučovaniu z rozličných online skupín na rôznych sociálnych sieťach. Frekvencia kyberšikanovania z pohľadu obeť bola vo výsledkoch výskumu autorky Dzimkovej (2018) totožná s výsledkami frekvencie kyberšikanovania z pohľadu agresora. Aj v tomto prípade boli najviac využívané online útoky a najmenej využívaným druhom kyberšikanovania bolo vylúčenie z online skupiny. V prípade nášho výskumu bolo vylúčenie z online skupiny tretím najčastejšie sa vyskytujúcim druhom kyberšikanovania. Výskum autorky Dzimkovej (2018) sa okrem iného zameriaval na skúmanie súvislostí medzi mierou vnímanej sociálnej opory a kyberšikanovaním.

Vandebosch a Cleemput (2009) uskutočnili v roku 2005 výskum, ktorého sa zúčastnilo 1416 študentov vo veku 12-18 rokov. Na priamu otázku či sa niekedy respondenti aktívne, alebo pasívne zapojili do kyberšikanovania odpovedalo 11,1% respondentov, že sa v minulosti stali obeťou kyberšikanovania, 18,0% respondentov priznalo, že sami niekoho kyberšikovali a 27,9% respondentov kyberšikanovanie videlo. Najčastejšie sa vyskytujúcimi formami kyberšikanovania boli urážky alebo hrozby prostredníctvom internetu alebo mobilného telefónu, nasledovalo klamanie prostredníctvom internetu alebo mobilného telefónu, ďalej šírenie klebiet a v neposlednom rade vniknutie a zmena prihlasovacích údajov do cudzieho počítača. Časť dotazníka tvorili aj sociodemografické otázky a otázky týkajúce sa času, ktorý respondenti na internete trávia a znalostí v oblasti využívania IKT. Výsledky výskumu ukázali koreláciu medzi množstvom času, ktorý mladí ľudia na internete trávia a skúsenosťou s kyberšikanovaním. Mladí ľudia, ktorí boli počas posledných troch mesiacov šikanovaní

prostřednictvím internetu alebo mobilného telefónu, boli viac závislí na internete, cítili sa byť menej populárni a v prostredí internetu sa správali rizikovejšie.

Príchodom pandémie ochorenia COVID-19 sa v živote ľudí mnoho zmenilo. Prejavy nenávisťi v podobe rôznych útokov vo virtuálnom svete nadobudli nové rozmery a stávajú sa stále nebezpečnejšími najmä pre cieľovú skupinu adolescentov. Skúmanie výskytu a frekvencie kyberšikanovania preto považujeme najmä v týchto dňoch za nevyhnutné.

Zoznam citovanej literatúry

- DEPAOLIS, Kathryn. Cyberbullying: Implications for Social Work Assessment. *School Social Work Journal*, 2015, roč. 39, č. 2, s. 15-30. ISSN 0161-5653.
- DZIMKOVÁ, Nikola. Kyberšikanovanie a sociálna opora u adolescentov. In KVASŇÁKOVÁ, L. *Zborník prác z 15. ročníka celoslovenského kola Študentskej vedeckej odbornej činnosti v odbore sociálna práca*. Prešov: Prešovská univerzita v Prešove, 2018, s. 8-44. ISBN 978-80-555-2145-9.
- HOLLÁ, Katarína. *Detekcia kyberagresie – kyberšikanovania a sextingu*. Nitra: Pedagogická fakulta UKF v Nitre, 2017. ISBN 978-80-558-1205-2.
- HOLLÁ, Katarína. Kyberšikana: Prevence a intervence jako aktuální výzva pro školy. In *Magnanimitas. Európske pedagogické fórum – Pedagogicko psychologické aspekty výuky*. Hradec Králové: EPF, 2012, s. 386-394. ISBN 978-80-905243-2-3.
- HOLLÁ, Katarína. Sexting a kyberšikana. Bratislava: Iris, 2016. ISBN 978-80-8153-061-6.
- HLADÍKOVÁ, V. Výskumné ukotvenie kyberšikany v slovenskom a zahraničnom kontexte. In BERKOVÁ, K., KRPÁKOVÁ KRELOVÁ, K. *Schola nova, quo vadis? Sborník recenzovaných příspěvků 3. ročníku mezinárodní vědecké konference*. Extrasystem: Praha: Extrasystem Praha, 2018, s. 59-65. ISBN 978-80-87570-40-1.
- HUDECOVÁ, Anna, KURČÍKOVÁ, Katarína. *Kyberšikanovanie ako rizikové správanie*. Banská Bystrica: Belianum, 2014. ISBN 978-80-557-0745-7.
- HUDECOVÁ, Anna. Sociálne aspekty kyberšikanovania a možnosti školského pracovníka pri prevencii kyberšikanovania. *Konińskie Studia Społeczno-Ekonomiczne*, 2016, roč. 2016, č. 1, s. 9-25. ISSN 2719-7794.
- KOLÁŘ, Michal. *Nová cesta k léčbě šikany*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-871-5.
- PANÁČEK, Michal. Kyberšikana – rizikové chování středoškoláků v Moravskoslezském a Košickém kraji. In LOVAŠOVÁ, S. *Rizikové správanie v teórii a praxi sociálnej práce*. Košice: Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, 2014, s. 331-337. ISBN 978-80-8152-212-3.
- PLAVNICKÁ, Jana, HALACHOVÁ, Magdaléna, ŽIAKOVÁ, Eva. Kyberšikanovanie adolescentov v kontexte sociálnej opory. In LOVAŠOVÁ, S. *Rizikové správanie v teórii a praxi sociálnej práce*. Košice: Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach, 2014, s. 331-337. ISBN 978-80-8152-212-3.
- ŠEVČÍKOVÁ, Veronika, HALACHOVÁ, Magdaléna, LOVAŠOVÁ, Soňa. Kyberšikanovanie a možnosti uplatnenia sociálneho pracovníka pri prevencii tohto sociálnopatologického javu. In BALOGOVÁ, B., BARTKOVÁ, L. *Sociálny výskum – nekonečná hra ideí a dôkazov?* Prešov: Prešovská univerzita v Prešove, 2016, s. 90-99. ISBN 978-80-555-1642-4.
- Šikana a kyberšikana na školách. Výskumná správa*, 2018. Bratislava: Slovenské národné stredisko pre ľudské práva. ISBN 978-80-89016-99-0. http://mladez.sk/wp-content/uploads/2019/01/%C5%A0ikana_a_kyber%C5%A1ikana_2018.pdf
- WILLARD, Nancy E. *Cyberbullying and cyberthreats*. Illinois: Copyright, 2007. ISBN 978-0-87822-537-8.
- VANDEBOSCH, Heidi, CLEEMPUT VAN, Katrien. Cyberbullying among youngsters: profiles of bullies and victims. *New Media & Society*, 2009, roč. 11, č. 8, s. 1349-1371. ISSN 1461-7315.
- VAŠUTOVÁ, Maria, PANÁČEK, Michal. Srovnání tradiční šikany a kyberšikany u vysokoškolských studentů na Ostravské univerzitě v Ostravě. *Psychologie a její kontexty*, 2011, roč. 2, č. 2, s. 123-135. ISSN 1803-9278.
- VAŠUTOVÁ, Maria, 2020. Sociálně-patologické chování v období dětství a dospívání. Výzkumné studie tradiční a kybernetické šikany. In ŠIŇANSKÁ, K., PETRIKOVÁ, F. *Čo prinieslo sociálnej práci 100 rokov? Minulé a súčasné podoby sociálnej práce*. Košice: ŠafárikPress, 2020, s. 29-46. ISBN 978-80-8152-847-7.

Školské násilie z pohľadu ekologického myslenia

School violence from the point of view of ecological thinking

Lenka Olšavská¹, Soňa Lovašová²

Abstrakt

Obdobie dospievania má špecifické miesto v ľudskej ontogenéze. V pomerne krátkej dobe sa v ňom odohrajú závažné zmeny, ktoré slúžia socializačným i individuálnym procesom, biologickým zmenám aj enkulturácii. Práve v adolescentom veku sa identifikuje zvýšený nárast nežiadúceho, resp. rizikového správania, čím sa zároveň stáva súčasťou puberty a dospievania, tvrdí Macek (2003). Príspevok analyzuje školské prostredie so zameraním sa na tri typy násilia, pričom v poslednej kapitole aplikuje ekologickú perspektívu, keďže daná teória je považovaná viacerými odborníkmi za najvhodnejšiu. Cieľom článku je *identifikovať aktuálnu mieru násilného správania v školskom prostredí s dôrazom na násilie v troch formách*, a to študent (agresor) – študent (obeť), študent (agresor) – učiteľ (obeť) a učiteľ (agresor) – študent (obeť).

Kľúčové slová: Rizikové správanie. Školské násilie. Ekologická perspektíva.

Abstract

Adolescence has a specific place in human ontogenesis. In a relatively short time, serious changes will take place in it, which serve socialization and individual processes, biological changes and enculturation. It is in adolescents that an increased increase in the adverse, respectively. risky behavior, which at the same time becomes a common part of puberty and adolescence, says Macek (2003). The paper analyzes the school environment with a focus on three types of violence, while in the last chapter it applies an ecological perspective, as the given theory is considered by several experts to be the most appropriate. The aim of the article is to identify the current level of violent behavior in the school environment with emphasis on violence in three forms, namely student (aggressor) - student (victim), student (aggressor) - teacher (victim) and teacher (aggressor) - student (victim).

Keywords: Risk behavior. School violence. Ecological perspective.

Úvod

Násilie páchané na deťoch je závažným problémom a môže mať ničujúce a nákladné následky. Celosvetovo je úroveň násilia páchaného na deťoch veľmi vysoká a odhaduje sa, že až 1 miliarda detí vo veku 2-17 rokov zažila fyzické, sexuálne alebo emočné násilie alebo zanedbávanie. (Ferrara et al., 2019) Podľa Svetovej zdravotníckej organizácie (ďalej WHO) skúsenosti s násilím, najmä v detstve, môžu poškodiť fyzickú stránku detí a duševné zdravie a ovplyvňujú celý ich život (WHO, 2019).

Pôvodná definícia školského násilia bola tá, ktorú použil Olweus (1999), ktorý definoval „násilie“ alebo „násilné správanie“ ako agresívne správanie, pri ktorom páchatel' používa svoje vlastné telo alebo predmet (vrátane zbrane) na spôsobenie (relatívne vážneho) zranenia alebo nepohodlia inému jedincovi. Školské násilie sa môže vyskytnúť v triedach i mimo nich, v okolí škôl, na ceste do školy a zo školy. (Ferrara et al., 2019) Môže byť fyzické alebo nefyzické (teda pasívne). Pasívne školské násilie zahŕňa zastrašovanie, ostrakizmus, šikanovanie a vyhrážky. Medzi fyzické formy násilia je zaradený boj (facka, hryzenie, kopanie, údery), účasť na gangu alebo útok so zbraňou, hovorí Henderson (2019).

¹ Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach: lenka.olsavska@student.upjs.sk

² Univerzita Pavla Jozefa Šafárika v Košiciach: sona.lovasova@upjs.sk

1. Školské násilie (agresívne správanie v školskom prostredí)

Školské násilie je globálnym fenoménom, informujú Benbenisthy a Asthor (2009). Znova a znova v krajinách s rozmanitými kultúrami ako Japonsko a Jordánsko, Fínsko, Brazília, Nórsko, Izrael, Malajzia, Kolumbia, Južná Afrika, USA a Etiópia stúpa znepokojenie činmi nezmyselného školského násilia. V súčasnej dobe vzrastajú tragické incidenty vo svete, hovoria autori. Násilie sa v rozvojových krajinách vyskytuje vo vysokej miere a jeho vplyv na školskú dochádzku, učenie a život sú vážne, čo vyvracia zaužívaný názor, že násilie je predovšetkým otázkou priemyselných krajín. Výskumy školského násilia nie sú nedávny javom.

Realizácia výskumov v oblasti školského násilia má svoje pramene začiatkom 40. rokov 20. storočia a odvtedy nesmierne rastie. Markantne sa zvýšila kriminalita mladistvých v 80. rokoch, kedy sa miera násilia mladých ľudí alarmujúco vyšplhala hore. Súvisiac s týmito faktami rastie aj potreba integrácie problémových škôl s odborníkom zo sociálnej sféry. (Diechová, 2013) Kvalita vzťahu medzi učiteľom a študentom náležite ovplyvňuje dosah, šírku a hĺbku učiteľovho (výchovného a osobného) pôsobenia na študentov (Strýčková, 2011). Konštatujeme, že na medziľudské vzťahy v škole významnou mierou pôsobí vzťah študenta k škole, ku spolužiakom a k plneniu školských povinností. Aby sme v empirickej časti mohli efektívne preskúmať oblasti školského násilia, je nevyhnutné bližšie rozanalyzovať tri perspektívy výskytu násilia v školskom prostredí, ktoré sa skúmali v našich a zahraničných školských systémoch. Najznámejším násilím v školskom prostredí je násilie páchané medzi spolužiakmi (študent (obet') – študent (agresor)), avšak stretávame sa aj s inými formami násilia a to medzi študentmi a učiteľmi (študent (obet') – učiteľ (agresor)) a opačne (študent (agresor) – učiteľ (obet')). Nižšie si bližšie vysvetlíme jednotlivé formy a ich výskyt v školskom prostredí.

1.1 Formy školského násilia

Medzi špeciálne formy agresívneho správania, charakteristické pre adolescentné obdobie, autori Gymerská a kol. (2020) zaraďujú vandalizmus (logicky nezdôvodniteľné poškodzovanie a ničenie majetku pre vlastné potešenie), ideologickú agresivitu (etnicky namierenú agresivitu alebo agresivitu futbalových fanúšikov) a autoagresívne správanie (sebapoškodzujúce konanie z dôvodu hnevu na seba samého či úľavy od napätia). Najznámejším násilím v školskom prostredí je násilie páchané medzi spolužiakmi (študent (obet') – študent (agresor)), avšak stretávame sa aj s inými formami násilia, a to medzi študentmi a učiteľmi (študent (obet') – učiteľ (agresor)) a opačne (študent (agresor) – učiteľ (obet')). Nižšie si bližšie vysvetlíme jednotlivé formy a ich výskyt v školskom prostredí.

I. typ školského násilia ŠTUDENT (agresor) – ŠTUDENT (obet')

Násilie sa vyskytuje už v predškolskom veku medzi deťmi a veľmi veľké rozmery nadobúda u študentov základných a stredných škôl. Najčastejšie sa násilie vyskytuje medzi spolužiakmi a v terminológii sociálnej práce ho odborníci nazývajú aj bullying. Henderson (2019) uvádza definíciu CDC (Centier pre kontrolu a prevenciu chorôb) a tvrdí, že šikanovanie (bullying) je forma násilia voči mládeži a pokladá ju za nežiaducu agresiu v správaní inej mládeže alebo skupiny mladých ľudí, ktorí nie sú súrodenci ani súčasní partneri pričom sa opakuje niekoľkokrát alebo je veľmi pravdepodobné, že sa opakovat' bude. Sejčová (2019) rozširuje definíciu násilia a dopĺňa ju o informácie ohľadom požiadaviek agresora a správania sa obeť. Hovorí, že jednotlivec alebo skupina (agresor/agresori) opakovane nútia iného jedinca,

často pod hrozbou použitia násilia vykonať nejakú činnosť, pritom túto činnosť povinný vykonávať nie je, alebo znášať niečo, čo tiež znášať povinný nie je (napr. čistenie topánok, branie desiat, vymáhanie peňazí, a pod.)

Výskum Pétiovej (2015) uviedol, že so šikanovaním má osobné skúsenosti až 21,2% študentov základných a stredných škôl. S násilím v školskom prostredí sa stretávajú žiaci vo veku 12-17 rokov (72,6%). Zaujímavé je, že žiaci skúmaných škôl sa pomerne často stali obeťami šikanovania, čo uviedlo až 24,5% respondentov, pričom častejšiu skúsenosť s tým mali chlapci (37,5%) ako dievčatá (13,8%). Na otázku, aké útoky sa objavujú v ich triede, uviedli študenti gymnázií nasledovné: nadávanie (66%) respondentov, ignorovanie (9%) respondentov a výskyt bitiek (23%) respondentov.

II. typ školského násilia ŠTUDENT (agresor)– UČITEĽ (obeť)

V minulosti mali žiaci pred školou ako inštitúciou vzdelávania a učiteľmi rešpekt a úctu, hovorí Strýčková (2011), no dnes sa čoraz častejšie obávajú vyučujúci zo surovosti a trufalosti poniektorých študentov. Deti a mládež sú vo väčšej miere netolerantné k ostatným, presadzujú len seba, svoju osobu a svoje záujmy. Ťažko riešia konflikty konštruktívne bez kriku a hádok, nevedia ustúpiť, hľadať kompromisy a prestávajú si vážiť dospelých jedincov. Všetky tieto aspekty môžu viesť k šikanovaniu, k násiliu a k agresii voči spolužiakom, učiteľom a ostatným v škole. V súčasnosti možno pozorovať zvýšené násilie študenta voči učiteľovi, kde medzi prejavy môžeme zaradiť agresívnejšie, nervóznejšie správanie voči učiteľom, odvrávanie, tykanie, vykrikovanie počas vyučovania, prípravy rôznych „pascí“, ničenie ich vecí a nadávanie učiteľom.

Zo strany študentov ide najmä o psychické týranie učiteľov pričom až 69,7 % študentov druhého stupňa základných škôl a stredných škôl priznáva, že videli ako žiaci aplikujú vo svojom správaní k učiteľom prejavy ako irónia, výsmech, hanlivé a vulgárne nadávky a pod. (Strýčková, 2011)

III. typ školského násilia UČITEĽ (agresor) – ŠTUDENT (obeť)

Násilie páchané na deťoch zahŕňa všetky formy násilia páchaného na ľuďoch mladších ako 18 rokov, či už páchaných rodičmi alebo inými opatrovateľmi, kolegami, partnermi, učiteľmi alebo cudzincami. Násilie môže byť páchané v domovoch, detských domovoch, zariadeniach ústavnej starostlivosti, na uliciach, na pracoviskách, vo väzniciach a na nakoniec v školách. Výskyt školského násilia by mal byť vyšetrovaný kvôli fyzickým, psychologickým a sociálnym problémom, ktoré z toho vyplývajú. (Ferrara et al., 2019). Neexistuje nijaký prehľadný zoznam symptómov, ktorý by viedol k jednoznačnému záveru, že dieťa je alebo nie je obeťou tej či onej formy násilia. Existuje množstvo potenciálnych symptómov, ktoré sú nešpecifické. Ich príčinou môžu byť rôzne problémy, ktorým dieťa vo svojom živote čelí a zároveň obeťou násilia sa môže stať ktokoľvek. (<https://detstvobeznasilia.gov.sk/>) Násilie zo strany učiteľa môže mať akúkoľvek formu fyzickej agresie s úmyslom ublížiť (telesné tresty a fyzické šikanovanie) študentovi, tvrdia Ferrara et al. (2019).

V Taliansku štúdia uskutočnená za posledných 5 rokov uviedla 78 prípadov školského násilia páchaného na deťoch, na ktorom sa zúčastnilo celkovo 156 vyšetrovaných učiteľov (154 žien a 2 muži). Počet násilne prejavujúcich sa učiteľov bol počas týchto rokov rôzny: od roku 2016 do roku 2017 sa strojnásobil, v roku 2018 bolo hlásených ďalších 30% učiteľov s týmito prejavmi. Tento fenomén stále rastie, čo sa týka aj počtu varovaní médií (Ferrara et al., 2019). Plan International (2021), rozvojová a humanitárna organizácia, ktorá podporuje práva detí a rovnosť dievčat (<https://plan-international.org/organisation>), odhaduje, že najmenej 246 miliónov chlapcov a dievčat trpí každoročne školským násilím.

Skúsenosti a výskumy zo sveta ukazujú, že práve tieto javy rieši sociálna práca v školskom prostredí. Ich výsledky vypovedajú o tom, že učitelia majú šancu pomôcť hlavne v prvých fázach násilia (šikanovania). Ak sa ho nepodarí zastaviť v počiatočných fázach, bez odbornej pomoci zvonku, sami si neporadia, hovorí Koštrnová (2014).

2. Aplikácia ekologickej sociálnej práce do školského prostredia

Sociálno-ekologický prístup (ekosociálny prístup) vychádza zo systémových teórií vedného odboru sociálna práca. Tento prístup poskytuje sociálnym pracovníkom a klientom možnosť zamerať súčasnú pozornosť na tri dimenzie: na človeka, na prostredie a ich vzájomný vzťah. (Mátel a kol., 2013) V súvislosti s problematikou rizikového správania v školskom prostredí je potrebné popísať dôležitý koncept sociálnej práce, tzv. Ekologickú perspektívu, jednu z mnohých užitočných teórií sociálnej práce, vďaka ktorej sú sociálni pracovníci dobre vyškolení v odbore a profesionálne vykonávajú svoje povolanie. Ekologická perspektíva sústreďuje svoju pozornosť na nasledujúce vzniknuté situácie:

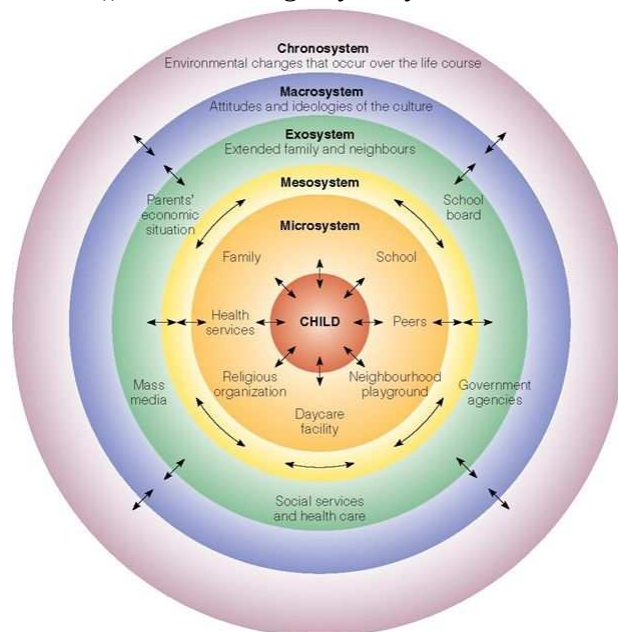
1. Vzťah človeka a jeho prostredia;
2. Ekologické uvažovanie;
3. Interakcie a ich vzájomné prepojenie.

Perspektíva, vyžadujúca komplexnosť života, chápe jedinca a jeho prostredie ako jednotný systém. Porozumieť im je možné hlavne v kontexte ich vzájomných vzťahov, ktoré sú plynulo a vzájomne ovplyvňované (dynamika sa deje vždy v aktuálnom kultúrnom kontexte). (Šostáková a Šoltésová, 2016)

2.1 Význam a použitie ekologickeho prístupu v kontexte adolescencie, rizikového správania a školského prostredia

Z vyššie uvedených dôvodov sú pre kontext rizikového správania adolescentov ako východisko vhodné teórie, ktoré prihliadajú na prostredie človeka ako na hlavný determinant vývinu. Väčšiu pozornosť budeme preto venovať ekologickeému prístupu a teórii Urie Bronfenbrennera a predložíme jeho model „*Teórie ekologickeých systémov*“, ktorý nazerá nad rámec individuálneho vývoja, berúc do úvahy širšie ovplyvňujúce faktory a kontext (alebo ekológiu) vývoja. Model, ktorý sa nám z pohľadu implikácie zdal najvhodnejší a zároveň najužitočnejší vysvetlíme nižšie na **Obrázku č. 1**.

Model U. Bronfenbrennera „Teórie ekologických systémov“



Obr. 1 Teória ekologických systémov

Zdroj: Guy-Evans, 2020

Správanie v ekologickom poňatí je chápané v súvislosti s adaptáciou na jestvujúce prostredie. To, ako dokáže jedinec zvládať požiadavky prostredia, sa počas života často mení v závislosti od okolností, schopností človeka a vlastností prostredia. Odborne vyškolení pracovníci sa nevenujú len správaniu klientov, ale aj situáciám a prostrediu, ktoré na dané správanie môže pôsobiť. Prostredie môže byť podporujúce, deficitné, flexibilné, ale aj rigidné, s chýbajúcimi zdrojmi a pod. Nesmieme zabúdať na samotné aspekty, ktoré znemožňujú optimálne fungovanie jednotlivca, a tak spomenieme tie perspektívy, ktoré na správanie klienta vplyv majú. Ide o zdroje, očakávania spojené s rolami jedinca, legislatívu, politické opatrenia, nástroje sociálnej politiky a pod. (Skyba, 2015)

Záver

Násilie na školách je globálnym fenoménom, čo potvrdzujú ako naše, tak i ďalšie štúdiá realizované v oblasti sociálnej práce v školskom prostredí. Prehľad literatúry z celého sveta a poznatky získané prostredníctvom kvalitných výskumov poukazujú na podobnosti naprieč rôznymi kultúrami a mnohými rôznymi šablónami, a zároveň odrážajú osobitné vlastnosti každého kultúrneho a národného kontextu. Toto bohatstvo poskytuje jedinečné príležitosti na porovnanie a vzájomné učenie sa, ktoré môžu rozšíriť repertoár intervencií a pomôcť hlbšie preskúmať a rozvíjať teórie školského násillia. Aj napriek recenziám existujúcich štúdií z celého sveta a odborným prácam vykonaných v mnohých krajinách po celom svete, ktoré môžu byť celkom plodné, vzniká viditeľná potreba iniciovať pokračujúce celosvetové štúdiá násillia na školách. Zároveň je možné priamo ho komparovať medzi zúčastnenými krajinami, čo zjednodušuje a napomáha sociálnym pracovníkom pri identifikácii existujúcich problémov a jeho prognózovaní.

Afiliácia

Príspevok vznikol v rámci riešenia projektu Vega č. 1/0754/21 „Push-pull“ sociálne faktory súvisiace s mierou radikalizácie adolescentov v kontexte sociálnej práce.

Zoznam citovanej literatúry

- BENBENISHTY, Rami et al. School Violence and Theoretically Atypical Schools: The Principal's Centrality in Orchestrating Safe Schools. In GOLDRING, E. *American Educational Research Journal*, 2009, vol. 46, n. 2 pp. 423-461. doi: <https://doi.org/10.3102/0002831208329598>
- DIECHOVÁ, Elena. Prevencia záškoláctva ako sociálno-patologického javu v školskom prostredí z aspektu pomáhajúcej profesie sociálneho pedagóga. In FRIDRICHOVÁ, P. a VÍSMEKOVÁ, E. *Zborník vedeckovo-výskumných prác doktorandov pedagogickej fakulty UMB v Banskej Bystrici VOL.1*. Inštitút vedy a výskumu PF UMB v Banskej Bystrici, 2013, s. 34-40. ISBN: 978-80-557-0658-0.
- FERRARA, Pietro et al. Physical, psychological and social impact of school violence on children. In *Italian Journal of Pediatrics*, 2019, vol. 45, n. 76. [online]. [cit. 2021-06-29]. Available on the internet: <https://ijponline.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13052-019-0669-z>
- GUY-EVANS, Olivia. Bronfenbrenner's Ecological Systems Theory. In *Simply Psychology*. [online]. [cit. 2021-06-03], 2020. Available on the internet: <https://www.simplypsychology.org/Bronfenbrenner.html>
- GYMERSKÁ, Martina. a kol. *Školská sociálna práca*. Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce. [online]. [cit. 2021-06-23], 2020. Dostupné na internete: http://coolschool.ozpersona.sk/wp-content/uploads/2020/07/Publikacia_skolskaSP_1_1.pdf
- HENDERSON, Cynthia. Violence and Bullying in Schools: Tips for Students and Social Workers. In *Summer Practice Perspectives*. [online]. [cit. 2021-06-12], 2019. Available on the internet: <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=5PBcpmVjdYk%3D&portalid=0>
- KOŠTRNOVÁ, Dagmar. *Problematika šikanovania v školskom prostredí*. Metodicko-pedagogické centrum v Bratislave, 2014. ISBN 978-80-565-0270-9.
- MÁTEL, Andrej. a kol. *Teória a metódy sociálnej práce I*. Bratislava: Spoločnosť pre rozvoj sociálnej práce, 2013. ISBN 978-80-971445-1-7.
- NÁRODNÉ KOORDINAČNÉ STREDISKO PRE RIEŠENIE PROBLEMATIKY NÁSILIA NA DEŤOCH. *Identifikácia násilia na deťoch*. Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky. [online]. [cit. 2021-08-12], 2021. Dostupné na internete: <https://detstvobeznasilia.gov.sk/som-dospely/identifikacia-nasilia-na-detoch>
- OLWEUS, Dan. Bully/victim problems in school: Facts and intervention. In: *European Journal of Psychology and Education*, 1997, vol. 12, n. 4, pp. 495-510. E-ISSN 1878-5174.
- PÉTIOVÁ, Marianna. *Šikanovanie v základných a stredných školách z pohľadu žiakov základných a stredných škôl*. Bratislava: Centrum vedecko-technických informácií SR, 2015. ISBN 978-80-89354-43-6.
- PLAN INTERNATIONAL. *Organizácia*. [online]. [cit. 2021-07-27], 2021. Dostupné na internete: <https://plan-international.org/organisation>
- SEJČOVÁ, Euboslava. Násilie a šikanovanie v škole a jeho predchádzanie. In MÁTEL, J. a kol. *Zborník filozofickej fakulty Univerzity Komenského Pedagogica 31*. [online]. [cit. 2021-06-27], 2019. Dostupné na internete: https://fphil.uniba.sk/fileadmin/fif/katedry_pracoviska/kped/projekty/Archiv_Paedagogica/PAEDAGOGICA_31.pdf
- SKYBA, Michaela. *Školská sociálna práca*. Vydavateľstvo: Prešovská univerzita v Prešove, 2015. ISBN 978-80-555-1287-7.
- STRÝČKOVÁ, Zuzana. Násilie v profesii učiteľa. In BAČOVÁ, M. a ČERNOTOVÁ, M. *Multikultúrna výchova a jej inovácie*. Prešov: Katedra pedagogiky FHPV PU, 2011, s. 296-306. ISBN 978-80-555-0482-7.
- ŠOSTÁKOVÁ, G. a D. ŠOLTÉSOVÁ. Krízová intervencia v sociálnej práci s mladými dospelými drogovo závislými v kontexte ekologickej perspektívy. In *Journal socioterapie*. Vydavateľ: Prešovská univerzita v Prešove, Filozofická fakulta, Inštitút edukológie a sociálnej práce, 2016, roč.3, č. 1,2, s. 10-17. ISSN 2453-7543.
- WORLD HEALTH ORGANIZATION. *School – based violence prevention. A prevention handbook*. [online]. [cit. 2021-06-23], 2019. Dostupné na internete: <https://www.unicef.org/media/58081/file/UNICEF-WHO-UNESCO-handbook-school-based-violence.pdf>

Perspektivy trhu práce v České republice po roce 2021

Labour market perspectives in the Czech Republic after 2021

Anna Václavíková¹

Abstrakt

Cílem příspěvku je naznačit, jaké změny nastanou v příštích letech na trhu práce. Nejde jen o změny v důsledku koronakrizy, změny v profesní odbornosti, kvalifikací, zánik některých profesí, ale změny, které si vyžádají transformaci školství, jeho oborů, vznik nových profesí, rekvalifikace, digitalizace apod. Zároveň se potvrzuje, že mnohé obory budou nejen zachovány, ale naopak narůstá jejich potřeba. Otázka zní, zda je naše společnost na tyto nové skutečnosti připravena. Stav a úroveň zaměstnanosti a nezaměstnanosti je předmětem diskuzí ve všech zemích Evropy i světa, Česko nevyjímaje,

Klíčová slova: Trh práce. Perspektivy. Koronavirus. Zaměstnanost. Změny na pracovního trhu.

Abstract

The aim of the paper is to indicate what changes will occur in the coming years at the labour market. These are not only changes due to Covid-19 crisis, changes in professional expertise, qualifications, decline of some professions, but changes that will require the transformation of education, its fields, the emergence of new professions, retraining, digitization etc. On the contrary, some fields and professions will be kept and they are needed more and more. The question is whether our society is ready for these new realities

Keywords: Labour market. Perspectives. Ccoronavirus. Employment. Changes at the Labour market.

Úvod

Stav a úroveň zaměstnanosti a nezaměstnanosti je předmětem diskuzí ve všech zemích Evropy i světa, Česko nevyjímaje. Rychlost, s jakou se mění podmínky života ve společnosti, s jakou přicházejí nové způsoby organizace práce, výroby, požadavky na rozličné kvalifikace a dovednosti, odstraňování lidské práce, postupující proces digitalizace, to vše poznamenává obraz trhu práce. Je společnost na tyto změny připravena, jsou zaměstnavatelé ochotni akceptovat nutnost být těmto změnám otevřený? Je školský systém připraven s novými vzdělávacími programy, na nové vzdělávací metody, procesy a má dostatek kvalifikovaných odborníků?

1. Česká republika po roce 2021

Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj provádí každoroční hodnocení situace na pracovních trzích sledovaných zemí a zcela jasně a nekompromisně poukázala na význam, nezbytné přípravy na změny. Co vedlo OECD k takovému závěru a doporučení? Během následujících zhruba 20 let zcela zanikne nebo se výrazně změní řada pracovních míst, přes 45 % pracovních pozic, dle prognózy, projde citelnými obměnami např. jen v Česku. Podle odborníků z různých oborů a odvětví je potřeba začít okamžitě reformovat školství, a to nejen

¹ Slezská univerzita Opava, Fakulta veřejných politik, Ústav veřejné správy a sociální politiky, anna.vaclavikova@fvp.slu.cz, [+420553684413](tel:+420553684413)

vysoké, ale i střední a učňovské a připravit tak následující generace na zásadní proměnu pracovního trhu. To znamená, že jednou z hlavních priorit vzdělávacího systému na všech jeho stupních se musí stát odstranění nesouladu mezi nabídkou odborných znalostí a související poptávkou.

Vysokou míru nejistoty do budoucna přinesla pro obyvatelstvo i podnikatele na trhu práce také pandemie koronaviru, znamenala nejen stagnaci ekonomiky, ale velmi silně odhalila její slabá místa, profesní nedostatečnost a nevyváženost. Ukázalo se, že trh práce se nyní nachází ve stadiu nejistoty a polarizace. A bude vyžadovat radikální změny nejen v letošním roce, ale v letech následujících. Ostatně už unijní „Strategie Evropa 2020“ kladla veliký důraz a význam na vzdělání, na celoživotní učení, a to v souvislosti se snahou o dosažení vysoké úrovně zaměstnanosti a zaměstnatelnosti.

Strategie Evropa 2020 nezakrývala tu skutečnost, že některé profese jsou a budou nadále vyhledávané, ale také odhalila jinou skutečnost, že v mnoha oborech dojde ke stagnaci a některé zcela zaniknout. A to bude vyžadovat zcela jiný přístup ke vzdělání, k jeho obsahu, k pracovní aktivitě, celoživotnímu vzdělávání obyvatel a celkové reorganizaci pracovního trhu. Produktivita pracovní síly a míra zaměstnanosti jsou určujícími faktory ekonomického potenciálu každé země. Dobře fungující trhy práce a možnosti rozvoje dovedností jsou také důležité pro blaho lidí a sociální soudržnost. Tematické informační přehledy se zabývají politikami, které mají dopad na nabídku pracovní síly a poptávku po práci, sladění pracovníků pracovních míst a získávání dovedností. Vzdělávání je důležitou složkou politiky Evropské komise v oblasti celoživotního vzdělávání. Je nezbytné pro zvýšení zaměstnatelnosti a konkurenceschopnosti pracovníků, sociální začleňování, aktivní občanství a osobní rozvoj. Důležitým úkolem je zajistit jeho dostupnost pro všechny skupiny obyvatel.

Poptávka po vzdělávání dospělých se zvyšuje, a proto již delší dobu je Evropská komise (dále jen EK) zastáncem pomoci všem zemím vybudovat kvalitní systémy zajišťující výuku pro mládež i dospělé na vysoké úrovni. Kromě toho se snaží EK motivovat ke spolupráci i místní orgány, zaměstnavatele, sociální partnery či občanské společnosti a kulturní organizace. (Zastoupení Evropské komise. [online]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/czech-republic/news/191016_ela_cs)

Evropská komisařka pro zaměstnanost, sociální věci, dovednosti a pracovní mobilitu Marianne Thyssenová u této příležitosti výstižně zdůraznila: „V měnícím se světě práce nemůžeme jen očekávat, že se lidé připraví a přizpůsobí se změnám. My, jakožto tvůrci politik, musíme také přizpůsobit naše sociální instituce, podle našich pravidel a vzdělávacích systémů na podporu lidí, aby si lidé mohli být jisti svou budoucností a budoucností svých dětí, také v novém světě práce.“ (Zastoupení Evropské komise. [online]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=1226&eventsId=1386&furtherEvents=yes>)

Koronavirová epidemie tuto vizi potvrdila. Doba vysoké zaměstnanosti a převládající poptávky po pracovních silách již není skutečností, a navíc pandemie vyvolala nejistotu u obyvatel a firem na trhu práce v takové míře, že se dá srovnávat s ekonomickými krizemi v minulosti. O to je prognóza trhu práce v roce 2021 pro další období složitější. Co ovšem lze s jistotou konstatovat, je, že se ekonomika a pracovní svět stále více rozděluje a mění.

Jedním z mnoha důvodů současné podoby české ekonomiky je zanedbané školství, a to jak střední, tak vysoké. Podle odborníků je potřeba začít co nejdříve školství reformovat a připravit tak následující generaci na zásadní proměnu pracovního trhu, **posilovat vazby mezi systémy veřejného školství, podniky a společnostmi.**

Nastupující čtvrtá průmyslová revoluce (tzv. Průmysl 4.0) v sobě skrývá stále aktuálnější trend digitalizace a automatizace výroby. Jedná se o důležitý civilizační milník, neboť lidstvo

prechází do vyššího vývojového stupně na základě změn vědecko-technického rozvoje. V souvislosti s revolucí v průmyslu se mění i společnost a trh práce. Vysoké školy však na rychlý vývoj podle řady odborníků nestíhají ve vzdělávacím procesu reagovat, důvodem je dlouhý akreditační proces. Podobné hlasy zaznívají z řad zaměstnavatelů ve vztahu ke střednímu a učňovskému školství. Digitalizace rozšiřuje možnosti využívání a revoluce v oblasti informačních a komunikačních technologií může v příštích desetiletích významně přispět k růstu produktivity, to znamená, že jednou z hlavních priorit vzdělávacího systému se musí stát odstranění nesouladu mezi nabídkou odborných znalostí a související poptávkou. K dosažení toho cíle bude zapotřebí důrazně prosazovat zlepšování dovedností, aby tak byli jednotlivci připraveni na přechody mezi zaměstnáními i na používání nových technologií a dovedností. Nezbytným předpokladem splnění tohoto úkolu bude nutné zavedení flexibilní kultury celoživotního učení, která lidem umožní, aby se v jakékoli fázi své profesní dráhy znovu zapojili do vzdělávacího procesu.

Při nedostatečných změnách v oblasti vzdělávání dojde k sociálním problémům s nepředvídatelnými důsledky. Nároky na znalosti či dovednosti absolventů se totiž v návaznosti na očekávané kroky radikálně změní. (Václavíková, A.,2021).

Mnozí odborníci poukazují ještě na jednu velmi důležitou skutečnost, a to, že česká ekonomika nemá doposud vybudované solidní zázemí pro spolupráci univerzit a firem. Přitom právě univerzity, tedy akademická půda, mají pro firmy mnoho nápadů a inovací, mají obrovský rozvojový potenciál, ale také schopnosti přenášet svoje poznatky do praxe. Mnoho firem nemá, bohužel, dostatek finančních prostředků na „nákup“ kvalitních odborníků přímo z praxe, je proto pro ně velmi výhodné tyto možnosti nahradit spoluprací s univerzitami. Můžeme zde pozorovat jakousi reciprocitu, která se odrazí na trhu, firmy mohou získat nové poznatky a akademická sféra má možnost si své nové technologické postupy ověřit v praxi a získat pro své další nové kroky finance. (Vacková, H.,20/2021:10) Úřad vlády ČR přitom vypracoval analýzu, která dokumentuje, že nejvyšší přínos pro růst ekonomiky mají ty dotace, které Česko investuje do lidí, především do zvyšování jejich kvalifikace a odbornosti. (Vláda.cz [online]. Praha:2019. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/assets/evropske-zalezitosti/analyzy-EU/Dopad-ESI-fondu-na-hospodarstvi-CR.pdf>).

2. Budoucnost oborů

Jak situace vypadá ve skutečnosti? Celkově se na rozpočtech českých VŠ, je potřeba dodat, že se jedná zejména o vysoké školy zaměřené technicky a technologicky, podílejí peníze z podniků jen zhruba z 5%. U našeho západního souseda v Německu je to ale 14%, přičemž v průměru v Evropské unii je to asi 7%.

Komise staví dovednosti jako jeden z hlavních bodů svého programu EU. V zájmu udržitelného oživení po pandemii koronaviru pomáhá nasměrovat investice do lidí a jejich dovedností. Firmy potřebují pracovníky, kteří mají kvalifikaci a dovednosti nezbytné pro zvládnutí transformace. Lidé potřebují možnost získat takové vzdělání a odbornost, aby se jim v životě dařilo dobře, protože sílí skupina lidí, jejichž dovednosti nejsou příliš žádané, musí se rekvilifikovat, pokouší se uplatnit v nových sektorech, ovšem ne vždy úspěšně. (EK 2021 Dostupné z:https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/cs/ip_20_1196). A také proto, že zároveň nemají perspektivní vyhlídky některé nejen nekvalifikované, ale dokonce mnohé kvalifikované pozice ve službách. Zvláště personalisté apelují na nutnost zvyšování kvalifikace, na aktivní znalosti cizích jazyků.

Naproti tomu sílí pozice v oblasti informačních technologií, obecně role technologií výrazně roste a v budoucnu poroste ještě více. A je paradoxem, že právě covid -19 zrychlil digitalizaci

procesů a způsobů práce. Značná část oborů již přesunula velký objem svých činností do online prostředí, zapojuje automatizaci, umělou inteligenci, je vyžadováno logické myšlení, ale také schopnost komunikace.

Koronakrize přinesla tedy na pracovní trh i některá pozitiva a inovace. Mezi pozitiva se zcela určitě řadí také, jak se nadále ukazuje, schopnost zaměstnanců dobře a samostatně pracovat na dálku. Ať už se jedná o administrativní práce, konzultace studentů i žáků, konzultace lékařů, bankovní operace a mnoha dalších profesí. A čísla to dokládají. Zatímco v roce 2019 využívala home office v Česku jen čtyři procenta pracujících, tedy zhruba 206 tisíc lidí, kvůli opatřením proti šíření koronaviru jejich počet vzrostl na 35 procent. V roce 2021 se jejich počet ještě stále zvyšuje a trend práce na dálku bude pokračovat i v letech nadcházejících. (Hovorková, K., 2021).

Vedle již zmíněných změn a obměn na trhu práce, zůstává nadále zájem o profese, kterých se nedostávalo a nedostává na trhu práce, ale jsou žádány. Je jasné, že bude nadále přetrvávat poptávka po kvalifikovaných dělnických profesích, firmy budou nadále poptávat elektrikáře, instalatéry, zámečníky, CNC operátory, svářeče, odborníky na různé druhy stavebních profesí-zedníky, pokrývače, obkladače atp.

Velmi zajímavě se také bude vyvíjet automobilový průmysl. Koronakrize v současné době ochromila řadu výrob svázaných s výrobou a kompletací automobilů. Zůstává zde otazník nad jeho dalším vývojem už také proto, že EU, ale nejen ta, vyvíjí enormní tlak na přechod do zelené ekonomiky a přechod výroby automobilů do elektromobilů. Výroba elektro automobilů si bude vyžadovat změnu kvalifikační struktury výrobců, ale i těch, kteří je budou obsluhovat, v neposlední řadě také méně pracovních sil. (Vejvodová, A., 30-31/2021:40n.).

Obory, kde se lidé o práci v budoucnu rozhodně bát nemusí a nadále po nich poroste v následujících letech poptávka, je zdravotnictví, školství, sociální služby a některé sektory maloobchodu.

Zkušenosti také ukazují, že stále častá nabídka pracovních poměrů na dobu určitou přetrvává a je zapříčiněna nejistotou ohledně budoucího vývoje na trhu práce, v důsledku dopadu koronakrize. Přesto si řada zaměstnavatelů již dnes uvědomuje, že při nedostatku pracovních sil, zvláště kvalifikovaných, bude potřeba tento postoj v nejbližší době přehodnotit a novým pracovním silám nabídnout větší jistotu a perspektivu v podobě smluv na dobu neurčitou. Je ocenitelné, že zákoník práce již od letošního roku 2021 podporuje i tzv. sdílené pracovní úvazky. Právě tyto formy pracovního uplatnění mají z hlediska perspektivy na trhu práce velký význam. Otevírají více možností těm pracovním silám, které z různých důvodů nemohou pracovat na plný úvazek, ale o pracovní aktivity mají a budou mít zájem (např. matky samoživitelky apod.).

Trh práce bude také potřebovat nové pracovní síly, a to nejen co do kvality, ale i četnosti. Informace získané z rozhovorů s několika adepty Úřadu práce potvrzují další negativní postoje zaměstnavatelů k „nákupu“ pracovníků. Stále přetrvává ta skutečnost, že absolventi, a to i VŠ, mají jen malou šanci získat práci – výmluvy zaměstnavatelů na nulovou či nedostatečnou praxi, požadována je mnohdy 3-5letá, perfektní znalosti 2 jazyků i u profesí, kde prokazatelně cizí jazyk není na místě, delší pracovní zkušenosti jsou jen zástupným problémem. Otázka zní, jak získat praxi, nechce-li nikdo absolventa zaměstnat.? Další, a ne ojedinělou zkušenost zaznamenávají starší osoby v předdůchodovém věku – jsou přerazovány na méně placená místa s odůvodněním, že stávající práci už nezvládají, přitom nová náhrada není, takže pracovník dále vykonává tuto práci „dočasně“, ale již za sníženou mzdu. Zajímavé jsou zkušenosti z gastronomie, nedostatek kuchařů, je obecně známá skutečnost, že po koronakrizi se mnozí již nevrátili ke své profesi, a to z důvodu zcela pragmatického. Práce je fyzicky náročná, náročná i časově a ohodnocena naprosto neadekvátně. Zamysleme-li se,

proč na trhu práce je nedostatek pracovních sil, můžeme najít hned několik důvodů, ne vždy to je jen nedostatek kvalifikovaných pracovníků, ale postoj zaměstnavatelů – nízké mzdy, naprosto nesrovnatelné se stejnými profesemi v zahraničí, přesčasová práce, ve většině případů nezaplacená, neochota zlepšit pracovní podmínky, úmyslně zkrácené úvazky a doplácení mezd formou tzv. dlaňovky. Tyto jen nepatrné příklady ukazují, že trh práce je stále se měnící prostor a má-li splňovat předpoklady pro 21. století, stát se stabilním, respektovaným a perspektivním trhem, bude vyžadovat mnoho kroků, legislativních změn, ale také pokory a ohledů.

Závěr

Mnohem složitější situace na trhu práce v příštích letech může být vyvolána stárnutím populace, průměrný věk zaměstnanců již překročil hranici 43 let a každoročně roste, pokračujícím poklesem porodnosti, odlivem mladých a kvalifikovaných pracovních sil z problematických regionů a přetrvávajícím deficitem pracovníků ze zahraničí. Je také potřeba zvýšit prestiž práce, a to natolik, aby člověk neměl pocit, že není oceněn a doceněn, ale aby jeho práce měla takovou hodnotu, jako má v západních ekonomikách.

Seznam použitých zdrojů

- HOVORKOVÁ, Kateřina. Trh práce 2021: Poražených bude letos více než vítězů, řada profesí by měla zpozornět. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/ekonomika/trh-prace-2021-personaliste-predpovidaji-kdo-bude-letos-vite/r~0ea6412e606b11eb8b230cc47ab5f122/>
- VACKOVÁ, Hana. Univerzity chtějí do praxe, firmy ale škrtají rozpočty. Ekonom, č. 20, 13. 5. 2021, s.10 n. ISSN 1210-0714
- VÁCLAVÍKOVÁ, A. Nová doba přináší nové pohledy, a to nejen na územní samosprávu. Mezinárodní konference, Územní samospráva jako forma veřejné moci, 13. 5. 2021, FVP Opava, SUO, příspěvek, sborník v tisku.
- VEJVODOVÁ, Alžběta. Práce ve Škodovce se změní, může za to elektromobilita. Ekonom, č. 31-32, 29. 7. 2021, s. 40-41. ISSN 1210-0714
- VLÁDA.CZ [online]. Praha:2019. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/assets/evropske-zalezitosti/analyzy-EU/Dopad-ESI-fondu-na-hospodarstvi-CR.pdf>
- ZASTOUPENÍ EVROPSKÉ KOMISE. Dostupné z: https://ec.europa.eu/czech-republic/news/191016_ela_cs
- ZASTOUPENÍ EVROPSKÉ KOMISE. Dostupné z: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/cs/ip_20_1196
- ZASTOUPENÍ EVROPSKÉ KOMISE. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=1226&eventsId=1386&furtherEvents=yes>

Proces integrace kaplanů do týmů zdravotníků a sociálních pracovníků

Process of chaplains' integration into the teams of health care professionals and social workers

Lubica Juríčková¹, Marta Hošťálková², Kateřina Ivanová³

Abstrakt

Kaplani poskytují duchovní péči pacientům a seniorům, jejich blízkým a personálu zdravotních i sociálních služeb, bez rozdílu vyznání a světového názoru. Věnují se existenciálním, duchovním a náboženským potřebám klientů s respektem k jejich autonomii a osobním hodnotám vycházejících z jejich přesvědčení a jimi preferované kultury. Jejich služba spočívá v individuálním přístupu ke klientovi, aktivním naslouchání a rozhovorech. Kaplani jsou postupně zapojováni do víceoborových týmů a učí se spolupracovat především s lékaři, sestrami, sociálními pracovníky a psychology. V příspěvku jsou prezentovány výsledky z kvalitativního výzkumu se zaměřením na proces integrace kaplanů do týmů pracovníků ve zdravotnictví a v sociálních službách. Cílem výzkumu bylo zjistit, jak kaplani vnímají svou integraci do týmů v nemocnicích a v domovech pro seniory. Pro získání dat byla použita výzkumná metoda focus group a rozhovor. Zkoumaný vzorek tvořilo deset kaplanů. Údaje byly analyzovány otevřeným kódováním. Záměrem příspěvku je zvýšit povědomí sociálních pracovníků o významu duchovní péče pro klienty a o postupném začleňování kaplanů v domovech pro seniory.

Klíčová slova: Duchovní péče. Kaplani. Sociální pracovníci. Domovy pro seniory. Integrace.

Abstract

Chaplains provide spiritual care to patients and seniors, their relatives or staff in health care and social services. They deal with existential, spiritual, and religious needs of the clients with respect to their autonomy and personal values based on their beliefs and their preferred culture. Chaplains' service consists of an individual approach to the client, active listening, and interviews. Chaplains are involved in multidisciplinary teams and learn to work primarily with physicians, nurses, social workers and psychologists. Qualitative research results focus on the process of integration of the chaplain into the teams of workers in health care and social services. The aim of this research was to find out how chaplains perceive their integration into hospital and retirement homes teams. The focus group and interview research methods attended by ten hospital chaplains was used to obtain the data. Data were analysed by open coding. The intention of this paper is to increase the awareness of social workers about the importance of spiritual care for clients and about the gradual integration of chaplains in teams in retirement homes.

Keywords: Spiritual care. Chaplains. Social workers. Retirement homes. Integration.

1. Úvod

Nemocniční kaplanství a služby duchovní péče jsou důležité pro kvalitní a spokojený život pacientů/klientů (dále pacientů). V ČR se problematikou duchovní péče a jejích poskytovatelů (kaplanů) převážně zabývají teologové a právníci (Němec, 2016; Opatrný, 2017; Menke, 2017). Uvedení odborníci se výzkumně zaměřují zejména na otázky pastorační a spirituality ve zdravotnictví, poskytování duchovní péče např. seniorům a na přístup kaplanů k těmto klientům. Podobná situace je v zahraničí, přesto se výzkumem v oblasti integrace a práce kaplana v multidisciplinárním týmu už věnují někteří odborníci, jako jsou např. Taylor et al.

¹ Ústav veřejného zdravotnictví, Lékařská fakulta, Univerzita Palackého v Olomouci; *e-mailová adresa:* lubica.jurickova@upol.cz; Tel.: +0420 585 632 703

² Jsme blízko Vám, Institut klinické pastorační péče, Olomouc; *e-mailová adresa:* hostalkova.marta@ado.cz; Tel.: +420 733 742 046

³ Ústav veřejného zdravotnictví, Lékařská fakulta, Univerzita Palackého v Olomouci; *e-mailová adresa:* katerina.ivanova@upol.cz; Tel.: +420 585 632 708

(2015), Wintz (2016), Weiner (2017), Nzegwu (2018) a jiní. V ČR se rolí nemocničního kaplana a komplikacemi spojenými se zařazením do instituce výzkumně zabývá především Beláňová (2018).

Kaplan je mezinárodní označení osoby, která vykonává duchovní péči v nemocnicích, odborných lékařských ústavech, hospicích, domovech pro seniory atd., může to být kněz, jáhen, řeholník či řeholnice, jiná zasvěcená osoba, s vysokoškolským teologickým a následným postgraduálním vzděláním. Působí na základě pověření daného svou církví a smlouvy se zdravotnickým nebo sociálním zařízením.¹ Poskytuje duchovní péči, která má charakter doprovázení pacienta v tom, co právě prožívá v souvislosti s nemocí, postižením, stářím, umíráním a smrtí. Přijímá pacienta v jeho fyzických obtížích, psychosociálních problémech a emočních těžkostech a prostřednictvím rozhovoru mu napomáhá k přijetí obtíží souvisejících s nemocí a utrpením a k smíření se sebou samým, druhými lidmi a Bohem. Vzbuzením důvěry a prostřednictvím empatického naslouchání ztělesňuje lidskou blízkost (Martinek et al., 2008). Je k dispozici rovněž blízkým či příbuzným klienta a zaměstnancům při řešení jejich osobních, existenciálních, spirituálních, etických a morálních otázek a potřeb (Bužgová, 2015). Stává se členem víceoborových týmů a jeho úkolem je pečovat o duchovní dimenzi pacienta. Učí se spolupracovat s členy multidisciplinárního týmu, především s lékaři, sestrami, sociálními pracovníky a psychology. Ve vzájemné komunikaci a spolupráci více poznává a získává vhled do jednotlivých disciplín a rovněž ostatní členové týmu získávají poznatky a zkušenosti s poskytovanou duchovní péčí (Hošťálková, Urbanová, Vítková, 2018). V příspěvku se zaměřujeme na proces pracovní integrace kaplana mezi ostatní pracovníky v nemocnicích a v domovech pro seniory. Pracovní integrací rozumíme, podobně jako Slowík (2016), práci mezi ostatními lidmi, navazování s nimi sociální vztahy a život plnoprávným i respektovaným způsobem. Integrace² představuje nejvyšší stupeň socializace a za účelem jejího dosažení člověk podstupuje sociální učení, ve kterém nejdůležitější roli hraje jeho správná motivace, neboť celý proces může být náročný. S pracovní integrací úzce souvisí sociální integrace, která spočívá v tom, že cílem je sociálně společenská integrace a prostředkem je integrace pracovní (Slowík, 2016). Aby byla integrace funkční, potřebuje kaplan podporu a podmínky pro práci a musí mít jasnou představu vlastní profesionální identity a vážít si přínosu ostatních členů týmu, jen tak může pacientovi poskytnout komplexní péči a reagovat na jeho obtíže a bolest fyzického, psychického, sociálního či spirituálního charakteru (Hošťálková, Urbanová, Vítková, 2018). Výzkumná otázka byla formulována takto: „Jak kaplani vnímají svou integraci do týmů v nemocnicích a v domově pro seniory?“ Cílem výzkumu bylo zjistit, jak kaplani vnímají svou integraci do týmů v nemocnicích a v domovech pro seniory. Záměrem je zvýšit povědomí sociálních pracovníků o významu duchovní péče pro klienty a o postupném začleňování kaplanů do sociálně zdravotnických týmů.

2. Metodologie výzkumu

S přihlédnutím k výzkumné otázce byl zvolený kvalitativní přístup – kvalitativní výzkum (Miovský, 2006). Kvalitativní výzkum byl realizovaný v Olomouckém kraji v červenci 2021. Zkoumaný vzorek tvořilo 10 kaplanů (dále kaplani ze zkoumaného vzorku), z toho byli 3 muži a 7 žen. Průměrný věk mužů byl 41,2 let a průměrný věk žen byl 43,1 let. Průměrná délka praxe jako kaplan byla 7,5 let (nejdéle pracující kaplan 12 let, nejkratší doba 1 rok).

¹ Srov. *Dodatek č. 1 k Dohodě o duchovní péči ve zdravotnictví mezi Českou biskupskou konferencí a Ekumenickou radou církví v České republice uzavřené dne 20. 11. 2006; Dodatek č. 2 k Dohodě o duchovní péči ve zdravotnictví mezi Českou biskupskou konferencí a Ekumenickou radou církví v České republice.*

² Slowík (2016) integrací rozumí začleňování či spojování určitých částí v celek.

V době výzkumu pracovalo v nemocnicích 7 kaplanů a v domovech pro seniory 3 kaplani. Kaplani ze zkoumaného vzorku byli vybráni metodou prostého záměrného výběru (Miovský, 2006).

Pro získávání dat byla zvolena metoda focus group (polostrukturovaná ohnisková skupina) a individuální polostrukturovaný rozhovor, neboť jeden kaplan se nemohl ohniskové skupiny zúčastnit. Kaplanům byly položeny 3 otázky: 1. *Zkuste se, prosím, zamyslet nad tím, když jste poprvé přišel(a) do nemocnice nebo do domova pro seniory... jaké to bylo?* 2. *A jaké je to pro Vás v současnosti po letech praxe?* 3. *Chcete na závěr ještě něco říct?* Polostrukturované ohniskové skupiny byly realizovány po skupinách (2 sezení, z toho první sezení bylo s 5 kaplany a trvalo cca 2 h, druhé sezení bylo se 4 kaplany a trvalo cca 2 h) a zúčastnilo se jich 9 kaplanů. Individuální polostrukturovaný rozhovor trval cca 1,5 h a zúčastnil se ho jeden kaplan. Na závěr rozhovoru kaplani obdrželi „kartu“ se sociodemografickými údaji, která zjišťovala pohlaví, věk, délku praxe a typ zařízení, ve kterém kaplani v době výzkumu pracovali.

Před realizací sběru dat oslovila koordinátorka nemocničních kaplanů kaplany se žádostí o pomoc při uskutečnění rozhovorů a vysvětlila jim cíl výzkumu. Rozhovory byly realizovány s kaplany v pracovně koordinátorky nemocničních kaplanů (Centrum pro pastorační nemocných Olomouc) a byly nahrávány na diktafon. Kaplani ze zkoumaného vzorku s nahráváním rozhovoru na diktafon souhlasili. Účast na výzkumu byla dobrovolná. Před analýzou textů byla provedena doslovná transkripce zvukového záznamu. Kaplani ze zkoumaného vzorku jsou z důvodu anonymizace označováni vymyšlenými jmény (viz Výsledky). Rozhovory byly potom kódovány a kategorizovány. K analýze dat bylo použito otevřené kódování (Strauss, Corbinová, 1999). Proces kódování byl zahájen identifikací významových jednotek v přepisu textu rozhovoru, poté následovalo seskupování významových jednotek nejprve do subkategorií, poté do abstraktnějších kategorií (Švaříček, Šedřová et al., 2014). Během vytváření subkategorií jich vznikla celá řada, např. Očekávání a realita, Rozdílnost v poskytování duchovní péče, Zdroje opory na začátku integrace, Postoj personálu k náboženství, Priority kaplanů, Získávání důvěry k týmové spolupráci, Zdroje opory v procesu integrace, Nutnost edukace personálu atd. Z podkategorií byly identifikovány dvě hlavní kategorie, a to „Těžké začátky integrace“ a „A začalo se to postupně lámat“. Při analýze a vyhodnocení dat byl použitý systém kritérií pro hodnocení kvality výzkumu podle Lincolnové a Guby (1985). Nevýhodou našeho výzkumu je například to, že výsledky vzniklé na základě kvalitativního výzkumu není možné zobecňovat. Výhodou našeho výzkumu je především to, že jde do hloubky a přináší o zkoumaném jevu maximální množství informací.

3. Výsledky

V této části popisujeme výsledky z kvalitativního výzkumu (jejich obsah koresponduje s první a druhou otázkou ve scénáři rozhovoru).

3.1 Těžké začátky integrace

Kaplani ze zkoumaného vzorku se shodli na tom, že do nemocnice nebo do domova pro seniory vstupovali s obrovským nadšením, které však netrvalo dlouho. Anna (1)¹ uvedla, že „pacienti mi potvrdili moje nadšení, moje povolání, že tam jsem, že to není zbytečný, ale u personálu to přijetí trvalo velmi dlouho. Ze začátku jsem se setkala spíše s nepříjetím, těžko

¹ Číslo označující pořadí, v jakém se kaplani zapojovali do diskuze.

se mi tam z toho důvodu chodilo. [...] Začátky byly těžké ze strany personálu, nechápal, co tam chci, asi měl nějakou klerikální představu. Ještě po roce se sestry ptaly, co tam chci.“ Petr (2) měl také obtíže s personálem, jelikož nastupoval do nemocnice po kaplance, která tam působila 10 let, a personál byl zvyklý na určitý způsob poskytování duchovní péče a formy spolupráce. Navíc měl oční handicap a nikdy předtím ve zdravotnictví nepracoval.

Eva (3) nastoupila do nové nemocnice v době, kdy teprve se utvářela legislativa nemocničního kaplanství, personál nebyl informován a Eva měla pocit, že zdravotníci ji více méně trpí. Její druhé působiště má také svá specifika: „Tam za žádnou cenu nechtějí, aby duchovno bylo nějakým způsobem vnučováno, samozřejmě se to musí nějak respektovat.“ Stejně tak Renata (7) opakovaně se setkávala s nepochopením své práce ze strany sester: „Vy si jdete jenom sedět a povídat s pacienty, my musíme práci odvést...“ Těž vznikaly mezi ní a personálem konflikty: „Když chtěl člověk pacientovi ze své iniciativy pomoci, někdy přestoupil meze, nevyhodnotil situaci a vstoupil do ošetrovatelského procesu víc, než měl. Tak bylo lépe příště se sester zeptat.“

Pavel (6) po třech působeních v nemocnicích se ocitl jako kaplan v domově pro seniory, v němž shledává rozdílnost v poskytování duchovní péče: „To si člověk uvědomí, že v nemocnici je hospitalizace na týdny, maximálně na měsíce, ale v domovech jsou lidé léta, vlastně až do smrti. O to je to jinačí, než ta nemocnice. Ale problémy jsou většinou úplně stejné. Stáří nabaluje nemoci, akorát tam si lidé uvědomují, že jsou už na dožití. V nemocnici si říkají, půjdu domů.“

Těžké začátky práce kaplana pomohlo Ivaně (4) překonat její původní povolání zdravotníka. „Pomáhalo mi, že znám mentalitu zdravotníků, protože jsem sama léta působila jako dětská sestra, což je moje původní profese. Tohle mi pomohlo k zdravotníkům blíže se dostat. Pochopili, že mi není cizí, co dělají, že znám jejich práci, jak je těžká, co to obnáší. Ale některým to milé úplně nebylo, dali mi i najevo, že jsem někde jinde, že tam jako zdravotník nepůsobím, ale většinou to oceňovali.“ Podobnou zkušenost má také Pavel (6): „Já jsem byl nejprve zdravotník a pak jsem se stal nemocničním kaplanem. Se zdravotníky jsme si blíží, jsem jeden z nich, tak na to pohlížím. Nemám problém s něčím pomoci, s přesunem pacienta z postele do křesla apod., dokáží to ocenit. Sestra je na oddělení jen jedna, má tedy spoustu práce, hodně je tam však sanitárek.“

Při navazování spolupráce mezi personálem a kaplany hrál podle Pavla (6) svou roli vlastní postoj zdravotníků k náboženství a zájem o duchovní otázky. Ti, kteří byli věřící nebo s vírou sympatizující, působili podpůrně na kaplany a zavádění duchovní péče do nemocnice: „Sociální sestra je věřící, v tom si máme blíží, dává mi seznamy pacientů, kdo by měl zájem o návštěvu kaplana. U koho viděla, že by mohl chtít setkání (např. si všimla na stolu růžence aj.), tak mě posílala cíleně za těmi lidmi.“ Tento poznatek jako Pavel udělal také Jan (10): „Někde máte primáře, který je praktikující věřící, tak tomu přeje a ten personál to respektuje, že ten kaplan je jeho jako chráněnc.“

3.2 A začalo se to postupně lámat

Kaplaní ze zkoumaného vzorku se shodli, že k prioritám jejich působení od začátku patřil zájem o každého pracovníka ve zdravotnictví nebo sociálních službách jako o člověka, který sledoval budování a rozvoj dobrých mezilidských vztahů s personálem. Z rozhovorů vybíráme: „Nechodit tam s nějakou teologií, ale chodit tam jako člověk, kdy jako lidé máme společná témata. Je to čistě na té lidské rovině, nic intelektuálního tam není.“ (Pavel, 6) Toto

úsilí vedlo k získání důvěry personálu (Jan, 10) a k rozvoji jejich spolupráce s kaplanem, která je nezbytným předpokladem pro poskytování duchovní péče: „Přijdu do nemocnice a vždy se s nimi přivítám a sestra třeba hned řekne, že klient na osmičce odchází, jestli tam za ním můžu jít. Určitě, můžu pak jako kaplan být s pacientem, být mu nablízku, držet ho za ruku...“ (Pavel, 6) Kaplan může pomoci s péčí v mezní životní situaci, jakou je umírání, nejen o pacienty a jejich příbuzné, ale rovněž o ně a jejich blízké: „To, co oni sami nezvládají, je umírání. Nevědí si rady, jak mají s příbuznými umírajících mluvit, co mají dělat. Tak jsou rádi, že tato témata mohou přehodit na kaplana. Jsou vděční, že takové věci nemusí řešit. Zdravotní sestře umírala maminka s onkologickou diagnózou, tak jsem je doprovázel obě, sestru i její maminku. Zpětně byla moc vděčná.“ (Pavel, 6)

Rovněž edukace zdravotníků a sociálních pracovníků v oblasti duchovní péče, která se realizuje v rámci vstupního školení nových zaměstnanců, seminářů na odděleních a rozhovorech kaplanů s personálem, měla vliv na pochopení práce kaplana (Lád'a, 9; Jan, 10; Květa, 5) a vyjasnění rolí, úkolů a možností spolupráce. Kaplani ze zkoumaného vzorku uváděli ze své praxe řadu konkrétních příkladů společné péče o pacienty s ostatními pracovníky ve zdravotnictví nebo v sociálních službách, např. Květa (5) doporučovala poradenství sociálních pracovníků pacienty, kteří se ocitli v sociální nouzi, a společně pro ně chystaly balíčky s pomocí. Renata (7) zase zmiňovala spolupráci se sociálními pracovníky při vyřizování matričních náležitostí pro uzavírání sňatků pacientů v paliativní péči.

Personál v nemocnicích viděl, že naplnění duchovních potřeb pacientů kaplany vedlo ke zlepšení jejich zdravotního stavu: „Stalo se mi, že mě zavolal lékař, probíral se mnou stav pacienta a ten se docela zlepšil, když začal chodit do kaple a pracovat.“ (Anna, 1) Personál kaplanům podával o tom zpětnou vazbu a ocenil jejich práci: „Když vnímali u pacienta zklidnění, tak byli rádi, že jste tam byl.“ (Lád'a, 9) Zdravotníci začali více vnímat duševní a duchovní rozpoložení pacientů a při pozorování jejich diskomfortu se aktivněji obraceli na kaplany o pomoc: „Tento pacient má strach z vyšetření, tento umírá, ten je v úzkosti, ten by potřeboval povzbudit, běžte za ním.“ (Renata, 7) Dobré výsledky profesionálně poskytované duchovní péče vyústily u mnohých kaplanů v pozvání primářů k účasti na vizitách na některých odděleních (Anna, 1; Jan, 10).

Kaplani ze zkoumaného vzorku uvedli, že v procesu integrace jim velmi pomohlo to, že byla uzavřena smlouva o spolupráci při poskytování duchovní péče mezi nemocnicí či domovem pro seniory s biskupstvím, dále, že byl vypracován ve spolupráci s personálem metodický pokyn o poskytování duchovní péče, s kterým se seznámil každý zaměstnanec nemocnice. Ve smlouvě jsou jasně vymezena práva a povinnosti kaplana, ale i závazky nemocnice či domova pro seniory spojené s vytvořením podmínek pro poskytování duchovní péče. V metodickém pokynu je zase popsán proces spolupráce kaplana a personálu při saturaci duchovních a náboženských potřeb pacientů a jejich blízkých. Uplatnění ustanovení smlouvy i metodického pokynu v praxi se promítlo i do zevnějšku kaplana, což také podpořilo jeho přijetí u zdravotníků: „Dostala jsem bílý plášť, identifikační kartu, získala jsem úvazek v nemocnici. Už to nebylo my a vy. Začala jsem být jejich.“ (Anna, 1)

4. Diskuse

Jak z výpovědí kaplanů ze zkoumaného vzorku vyplynulo, jsou obtíže v integraci kaplanů do týmů zdravotníků a sociálních pracovníků spojené se začátky poskytování duchovní péče, a jejich postupné překonávání. Nepochopení kaplanovy práce ze strany personálu a obtíže v budování jejich spolupráce v začátcích působení kaplanů potvrzuje i Beláňová (2018), která

dodává, že k rodícímu se porozumění kaplanovy práce a postupnému jeho přijetí zdravotníky přispěly jejich dobré zkušenosti se saturací duchovních potřeb pacientů kaplanem. Tyto poznatky dokresluje Weiner (2017)¹ výpovědi lékařů, jejichž počáteční pohled na kaplana v týmu byl kritický, ale který se změnil v ocenění přínosu kaplanů v péči o pacienty: „Stojíme kolem postele v bílých pláštích. Svlékáme pacientům oblečení. Už teď jsou tak zranitelní. Je pravděpodobnější, že se podělí o své nejhlubší obavy a osobní problémy s někým, kdo je schopen sedět a mluvit s nimi jako důvěrník.“

Odstranění spirituálního diskomfortu pacienta se může pozitivně odrazit na jeho celkovém zdravotním stavu, jak vyplynulo ze zkušeností kaplanů ze zkoumaného vzorku, což pozoruje i Wintz (2016):² „V souvislosti s trendem zajistit komplexní péči pacientovi, která se zaměřuje na celou jeho osobu, dostaly se do popředí otázky kultury, osobního přesvědčení a hodnot. Očekává se, že pracovníci v nemocnicích budou poskytovat nejen vysoce kvalitní klinickou péči, ale budou schopni reagovat také na kulturní, duchovní či náboženské potřeby svých pacientů. Kaplan je tím profesionálem, který je schopen citlivě k nim přistupovat a je odpovídajícím způsobem saturovat. Může potom přispět k vyšší kvalitě poskytované péče a ke spokojenosti pacienta.“

Potřebnost edukace personálu v oblasti duchovní péče, jak se o ni zmiňovali kaplani ze zkoumaného vzorku, spatřuje i Wintz (2016).³ Důležitost vzájemné edukace o úkolech a přínosu jednotlivých profesí, sledující zajištění komplexní péče o pacienty, a nutnost dialogu mezi kaplanem a ostatními členy týmu, o které opět kaplani ze zkoumaného vzorku hovořili, byla prokázána i ve výzkumu Hošťálkové, Urbanové a Vítkové (2018).

Autorky příspěvku, shodně s Maryškovou (2015), jsou toho názoru, že na oficiální začlenění kaplanů jako plnoprávných členů do týmů zdravotníků a sociálních pracovníků si ještě nějakou dobu počkáme, protože, i když byla uzavřena Dohoda o poskytování duchovní péče ve zdravotnictví mezi Ministerstvem zdravotnictví, Českou biskupskou konferencí a Ekumenickou radou církví v ČR (2019), stále chybí legislativní zakotvení práce a postavení kaplanů jako pracovníků ve zdravotnictví a v sociálních službách. S tím souvisí i absence vytvořeného tzv. systematizovaného místa, to znamená uvedení odbornosti, jejího čísla, názvu a limitace v Seznamu zdravotních výkonů.

K profesionalizaci kaplanů napomůže legislativní rámec, ale kromě toho, podle auterek příspěvku, je nutné pracovat na prohlubování vztahů mezi kaplany a managementem nemocnic a domovů pro seniory, také více se zaměřit na vzdělání kaplanů v oblasti etického poradenství a jejich zapojení do etických komisí v nemocnici a rozvíjet a podporovat jejich dlouhodobé a systematické vzdělávání v duchovní péči a příbuzných disciplínách. Na kaplany je tak kladen požadavek celoživotního vzdělávání. Podobný názor má Vandenhoeck (2013), která opakovaně zdůrazňuje, že profesionalizace kaplanství se zakládá na paradigmatu péče o celého člověka, což zahrnuje lidskou fyziolo-psycho-socio-spirituální celistvost, a proto integrace duchovní péče jednoznačně přispívá k zajištění komplexní péče o pacienty. Je ovšem důležité, jak uvádějí Toker a Cinar (2018), zohlednit individualitu každého člověka a jeho životní příběh. To potvrzuje i Helus (2007). Autorky příspěvku dodávají, že je důležitá také formace kaplanů, která spočívá v podpoře jejich osobnostního a sociálního rozvoje.

¹ Příspěvek je dostupný na: <https://www.aamc.org/news-insights/there-chaplain-house-hospitals-integrate-spiritual-care.html>

² Příspěvek viz na: <https://www.kevinmd.com/blog/2016/03/chaplains-valuable-part-health-care-team.html>

³ Příspěvek viz na: <https://www.kevinmd.com/blog/2016/03/chaplains-valuable-part-health-care-team.html>

Závěr

Personál nebyl připravený na působení kaplanů v nemocnicích a v domovech pro seniory, protože praxe kaplanů předběhla dlouho se utvářející legislativní proces spojený s poskytováním duchovní péče. Personál neznal práci kaplana, byl zvyklý na setkávání s katolickými kněžími, kteří přišli, aby udělili svátosti pacientům, co o ně projevíli zájem, a odešli. Naproti tomu kaplan je zaměstnancem v nemocnici nebo v domově pro seniory a ve své práci se nezaměřuje jen na saturaci náboženských potřeb, ale všímá si existenciálních, etických a spirituálních potřeb pacientů. Zdravotníci a sociální pracovníci začali vidět pozitivní vliv duchovní péče na pacienty, sami začali doporučovat kaplanům k návštěvě pacienty, u kterých viděli strach, pláč, osamocenosť, ale také blížící se konec života. Postupně začali měnit svůj postoj ke kaplanovi, k čemuž přispěl také zájem kaplana o ně, kdy ho zažili jako člověka, který se zajímá nejen o jejich práci, ale i o ně samotné. V rámci snahy o zajištění komplexní péče o pacienty se prohlubuje spolupráce mezi zdravotníky, sociálními pracovníky a kaplany, která sleduje spokojenosť a kvalitu života pacienta. Kaplani ze zkoumaného vzorku doporučují rozšířit informovanosť nejen pracovníků ve zdravotnictví a v sociálních službách o rozsahu duchovní péče a v důsledku toho možnostech jejího poskytování nemocničními kaplany, ale i rodin a blízkých pacientů.

Afilie

Príspevek bol podporený špecifickým vysokoškolským výzkumným projektem IGA Univerzity Palackého v Olomouci č. IGA_LF_2021_026 (RVO 61989592) a projektem TAČR, reg. č. TL05000114 v rámci programu Éta.

Seznam použitých zdrojů

- BELÁŇOVÁ, Andrea. Být kaplanem v Česku: Zdroje nejistoty a nacházení opory. *Český lid*, 2018, roč. 105, č. 1, s. 35-43. ISSN 0009-0794.
- BUŽGOVÁ, Radka. *Paliativní péče ve zdravotnických zařízeních*. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 987-80-247-5402-4.
- Dodatek č. 1 k Dohodě o duchovní péči ve zdravotnictví mezi Českou biskupskou konferencí a Ekumenickou radou církví v České republice* [online]. [cit 2021-09-21]. Dostupné na: [Dodatek_s-podpisy-20111212 \(kaplan-nemocnice.cz\)](#)
- Dodatek č. 2 k Dohodě o duchovní péči ve zdravotnictví mezi Českou biskupskou konferencí a Ekumenickou radou církví v České republice* [online]. [cit 2021-09-21]. Dostupné na: [Dodatek-č.-2-k-Dohodě-o-duchovní-péči-ve-zdravotnictví-mezí-Českou-biskupskou-konferencí-a-Ekumenickou-radou-církví-v-České-republice-ke-stažení.pdf \(kaplan-nemocnice.cz\)](#)
- Dohoda o duchovní péči ve zdravotnictví mezi Ministerstvem zdravotnictví České republiky, Českou biskupskou konferencí a Ekumenickou radou církví v ČR* [online]. [cit 2021-09-21]. Dostupné na: [zakladni-dokumenty-dohoda-o-duchovni-peci-ve-zdravotnictvi-5d2c75e066f5f.pdf \(mzcr.cz\)](#)
- HELUS, Zdeněk. *Sociální psychologie pro pedagogy*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1168-3.
- HOŠŤÁLKOVÁ, Marta, URBANOVÁ, Renata a Jitka VÍTKOVÁ. Multidisciplinární tým v paliativní péči na hemato-onkologii: případová studie. *Paliativna medicína a liečba bolesti*, 2018, roč. 11, č. 1-2e, s. 32-35. ISSN 1339-4193.
- LINCOLN, Yvonna S. a Egon G. GUBA. *Naturalistic inquiry*. Newbury Park (California); London; New Delhi: SAGE Publications, 1985. ISBN 0-8039-2431-3.
- MARTINEK, Michael et al. *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. 2. vyd. Praha: JABOK, 2008. ISBN 987-80-904137-2-6.
- MARYŠKOVÁ, Jana. Nemocniční kaplanství v poločase. *Caritas et veritas*, 2015, roč. 5, č. 2, s. 10-21. ISSN 1805-0948.
- MENKE, Monika. Nadkonfesní rozměr služby nemocničních kaplanů v ČR. In BENÁK, Jaroslav (ed.). *Církev a stát 2017, Vztah náboženství a zdravotnictví, sborník z konference*. Brno: Masarykova univerzita, 2017, s. 27-44. ISBN 978-80-210-8830-6.
- MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

- NĚMEC, Damián. Otázka právního zakotvení kaplanství v oblasti zdravotnictví. In BENÁK, Jaroslav (ed.). *Církev a stát 2016, Potřebujeme nový zákon o církvích (?)*, sborník z konference. Brno: Masarykova univerzita, 2016, s. 49-63. ISBN 978-80-210-8394-3.
- NZEGWU, Chike. *Chaplaincy Inclusion in Hospital Interdisciplinary Team and Its Impact on Chaplains' Well Being* [online]. Walden University: Walden Dissertations and Doctoral Studies, 2018. [cit 2021-09-21]. Dostupný na: [Chaplaincy Inclusion in Hospital Interdisciplinary Teams and Its Impact on Chaplains' Well-Being | Semantic Scholar](#)
- OPATRŇÝ, Aleš. *Spirituální péče o nemocné a umírající*. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2017. ISBN 987-80-7465-269-1.
- SLOWÍK, Jozef. *Speciální pedagogika: Integrace a inkluze*. 2. aktual. a dopl. vyd. Praha: Grada Publishing, 2016. ISBN 987-80-271-0095-8.
- STRAUSS, Anselm a Juliet CORBINOVÁ. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. ISBN 80-85834-60-X.
- ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ, et al. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0644-6.
- TAYLOR, Janie J., HODGSON, Jennifer L., KOLOBOVA, Irina, LAMSON, Angela L., SIRA, Natalia. Exploring the Phenomenon of Spiritual Care Between Hospital Chaplains and Hospital Based Healthcare Providers. *Journal of Health Care Chaplaincy*, 2015, roč. 21, č. 3, s. 91-107. ISSN 1528-6916.
- TOKER, Kerem a CINAR, Fadime. Perceptions of Spirituality and Spiritual Care of Health Professionals Working in a State Hospital. *Religions*, 2018, roč.10, č. 12, s. 312-321. ISSN 2077-1444.
- VANDENHOECK, Anne. Chaplains as specialists in spiritual care for patients in Europe. *Pol Arch Med Wewn*, 2013, roč. 123, č. 10, s. 552-557. ISSN 1897-9483.
- WEINER, Stacy. *Is There Chaplain in the House? Hospitals Integrate Spiritual care* [online]. Washington: AAMC (Association of American Medical Colleges), 2017. [cit 2021-09-21]. Dostupný na: <https://www.aamc.org/news-insights/there-chaplain-house-hospitals-integrate-spiritual-care.html>
- WINTZ, Suzan. *How chaplains are a valuable part of the health care team* [online]. Kevin MD.com, 2016, Education, March, 31 [cit 2021-09-21]. Dostupný na: <https://www.kevinmd.com/blog/2016/03/chaplains-valuable-part-health-care-team.html>

Dostupnost komunitních pobytových sociálních služeb pro dospělé s mentálními postiženími a autismem – dílčí výzkumné závěry¹

Availability of Community Based Social Services for Adults with Intellectual Disabilities and Autism – Preliminary Research Findings

Šárka Káňová², Karel Řezáč³, Kristýna Janyšková⁴

Abstrakt

V příspěvku představujeme dílčí výzkumná zjištění projektu GAČR Junior project (20-08327Y) s názvem „Zjišťování dostupnosti, povahy a kvality komunitních pobytových služeb pro osoby s mentálním postižením v České republice“ realizovaném ve spolupráci s Tizard Centre University of Kent v Canterbury. Konkrétně se v příspěvku zaměřujeme na aspekt dostupnosti sociálních služeb pro dospělé osoby s mentálním postižením a autismem spojených s bydlením. Prezentované výsledky zahrnují data získaná od poskytovatelů služeb ze Středočeského, Plzeňského a Karlovarského kraje.

Klíčová slova: Deinstitutionalizace. Komunitní pobytové služby. Mentální postižení.

Abstract

In the paper we present preliminary research findings of the Czech Research Foundation project - GAČR Junior (20-08327Y) entitled as "Researching the availability, nature and quality of community based services for people with intellectual disabilities in the Czech Republic" carried out in cooperation with the Tizard Centre of the University of Kent in Canterbury. The paper focuses on the availability of residential social services for adults with intellectual disabilities and autism. The presented results are based on the collected data from the Central Bohemian, Pilsen, and Carlsbad region's service providers.

Keywords: Deinstitutionalisation. Community-based services. Intellectual disabilities.

Úvod

Zahrnutí do běžné komunity představuje v soudobé společnosti pro většinu z nás přirozenou součást života. Ačkoliv bezesporu nalezneme skupinu osob, která se výhod života v komunitě z vlastní vůle ochotně vzdá a upřednostní některé z benefitů života na samotě či v ústraní, pokud bychom i těmto lidem upřeli možnost svobodného rozhodnutí žít či nežít komunitně, rychlá odezva by na sebe jistě nenechala dlouho čekat. S rozvojem společnosti význam místní komunity stále roste. Americký matematik A. Rapoport (1966), který se během svého života věnoval propojování přírodních věd a pragmatismu, označil smysl pro komunitu jako indikátor morálního vývoje civilizace. O to důležitější je stále rostoucí potřeba interpretace komunitního života jako základního lidského práva. Je však toto právo skutečně univerzálně platné a týká se i znevýhodněných a znevýhodňovaných skupin společnosti, jejichž hlas nemusí být vždy tak silný, aby si svá práva vymohly? Jednou z těchto někdy až opomíjených skupin jsou lidé s mentálním postižením a autismem. Ačkoliv se může zdát, že právo žít plnohodnotný život v komunitě je přijímáno již několik desetiletí, v případě osob se zdravotním postižením bylo toto právo ukotveno až v roce 2006 v článku 19 Mezinárodní úmluvy o právech osob se zdravotním postižením. Navzdory dlouhé době, která od této legislativní deklarace uběhla, stále neexistují dostupná transparentní data, jež by prokázala

¹ Projekt Zjišťování dostupnosti, povahy a kvality komunitních pobytových služeb pro osoby s mentálním postižením v České Republice (č. 20-08327Y) je realizován na katedře pedagogiky FPE ZČU v Plzni a byl finančně podpořen Grantovou Agenturou ČR.

² Mgr. Šárka Káňová, Ph.D., Fakulta pedagogická ZČU; e-mailová adresa: kanova@kpg.zcu.cz

³ Mgr. Karel Řezáč, Ph.D., Fakulta pedagogická ZČU; e-mailová adresa: rezack@kpg.zcu.cz

⁴ Mgr. Kristýna Janyšková, Ph.D., Fakulta pedagogická ZČU; e-mailová adresa: janyškov@kpg.zcu.cz

realizaci tohoto práva osob s postižením v praxi zavázaných zemí (Šiška a kol., 2018; Crowther, 2019). Vzhledem k tomu, že sociální začlenění lze považovat za úspěšné pouze tehdy, když jsou lidé v komunitě přítomni a účastní se života v ní, nelze akceptovat situace, kdy žijí lidé v segregovaném prostředí daleko od ostatních či jsou povahou svého okolního prostředí od ostatních odlišováni například z důvodu nedostupného bydlení s případnou potřebnou podporou. Právě z tohoto hlediska je stěžejní význam těch sociálních služeb, jejichž cílem je poskytovat či podporovat bydlení a život v komunitě lidí se mentálním postižením a autismem.

Společně se zjišťováním kvality jsou povaha a dostupnost klíčové aspekty, na které se zaměřuje probíhající výzkum **ROBIN** (*Zjišťování dostupnosti, povahy a kvality komunitních pobytových služeb pro osoby s mentálním postižením v ČR*)¹. V rámci výzkumu jsou propojeny kvalitativní a kvantitativní výzkumné metody s cílem prozkoumat dostupnost, povahu a kvalitu služeb komunitního bydlení pro lidi s mentálním postižením a autismem v ČR. Cílem tohoto příspěvku je prezentovat dílčí výzkumné závěry tohoto projektu, týkající se dostupnosti komunitních pobytových sociálních služeb pro dospělé s mentálním postižením a autismem v České republice. Zaměřujeme se na zjišťování dostupnosti služeb spojených s bydlením, o to více těch, které byly shledány za tzv. komunitní. Východiskem pro to nám byla Definice Mezinárodní asociace pro studium a výzkum mentálního postižení IASSIDD, která cíle komunitních služeb bydlení spatřuje v umožnění lidem s mentálním postižením využívat stejných forem bydlení a zajištění takových životních podmínek, které jsou k dispozici zbytku obyvatelstva, v umožnění kvalitního života, v možnosti účastnit se v roli plnohodnotných občanů všech společenských, kulturních a ekonomických aktivit v rozsahu a způsobem, jaký si jednotlivec zvolí (Mansell, Beadle Brown, 2010).

Uvedená definice deklaruje, že mezi komunitní řadíme takové služby bydlení, které se nacházejí v komunitě a uživatelé těchto služeb mohou využívat veškerou občanskou vybavenost a vcházet do kontaktu se společenským prostředím, mj. svými sousedy. Dalším kritériem je maximální počet uživatelů obývajících jednu jednotku bydlení do 6 uživatelů. V neposlední řadě komunitní služby musí fungovat přirozeně, tedy nebyť propojené např. chodbami, mít společný personál, centrální kuchyni či být postaveny na stejném pozemku v rozsáhlé zahradě. Výzkum a praxe dokazuje, že uvedené má bezprostřední dopad na kvalitu jejich životů, na míru jejich zapojování do běžných denních činností, úroveň samostatnosti, možnosti a také schopnosti činit vlastní volby a rozhodnutí (Šiška, Beadle-Brown, Káňová, Tøssebro, 2017; Šiška, Beadle Brown, Káňová, Kittelsaa, 2017). Jelikož na začátku provádění výzkumu nebylo zřejmé, zda se v českých službách vyskytuje dostatečné množství jednotek bydlení s maximálním počtem 6 uživatelů, rozhodli jsme se zahrnout do skupiny komunitního typu služeb i jednotky s počtem uživatelů do 10 (včetně).

1. Současný stav poznání

V rámci Evropy evidujeme v posledních přibližně 15 letech značné množství nadnárodních srovnávacích studií a výzkumů, které se zabývají vývojem deinstytucionalizace a komunitního života osob se zdravotním postižením (Mansell, Beadle-Brown, Clegg, 2004; Mansell a kol., 2007; Šiška a kol., 2018; Crowther, 2019). Většina zemí uplatňovala smíšený model poskytování pobytových sociálních služeb. Téměř všechny země poskytovaly pro lidi se zdravotním postižením mimo jiné i služby institucionálního charakteru. Přestože zprávy

¹ *Researching the availability, nature and quality of community based services for people with intellectual disabilities in the Czech Republic*

z vývoje této situace nastiňují směr ke zlepšení ve smyslu tendence šíření typu komunitně založených služeb, tento trend je zpravidla pomalý a někdy až regresivní, jelikož byly identifikovány též země, kde se počet osob v institucionální péči zvýšil (Šiška a kol., 2018). Zejména střední, východní a jižní Evropa se nadále vyznačují významným podílem institucionálních sociálních služeb pro osoby s mentálním postižením. Tyto výše zmíněné studie však mají nemalé společné omezení spočívající ve skutečnosti, že shromáždily sice oficiální a relevantní, avšak vzájemně nesourodá data. V důsledku toho byly realizovány projekty DECLOC (Mansell a kol., 2007) a DISCIT (Šiška, Beadle-Brown, Káňová, 2015), které doporučily minimální datový soubor k zajištění monitorování článku 19 Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením umožňující kompatibilní srovnání napříč různými zeměmi (Šiška, 2014).

Kromě nedostatečnosti dat o počtu osob žijících v různých typech pobytových zařízení, byly nedostačující také poznatky o možnosti svobodné volby kde a s kým budou žít. Závěry výzkumu vedly k předpokladu, že takové možnosti jsou výrazně limitovány zejména (avšak nejen) u osob s hlubším postižením. Rovněž v případech, kdy lidé byli schopni sebeobhajování svých potřeb, jich řada neměla kontrolu nad tím, kdo a jak zajišťuje jejich podporu. Podpora byla někdy také neadekvátní situaci a stavu dané osoby, respektive se spíše dostávalo „dostupné“, než „potřebné“ podpory, ať již z důvodu nedostatku finančních prostředků nebo kvůli úsporným opatřením (Šiška, Beadle-Brown, Káňová, Tøssebro, 2017; Šiška, Beadle Brown, Káňová, Kittelsaa, 2017). Situace se ukázala být obecně horší u lidí s mentálním postižením. Tito lidé byli častěji vystaveni nutnosti žít v segregaci, s nedostatečnými možnostmi výběru a kontroly prakticky napříč všemi oblastmi života. Častěji žili v takovém uspořádání, které jim neumožňovalo zvolit si osoby, se kterými budou své bydlení sdílet. Lidé s hlubokým mentálním postižením jsou nadále v řadě zemí vyloučeni z komunitních pobytových služeb (Šiška, Beadle-Brown, Káňová, Tøssebro, 2017; Šiška, Beadle-Brown, Káňová, Kittelsaa, 2017). Přestože v České republice za posledních 10 let došlo k výraznému posunu od institucionálního ke komunitnímu bydlení a životu osob s mentálním postižením, v ústavní péči stále žije přibližně 80 000 dětí a dospělých, z čehož 63 000 se nachází ve velkokapacitních rezidenčních zařízeních. Současně také platí, stejně jako v dalších zemích, výrazná nedostupnost komunitního bydlení pro osoby s autismem (Český veřejný ochránce lidských práv, 2017). Pro zajištění koordinace, monitorování a průběžného hodnocení tří projektů souvisejících s deinstitucionalizací a financovaných z evropských sociálních fondů bylo zřízeno Národní centrum pro transformaci institucionálních sociálních služeb TRASS (Šiška, Káňová, 2013; MPSV / TRASS, 2013a, 2013b, 2013c). Objevily se také snahy regionálních úřadů o zmapování poskytovaných služeb a identifikování obtíží i úspěchů (např. KUPK, 2018).

Výzkumné závěry z jiných zemí nám přináší poznatky o tom, že život uvnitř komunity, tj. v běžném společenském prostředí, tvoří jen jeden aspekt indikující vyšší kvalitu života. Lze to označit jako „nezbytnou, ale nedostačující podmínku“ dobrého komunitního života (Mansell, Beadle-Brown, 2010). Nejvýraznější vliv na život lidí s mentálním postižením má dle posledních zjištění povaha jim poskytované podpory. Klíčové je také to, zda lidem s postižením poskytovaná podpora umožňuje zapojovat se do smysluplných činností a vztahů zlepšujících jejich dovednosti a prohlubujících nezávislost, umožňujících realizovat skutečnou svobodnou volbu a umožňuje tak stát se platným a plnohodnotným členem komunity. Tento přístup je známý jako na osobu zaměřená aktivní podpora (Mansell, Beadle-Brown, 2012; Bigby, Beadle-Brown, 2018). Navzdory tomu, že např. ve Velké Británii a Austrálii jsou o využívání tohoto přístupu relativně rozsáhlé záznamy, v ostatních zemích jsou tyto informace omezené. Proto vnímáme potřebu podrobnějšího výzkumu formou

randomizovaných kontrolních studií k prokázání účinnosti tohoto přístupu. Dovednosti v této oblasti jsou zcela zásadní pro to, aby lidé s těžším postižením a lidé s kombinovaným postižením (zdravotní, fyzické a smyslové vady, autismus nebo osoby s problémovým chováním) byli schopni žít plnohodnotný a dobrý život v komunitě.

2. Metodologie výzkumu

Z celkového počtu 14 samosprávných krajů České republiky byly pro účely výzkumu vybrány 3 reprezentativní kraje zahrnující různé sociálně-ekonomické charakteristiky a odlišný stav zapojení do procesu deinstitucionalizace, respektive transformace pobytových služeb pro osoby s mentálním postižením. Konkrétně se jedná se o Středočeský, Plzeňský a Karlovarský kraj.

V první řadě byly identifikovány všechny sociální služby, které jsou evidovány v oficiálním registru poskytovatelů sociálních služeb v České republice (MPSV, 2021). Pro umožnění kompatibilní komparace s realizovanými výzkumy v zahraničí byly zvoleny všechny typy služeb pro lidi s postižením, které se pojí se zajištěním či podporou bydlení: (1) podpora samostatného bydlení (dále PSB); (2) domovy pro osoby se zdravotním postižením (dále DOZP); (2) domovy se zvláštním režimem (dále DZR); (3) chráněné bydlení (dále CHB) (Zákon č. 108/2006 Sb.). Na základě veřejně dostupných informací o těchto službách sociální péče byly kontaktovány osoby uvedené jako vedoucí poskytovatelů služeb. Vedoucí služeb byli předem písemně informováni o výzkumném projektu a následně požádáni o standardizovaný telefonický, osobní či online rozhovor. V rámci těchto rozhovorů byly shromažďovány informace týkající se například velikosti, umístění, povahy a cílové skupiny tak, aby bylo možné posoudit jejich komunitní charakter. U služeb, které splňovaly definici komunitního bydlení jako předpoklad „aktivního občanství“ (Šiška, Beadle-Brown, Káňová, Kittelsaa, 2017), byly zjišťovány další podrobnější informace o složení uživatelů, zaměstnanců, typu poskytované podpory a další. Současně byly tyto komunitně založené služby zařazeny do další fáze výzkumného projektu. Nashromážděná data byla následně analyzována prostřednictvím kódování do kategorií a interpretována převážně popisným způsobem. Vzhledem k povaze studie nebylo pro tuto část výzkumného projektu zapotřebí využít etických opatření, jelikož nebyly shromažďovány žádné identifikační ani osobní údaje o jednotlivcích. Oslovené služby byly pro práci s daty označeny univerzálním číselným kódem. Respondenti byly poučeni o anonymitě jejich sdělení a dobrovolnosti zapojení do výzkumu.

3. Analýza a interpretace dostupnosti služeb spojených s bydlením

Na základě uskutečněné první fáze výzkumného projektu ROBIN byla formulována dílčí výzkumná zjištění o dostupnosti služeb spojených s bydlením, které jsou poskytovány lidem s mentálním postižením a autismem. Celkem bylo ve třech analyzovaných krajích České republiky podle registru sociálních služeb identifikováno 125 poskytovatelů služeb spojených s bydlením jak pro osoby se zdravotním postižením (bez bližší specifikace). Ve skutečnosti jich však pouze 61 identifikovalo cílovou skupinu uživatelů jedince s mentálním postižením a / nebo autismem (7 poskytovatelů ústavního typu do projektu nevstoupilo).

Nejrozsáhlejší síť těchto služeb je poskytována ve Středočeském kraji, kde je evidováno 82 poskytovatelů. Po bližším ohledání však bylo zjištěno, že z tohoto počtu je 40 poskytovatelů služeb určených pro osoby s mentálním postižením. V rámci Plzeňského kraje působí celkem 14 poskytovatelů služeb spojených s bydlením pro osoby s postižením, ze kterých

v současnosti poskytuje služby lidem s mentálním postižením 10. V Karlovarském kraji je evidováno 29 poskytovatelů služeb bydlení pro osoby s postižením, z nichž 11 poskytuje služby pro osoby s mentálním postižením. Z uvedených 61 poskytovatelů (za všechny 3 kraje dohromady) provozujících celkem 298 jednotek bydlení, jich naplnilo námi stanovená kritéria služeb bydlení komunitního typu pouhých 32. Tito poskytovatelé provozují celkem 220 jednotek bydlení, které, protože naplnily kritéria komunitního bydlení nazýváme tzv. domácnostmi.

Vzhledem k tomu, že poskytovatelé často zajišťují služby spojené s bydlením prostřednictvím více samostatných jednotek, zdá se celkový počet jednotek bydlení ($n = 298$) relativně velký. Některé z těchto jednotek (dříve velkých ústavů s počtem jednotek bydlení 1) prošly procesem transformace s finanční podporou ČR, vládních a krajských dotačních programů a Evropských sociálních fondů, nyní provozují své služby ve 20 – 30 jednotkách bydlení, vesměs splňujících všechna výše uvedená kritéria komunitního bydlení (bez ohledu na typ poskytované služby). Typ služby odpovídá v transformovaných zařízeních (resp. jejich jednotkách bydlení) míře potřebné podpory, kterou uživatelé potřebují. Napříč kraji byl zjištěn odlišný poměr zastoupení jednotlivých služeb spojených s bydlením. Ve Středočeském kraji tvoří tyto služby ze 30 % DOZP¹, z 50 % jednotky CHB a 20 % domácností je podporováno v rámci služby PSB. V Plzeňském kraji se síť těchto služeb skládá ze 47 % z DOZP, ze 37 % CHB a z 16 % služby PSB. V Karlovarském kraji jsou uvedené služby zastoupeny v poměru 13 % DOZP, 29 % CHB a 58 % PSB.

Kapacita, místní dostupnost služeb spojených s bydlením, jakož i skladba podpůrné sítě služeb pro lidi s mentálním postižením, je v jednotlivých krajích velmi odlišná. Například vysoký počet domácností, kterým je poskytována služba PSB v Karlovarském kraji je dána především přítomností poskytovatele nestátního neziskového sektoru, který operativně reaguje na potřeby jednotlivců a jejich rodin a kterému se daří na základě povahy této služby obstarávat výrazně větší počet domácností, než je tomu v jiných krajích. Oproti tomu v kraji Plzeňském tato služba zcela chybí, resp. v nedávné minulosti byla ukončena. Skutečnost, že někteří poskytovatelé nenabízí služby pro osoby s mentálním postižením a / nebo autismem souvisí s tím, že část poskytovatelů se například v průběhu let začala zaměřovat na podporu osob s duševním onemocněním, se získaným postižením či například přijímá pouze osoby s omezením hybnosti.

Ze vzorku vybraných krajů byla vyvozena převažující povaha služeb. Přibližně 50 % poskytovatelů charakterem svých služeb stále neodpovídá komunitnímu charakteru, zejména z důvodu vysokého počtu uživatelů služby na jednu jednotku bydlení (11 až 190). Lze říci, že polovina poskytovatelů navzdory transformačnímu úsilí nadále zajišťuje služby bydlení institucionálního typu. Druhá polovina poskytovatelů povahou provozovaných služeb již splňuje základní kritéria komunitního bydlení. V některých případech nelze hovořit o plně komunitním bydlení, neboť vzhledem k jejich umístění (více takových jednotek propojených či v bezprostřední blízkosti) se jedná o bydlení typu „clustered“, tedy spíše „zdánlivě komunitní bydlení“. Nelze přehlédnout skutečnost, že tuto oblast stále čeká mnoho výzev. Jednou z těchto výzev je fakt, že přibližně 25 % poskytovatelů zajišťuje ryze ústavní služby bydlení s extrémně vysokým počtem uživatelů (65 až 190) s kombinovanými skupinami uživatelů dle věku a potřeb a rovněž s vysokým počtem uživatelů na pokoj v jedné jednotce

¹ Jedná se o součet služeb DOZP a DZR, které v případě osob s postižením fungují z hlediska zapojení do komunity obdobným způsobem.

bydlení. Zbýlých 25 % poskytovatelů provozuje služby se středně velkými jednotkami s kapacitou 11 – 31 uživatelů.

Na základě analýzy bylo dále zjištěno, že pouze 35 % jednotek bydlení neklade na uživatele služby omezení v případě, že vykazují tzv. chování náročné na péči. Převažující většina tak nepřijímá uživatele s náročným chováním na péči, nebo v případě identifikace takového chování přestává uživateli služby poskytovat. Tento trend má napříč jednotlivými kraji obdobné zastoupení s odchylkou 5 až 10 %. V případě poruchy autistického spektra je uživatel přijímán pouze 24 % jednotek bydlení (ve Středočeském kraji 30 %, v Plzeňském kraji 24 % a v Karlovarském kraji 18 %). V případě kombinace autismu a chování náročného na péči přijímá takové uživatele pouze 22 % domácností. Je tedy patrné výrazné omezení služeb spojených s bydlením pro osoby s komplexními potřebami. Tomu odpovídají i výsledky mezinárodních srovnávacích studií o počtech osob s mentálním postižením v péči tzv. neformálních pečujících, v ČR nejčastěji rodičů těchto osob, kteří jsou v důsledku intenzivní péče o potomka dlouhodobě vyloučeni z pracovních aktivit i ze sociálního života (Káňová, 2016).

98 % z analyzovaných jednotek bydlení poskytuje služby pouze pro dospělé uživatele. 2 % poskytovatelů služeb bydlení poskytuje své služby bydlení buď pro obě cílové skupiny, neojediněle i ve věkově velmi heterogenních skupinách uživatelů, nebo se s níženou horní věkovou hranicí na 36 až 40 let. Po dosažení této věkové hranice jsou uživatelé mnohdy nuceni stěhovat se do jiných služeb. Horní věkovou hranici ve svých kritériích pro přijímání uživatelů má nastaveno celkem 40 % jednotek. Převažující většina horní věkové omezení nemá. Celkem 36 % jednotek nepřijímá osoby starší 65 let a uživatele, kteří dosáhnou tohoto věku v průběhu užívání služby, přesouvají do jiné, institucionální služby určené zpravidla pro seniory.

Závěr

Z provedené analýzy dostupnosti sociálních služeb pro osoby s mentálním postižením a autismem spojených s bydlením vyplývá několik zjištění. Služby splňující definici komunitního bydlení byly v analyzovaných krajích České republiky identifikovány přibližně u poloviny jednotek bydlení určených pro osoby s mentálním postižením. Výrazně nižší dostupnost služeb spojených s bydlením je ve sledovaných krajích poskytována osobám s mentálním postižením vykazujícím chování náročné na péči. Zajímavostí je, že některé služby, které takové uživatele z principu odmítají, přesto služby takovým osobám poskytují. Nabídka služeb pro osoby s autismem je pak ještě menší, což také koresponduje se skutečností, že služby spojené s bydlením jsou pro tyto jedince dlouhodobě nedostupné. V rámci výzkumu se ukázalo, že poskytovatelé nemají tuto otázku mnohdy komplexně vyřešenou, a že omezení pro příjem nových uživatelů se u jednotlivých poskytovatelů liší. Ve zkoumaném vzorku jsme zaznamenali, že zatímco v jedné jednotce daného poskytovatele takoví uživatelé přijati nebudou, jiná jednotka je přijme, či se na ně dokonce specializuje. Takto specializovaných jednotek však bylo v rámci výzkumu identifikováno minimum a jednalo se o poskytovatele, kteří prošli některým z projektů transformace pobytových sociálních služeb, který jim mimo jiné větší specializaci a také patřičnou míru flexibility umožnil.

Lze také spatřit výrazné rozdíly v míře plnění atributů komunitního bydlení. Zatímco polovina poskytovatelů provozuje jednotky bydlení splňující prakticky všechny atributy komunitního bydlení, jako je počet uživatelů do 6 osob, umístění domácností v obcích,

dostupnost služeb a infrastruktury, druhá polovina naopak obvykle většinu těchto atributů nesplňovala. Současně byli identifikováni poskytovatelé, kteří zahrnují několik domácností splňujících atribut nižšího počtu uživatelů na jednu domácnost, avšak tyto domácnosti jsou navzájem propojeny a tvoří tedy jeden členitý komplex velkokapacitního zařízení, který je s podstatou komunitního bydlení v rozporu.

Analýza ukázala na častý jev, kdy většina uživatelů byla na základě lékařské dokumentace vedena jako člověk s chováním obtížným na péči. Navzdory této skutečnosti pracovníci služeb obvykle chování uživatelů takto plošně neškatuňují. Časté byly i názory pracovníků, že nálepkou chování obtížného na péči získávají uživatelé v důsledku využívání bydlení v ústavním zařízení. Definování chování, které by bylo možné označit za obtížné, je z pohledu pracovníků nazíráno různě. Jako problémové ho posuzují spíše individuálně a na základě toho, nakolik daný uživatel narušuje svým projevem poskytované služby v kombinaci s tím, nakolik se pracovníkům daří s těmito projevy pracovat a nakolik se vnímají jako kompetentní ke zvládnutí daných projevů.

Závěrem podotýkáme, že někteří představitelé ústavních služeb nahlíželi jako na úspěch, pokud se jim v minulosti podařilo některé uživatele předat službám splňující atributy komunitního bydlení.

Seznam použitých zdrojů

ČESKÝ VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV. *Dostupnost sociálních služeb pro osoby s poruchou autistického spektra - výzkum veřejné ochránkyň práva*. Brno: Veřejný ochránce práv, 2017.

CROWTHER, Neil. *ANED shrnující report – Právo na samostatný život a být začleněn do života v komunitě v evropských státech. (ANED synthesis report – The right to live independently and to be included in the community in European States)*. Brussels: The Academic Network of European Disability Experts, 2019.

KÁŇOVÁ, Šárka. *Fenomén aktivního občanství a jeho odezvy v životech lidí s mentálním postižením v ČR a ve vybraných evropských zemích*. Praha. Dizertační práce. Univerzita Karlova. Pedagogická fakulta UK. 2016.

KUPK – *Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb V Plzeňském kraji na 2019 – 2021*. Plzeň: KUPK (Krajský úřad Plzeňského kraje), 2018.

MANSELL, Jim a Julie BEADLE-BROWN. Deinstitutionalisation and community living: position statement of the Comparative Policy and Practice Special Interest Research Group of the International Association for the Scientific Study of Intellectual Disabilities. *Journal of Intellectual Disability Research* [online]. 2010, 54(2), s. 104-112 [cit. 2021-09-19]. ISSN 09642633. Dostupné z: doi:10.1111/j.1365-2788.2009.01239.x.

MANSELL, Jim a Julie BEADLE-BROWN. Active Support: Enabling and Empowering People with Intellectual Disabilities. *British Journal of Learning Disabilities* [online]. 2012, 40(4), s. 328-329 [cit. 2021-09-19]. ISSN 13544187. Dostupné z: doi:10.1111/bld.12017.

MANSELL, Jim, BEADLE BROWN, Julie a Sue CLEGG. The situation of large residential institutions in Europe in PARKER, Camilla, FREYHOFF, Geert, COUÉ, Magali a Nancy CREIG. *Included in Society*. Brussels: Inclusion Europe. 2004.

MANSELL, Jim, KNAPP, Martin, BEADLE BROWN, Julie, BEECHAM, Jennifer. *Deinstitutionalisation and community living – Outcomes and cost: A report of a European Study: Volume 2 main report*. Canterbury: Tizard Centre, University of Kent, 2007. ISBN 978-1-902671-49-9.

MPSV. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. 2021. [cit. 2021-09-19]. Dostupné z: <http://registr.mpsv.cz/>.

MPSV/TRASS. *Vliv podpory pro pracovníky pobytových zařízení sociálních služeb v transformaci* (The impact of capacity building support on to residential social services employees). Praha: MPSV, 2013a.

MPSV/TRASS. *Souhrnná zpráva z evaluace nového stavu uživatelů v 10 vybraných zařízeních sociálních služeb* (Evaluation report on situation of service users from the ten selected services that underwent the process of transformation). Praha: MPSV, 2013b.

MPSV/TRASS. *Efektivnost prostředků vynaložených v ústavní a v komunitní péči*. (Effectiveness of the finances allocated to institutional and community based s

ervices). Praha: MPSV, 2013c.

RAPPORT, Anatol. *Two-Person Game Theory: The Essential Ideas*, Ann Arbor, MI, The University of Michigan Press, 1966.

ŠIŠKA, Jan. Institution, house or something in-between: the current state of deinstitutionalisation in Central and Eastern Europe. Keynote presentation 4th IASSIDD Europe Congress from July 14th to July 18th 2014 at the University of Vienna, Austria. Abstract published in *Journal of Applied Research in Intellectual Disability*, 2014, 27(4), s. 289.

ŠIŠKA, Jan, BEADLE-BROWN, Julie a Šárka KÁŇOVÁ. *Working paper D6.3 Transitions from institutions to community living in Europe. DISCIT Making Persons with Disabilities Full Citizens – New Knowledge for an Inclusive and Sustainable European Social Model*. Oslo: Oslo and Akershus University College, 2015.

ŠIŠKA, Jan, BEADLE-BROWN, Julie, KÁŇOVÁ, Šárka a Pavlína ŠUMNÍKOVÁ. Social Inclusion through Community Living: Current Situation, Advances and Gaps in Policy, Practice and Research. *Social Inclusion* [online]. 2018, 6(1), s. 94-109 [cit. 2021-09-19]. ISSN 2183-2803. Dostupné z: doi:10.17645/si.v6i1.1211.

ŠIŠKA, Jan, BEADLE-BROWN, Julie, KÁŇOVÁ, Šárka a Anna KITTELSAA. Changes and Diversity in Community Living in Europe – the Experiences of Persons with Disabilities. In: HALVORSEN, Rune, HVINDEN, Bjørn, BEADLE BROWN, Julie, BIGGERI, Mario, TØSSEBRO, Jan a Anna WALDSCHMIDT. eds. *Understanding the Lived Experiences of Persons with Disabilities in Nine Countries: Active Citizenship and Disability in Europe Volume 2*. (s. 49- 65), 2017. Routledge Advances in Disability Studies. Routledge, Abingdon UK and New York. ISBN 978-1-138-65292-7.

ŠIŠKA, Jan, BEADLE BROWN, Julie, KÁŇOVÁ, Šárka a Jan TØSSEBRO. Active citizenship and community living in Europe – current policy, practice and research. In. HALVORSEN, Rune, HVINDEN, Bjørn, BICKENBACK, Jerome, FERRI, Delia a Ana Marta Guillen RODRIGUEZ. *The Changing Disability Policy System: Active Citizenship and Disability in Europe Volume 1.*, s. 72 – 89, 2017. Routledge Advances in Disability Studies. Routledge, Abingdon UK and New York. ISBN 978-1-138-65288-0.

ŠIŠKA, Jan, KÁŇOVÁ, Šárka. Kvalitativní analýza deinstitucionalizace sociálních služeb v České republice, *Sociální práce / Sociální práca*, 2013, roč. 13, číslo 2, s. 117 – 129. ISSN 1213-6204.

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Pohled sociálních pracovníků na život s roztroušenou sklerózou

The View of Social Workers on the Life with Multiple Sclerosis

Kateřina Krupková¹

Abstrakt

Sociální práce s klienty trpícími roztroušenou sklerózou (RS) sebou přináší řadu výzev pro obě zúčastněné strany. Sociální pracovníci musí být připraveni nejen na výkon profese, ale i na jistá specifika svých klientů. Před klienty pak stojí jedna z hlavních výzev, a to život za přítomnosti onemocnění, které se promítá do všech sfér jejich života. Právě ve snaze zvládat co nejlépe život s tímto onemocněním hrají sociální pracovníci důležitou úlohu. Příspěvek se zabývá pohledem sociálních pracovníků na život osob s RS, podkryvá limity i kvalitu poskytovaných služeb a kompenzací, přičemž specifikuje i dopady způsobené pandemií koronaviru na životy klientů.

Klíčová slova: Roztroušená skleróza. Sociální práce. Zdravotní postižení. Kvalita života.

Abstract

Social work with clients suffering from multiple sclerosis (MS) brings with it a lot of challenges for both parties involved. Social workers must be prepared not only for the performance of the profession, but also for a certain specificity of their clients. Clients have to face to one of the main challenges, namely living in the presence of the disease that is reflected in all spheres of their lives. It is in the effort to manage the fullest possible life with this disease. The social workers have an important role in it. The paper deals with the view of social workers on the lives of people with MS, reveals the limits and quality of services provided, and compensation, which specifies the impacts caused by the coronavirus pandemic on the lives of the clients.

Keywords: Multiple sclerosis. Social work. Corporal handicap. Quality of life.

Úvod

Sociální práce se zaměřuje na osoby, které prochází obtížnými životními situacemi a snaží se dané problémy svých klientů na profesionální úrovni řešit. Svě místo zde zaujímá i práce s osobami trpícími roztroušenou sklerózou (dále jen RS). V současné době tímto onemocněním v ČR trpí přes 20 000 osob, což není zcela zanedbatelné číslo, vezmeme-li v potaz, že pacienti se ve většině případů stávají lidé v produktivním věku. RS tak provází klienty v jejich různých životních etapách, a navíc zasahuje jeho rodinu i blízké osoby, kteří při zvládání života s tímto onemocněním sehrávají mnohdy důležitou funkci.

Během práce s klientem trpícím RS je využíváno znalostí z psychologie, medicíny, sociologie, sociální pedagogiky a dalších vědních disciplín, je vyžadován multidisciplinární přístup. Příspěvek pojednává nejen o charakteristikách onemocnění, ale vede i k uvědomění si jejich projevů a vlivů na běžný život klientů. Dále se zabývá možnostmi léčby a také přibližuje fungování zařízení Domov sv. Josefa v Žirči u Dvora Králové nad Labem. Díky kvalitativnímu šetření je zde poskytnutý náhled na danou problematiku přímo očima sociálních pracovníků, kteří jsou s těmito klienty v kontaktu téměř denně. Cílem textu je specifikovat život s RS skrze pohled sociálních pracovníků, díky tomu přiblížit kvalitu poskytovaných služeb i kvalitu života klientů, následně navrhnout možná zlepšení na poli sociální práce s touto cílovou skupinou. Příspěvek vychází z diplomové práce *Pohled sociálních pracovníků na život s roztroušenou sklerózou* (Krupková, 2021).

¹ Mgr. et Mgr. Kateřina Krupková, Ústav sociálních studií PdF UHK, e-mail: katerina.krupkova@uhk.cz

Roztroušená skleróza

Roztroušená skleróza se řadí mezi autoimunitní neurodegenerativní onemocnění a představuje jedno z nejčastějších neurologických onemocnění vůbec. Dochází při ní ke změnám v přenosu vzruchu a poškození mezi nervovými vlákny, během jejichž nedostatečné nebo špatné funkce nepříjdu vzruchy v příslušné oblasti mozku ke smyslovým orgánům a informace od nich pak zpět. Její přesná příčina vzniku není dosud zcela spolehlivě určena. Autoři se shodují, že se na jejím vzniku podílejí zevní i genetické faktory (srov. s Vaněčková a Seidl, 2010; Vališ a kol., 2018; Havrdová, 2013).

Onemocnění probíhá ve vývojových nárazech – atakách – vystřídáných remisemi, případně trvalým zhoršováním zdravotního stavu, přičemž léčení RS je obtížné a prognóza onemocnění je značně individuální (Liberdová, 1997). Rozlišujeme 4 základní formy RS, a to relaps-reminiscentní, primárně progresivní, sekundárně progresivní a relabující progresivní formu. Zásadní roli sehrává časná diagnostika a terapie. Podle Kulišťáka (2017) onemocnění postihuje téměř 20 000 osob převážně v mladém dospělém věku. Setkat se s ním však lze napříč všemi věkovými kategoriemi. V případě, že je pacientem dítě, je mu nezbytné dle Talába a Talábové (2013) sdělit podstatu onemocnění s ohledem na jeho věk a dobu trvání RS, přičemž cílem je, aby bylo dítě aktivní spolupracující nemocný. Průběh onemocnění se běžně mění v závislosti na různých životních událostech a situacích, které jsou doprovázeny stresem, psychickým vypětím či hormonálními změnami. Specifickou kategorií mezi pacienty tvoří ženy, u kterých je aktuálním tématem těhotenství. Podle Fiedlera (2015) studie ukazují, že u většiny patientek dochází během gravidity ke stabilizaci nemoci, přičemž zvýšené riziko atak je pro tyto pacientky v období prvních šesti měsíců po porodu. Jak poukazuje Halúsková a Vališ (2019), přítomnost RS by neměla být v současné době překážkou pro většinu žen, které by chtěly otěhotnět.

Projevy a důsledky RS se daří mírnit pomocí fyzioterapie, ergoterapie, psychoterapie či farmakoterapie. Onemocnění postihuje fyzickou i psychickou stránku a ovlivňuje tím životní funkce i sociální role. Začátek onemocnění nemusí být patrný ze dne na den. Jak uvádí Vališ a Pavelek (2018), mnozí pacienti popisují dlouhodobě trvající nespecifické potíže, jako je únava, ztráta energie, úbytek tělesné hmotnosti, malátnost. Projevy RS jsou rozmanité. U pacientů lze dále zaznamenat těžkopádnost, poruchy citlivosti a vidu, křeče, tuhost, neobratnost ruky, poruchy rovnováhy, třes, úbytek svalové hmoty, poruchy svěračů, změny citlivosti, deformace řeči, ale také psychické změny, včetně depresí (srov. s Lenský, 2002; Steinerová a Kövari, 2012; Kulišťák, 2017; Vališ, 2018).

Při komplexní péči by měla tvořit její nedílnou součást rehabilitace. Využívá se aerobního i anaerobního tréninku, Vojtovy metody, Bobath konceptu atd. Dalšími možnostmi jistých speciálních rehabilitačních programů se zabývá Vališ a Pavelek (2018), kteří pojednávají o možnostech terapie spasticity, poruch chůze, rovnováhy, pánevního dna a polykání. Jak uvádí Řasová a Havrdová (2005), rehabilitace by měla probíhat již při stanovení diagnózy skrze vzdělávání a informovanost nemocných o možnostech, jak si udržet své zdraví, fyzickou i psychickou kondici a jak ovlivnit únavu. Na rehabilitace navazuje ergoterapie, která pomáhá při procvičení oslabeného svalstva, kde kromě zlepšení funkce úchopu ruky se nacvičují aktivity do běžného života (oblékání, sycení, hygiena, péče o sebe a o domácnost). Součástí je i doporučení vhodných kompenzačních pomůcek nebo úpravy bytu na bezbariérový (srov. s Novotná, 2015, online).

Důležitou úlohu sehrává paliativní péče, která se snaží o maximálně možný plnohodnotný a kvalitní život klienta i v jeho terminálním stádiu. Klienta se snažíme maximálně zaktivizovat po jeho fyzické i duševní stránce. Jelikož je RS nevyлéčitelné onemocnění, je v pozdějším stadiu stěžejní stabilizace a udržení kvality života. Do paliativní péče se pacient zpravidla dostává po mnoha letech strávených s nemocí. Krejsková a Hagarová (2016) poukazují na to, že společná práce multidisciplinárního týmu tvořeného lékařem, ergoterapeutem, fyzioterapeutem, psychoterapeutem, případně nutričním terapeutem s pacientem a ošetřujícími osobami, je předpokladem pro účinnou paliativní péči i dobrý pocit pacienta, který v této fázi rozhodně není ve snadné situaci stejně tak, jako jeho lékař, který v tuto chvíli již nemá moc co nabídnout.

Sociální práce s klienty se zdravotním a tělesným postižením

Klienty s RS můžeme označit za zdravotně postižené. Matoušek ve svém Slovníku sociální práce (2008, s. 255) definuje zdravotní postižení jako „*postižení člověka, které nepříznivě ovlivňuje kvalitu jeho života, zejména schopnost navazovat a udržovat vztahy s lidmi a schopnost pracovat.*“ V překonání následků zdravotního postižení napomáhá osobám s RS kompenzace sociálních důsledků onemocnění skrze sociální služby. V tomto případě sehrává důležitou roli poradenství, odlehčovací služby, domovy pro osoby se zdravotním postižením a chráněné bydlení. Osoby se zdravotním znevýhodněním mohou zažádat o invalidní důchod či průkazy osoby se zdravotním postižením (OZP), k dispozici jsou dávky státní sociální péče. Osoby s RS využívají příspěvku na péči a příspěvků pro zdravotně postižené, kam spadá příspěvek na mobilitu a příspěvek na zvláštní pomůcku. Díky těmto kompenzacím je život s RS aspoň v některých ohledech snadnější. Během sociální práce se zdravotně znevýhodněnými se sociální pracovníci snaží podle Koláčkové a Kodymové (2010) o vyrovnávání příležitostí skrze zpřístupnění služeb, činností, informací a dokumentace. Jistý podíl na vyrovnávání příležitostí má dále celorepubliková sociální politika či samosprávné územní celky. Domov sv. Josefa, ve kterém se uskutečnilo výzkumné šetření, poskytuje následující služby: poradenství, odlehčovací služby, domovy pro osoby se zdravotním postižením a chráněné bydlení.

Při činnosti s osobami s RS je obzvláště potřebné, aby pracovníci jednali citlivým způsobem a napomáhali k aktivizaci klientů. Sociální práce s touto cílovou skupinou musí podle Koláčkové a Kodymové (2010) využívat principu partnerství a hendikep vnímat víc jako sociální než fyzické znevýhodnění. Znevýhodnění klientů může přispět ke vzniku bariér a izolaci od světa „těch zdravých“. Proto se sociální práce snaží o eliminaci těchto bariér a napomáhání udržení pozitivních a funkčních vztahů s okolím. Úloha sociálního pracovníka se může v životě klienta proměňovat v závislosti na jednotlivých fázích onemocnění.

Cílená sociální práce a sociální služby umožňují osobám tělesně postiženým, aby se mohly podílet na všech stránkách života ve společnosti, čímž napomáhají k uplatňování lidských i občanských práv a předcházejí sociálnímu vyloučení. Každý občan má právo na bezpečí, důstojný život, na přiměřené životní podmínky a sociální zabezpečení, možnost svobody pohybu a projevu apod. (Michalík, 2011).

Pohled sociálních pracovníků na život klientů s roztroušenou sklerózou

Hlavní výzkumná otázka byla pro účely výzkumného šetření definována následovně: „Jaký je pohled sociálních pracovníků na život klientů s roztroušenou sklerózou?“ Odpovědi na ni byly nalezeny díky pěti dílčím výzkumným otázkám, které tvořily základ pro

polostrukturované rozhovory. Bylo tedy použito kvalitativního výzkumného šetření. Jelikož však šetření probíhalo v období nepříznivé epidemiologické situace, byly rozhovory realizovány nekontaktní formou. Interview se podařilo uskutečnit se sedmi informanty, kteří působí v Domově sv. Josefa v Žirči. Cíl výzkumného šetření byl naplněn.

Tab. č. 1: Přehled informantů

Informant	Věk	Pohlaví	Délka praxe s klienty s RS	Celková délka praxe v SS
I1	56	Žena	2,5 roku	20 let
I2	32	Žena	2 roky	6 let
I3	25	Žena	7 měsíců	7 měsíců
I4	48	Muž	10 let	10 let
I5	31	Žena	1 rok	6 let
I6	59	Žena	2 roky	17 let
I7	33	Žena	3 roky	3 roky

Zdroj: vlastní zpracování

V rámci šetření jsme se nejprve zaměřovali na specifické projevy osob s RS. Přestože projevy RS jsou u klientů velice individuální, odvíjí se od konkrétní fáze onemocnění a osobnostních charakteristik. Na základě výpovědí informantů můžeme mezi projevy uvést zejména netrpělivost, úzkostné a depresivní stavy často vyplývající z toho, že klient již na některé činnosti nestačí. Podle I5 pramení i „*pocity úzkosti z toho, jak se to onemocnění bude vyvíjet.*“. Informantka I1 označila deprese a úzkosti jako „*průvodní jev nemoci*“. Výkyvy nálad jsou u klientů běžně pozorovatelné, výjimkou nejsou ani projevy agrese, nebo naopak stavy absolutní apatie. Informantka I3 upozornila, že kvůli nepříznivé epidemiologické situaci se klienti s depresemi potýkali častěji, než tomu bylo dříve. Mezi další projevy RS u klientů patří problémy se soustředěním a potíže s pamětí. Pozorovat lze postupné tělesné změny a neschopnost obstarat si stravu, hygienu, sebeobsluhu, péči o domácnost aj. Na prvním místě se projevují omezení v samostatnosti klientů, kdy jsou vázáni na pomoc někoho dalšího. Řada omezení vyplývá z problémů s motorikou. RS zasahuje i do činností spjatých s chodem domácnosti, kde se odráží v uzpůsobení prostředí stavu nemocného s RS pomocí architektonických změn či drobných „*vychytávek*“, tak do sebeobsluhy. Jelikož onemocnění postupně omezuje klienty v pohybu, tak často opouští aktivity, kterým se doposud rádi věnovali. Pak je důležité hledat alternativy a možnosti pro seberealizaci, což nebývá vždy snadné, navíc se můžeme setkat i s odmítnutím ze strany klienta. V Domově sv. Josefa pomáhají klientům zachovat co nejlepší možnou fyzickou kondici pomocí fyzioterapií a rehabilitací. Při práci s klienty je nutné být velmi citlivý k individuálním změnám a nabízet kompenzace za ty dané neschopnosti těla, které RS způsobuje. Fyzickou kondici je důležité udržovat kvůli zachování mobility, vlastní samostatnosti a zvládnání sebeobsluhy, ale také kvůli mírnění psychických dopadů. Rehabilitace jsou sice prospěšné, avšak ne pro každého dostupné z hlediska dostupnosti i financí. Problémem je, že „*...ereskáři by potřebovali rehabilitaci každý den, aby to tělo nestrádalo a nechátralo...*“ (I2) Osoby s RS bývají často odkázány na vozík, neboť postupně ztrácí své tělesné schopnosti.

Další část rozhovoru směřovala k životním hodnotám a postojům klientů. Informantům se osvědčilo zjišťovat záliby klientů a to, co je pro ně důležité. V důsledku nemoci se klienti obrací více ke své vlastní osobě, kdy právě oni samotní se stávají tou největší prioritou: „*Najednou se řeší já, moje nemoc a s tím spojený problémy...*“ (I5) Dále jsme hovořili o tom, zda vůbec může být něco vnímáno jako přínos RS. Skeptickou odpověď poskytl pouze informant I4: „*Já se bojím, že tady těžko na tom hledat nějaký pozitivum. To by asi člověk*

musel bejt hodně velká osobnost...“ (I4) Přestože sebou RS nese řadu negativ, tak ostatní informantky zmiňovaly jako přínos „pročištění“ vztahů a rovněž jejich navázání. Informantka I6 navíc upozornila, že přesně tento pohled, kdy se snažíme nahlížet na onemocnění pozitivně, je cílem terapie. V souvislosti s proměnami hodnot jsme se pozastavili i nad potřebou vzdělávání klientů, které vnímají jako zpestření všedních dní. Vzdělávací oblast se často překrývá s oblastí volného času. Lze se setkat s klienty, kteří jsou vůči jakémukoliv vzdělávání a práci na sobě apatičtí, což může pramenit z toho, že se s nemocí ještě nestihli vyrovnat. Ve volném čase se klienti Domova sv. Josefa realizují skrze četbu, společenské hry, poslech hudby, k aktivnějším způsobům patří pohybové aktivity a zejména tvůrčí činnost. Oblíbené jsou aktivity, při kterých zároveň posilují i své dovednosti, nebo díky nimž si mohou zlepšovat motoriku. Vyhledávaným místem v zařízení je kavárna, kde se mohou klienti stýkat a trávit svůj čas v příjemném prostředí. Celkově však u klientů převládá zájem vycestovat kamkoliv ven, ať už je to jen do parku, anebo za nějakou kulturní akci či na výlet do přírody. S úspěchem se setkává jakékoliv vytržení ze stereotypu.

V další části rozhovory směřovaly k dopadům RS na sociální situaci klientů, které jsou poměrně fatální. Mezilidské vztahy prochází proměnami. Mnoho rodin se nezládne s přítomností RS vypořádat a většina z nich se rozpadne. Na druhou stranu existují rodiny, které naopak posílí své vazby. Pro osoby s RS je při zvládnání života s onemocněním poměrně stěžejní podpora ze strany jejich blízkých. K narušení vztahů dochází i v přátelské a pracovní rovině, ale také na veřejnosti, kdy se klienti s RS občas stydí za to, jak se změnilo oproti svému původnímu stavu apod. S ohledem na začlenění klientů do pracovního procesu existuje řada způsobů, jak se mohou aspoň v nějaké míře zapojit. Přímo v zařízení se lze uplatnit např. v již zmiňované kavárně, v bufetu i ve specifitějších funkcích: *„Třeba máme pána, který tady pracuje na dohodu jako pošťák... Pak máme asi dvě paní, co chodí pracovat na nějakéj pidi úvazek do tý keramiky... Máme tady klienty, kteří už ovládají počítač jenom bradou, hlavovým ovládáním a jsou schopný vést účetnictví...“ (I1) Možnost zapojení se do smysluplné činnosti totiž přináší uspokojení z toho, že je klient nějakým způsobem užitečný. Využít lze sociální podniky či chráněné dílny, kde mohou i osoby s RS najít uplatnění. Výhodu a větší možnosti mají ti, kteří se orientují v informačních a komunikačních technologiích a zvládají práci přes počítač. V zařízení využívají tzv. CITAK: *„Což je centrum takových integračních komunikačních technologií a staráme se o umělou inteligenci a znamená to, že máme různý pomůcky, novinky na ovládání počítačů, když už ruce nestačí...“ (I3) V pozdější fázi onemocnění však bývá běžné uplatnění nemožné.**

V rámci rozhovorů jsme se dopracovali i k významu spirituality v životech těchto osob, což je opět velice individuální téma. Spiritualita je navíc intimní záležitostí, takže ne všichni klienti jsou s pracovníky sdílní. Věřící klienti Domova sv. Josefa mohou využít duchovní péči, která je zde dostupná a zároveň hojně využívána i těmi nevěřícími. Informanti se shodli, že klienti, co v sobě nějakou formu spirituality objevili, snášejí obvykle život s RS o něco lépe. Zřídka kdy se stane, že by klient začal být věřící až po diagnostice RS, většinou si to nese z života před nemocí. Toto naopak lze pozorovat u těch, kteří se hlásí buddhismu, neboť k němu přicházejí často skrze jógu, ve které nalézají fyzické i psychické uspokojení a pomocí ní se jim daří často udržovat duševní klid. Informanti uváděli, že se hojně setkávají s výčitkami klientů směřujícími k Bohu ve smyslu „proč zrovna oni“ mají RS. Víra sice může pomáhat s udržováním duševní pohody, ale také může vést k chmurným myšlenkám. Duševní pohodu lze udržovat nejen pomocí spirituality, ale také díky činnostem, podpoře blízkých osob, sebelásce a seberealizaci. Nápomocné mohou být i rituály, neboť poskytují lidem jistý řád, smysluplnost. Klienti ve svém chování mají projevy, které často nesou jisté prvky rituálů. Patří sem úzkostná potřeba dávání věcí na své místo, což má i logické odůvodnění v tom, že

klienti jsou často s omezením pohybu, jsou na vozíku a potřebují mít přístup k věcem tak: „*aby to mělo svoji logiku, řád, abych si to na tom vozíku podal, aby to na mě všechno nepopadalo a chci vědět, kde ty věci bezpečně mám, abych je bezpečně našel.*“ (I5) Klienti dále běžně dodržují rituály spjaté s tradicemi (Vánoce apod.). Díky dodržování rituálů mají větší pocit bezpečí a smysluplnějšího světa.

V poslední části rozhovorů jsme směřovali k otázce, co můžeme z pozice sociálních pracovníků těmto osobám poskytnout a jak můžeme přispět ke zlepšení stavu a kvality života těchto klientů. Informanti se shodli, že nejčastější je pomoc v informační rovině, ale i v přímé péči. Klienti mívají potíže s telefonováním (neudrží telefon, nebo mají poruchy řeči), takže je potřeba, aby pracovník pomohl při zprostředkování kontaktů. Běžná je i pomoc při nákupu, doprovod za kulturou, pomoc se sebeobsluhou, ale také pomoc mířená vůči blízkým osobám klientů, které si nevědí rady např. s kompenzačními pomůckami či příspěvkem na péči, právními věcmi apod. Při poskytování péče je nutné brát zřetel na klientovy individuality, které jsou spjaté s onemocněním a přizpůsobovat tomu své jednání. Je vhodné zachovávat rovnocenný partnerský vztah, ale zároveň je zapotřebí udržovat si odstup. Postoj sociálního pracovníka vůči klientovi může být nápomocný při samotném poskytování péče. Podstatnou úlohu ve vztahu k osobě s RS sehrává komunikace. Mezi klienty jsou i tací, kteří mohou být nevidomí, obzvláště u nich je nutné zapojovat i nonverbální komunikaci. Vždy je důležité, aby se klienti cítili bezpečně. Informanti zdůrazňovali rozdíl mezi pomáháním a „přepečováváním“, kdy je potřeba dát klientovi prostor pro to, aby činil to, na co stačí, sám bez pomoci druhých, což vede k jeho zplnomocnění.

Nabídka služeb a kompenzací je hodnocena jako poměrně kvalitní, pestrá, ale v ČR vážne její dostupnost. Chybí nejen zařízení, ale i pracovníci, kvůli čemu se klienti ocitají tam, kde pro ně nejsou zcela vyhovující podmínky a nemůže jim být poskytnuta vyhovující péče (např. LDN). Limity spočívají v možnostech rehabilitace i z důvodu vysokých požadavků na fyzickou kondici. Dalším tématem byla výše příspěvku na péči, kdy jeho výše pro nejvyšší stupeň vyvolala jisté diskuse. Informanti kritizovali pomoc ze strany státu, která je zdoluhavá: „...*Je to prostě pomalý ten sociální systém. Trvá to, než oni dostanou nějakou podporu. Trvá to, než oni dostanou na nějaký zdravotnický pomůcky...*“ (I7) Na menších městech nebývá kromě základního poradenství téměř nic dalšího k dispozici. Informanti poukazovali na velkou míru úřednického typu práce a „odlidštění“ sociální práce. V průběhu šetření navíc panovali limity způsobené omezeními kvůli pandemii COVID-19, což se negativně odráželo do možností poskytování služeb i psychického stavu klientů. Podle dotazovaných by bylo vhodné, kdyby se o RS stále více hovořilo a informovalo napříč laickou i odbornou veřejností, protože ve společnosti stále trvá názor, že RS je mentální onemocnění.

Závěr

Příspěvek charakterizoval onemocnění RS, přiblížil jeho výskyt, epidemiologickou situaci, možnosti diagnostiky a léčby včetně paliativní péče. Výzkumné šetření bylo založeno na bio-psycho-socio-spirituálním přístupu, neboť i RS se prolíná všemi sférami života klientů, který je specifický řadou proměn a přináší sebou řadu výzev. Další takové proměny a výzvy navíc přineslo i samotné období spjaté s důsledky opatření vůči onemocnění COVID-19, které mělo vliv na psychické rozpoložení i fyzický stav klientů, neboť řadě z nich již chyběl sociální kontakt a možnosti volnočasového vyžití. V závěru rozhovorů informanti reflektovali vlastní myšlenky a pohled na to, jaké by to bylo, kdyby se oni samotní ocitli v roli klienta s RS. Ani jejich přijetí nemoci by pravděpodobně nebylo nijak pozitivní, neboť je to ohromný zásah do života a vědí o této nemoci již řadu informací. Informanti poukazovali na to, že své klienty

vnímají jako každého jiného člena společnosti, jen s tím rozdílem, že tito lidé podle nich neměli v životě štěstí na své zdraví.

Osoby s RS si zaslouží úctu a obdiv, protože život s tímto onemocněním není snadný a nese s sebou řadu změn. Na základě výzkumu lze uvést jedno symbolické slovo, které doprovází život s RS snad po všech stránkách, a to slovo „proměny“. RS je nemoc nevyzpytatelná a proměnlivá, zároveň od základu mění životy klientů. Výzkumné šetření přineslo řadu zajímavých zjištění, z nichž bych zde závěrem uvedla následující. Dle slov informantů klienti na RS pohlíží díky tomuto konkrétnímu zařízení jako na „exkluzivní onemocnění“ a připadají si jako členové „exkluzivní skupiny“, protože kvalita péče a přístup, jaký je jim zde věnován, v nich vyvolává vesměs pozitivní pocity a umožňuje jim se onemocněním lépe vypořádat. Přestože je RS závažné a nevléčitelné onemocnění, zařízení jako je Domov sv. Josefa mohou přispívat k lepšímu životu klientů s RS, což nás nabádá i k jisté výzvě, aby bylo v budoucnu takových zařízení v ČR vybudováno více a tato cílová skupina nebyla opomíjena.

Poděkování

Tento článek vznikl na základě autorčiny diplomové práce pod vedením školitelky doc. MUDr. Aleny Vosečkové, CSc, které patří velké poděkování za cenné připomínky a odborné konzultace při tvorbě práce. Poděkování patří rovněž všem informantům, kteří se podíleli na výzkumném šetření.

Seznam použitých zdrojů

- FIEDLER, Jiří a kol. *Mezioborová péče o pacienty s roztroušenou sklerózou: jak správně pečovat o pacienta s roztroušenou sklerózou*. Olomouc: Solen, 2015. 66 s. Meduca. ISBN 978-80-7471-119-0.
- HALÚSKOVÁ, Simona a VALIŠ, Martin. Roztroušená skleróza a těhotenství – léky první linie a eskalační léčba. *Neurologie pro praxi*. 2019, **20**(6), 458. ISSN 1803-5280.
- HAVRDOVÁ, Eva a kol. *Roztroušená skleróza*. Praha: Mladá fronta, 2013. 485 s. Aeskulap. Medical services. ISBN 978-80-204-3154-7.
- KREJSKOVÁ, Tereza a HAGAROVÁ, Alena. Roztroušená skleróza – pozdější stadia včetně paliativní péče. *Neurologie pro praxi*. 2016, **17**(4), s. 81-87. ISSN 1803-5280.
- KRUPKOVÁ, Kateřina. *Pohled sociálních pracovníků na život s roztroušenou sklerózou*. Hradec Králové: Filozofická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2021. 93 s. Diplomová práce.
- KULIŠŤÁK, Petr a kol. *Klinická neuropsychologie v praxi*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2017. 902 s. ISBN 978-80-246-3068-7.
- LENSKÝ, Petr. *Roztroušená skleróza: strategie přístupu k chronické nemoci*. Praha: Unie Roska, 2002. 182 s. Roska; sv. 6. ISBN 80-239-1243-7.
- LIBERDOVÁ, Jana. *Cesta ke zdraví tělesně oslabených – zvláště roztroušenou sklerózou*. Praha: Unie Roska v ČR, 1997. 220 s. Roska; sv. 2. ISBN 80-238-3380-4.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2008. 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MATOUŠEK, Oldřich, ed., KODYMOVÁ, Pavla, ed. a KOLÁČKOVÁ, Jana, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2010. 351 s. ISBN 978-80-7367-818-0.
- MICHALÍK, Jan a kol. *Zdravotní postižení a pomáhající profese*. Praha: Portál, 2011. 511 s. ISBN 978-80-7367-859-3.
- NOVOTNÁ, Klára. Ergoterapie. Mladí sklerotici [online]. Občanské sdružení SMS, 2015 [cit. 2020-11-14]. Dostupné z: <http://www.mladiisklerotici.cz/roztrousena-skleroza/rehabilitace/ergoterapie/>.
- ŘASOVÁ, Kamila a HAVRDOVÁ, Eva. Rehabilitace u roztroušené sklerózy mozkomíšní. *Neurologie pro praxi* [online]. (6), 306-309 [cit. 2020-11-14]. Dostupné z: <https://www.neurologiepropraxi.cz/pdfs/neu/2005/06/05.pdf>.
- STEINEROVÁ, Anna a KÓVÁRI, Martina. *Komplexní fyzioterapeutický pohled: pro pacienty s roztroušenou sklerózou*. Brno: Grifart, 2012. 139 s. ISBN 978-80-905337-0-7.

TALÁB, Radomír a TALÁBOVÁ, Marika. Roztroušená skleróza u pacientů

v adolescentním věku. *Neurologie pro praxi*. 2013, 14(3), s. 144-149. ISSN 1803-5280.

VALIŠ, Martin a kol. *Roztroušená skleróza pro praxi*. Praha: Maxdorf. 2018. 188 s. Jessenius. ISBN 978-80-7345-573-6.

VANĚČKOVÁ, Manuela a SEIDL, Zdeněk. *Magnetická rezonance a roztroušená skleróza mozkomíšní*. Praha: Mladá fronta, 2010. 148 s. Aeskulap. ISBN 978-80-204-2182-1.

Doprovázení a vyrovnávání se se smrtí klientů očima pomáhajících pracovníků pobytové služby pro seniory

Accompanying and coping with the death of clients through the eyes of helping workers of the residential service for the elderly

Lenka Neubauerová, Lukáš Bronec ¹

Abstrakt

Príspevok je venovaný problematice umírání, často tabuizovanému tématu, kterým se zabývají oficiálně pouze některé typy profesí. Pohlíží na smrt ve smyslu přístupu při doprovázení klienta ke smrti. Cílem je přiblížení procesu umírání subjektivním pohledem pracovníka v sociálních službách a současné legislativy, která je spojená s umíráním v rámci paliativní péče, hospicové péče. Upozorňuje na absenci problematiky umírání v Zákoně o sociálních službách. Kazuistika jako příklad současného přístupu v sociální službě pobytového zařízení. Příspěvek slouží jako argument pro další výzkum a posílení snah o vytvoření závazných, jednotných a ucelených opor sociální práce v ČR.

Klíčová slova: Umírající klient. Umírání. Doprovázení. Pracovník v sociálních službách. Paliativní péče. Hospicová péče.

Abstract

The article is devoted to the issue of dying, an often taboo topic, which is officially dealt with only by some types of professions. He views death in the sense of an approach in accompanying the client to death. The aim is to approach the process of dying from the subjective point of view of a worker in social services and current legislation, which is associated with dying in palliative care, hospice care. Case report as an example of the current approach in the social service of residential facilities. The paper serves as an argument for further research and strengthening of efforts to create binding, uniform and comprehensive supports of social work in the Czech Republic.

Keywords: Dying client. Dying. Accompaniment. Social Worker. Palliative Care. Hospice Care

Úvod

„Člověk nežije na světě úplně sám. V tom je veliké štěstí, ale také ohromná povinnost. Ta povinnost je v tom, nečinit se výlučným a splynout s potřebami a cílem ostatních.“
poslední slova dopisu Milady Horákové před smrtí

Umírání ve své podstatě dnes chápeme jako reálnou součást života, stejně jako narození. K umírání směřujeme již ode dne narození. Ať je spojeno se stárnutím organismu, s nemocí či nehodou, ať se jedná o umírajícího seniora či člověka v produktivním věku. Jak uvádí v předmluvě projektu Paliativní péče v České republice Špinková a Špinka: *„Péče o umírajícího člověka v jeho nejpřirozenějším, domácím prostředí by měla být na první pohled samozřejmostí. Člověk křehký, ztrácející postupně síly, samostatnost a často i naději a krásu by měl mít možnost poslední úsek života strávit mezi těmi, kteří mu rozumějí a kteří mu v jeho starostech a trápeních mohou nabídnout to, co mu sebelepší pomoc přicházející zvnějšku poskytnout nedokáže.“* (2004, str. 7) Příspěvek čerpá z poznatků týmu Domácího hospice Cesta domů a odborných statí výše uvedených autorů. (dostupné na www.cestadomu.cz)

¹ PhDr. Lenka Neubauerová Ph.D.; Lukáš Bronec; Ústav sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové

Dle <https://elearning.cestadomu.cz/> v naší zemi umírá cca 100.000 osob ročně, z toho 80 % lidí umírá v místech, která pro ně buď nejsou vhodná či na místech, kde umírat nechťejí. S otázkou KDE je spojena také otázka JAK. Tedy spíše, za jakých podmínek a po boku s jakými blízkými či pečujícími osobami. S těmito tvrzeními jsou spjata práva umírajícího, která bychom mohli specifikovat jako potřeby umírajícího a usnadnění procesu odcházení (viz kapitola Práva umírajícího). Současná legislativa ukotvuje umírání „pouze“ v zákoně 48/1997 Sb. zákon o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, který vymezuje úhradu hospicových a paliativních služeb. Dále pak v zákoně č. 372/2011 Sb. zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách), který vymezuje pojem hospicové péče ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu nebo ve vlastním sociálním prostředí pacienta. Tvorba nové legislativy v oboru sociálních služeb zcela jistě zaostává a zakotvení umírání osob v sociálních pobytových službách tak není doposud podpořeno ve smyslu pojetí z hlediska přímé péče o druhou osobu. Novela by jistě mohla přispět ke kvalitnější službě týkající se odchodu seniorů a teoreticky by zohlednila pojmy, metodický postup, práva umírajících a povinnosti doprovázejících profesionálů v sociálních službách. Výsledkem je tedy práce profesionálů v sociálních službách, kteří v rámci klientů v terminálním stadiu využívají zkušeností dobré praxe.

V zájmu přiblížení této velmi citlivé problematiku spojené s doprovázením, umíráním představujeme kazuistiku klientky domova pro seniory.

1. Kazuistika paní Anny

Paní je 92 seniorka, která v současné době (v reálném čase) žije již čtvrtým rokem v Domově pro seniory ve Středočeském kraji v okrese Mělník. Do pobytové služby nastoupila na vlastní žádost, a to z důvodu vysokého věku a následně obav, že má sama pocit, že začíná být rodině na obtíž (rodina tuto informaci neguje). Tím spíše, dle slov klientky, že v rodinném domě, kde bydlela ve společné domácnosti s vnučkou, očekávala rodina narození druhého dítěte. Pohled rodiny na situaci paní Anny byl velice pozitivní s informací, že by se o babičku nadále starala. Situace byla ovlivněna přítomností zhoršujících se stavů poškození rovnováhy snížením mobility klientky a v rámci sociálního šetření nebylo pochyb, že paní Anna má plné právo a nárok se rozhodnout o nástupu do pobytové sociální služby, tedy do domova pro seniory, který je navíc v jejím bydlišti.

Paní Anna byla přijata dle její žádosti na jednolůžkový pokoj, kde jí s ohledem na negativní sociálně-zdravotní situaci byla poskytována péče, a to ve smyslu následujících úkonů přímé péče:

- pomoc s úklidem osobních věcí;
- donáška stravy;
- částečná pomoc při podávání stravy;
- pomoc při koupeli;
- výměna inkontinenčních pomůcek;
- pomoc při přesunu z lůžka do křesla;
- donáška knih;
- zprostředkování telefonního kontaktu s rodinou;
- pomoc při podávání léků.

Paní Anna žije spokojeně v domově pro seniory, kde tráví většinu času na svém jednolůžkovém pokoji a je velice spokojena s péčí. Jedná se o velice skromnou a moudrou

ženu, která se snaží využívat všech svých kompetencí a u potřeb, které může uspokojit vlastním přičiněním, jen velmi zřídka žádá pečující personál. Péči vždy hodnotí s povděkem a projevuje k personálu úctu. Empatie mezi personálem a klientkou jsou opětovány. Péče o klientku je zcela v souladu se sestaveným a aktualizovaným plánem péče, a to po dohodě s klientkou, která je orientována s přiměřenými kognitivními schopnostmi.

S narůstajícím věkem byl klientce několikrát plán péče o její osobu aktualizován spolu se zhoršující se mobilitou a trávicími obtížemi a dále onemocněním kardiovaskulárním. Přesto klientka se svou typickou skromností nežádala personál o nic, naopak vždy děkovala se slovy, že personál jen velmi nerada obtěžuje.

V období pandemie Covid-19 vykazovala klientka pozitivitu (přelom října/listopadu 2020) a celý proces karantény zvládla takřka bez úhony. Dle svých slov a s humorem sobě vlastním konstatovala, že je taková nesmrtelná teta. Klientce se koncem roku 2020 zhoršil zdravotní stav natolik, že si sama uvědomila, že se blíží její čas. Byla krátce hospitalizována a po návratu ze zdravotnického zařízení se paní Anna stala ležící klientkou. Od této chvíle se zhoršila její psychika, a to především (dle lékaře) z důvodu imobility a narůstající polymorbidity. V únoru 2021 se klientka svěřila aktivizačnímu pracovníkovi, že by ráda před smrtí vyřešila nějaké rodinné záležitosti, ale nerada by tyto informace řešila s vnučkou po telefonu. Druhé její přání či možná volání o pomoc byla informace, že by nerada umírala v nemocnici, ale chtěla by v klidu zemřít právě ve svém pokoji v domově pro seniory.

2. Práva umírajícího, základní činnosti

Chrastina uvádí tyto základní činnosti které by měly sociální služby zajistit. „*Následující obecné činnosti pracovníků v sociálních službách u klientů v terminálním stadiu, čímž zabezpečí umírajícím osobám důstojný odchod v pobytových sociálních službách.* (Chrastina 2020, s. 6)

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o osobu;
- pomoc při osobní hygieně;
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- sociálně terapeutické činnosti;
- aktivizační činnosti;
- pomoc při uplatňování práv;
- psychosociální podpora při umírání;
- duchovní a pastorační péče;
- pomoc osobám blízkým k vyrovnání se s traumatem spojeným s úmrtím blízké osoby.

Jak uvádí metodika cesta domů, je nanejvýš důležité podporovat a ctít práva umírajících:

- Právo na důstojné zacházení jako s lidskou bytostí až do smrti.
- Právo dostat všechny potřebné informace týkající se nemoci a smrti.
- Právo podílet se na rozhodnutích týkajících se nemoci a péče, bez strachu z odsouzení druhých.
- Právo na citlivou, kvalitní a profesionální péči multiprofesního týmu, který poskytuje prvotřídní péči nemocnému i jeho rodině.
- Právo na stálou zdravotnickou péči přestože cíl „uzdravení“ se mění na „zachování pohodlí a kvality života“.
- Právo vyjádřit své pocity, duchovní a náboženské potřeby, týkající se blízké smrti, s ohledem na kulturní a duchovní hodnoty.
- Právo na kvalitní léčbu bolesti a ostatních doprovodných příznaků.

- Právo na pomoc od rodiny a na pomoc pro rodinu v souvislosti s přijetím smrti.
- Právo zemřít v klidu a důstojně v přítomnosti lidí, které si přeje mít u sebe.

3. Návrh a realizace řešení v případové studii - zařízení sociálních služeb pro seniory

U paní Anny bylo lékařem konstatováno terminální stadium s následným krokem tzv. vyexování doposud běžně podávaných indikovaných léků, čímž nastává léčba symptomatická. Klientce byly lékařem ponechány pouze léky tišící bolest, a to v náhradní formě, kterou určuje schopnost polykacího reflexu klienta, v případě paní Anny byla využita forma náplastí.

Zdravotnický personál ve spolupráci s ošetřujícím lékařem informovali kontaktní osobu (rodinného příslušníka) o zdravotním stavu a terminálním stadiu klientky. Na základě této informace v době pandemické krize Covid-19 bude postupováno dle platné směrnice tak, že v době zákazu návštěv v rámci opatření proti šíření koronaviru bude umožněno osobě blízké navštěvovat umírající klientku ve smyslu Usnesení vlády ČR č. 1295 o zákazu návštěv v domovech pro seniory s výjimkou návštěv uživatelů s omezenou svéprávností či uživatelů v terminálním stadiu.

Pečující personál (sociální pracovník, pracovníci v sociálních službách - dále jen pečující personál) v reálně potřebných intervalech tráví čas u lůžka klientky, a to společně s rodinou nebo dále v její nepřítomnosti a se zvýšenými nočními kontrolami klientky na jejím pokoji.

Pečující personál informuje zdravotnický personál o zjevném zhoršení, resp. zvýšení bolestí umírajícího klienta.

Pečující personál reguluje lůžko klienta do prostoru pokoje z důvodu dobré přístupnosti k umírajícímu klientovi.

Pečující personál podává klientovi tekutiny ve formě navlhčeného kapesníku v případě, že je klient schopen sacího reflexu. V opačném případě je klientovi podáván v rámci podnětu sacího a polykacího reflexu glycerin, a to formou glycerinové vatové tyčinky, která je zároveň používána jako prostředek k očištění dutiny ústní.

Pečující personál zcela a naprosto důstojným způsobem zachází s umírajícím klientem, a to ve smyslu komunikace s dodržením přívětivosti, laskavosti, ale také vážnosti vzhledem k situaci. Snaží se klientovi v případě jeho verbálních schopností splnit tzv. poslední přání. V případě klientky paní Anně se jednalo o častější přítomnost konkrétního zaměstnance a rodinného příslušníka.

Paní Anně v průběhu 2 dnů ztrácí schopnost verbálního projevu a dochází k oslepnutí. Reaguje pouze na bazální podněty, tedy na dotek a hlas personálu, snaží se reagovat velmi slabým kývnutím hlavy či v případě podání tekutin semknutými rty na důkaz odmítnutí.

Pečující personál rozumí a přijímá rozhodnutí paní Anny již nepřijímat žádnou formu stravy ani přísun tekutin, o čemž je následně informován lékař.

Z hlediska fyziologických změn umírající klientky je patrné, že stadium umírání a vlastní smrti je odhadováno lékařem na několik hodin.

3.1 Fáze umírání

Paní Anna umírá v nedožitých 93 letech a to v přítomnosti vnučky a člena přímé péče, zcela klidně, bez bolestivých projevů. Dle interní metodiky péče o zesnulého je s tělem naloženo dle stanovených bodů. Personál informuje záchranou službu či koronera o tom, že klient nejeví známky života. Pouze lékař může následně na základě ohledání konstatovat smrt. Dále lékař, případně pečující personál, informuje rodinu o smrti blízké osoby a v případě zájmu rodiny umožní těmto osobám přístup k zesnulému k možnosti rozloučení se. Následuje hygienická očista těla a připevnění inkontinenčních pomůcek, obléknutí do volného oděvu (např. noční košile). Smuteční oblečení je předáno rodině, případně pohřební službě. Do příjezdu pohřební služby je zesnulý udržován v chladné místnosti. Následuje zápis do knihy úmrtí, která obsahuje informace o jménech pečujícího, který byl při umírání či klienta objevil zesnulého plus další spolupracovník jako svědek a nacionále klienta spolu s datem a hodinou, kdy klient nejeví známky života. Běžným postupem je, že je klientovi na stehno napsáno jméno, datum a čas ohledání lékařem a název sociálního pobytového zařízení. Následuje povinnost sociálního pracovníka, který uskuteční soupis pozůstalosti klienta a cenné věci, případně finanční hotovost vede v pozůstalostním řízení. V následujícím kroku je sociální pracovník, potažmo pracovník v sociálních službách, v budoucích dnech k dispozici pozůstalým osobám.

4 Závěrečný souhrn pohledem pracovníka pomáhající profese

Téma pohledu na umírání ve smyslu fáze/odcházení se dotýká toho okamžiku, kdy my, jakožto představitelé pomáhající profese skrze sociální práci poskytujeme péči a pomoc napříč věkovým kategoriím, které mají ale společný konec, kterým je smrt. Ta bývá i v dnešní době tabuizovaná. Pohledem pracovníka doprovázejícího klienta v pobytové službě ke smrti, s čímž je spojena také otázka toho, zda by si nezasloužila v následující novele zákona o sociálních službách sociální práce také zmínku či samostatný paragraf právě paliativní či hospicové péče, která je doposud pouze brána jako zdravotnická problematika.

Zákon č. 108/2006 Sb. nikterak neobsahuje byť zmínku o poskytování paliativní péče či pomoci při umírání. Tuto pomoc ale poskytuje každá pobytová sociální služba, aniž by byla registrována zdravotnickým směrem. Vždyť kde jinde člověk, krom domova či nemocnice, dojde do poslední fáze a posledních chvil svého života? V pobytové sociální službě, např. v domovech pro seniory. Dle čeho mají tato zařízení zpracovanou metodiku? Věřme, že podle nejlepšího vědomí a dlouholetých zkušeností, doplněné o velmi citlivý přístup.

Zákon č. 372/2011 Sb. vymezuje paliativní péči jako jednu z poskytovaných zdravotních služeb a zmiňuje ji dále v případě: zdravotní péče poskytované ve vlastním sociálním prostředí pacienta, tedy domácí péče, kterou je ošetrovatelská péče. Ne jinak je tomu v případě hospicové péče, kdy hospicem rozumíme poskytovatele, který poskytuje zdravotní služby nevléčitelně nemocným pacientům v terminálním stavu. Dále se zdravotní zákon zmiňuje u druhů zdravotní péče následně: Ošetrovatelská péče, jejímž účelem je udržení, podpora a navrácení zdraví a uspokojování biologických, psychických a sociálních potřeb změněných nebo vzniklých v souvislosti s poruchou zdravotního stavu jednotlivců nebo skupin nebo v souvislosti s těhotenstvím a porodem, a dále rozvoj, zachování nebo navrácení soběstačnosti; její součástí je péče o nevléčitelně nemocné, zmírňování jejich utrpení a zajištění klidného umírání a důstojné přirozené smrti,

Tento výňatek je přeci jen bližší realitě v pobytových sociálních službách, kde se s problematikou umírání běžně setkáváme. Otázka tedy zní: Proč se tato vymezení nachází pouze v zákoně zdravotním?

A nabízí se další vymezení: je skutečně paliativní a hospicová péče jen v dikci zdravotního zařízení? Dle našeho názoru je jistě nedílnou součástí (vyexování léků, určení terminálního stadia, symptomatická léčba pomocí léků tišících bolest). Absolutní absence je však v jakékoliv zmínce o tom, jakým způsobem je třeba pečovat o umírajícího v rámci sociální pomoci, tedy tak, jak bylo přiblíženo výše, v reálném postupu při péči o umírajícího.

Veřejnost počítá s tím, že sociální služby pobytového typu v ČR doprovázejí k poslední životní etapě své klienty určitě profesionálně, správně a lidsky. Nicméně, jsme si opravdu jisti, že tomu tak je? Máme nějakou obecně závaznou oporu, která by zároveň byla zpětnovazebním článkem v péči o umírajícího pro sociální službu? Jako odpověď bychom mohli použít název třídílného dramatu Dušana Kleina s názvem I VE SMRTI SAMI. V tomto případě je průměr směřován k tomu, že naši klienti jsou námi doprovázeni, aby se sami ve smrti neocitli. Pak je tedy na místě konstatovat, že bez jakékoliv opory v Zákoně o sociálních službách se jako zaměstnanci sociálních služeb SAMI se smrtí klienta cítíme.

Je patné, že tvorba nové legislativy v oboru sociálních služeb zcela jistě zaostává a zakotvení umírání osob v sociálních pobytových službách tak není doposud podpořeno ve smyslu pojetí z hlediska přímé péče o druhou osobu. Novela by jistě mohla přispět ke kvalitnější službě týkající se odchodu seniorů a teoreticky by zohlednila pojmy, metodický postup, práva umírajících a povinnosti doprovázejících profesionálů v sociálních službách. Momentálním výsledkem je tedy práce profesionálů v sociálních službách, kteří v rámci klientů v terminálním stadiu využívají zkušeností dobré praxe.

Pracovníci v sociálních službách jsou konfrontováni s osobním vývojem profesního poznání a lze akceptovat východisko, že nejsou horší či lepší zařízení poskytující sociální službu, ale jsou jen více či méně vnímaví pracovníci v sociálních službách, kteří sociální práci spolu realizují. Svým přístupem, vnímáním klienta, správným rozhodnutím ve správnou chvíli. Pociťují, že jejich profese i poslání se dotýká práce psychologů, zpovědníků, odborných terapeutů a zároveň se s každým svým vědomým rozhodnutím dotýkají takových oblastí života člověka, které je nutí se ptát, zda jeho další život opravdu ovlivňují tím správným směrem. Ne jinak je tomu právě v tak citlivých chvílích, jakým je umírání a doprovázení člověka k smrti.

Text pohlíží na situaci v oblasti doprovázení a umírání klientů v domově pro seniory. Toto téma je vzhledem k probíhající pandemii COVID-19 velmi aktuální a závažné. Novela by přispěla ke kvalitnější službě týkající se odchodu seniorů a teoreticky by zohlednila pojmy, metodický postup, práva umírajících a povinnosti doprovázejících profesionálů v sociálních službách. Momentálním výsledkem je tedy práce profesionálů v sociálních službách, kteří v rámci klientů v terminálním stadiu využívají zkušeností dobré praxe.

V současné době spojené s pandemií COVID-19 se setkáváme s realitou, kdy příliš mnoho lidí umírá v osamění, jsou vystrašení a v mučivém psychickém stavu. Lidé jsou odtrženi od svých rodin a čelí konci svého života bez podpory a skoro bez lidského kontaktu. To je nepřijatelné. Nikdo by neměl takto umírat. Nacházíme tak velmi citlivé téma, jehož podstatou je otevírající se prostor k zamyšlení nad současnými možnostmi a limity pracovníků v

domovech pro seniory pečujících o osoby v terminální fázi života, s důrazem na vliv umírání a smrti na sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách.

Seznam použitých zdrojů

CHRASTINA, J. a kol. 2020. *Náročné, krizové a mimořádné situace v kontextu rezidenčních služeb. Umírání, doprovázení a smrt uživatelů se zdravotním postižením*. Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-5725-3. 161 s.

ŠPINKOVÁ, M. ŠPINKA Š. 2004. *Standardy domácí paliativní péče Podklady pro práci týmů domácí paliativní péče* Praha: Hospicové občanské sdružení Cesta domů. Dostupné z:

file:///C:/Users/Karel/Downloads/cd_brozura_standardy_domaci_pal_pece_nahled.pdf

Práva umírajících. E-learning Cesty domů [online, cit. 23.02.2021]. Dostupné z:

<https://elearning.cestadomu.cz/elearning/pro-psycho-socialni-pracovniky/pohled-na-prava/>

48/1997 Sb. Zákon o veřejném zdravotním pojištění. Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [online cit. 23.02.2021]. Dostupné z:

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1997-48?text=paliat>

372/2011 Sb. Zákon o zdravotních službách. Zákony pro lidi - Sbírka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [online cit. 23.02.2021]. Dostupné z:

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2011-372?text=%C3%BAmrt>

Sociální práce v paliativní a hospicové péči

Social Work in palliative and hospice care

Marcela Turay¹

Abstrakt

Příspěvek se zabývá otázkou místa sociální práce v rámci paliativní a hospicové péče. Sleduje její etablování v České republice, vznik evropských a českých standardů poskytování paliativní péče. Porovnává jednotlivé standardy z hlediska formulování místa sociálního pracovníka v multidisciplinárním týmu. Pozornost je věnována také možností specializačního vzdělávání v tomto oboru, projektu profesionalizace sociální práce a podpoře ze strany státu formou strategických záměrů. Cílem příspěvku je reflexe současného vnímání sociální práce jako součásti paliativní péče.

Klíčová slova: Paliativní péče. Dimenze paliativní péče. Sociální pracovník. Sociální práce.

Abstract

This paper deals with the problem of the place of social work in palliative and hospice care. It monitors its establishment in Czech republic, formation of European and Czech standards of palliative care. It compares standards in terms of formulating the position on social worker in interdisciplinary team. Attention is also paid to possibilities of specialization education in this field, project of professionalization of social work and support from the state in form of strategic plans. The aim of the paper is to reflect on current perception of social work as part of palliative care.

Keywords: Palliative care. Dimensions of palliative care. Social worker. Social work.

1. Úvod

Téma konce lidského života provází člověka po celou dobu jeho existence jako bytosti schopné vnímat sebe sama, svou odlišnost a později i zdánlivou moc nad „nižším“ přírodním světem. Život si lze přestavit jako úsečku mezi narozením a smrtí konkrétního jedince. Smrt je tak okamžikem, který život završuje a utváří jeho celistvost, je v podstatě jeho nutnou podmínkou. Lidé vnímali umírání a smrt jako běžnou součást svých dní, přesto lze s narůstajícím rozvojem vědy, zejména medicíny, pozorovat snahu o její oddálení či dokonce překonání. Lidský rod postupně nabývá sebedůvěry a jeho nadšení z dosahovaného pokroku téměř nezná mezí. Rodí se hybris, pýcha a pocit oprávněné nadřazenosti nad celým světem, snad i vesmírem. Přes to vše s námi umírání a smrt zůstávají dále, snaha vytěsnit je alespoň mimo běžný život se rovněž projevila jako neúčinná a nesmyslná. Lidstvu tak nezbyvá nic jiného, než využít svého pokroku ke zmírnění a ošetření projevů nevyhnutelného. Tato nezbytnost na sebe bere podobu paliativní a hospicové péče.

Počátky moderní formy této péče jsou spojeny se jménem lékařky Cecily Saundersové, původním povoláním sociální pracovníce a zdravotní sestry. V průběhu své profesní praxe se setkala s několika pacienty, jejichž životní situace a s ní spojené problémy výrazně ovlivnily její specializaci na zlepšení kvality života závažně nemocných a umírajících. Její slova: „Nejde o to, přidat životu na dnech, nýbrž přidat dnům více života.“ Doslova obletěla svět a stala se výstižnou zkratkou, vystihující podstatu paliativní a hospicové péče.

¹ Mgr. Marcela Turay; Ústav sociální práce, Filozofická fakulta, Univerzita Hradec Králové; e-mailová adresa: turayma1@uhk.cz.

Do našeho prostředí začaly myšlenky hospicového hnutí a paliativní péče pronikat ve 2. polovině 20. století prostřednictvím samizdatové literatury (časopis Salus) a inspirovaly naše odborníky k prvním pokusům o jejich zavedení do praxe zdravotní péče u nás. Již v prosinci 1989 podala MUDr. M. Opatrná (Tomeš a kol., 2015) vůbec první návrh projektu k realizaci lůžkového hospice v Praze. Bohužel nebyla naše společnost ještě na takový revoluční krok připravena. Paliativní a hospicová péče se tak začaly rozvíjet guerillově formou „ilegální“ domácí péče, které tak položily základ pozdějších mobilních hospiců. První lůžkové zařízení paliativní péče vzniklo v Babicích nad Svitavou. Rok 1994 se stává skutečným milníkem v poskytování péče pacientům v terminálním stadiu, neboť je díky úsilí MUDr. M. Svatošové a jejich spolupracovníků otevřen první lůžkový hospic v České republice, v Červeném Kostelci. Tento okamžik lze považovat za oficiální zahájení tohoto druhu péče u nás.

2. Paliativní péče jako komplexní péče o člověka ve specifické životní situaci

Potřeba paliativní péče, zejména hospicové, je stále v části společnosti doprovázena hlasem umíráčku, lidská bytost je zachváčena nemocí, která vážně ohrožuje její život, dosavadní sociální role se hroutí, pocity člověka víří mezi šokem, beznadějí, hněvem a zoufalstvím. Smrt znamená definitivní konec a potřeba paliativní péče je jejím poslem. Přesto se tato péče zabývá životem pacienta a jeho blízkých, životem s nemocí, tj. s jistou formou disability, stále však životem v jedné z jeho rozmanitých podob. Tento druh péče usiluje o zachování co nejvyšší možné kvality života všech, kterých se nastalá situace dotýká, jak to potvrzuje i jedna z jejích definic:

„Paliativní péče je přístup zaměřený na zvyšování kvality života pacientů a jejich rodin v situaci, kdy čelí život ohrožující nemoci. Jejím cílem je komplexní léčba/řešení/tišení bolesti a dalších příznaků nemoci, včetně psychických, sociálních a spirituálních obtíží, které mohou pacienta a jeho blízké trápit.“

„Cílem paliativní péče je podporovat kvalitu života pacienta, a to až do jeho samotného závěru.“¹

Podpora kvality života se týká celé cílové skupiny: pacienta a jeho blízkých, ať se již jedná o rodinné příslušníky, či blízké přátele, kteří v některých případech funkci rodiny suplují. Specializovanou součástí paliativní péče je péče hospicová péče, poskytovaná klientům v konečném, tzv. terminálním, stadiu onemocnění, kdy čas zbývajících života již nelze určovat roky.

Holistický přístup k řešení problémů či obtíží v souvislosti s potřebami konkrétního člověka, je pro paliativní péči charakteristický. Tyto potřeby vznikají z nerovnováhy v hlavních dimenzích lidského života, tvořícím podstatu jeho jedinečnosti: biologické, psychologické, sociální a spirituální. C. Saunders jejich nedostatečné uspokojení označuje termínem „total pain“, celková bolest, v němž reflektuje skutečnost těsného propojení jednotlivých oblastí lidského života a jejich vzájemnou podmíněnost. Tak jako fyzická bolest potřebuje svůj lék, stejně tak potřebují ošetřit ostatní typy bolesti, neboť člověk není jen sumou biologických daností, naopak potřebuje péči také v psychické oblasti, vztahové oblasti v kontextu svého životního prostředí, a oblasti spirituální, bez ohledu na to, zda je věřící či nikoliv.

¹ <https://paliativnicentrum.cz/paliativni-pece>

Z hlediska současné sociální práce je pro oblast paliativní péči vhodný koncept tzv. sociálního fungování dle Bartlettové (Matoušek a kol., 2012). Lidský život probíhá ve rámci určitého sociálního prostředí, vznikají životní situace, problémy, které lidé primárně prožívají jako tlaky tohoto prostředí, které očekává, že tyto situace zvládnou vyřešit. Navrátil a Musil (tamtéž) charakterizují uvedený koncept jako souhrn následujících faktů:

- lidé a prostředí jsou trvale v interakci;
- prostředí klade na člověka určité požadavky... a člověk je nucen na ně reagovat;
- mezi požadavky prostředí a člověkem je obvykle rovnováha, pokud lidé požadavky dostatečně nezvládají, rovnováha je rozkolísaná a vzniká problém
- někteří lidé tyto situace zvládají, jiní ne (nedostatek dovedností, nepřiměřenost požadavků prostředí)
- cílem intervence sociálního pracovníka je interakce mezi způsobilostí klienta zvládat a tím, co od něj prostředí očekává (podpora sociálního fungování klienta, aby dokázal obnovit nebo udržovat rovnováhu mezi kapacitou zvládnání a požadavky prostředí). (tamtéž)

Uvedený koncept lze dobře aplikovat na intervenci sociální práce v paliativní péči, neboť ostatečné zvládnání problémů je potřebné k udržení rovnováhy v životě člověka. Jednou z takových krizových životních situací s vysokou mírou stresové zátěže je právě vlastní umírání nebo umírání či smrt někoho blízkého (Holmes, Rahe, 1967). Na rozdíl od sociální politiky se sociální práce nezabývá přímo strukturálními sociálními problémy, naopak cílí na konkrétní okolnosti praktického života klienty, tj. životní situace, které má ovlivnit. Dle tvrzení Studenta a Mühluma vede „biograficko-společenské ukotvení lidské existence ke dvojí úloze:

- a) z hlediska individua: zvládnout život v jeho rozdílných výzvách a fázích,
- b) z hlediska společnosti: zachovat a podporovat sociální účast a integraci.“ (Student, Mühlum, 2020: 22)

3. Sociální složka péče

3.1 Evropské standardy a doporučení

Vznik evropských standardů paliativní péče reaguje na existující rozmanitost pojetí paliativní péče na globální úrovni, snaží se o nalezení společného jazyka a vytváření mezinárodního společného podkladu pro tvorbu jednotlivých národních standardů. V roce 2009 zveřejňuje Evropská asociace paliativní péče (EAPC) Standardy a normy hospicové a paliativní péče v Evropě (Doporučení Evropské asociace pro paliativní péči), dokument, který později poslouží jako východisko pro formulování standardů na národní úrovni včetně České republiky. O několik let později vzniká tzv. Bílá kniha EAPC: Klíčové kompetence pro sociální práci v paliativní péči v Evropě, vymezujících konkrétní znalosti a dovednosti sociálního pracovníka v dané oblasti. Jedná se o následující kompetence:

- aplikace principů paliativní péče do praxe sociální práce
- vyhodnocení situace
- rozhodování
- plánování a poskytování péče

- advokacie
- sdílení informací
- hodnocení/evaluace
- mezioborová týmová práce
- vzdělávání a výzkum
- reflexivní praxe

Doporučení EAPC zároveň jmenuje profese, které by měly garantem kvality a realizace paliativní péče v jednotlivých dimenzích (viz tabulka č. 1.)

Tab. č. 1: Profese garantující kvalitu a výkon činností paliativní péče v jednotlivých dimenzích

dimenze	profese
biologická	lékař, zdravotní sestra
psychologická	psycholog, psychoterapeut
sociální	sociální pracovník
spirituální	duchovní, kaplan, popř. psycholog

Zdroj: vlastní zpracování

Na paliativní péči se mohou rovněž podílet i další specialisté, např. nutriční specialista, fyzioterapeut, odborník na léčbu ran atp. Sociálního pracovníka v multidisciplinárním týmu paliativní péče nalezneme zejména v následujících formách péče: lůžkový hospic, mobilní specializovaná paliativní péče (tzv. mobilní hospic), je členem konziliárních týmů paliativní péče v nemocnicích.

3.2 Standardy a rozvoj paliativní péče v České republice

První standardy paliativní péče v českém prostředí vytvořila Česká společnost paliativní medicíny (ČSPM) v roce 2013. V současnosti jsou k dispozici rovněž standardy dalších dvou zastřešujících organizací paliativní péče, a to Asociace poskytovatelů hospicové paliativní péče (APHPP) a Fóra mobilních hospiců (FMH). Z hlediska sociální práce je zajímavé porovnání jednotlivých standardů v bodě sociální složka péče. Jako první na tuto nesrovnalost upozornila M. Macková (2015). Výčet činností spadajících do sociální složky je ve své podstatě ve všech třech standardech shodný, jakkoliv jsou v ČSPM uvedeny spíše orientačně, zatímco v APHPP jsou rozvedeny podrobněji. Sporné místo představuje vymezení profese zodpovědné za tyto činnosti, či spíše jejich absence. Standardy ČSPM odpovídají evropskému doporučení EAPC, jako jediné vedle ostatních profesí zodpovědných za příslušné složky péče uvádějí sociálního pracovníka, zatímco standardy APHPP a FMH jej uvádějí pouze okrajově:

“Hospicová paliativní péče se orientuje na vážně nemocného člověka z hlediska jeho individuálních potřeb i ... jeho vztahové sítě. Reflektuje psychosociální potřeby pacienta i jeho rodiny, klade důraz na zachování lidské důstojnosti.“ (APHPP, 2016: 8)

Otázky vzbuzuje rovněž definice ve standardech FMH, na kterých se poněkud překvapivě vedle organizace Cesta domů¹ podílela i ČSPM:

¹ *Cesta domů* je nezisková organizace poskytující registrované zdravotní a sociální služby, zároveň provozuje Domácí hospic na území hl. m. Prahy.

„Multiprofesní tým, který se podílí na paliativní péči, zahrnuje i profese s dostatečnou kompetencí identifikovat sociální potřeby pacientů a adekvátně na ně reagovat.“ (FMH, 2019: 18)

Uvedená citace nutně vede k otázce, zda v paliativní péči může být „sociálním pracovníkem“ jakákoliv profese, na rozdíl od ostatních složek péče? Tato skutečnost pravděpodobně odráží ustálený a nepřekonaný názor, že sociálního pracovník může v podstatě dělat kterýkoliv vzdělaný člověk: „Dodnes se setkáváme s názorem, že ‚mluvit‘ s klientem zvládne každý, ale bohužel se zapomíná na to, že komunikace neznamená jen říkat něco do větru, ale má svůj směr, cíl a význam.“ (Jašeková, Mojtová, 2020)

Za pozornost stojí také na složení týmu odborníků, kteří tyto standardy formulovali: jedná se v drtivé většině o lékaře a zdravotní sestry, zatímco podíl sociálních pracovníků či duchovních je minimální (viz Standardy organizací). Jisté přetrvávající upozadění sociální práce jako svébytné a plnohodnotné profese pravděpodobně souvisí s počátkem rozvoje hospicové péče u nás, kdy sociální složku péče skutečně řešily hlavně zdravotní sestry (Svatošová, 2010).

Rozvoj paliativní péče v posledních letech již svědčí o úsilí k navázání a realizaci spolupráce na tzv. zdravotně-sociálním pomezí, prostoru, kde se nutně setkává péče zdravotní s péčí sociální (dobře je to patrné v oblasti mobilní paliativní péče poskytované ve vlastním sociálním prostředí klienta – pacienta a jeho blízkých). S jistou mírou nadsázky lze říct, že je zde (nejen) medicína na návštěvě. „...hodně mě baví, když se nejdřív při vstupu k pacientovi domů mám nebo musím zeptat: ‚Kde se, prosím, mám zout?‘ Nejsm v tu chvíli lékařem či primářem. Jsem člověkem v roli lékaře či primáře. Uvědomit si to je ozdravné, edukativní a inspirující.“ (Kabelka, 2020: 124) Tato slova zároveň výstižně ilustrují význam pacientů a jejich rodin pro úspěšnou paliativní péči.

Významnou cílovou skupinou paliativní péče jsou rovněž senioři využívající rezidenčních služeb. Ze statistických údajů z roku 2017 vyplývá, že cca čtvrtina celkového počtu obyvatel pobytových zařízení sociálních služeb zde zemřela, zatímco např. v lůžkových hospicích to bylo 2,5 % klientů sociálních služeb. Jak uvádí Pechová a Moučka „je patrné, že pobytové sociální služby pro seniory jsou významným poskytovatelem péče v závěru života. Z podílu zemřelých mimo tyto služby je zároveň patrné, že je nutné v těchto službách kultivovat poskytování paliativní péče, včetně spolupráce se specializovanými týmy.“ (Pechová, Loučka, 2019: 113) Nadační fond Abakus podpořil pilotní projekt Proces integrace paliativní péče do domovů pro seniory¹² s cílem zajistit do roku 2023 vznik sítě domovů pro seniory, která by byla schopna celistvě pečovat o lidi na konci života v prostředí, na které jsou zvyklí, a zároveň sdílet získané zkušenosti a znalosti. K implementaci paliativní péče do rezidenčních služeb vznikla také příručka Paliativní péče v rezidenčních službách, kterou vydala Asociace poskytovatelů sociálních služeb.

Tento trend reflektují strategické záměry Ministerstva práce a sociálních věcí a Ministerstva zdravotnictví:

- Strategie přípravy na stárnutí společnosti 2019-2025

¹ <https://abakus.cz/pilotni-program/>

² https://www.sue-ryder.cz/www/files/ckfiles/file/PPPP_A4.pdf

„Jako MPSV úzce spolupracovat s Ministerstvem zdravotnictví na vytvoření dostupného a finančně udržitelného systému provázaných sociálních a zdravotních služeb, hospicové péče... Propojit a zvyšovat systémovou spolupráci sociálních a zdravotních služeb na lokální úrovni ve spolupráci s obcemi.“¹

- Zdraví 2030. Strategický rámec rozvoje péče o zdraví v České republice do roku 2030

Specifický cíl 2.1 Implementace modelů integrované zdravotní a sociální péče, reforma péče o duševní zdraví (dílčí cíle např. vytvoření konsensuální strategie rozvoje zdravotně sociální péče, standardizace doporučených postupů a metodik posilujících funkčnost zdravotně-sociálních služeb, ad.)²

4. Vzdělávání

V současné době je nabídka adekvátních specializačních kurzů pro sociální pracovníky v paliativní péči jako nabízí ČSPM např. zdravotním sestřím³ minimální. Institut vzdělávání APSS nabízí základní kurz k uvedení do problematiky smrti a umírání⁴. Aktivní činnost v této oblasti vyvíjí Paliativní centrum v Praze, v jehož nabídce vzdělávání lze nalézt kurz Paliativní péče určený zdravotnickým i nezdravotnickým pracovníkům s cílem představit principy paliativní péče se specifickým zaměřením na oblast sociálních služeb.⁵

Důležitý mezník v oblasti vzdělávání v sociální práci představuje univerzitní výzkum zaměřený na profesionalizaci sociální práce a přípravu studentů na budoucí povolání v tomto oboru. Projekt PROSO – Profesionalizace sociální práce je realizován Univerzitou Karlovou, Masarykovou univerzitou a Univerzitou Palackého (2018-2021). Poprvé je popsána celá oblast sociální práce ve smyslu vytvoření souboru aktuálních pracovních pozic na trhu práce (profesiogramy), které představují oporu pro vzdělavatele na všech úrovních vzdělávání a zároveň podklad pro státní správu k hodnocení kvality tohoto vzdělávání. V kontextu tohoto příspěvku je tak možné považovat profesiogram Sociální pracovník v paliativní a hospicové péči za svého druhu první „standardy“ vytvořené odborníky v oblasti sociální práce. Výsledky projektu umožní změnu ve vzdělávacím standardu pro vzdělavatele sociálních pracovníků v ČR (předpokládané provedení prvních změn je konec roku 2021). V současnosti probíhá na UK, UHK a UPOL rekonstrukce magisterských programů směřujících ke specializaci.⁶⁷

5. Závěr

Rozvoj paliativní a hospicové péče svědčí o změně společenského přístupu ke konci lidského života a specifické životní situaci s ním spojené. Smrt a umírání přestávají být tabu a postupně se vrací na své místo integrální součástí našich dní. Pozornost je věnována kvalitě zbývajících života pacienta i dalšího života jeho blízkých, jejich zvládnutí situace a sociálnímu fungování, tedy problémům, kde může sociální pracovník účinně intervenovat ve spolupráci s lékaři, zdravotníky, duchovními a dalšími odborníky. Zdá se přirozené, že má sociální práce své

¹ https://amsp.cz/wp-content/uploads/2019/08/Strategie-pr%C3%ADpravy-na-st%C3%ADrnut%C3%AD-spolo%C4%8Dnosti-2019-2025-ma_ALBSBADJYUA2.pdf

² <https://zdravi2030.mzcr.cz/zdravi-2030-strategicky-ramec.pdf>

³ <https://www.paliativnimedcina.cz>

⁴ <https://www.institutvzdelavani.cz/pokojna-smrt>

⁵ <https://paliativnicentrum.cz/kurzy/paliativni-pece>

⁶ <https://ksocp.ff.cuni.cz/cs/projekt-proso-profesionalizace-socialni-prace/>

⁷ <https://socialniprace.cz/proso/o-projektu-proso/>

místo také v paliativní péči, přesto je její hlas stále slabý a snadno zaniká mezi hlasy jiných profesí. Otázkou tak stále zůstává příčina tohoto stavu. Je to snad tendence považovat sociální práci za méně významnou pro společnost, za oblast, ve které je možné pracovníka poměrně snadno nahradit (lidově řečeno: „lékař může zastoupit sociálního pracovníka, ale naopak to nejde“), či nedostatek příležitostí ke specializačnímu vzdělávání, malá prestiž oboru a další? V současné době jsou klientům v ČR k dispozici následující formy paliativní péče: lůžkový hospic, mobilní specializovaná paliativní péče, v nemocnicích vznikají konziliární týmy pro paliativní péči, paliativní péče je zaváděna do rezidenčních služeb, je patrná také stoupající tendence podpory ze strany státu, lze tedy předpokládat (a doufat), že bude růst i poptávka po specializovaných paliativní péči včetně sociálních pracovníků. Na závěr tohoto příspěvku bych ráda citovala slova A. Mühluma, jednoho z předních odborníků na klinickou sociální práci v Německu, který se pozastavil nad dlouhotrvajícím odstupem sociální práce od problematiky smrti a umírání: „...neboť chce-li přispět ke ‚zdařilému životu‘, patří k němu i dobré či ‚zdařilé‘ umírání.“ (Student, Mühlum, 2020: 23) Jsem přesvědčena, že sociální práce tuto výzvu přijme a získá postavení plnohodnotného a respektovaného partnera v paliativní a hospicové péči.

Seznam použitých zdrojů

- HRDÁ, Karolína, TOLLAROVÁ, Blanka. *Průvodce poskytováním paliativní péče v pobytových sociálních službách. Metodický materiál projektu Proces integrace paliativní péče*. [online]. [cit. 2021-9-30]. Dostupné z: https://www.sue-ryder.cz/www/files/ckfiles/file/PPPP_A4.pdf
- HOLMES, Thomas, RAHE, Richard, The social readjustment rating scale, *Journal of Psychosomatic Research*, 1967, roč. 11, 2, s. 213 – 218. ISSN 1879-1360.
- HUGHES, Sean, FIRTH, Pam, OLIVIERE, David. Core competencies for palliative care social work in Europe: an EAPC White Paper – part 2, *European Journal of Palliative Care*, 2015, roč. 22, č. 1, s. 38-44, ISSN 1479-0793.
- JÁŠKOVÁ, Nina, MOJTOVÁ, Martina. *Význam sociálního pracovníka v multidisciplinárním týmu hospicu*[online]. 2020 [cit. 2021-9-30]. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/342233206_VYZNAM_SOCIALNEHO_PRACOVNIKA_V_MULTIDISCIPLINARNOM_TIME_HOSPICU_THE_IMPORTANCE_OF_A_SOCIAL_WORKER_IN_THE_MULTIDISCIPLINARY_HOSPICE_TEAM
- KABELKA, Ladislav. *Nemocné rozhovory. Komunikace a narativní terapie s nevléčitelně nemocnými pacienty a jejich blízkými*. Praha: Grada 2020. ISBN 978-80-271-1688-1
- MACKOVÁ, Marie. *Profesní identita sociálních pracovníků v hospici*. Marie Macková: Brno, 2015. ISBN: 978-80-260-8950-6
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2012. ISBN: 978-80-262-0211-0
- PECHOVÁ, Karolína, LEJSAL, Matěj, a kol. *Paliativní péče v rezidenčních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb v ČR, 2020. ISBN: 978-80-88361-01-5
- STUDENT, Johann-Christoph, MÜHLUM, Albert, STUDENT, Ute. *Soziale Arbeit in Hospiz und Palliative Care*. München: Ernst Reinhardt Verlag München, 2020. ISBN: 978-3-8252-5484-1
- SVATOŠOVÁ, Marie. Sociální práce s lidmi umírajícími v hospici. In MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0
- TOMEŠ, Igor, a kol. *Rozvoj hospicové péče a její bariéry*. Praha: Karolinum, 2015. ISBN 978-80-246-2941-4
- Standardy hospicové paliativní péče* [online]. 2016 [cit. 2021-9-30]. Dostupné z: <http://www.asociacehospicu.cz/wp-content/uploads/2017/01/STANDARDY%202016.pdf>
- Standardy mobilní specializované paliativní péče*. [online]. 2019 [cit. 2021-9-30]. Dostupné z: <https://www.mobilnihospice.cz/wp-content/uploads/2019/02/2018-Standardy-mobilni-paliativni-pece-A4-FINAL.pdf>
- Standardy paliativní péče*. [online]. 2013 [cit. 2021-9-30]. Dostupné z: <https://www.paliativnimedicina.cz/wp-content/uploads/2016/11/standardy-pp-cspm-2013-def.pdf>
- Strategie přípravy na stárnutí společnosti 2019-2025* [online]. [cit. 2021-9-30]. Dostupné z: <https://amsp.cz/wp-content/uploads/2019/08/Strategie-př%C3%ADpravy-na-stárnutí%C3%AD-spoččnosti-2019-2025-ma-ALBSBADJYUA2.pdf>
- Zdraví 2030. strategický rámec rozvoje péče o zdraví v České republice do roku 2030*. [online]. [cit. 2021-9-30]. Dostupné z: <https://zdravi2030.mzcr.cz/zdravi-2030-strategicky-ramec.pdf>

Rodina jako subjekt péče o děti v kontextu zdravotního postižení

The family as a subject of child care in the context of disability

Lucie Smutková¹

Abstrakt

Text je zaměřen na problematiku rodin s dětmi se zdravotním postižením. Nezaměřuje se přitom na jednu konkrétní oblast zdravotního postižení, ale vnímá heterogenní skupinu dětí se zdravotním postižením jako jeden celek. Cílem textu je poukázat na měnící se společenskou a sociální pozici rodin dětí se zdravotním postižením směrem od role pasivního objektu k roli aktivního a autonomního subjektu péče a komentovat význam uplatňování práv lidí/děť se zdravotním postižením ve společnosti. Téma zdravotního postižení je zde chápáno jako silně propojené se sociálním a jiným znevýhodněním celé rodiny. Upozorňuje také na etické aspekty dané problematiky.

Klíčová slova: Zdravotní postižení. Rodina s dítětem se zdravotním postižením. Práva dětí se zdravotním postižením.

Abstract

The text focuses on the issue of families with children with disabilities. It does not focus on one specific area of disability, but perceives a heterogeneous group of children with disabilities as a whole. The aim of the text is to point out the changing social position of families with children with disabilities from the role of passive object to the role of active and autonomous subject of care and to comment on the importance of exercising the rights of people/children with disabilities in society. The topic of disability is understood here as strongly connected with the social and other disadvantages of the whole family. It also draws attention to the ethical aspects of the issue.

Keywords: Disability. Family with a child with a disability. Rights of children with disabilities.

Úvod

Společenská a sociální pozice rodin s dětmi se zdravotním postižením se neustále vyvíjí. V kontextu sociální práce lze zjednodušeně konstatovat, že tyto rodiny se zásluhou stále se rozvíjející sítě sociálních služeb a sílícího důrazu na práva lidí/děť se zdravotním postižením stále více posouvají z role pasivního objektu poskytování podpory a pomoci do role aktivního a autonomního subjektu. Důraz kladený stále více na autonomii rodin s dětmi se zdravotním postižením se odráží právě ve formách podpor a služeb, stejně tak jako v samotném způsobu jejich poskytování. Žádoucím směrem v podpoře tohoto typu rodin je jednoznačně přibližování jejich životního stylu a způsobu naplňování potřeb všech jejich členů stylu života a způsobu naplňování potřeb členů rodin tzv. běžných.

Zdravotní postižení a sociální znevýhodnění

Zdravotní postižení chápu pro účely tohoto textu jako dlouhodobé fyzické, duševní, mentální nebo smyslové postižení, které v interakci s různými překážkami může bránit plnému zapojení člověka do společnosti na plnoprávném základě s ostatními. (Matoušek, 2013) Individuální dopady zdravotního postižení na fungování dítěte a jeho rodiny jsou odvislé od faktorů prostředí (např. sociální, kulturní nebo ekonomické vlivy) a na osobních faktorech (věk, druh a doba vzniku postižení apod.). Závažnost dopadů zdravotního postižení se přitom pohybuje na škále od situace bezproblémové až po velmi závažné dopady na sociální fungování celého rodinného systému. (Ibidem)

¹ Mgr. Lucie Smutková, Ph.D., Ústav sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové, e-mailová adresa: lucie.smutkova@uhk.cz

I v rámci v Úvodu tohoto textu uvedený změn a posunů zůstává stále v platnosti fakt, že sociální znevýhodnění, které se sebou často nese zdravotního postižení dítěte, se netýká pouze samotných dětí s postižením, ale v zásadě všech členů rodiny. Toto znevýhodnění se může promítat jak do společenského a sociálního postavení rodiny, tak do materiální situace rodiny. Schopnost rodiny vyrovnávat se s případnými negativními důsledky tohoto znevýhodnění může být omezena mnoha dalšími spolupůsobícími vlivy - např. probíhající krize rodičovské identity, maladaptivní chování na vzniklou situaci atp. Nicméně však rodina stále zůstává nejhodnějším přirozeným prostředím pro péči o děti se zdravotním postižením.

K tomu, aby rodina mohla o dítě pečovat doma v jeho přirozeném prostředí, ale potřebuje včasnou pomoc, podporu a individualizované služby, a to nejlépe v místě jejího bydliště. Sociální služby poskytované v komunitě jsou také jedním z důvodů, díky kterým jsou děti s postižením výrazně méně umisťovány do ústavní péče. (Děti v Domovech ..., 2018)

Problematika fungování rodin dětí s postižením je také úzce propojena s tématy etickými, přičemž *“etické otázky rodičovství v kontextu zdravotního postižení lze představit ve dvou liniích – první se týká práva na život s postižením, které udělují nebo neudělují rodiče, druhá se týká práva na rodičovství lidí s postižením“*. (Krhutová, 2013: 111)

Práva dětí se zdravotním postižením v kontextu sociální práce

Významným opěrným bodem v práci s rodinami s dětmi se zdravotním postižením a v jejich aktivním zapojení se do života společnosti je nezpochybnitelně Úmluva o právech osob se zdravotním postižením, přijatá Valným shromážděním OSN 13. prosince 2006 (dále jen Úmluva). Tento dokument, založený na principu rovnoprávnosti, nezavádí žádná nová nebo „speciální“ práva, nýbrž klade důraz na možnost plného uplatňování všech lidských práv osobami se zdravotním postižením. Její zásadní význam spočívá zejména v důrazu na význam problematiky práv lidí se zdravotním postižením a v jejím jednotném a uceleném zpracování. Obecnými zásadami, na kterých je Úmluva postavena, jsou především *„respekt k lidské důstojnosti a nezávislosti, zákaz diskriminace, plné zapojení do společnosti, rovnost příležitostí, přístupnost, rovnost žen a mužů, respekt k vyvíjejícím se schopnostem dětí a jejich právu na zachování identity.“* (Úmluva, 2006)

Úmluva hovoří o nutnosti zaručit dětem se zdravotním postižením plné užívání všech lidských práv a základních svobod na rovnoprávném základě s ostatními dětmi a odkazuje k nejlepšímu zájmu dítěte jako k přednímu hledisku jakékoli činnosti týkající se této cílové skupiny. Důraz klade také na práva participační – právo svobodně vyjadřovat své vlastní názory ve všech záležitostech, které se jich dotýkají. Mimo dalšího odkazuje k respektu k vyvíjejícím se schopnostem dětí a jejich právu na zachování identity. (Ibidem)

Zásadním je zde také právo dětí s postižením na život v rodinném prostředí. Úlohou státu je pak podporovat autonomii těchto rodin za současného rozvoje fungující a dostupné sítě (zejména zdravotních a sociálních) služeb. V souvislosti s přijetím Úmluvy se Česká republika zavázala poskytnout dětem s postižením a jejich rodinám včasné a komplexní informace, služby a podporu. (Dostupnost sociálních služeb..., 2020)

Toto se však ne vždy daří na celém území České republiky, jak ukazuje např. výzkum *Dostupnost sociálních služeb pro děti s postižením a jejich rodiny*. Ten ukazuje, že sociální

služby pro děti s postižením a jejich rodiny (např. služba rané péče) nejsou v některých regionech či pro určité cílové skupiny dle typu postižení dostupné (Ibidem: 62).

Podpora rodin s dětmi se zdravotním postižením má samozřejmě také svoje aspekty zdravotní. Osoby s postižením jsou z povahy věci samé významným subjektem poskytování zdravotní péče. Jedná se o praktickou ukázkou principu solidarity, na němž je postaven jak systém zdravotní péče, tak i systém péče sociální. (Krhutová, 2013: 67)

V praxi však můžeme sledovat, že rozsah a kvalita zdravotních služeb naplňujících potřeby této cílové skupiny není vždy na dostatečně vysoké úrovni a můžeme spekulovat o tom, jakou úlohu přitom hraje výše zmíněné znevýhodnění plynoucí z faktu zdravotního postižení.

Například Kolářová odkazuje v této souvislosti k extenzivnímu výzkumu státní zdravotní péče (Heslop et al. 2014 in Kolářová, 2017), který ověřil výsledky některých menších mezinárodních studií. Ty po několik desetiletí upozorňovaly, že doba dožití lidí s diagnózou intelektuálního hendikepu je v porovnání s celkovou populací výrazně nižší. Zároveň tyto studie dokazují, že kratší doba dožití není vždy způsobena pouze „postižením“ samotným, ale horší zdravotní péčí a horšími životními podmínkami.

Závěr

Snaha po naplňování všech práv dětí se zdravotním postižením vede k posilování role rodiny jako významného subjektu péče nadaného vlastní autonomií a s ní propojenou kompetencí rozhodovat o nejvhodnějších formách a způsobech pomoci. Nutným předpokladem k výše uvedenému je však adekvátně rozvinutá, a hlavně pro všechny rodiny dostupná síť zdravotních a sociálních služeb. Důležité je sledovat případné negativní dopady znevýhodnění plynoucího z faktu zdravotního postižení na kvalitu těchto služeb.

Seznam citované literatury

- Dostupnost sociálních služeb pro děti s postižením a jejich rodiny.* Výzkum veřejného ochránce práv. [online] Brno: Veřejný ochránce práv, 2020. [cit. 10. 9. 2021] Dostupné z: https://www.ochrance.cz/uploads-import/CRPD/Vyzkumy/11-2019_Vyzkum_soc-sluzby-pro-deti-s-postizenim.pdf
- Děti v Domovech pro osoby se zdravotním postižením.* Výzkumná zpráva [online]. Praha: LUMOS, 2018. [cit. 16. 12. 2019]. Dostupné z: https://lumos.contentfiles.net/media/assets/file/DOZP_vyzkumna_zprava_lumos.pdf
- MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7
- KOLÁŘOVÁ, Kateřina. „Mentální retardace“ a afektivní politiky zřeknutí se. *Gender a výzkum*, 2017, roč. 18, číslo 2/2017, s. 128-154. ISSN 2570-6578
- KRHHUTOVÁ, Lenka. *Úvod do disability studies.* Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2013. ISBN: 978-80-7464-288-3
- Úmluva o právech osob se zdravotním postižením. [online] Valné shromáždění OSN, 2006. [cit. 1. 9. 2021] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/umluva-osn-o-pravech-osob-se-zdravotnim-postizenim>

Sekce č. 3: Výzvy pandemie Covid - 19 pro sociální práci

Péče o zaměstnance a jejich psychohygienu v sociální oblasti v době covidové

Care for employees and their psychohygiene in social work in the epidemic COVID-19

Jakub Majzel¹

Abstrakt

Příspěvek zprostředkovává náhled na to, jakým způsobem se mění nároky na sociální pracovníky při výkonu jejich profese a potřeba péče o jejich psychohygienu v době pandemie COVIDu-19. Současná epidemická situace vyvolala řadu změn, omezení a výraznou nejistotu, která se odráží na náladě ve společnosti. Dlouhotrvající obavy o zdraví sebe samých i svých blízkých a vládou nařízená karanténní opatření zvyšují psychickou zátěž lidí, což má za následek celkové společenské napětí.

V důsledku zvyšující se agresivity ze strany klientů vůči sociálním pracovníkům jsou zaměstnanci v přímé práci s lidmi vystaveni vyšší míře stresu. Nepříznivou situaci v tomto ohledu prohlubuje omezení kontaktů mezi kolegy, které se odráží na náladě a vztazích v pracovních kolektivech. Home office navíc zvyšuje nároky na výkon sociální práce, protože vzdálený kontakt prostřednictvím digitálních technologií vyžaduje jiný způsob komunikace a mění metody práce s klientem. Psychická pohoda sociálních pracovníků je nezbytným předpokladem pro výkon dobré praxe a její absence naopak může být příčinou vzniku některých sociálně patologických jevů.

Jedním ze způsobů, jakým lze reagovat na nepříznivou situaci v oblasti zaměstnanosti je využití podnikové sociální práce, resp. služeb podnikových sociálních pracovníků, kteří mohou být zaměstnancům v mnoha ohledech dobrými partnery.

Klíčová slova: Epidemie Covid-19. Zvýšené nároky na zaměstnance. Péče o zaměstnance. Podniková sociální práce.

Abstract

The text deals with employment and requirements on social workers during the COVID-19 epidemic. The pandemic has caused several changes and restrictions that are reflected in the mood in society. Long-term fear for health and government restrictions increase stress and tension in society.

The agresiveness of clients is increasing during the COVID-19 epidemic and social workers are more stressed, which is reflected in their private lives. Limited contact between colleagues worsens the situation in the workplace and relationships in the teams. The home office changes the demands on social work, because remoted contact via digital technologies requires different ways of communication and changes the ways of working with the clients. Good mental condition of social workers is a necessary prerequisite for the performance of good work with clients and the stress can cause several pathological phenomena.

One of the ways to respond to the situation with COVID-19 in employment is to use the services of corporate social workers, who can be good partners for employees in many aspects.

Keywords: The COVID-19 epidemic. Increasing requirements on employees. Care of employees. Corporate social work.

Úvod

Zavádění opatření, reagujících na epidemickou situaci COVIDU-19 přinesla do společnosti nemalé množství změn a omezení. Značný dopad mají i na oblast zaměstnanosti, zejména

¹ PhDr. Jakub Majzel, Katedra sociální práce FF UK, Na Příkopě 29, Praha 1, e-mail: jakub.majzel@seznam.cz

v profesích, jejichž předpokladem je kontakt s lidmi. Sociální pracovníci proto čelí novým nárokům a výzvám, se kterými se musí vypořádávat.

Zvyšující se agresivita klientů vůči sociálním pracovníkům na ně klade nové nároky ve vzdělávání, které by mělo být výrazněji zaměřeno na práci s touto cílovou skupinou.

V reakci na omezení osobních kontaktů mezi pracovníky a klienty a mezi zaměstnanci navzájem, byla v uplynulých měsících zaváděna práce z domova a intenzivnější využívání digitálních technologií. Z pohledu klientů i sociálních pracovníků to představuje jistou změnu, na kterou se musely obě strany v poměrně krátkém čase adaptovat. V souvislosti s tím se část sociálních pracovníků musela naučit digitální technologie flexibilně používat a zároveň s tím udržet co nejvyšší kvalitu poskytovaných služeb. Zaměstnanci služeb, u nichž je přímý kontakt s klienty nezbytný, byli v nejkritičtější fázi epidemie vystaveni nebývale vysokému zdravotnímu riziku, čímž byli ohroženi i jejich rodinní příslušníci. Naopak některé typy sociálních služeb (např. některé NZDM) byly dlouhodobě uzavřeny. Zaměstnanci těchto služeb trávili většinu pracovní doby v prostředí svých domovů se svými blízkými nebo osamoceně, což zvyšovalo míru jejich stresové zátěže a dopadalo na interpersonální vztahy mezi členy jejich domácnosti.

Zavádění systému střídání a omezování počtu zaměstnanců na pracovišti způsobilo, že se někteří kolegové až několik měsíců osobně neviděli. Z tohoto pohledu vyvstává zvýšená potřeba práce s kolektivem, podporující soudržnost jeho členů, protože dobrá atmosféra na pracovišti je jedním z faktorů, který ovlivňuje pracovní výkon.

V důsledku zvýšené stresové zátěže roste počet zaměstnanců, kteří nepříznivou situaci řeší zvýšenou konzumací alkoholu a užíváním léků nebo návykových látek. Procento zvyšuje zanedbávaná kompetence sociálních pracovníků, a to péče o sebe, která má být doplněna péčí podniku v této oblasti. Na to by měli zaměstnavatelé reagovat například zajištěním či zprostředkováním odborné psychologické pomoci svým zaměstnancům, čímž lze předejít vzniku různých závislostí.

Pomoc s uspokojováním potřeb zaměstnanců, a to i těch, které bezprostředně nesouvisí s výsledky práce, je cílem péče o zaměstnance. Spokojenost zaměstnanců je totiž předpokladem k naplňování cílů organizace a za tímto účelem lze jako konkrétní nástroj personální či sociální politiky podniku považovat podnikovou sociální práci.

Koncept podnikové sociální práce, jakožto nástroj péče o zaměstnance, je jedním z možných způsobů, kterým lze reagovat na epidemií zapříčiněné komplikace v oblasti zaměstnanosti. Tureckiová označuje péči o zaměstnance jako činnost zaměstnavatelů, směřující k zajištění potřeb zaměstnanců, které nejsou vázány bezprostředně na pracovní výsledky. Základním předpokladem je v tomto smyslu spokojenost zaměstnanců, která ovlivňuje jejich motivaci, a tím i jejich schopnost podávat potřebný pracovní výkon (Bajer, 2008). Zejména dobrovolná péče o zaměstnance, kterou poskytují zaměstnavatelé svým zaměstnancům nad rámec Zákoníku práce, výrazným způsobem zvyšuje jejich konkurenceschopnost na pracovním trhu. Úkolem tzv. „podnikových sociálních institucí“ bylo po druhé světové válce uspokojování sociálních potřeb zaměstnanců za účelem prevence vzniku jevů, které by brzdily jejich pracovní výkon (Berka, Šálková, Tomeš, 1978, cit. dle Špiláčkové, 2018).

Podniková sociální práce může mít v oblasti zaměstnanosti širokou působnost, což dokazují některé archivní záznamy. I přesto, že ji v devadesátých letech postupně nahradil systém

sociálních služeb (Špiláčková, 2018), jsou zaměstnavatelé i v současnosti významnými aktéry sociální politiky a sociální pracovníci mohou být v době covidové dobrým nástrojem k její realizaci.

Na základě výše uvedeného popisu lze mimo jiné podnikovou sociální práci vnímat jako nástroj pomáhající sladit pracovní a osobní život zaměstnanců (work-life balance), což je v době mimořádných ochranných opatření spojených s epidemií COVID-19 navýsost aktuálním tématem.

Vzrůstající agrese klientů vůči pracovníkům sociálních služeb

Současným jevem, který se v sociálních službách stále více objevuje, je vzrůstající agresivita ze strany klientů vůči sociálním pracovníkům. Na základě rozhovorů, které byly realizovány v době epidemie s pracovníky vybraných úřadů pražských městských částí a se zaměstnanci Úřadu práce, vyšlo najevo, že se část z nich cítí při práci s klienty více ohrožena. Dle jejich výpovědí narůstá intenzita verbální agrese, nicméně v řadě případů přerůstají slovní výhrůžky i k fyzickému násilí.

V souvislosti s tím narůstají u sociálních pracovníků pocity ohrožení na fyzickém i psychickém zdraví. To je jedním z důvodů, proč část zaměstnanců těchto institucí ztrácí motivaci k výkonu přímé sociální práce s klienty.

V tomto ohledu hraje důležitou roli dobrý pracovní kolektiv a vztahy mezi zaměstnanci. Kromě většího pocitu bezpečí poskytuje kontakt s kolegy pracovníkům vzájemnou podporu a umožňuje sdílení zkušeností z pracovního i osobního života. V době karanténních opatření byl však kontakt mezi pracovníky na pracovišti omezen, čímž se snížila možnost této vzájemné podpory využívat. Potřebnou oporu nenalézají zaměstnanci ani ve svých vedoucích. Po konzultaci výše popisovaného jevu se zaměstnanci Centra duševního zdraví lze konstatovat, že dotyční vnímají souvislost zhoršené nálady ve společnosti, zejména u některých cílových skupin, s dlouhotrvajícími ochrannými opatřeními proti šíření viru COVID-19. Dlouhodobé pocity nejistoty a intenzivní obavy o zdraví zhoršují schopnost vyrovnat se s náročnými situacemi, což vede k neobvyklým reakcím bez ohledu na to, zda je osoba odborníkem nebo klientem.

Zvýšené pocity ohrožení ze strany klientů i virem COVID-19 vyžadují dostatečnou podporu a ochranu zaměstnanců ze strany jejich zaměstnavatelů. Možností, jak zajistit potřebnou podporu zaměstnancům, je několik. Buďto z vlastních zdrojů prostřednictvím vyškolených odborníků, nebo najímáním specialistů ze zdrojů externích. Pozitivum využití pracovníka pro péči o zaměstnance z řad vlastního personálu lze spatřovat ve vzájemné znalosti sociálního pracovníka se zaměstnanci. Spolupráce s externě najatým odborníkem naopak může přinést nadhled nezúčastněné osoby a nové metody práce s kolektivem.

Dopady home office na oblast zaměstnanosti

Spolu s finančním ohodnocením a zaměstnaneckými benefity patří sociální potřeby zaměstnanců k jejich hlavním motivačním faktorům (Maslow, 2014). I přesto, že práce z domova nabízí větší volnost a flexibilitu, snižuje zásadním způsobem sociální kapitál (Roja, 2021). Pravidelný kontakt s kolegy je však zásadním předpokladem pro zdravé fungování pracovního kolektivu, který ve svém důsledku ovlivňuje pracovní výkon a tím i kvalitu poskytované sociální práce. Dle Halíka je pro dobré fungování pracovního týmu zapotřebí využít osobu, která umí stmelovat, motivovat a odměňovat (Halík, 2008).

Není nad to se po náročném jednání s klientem obrátit na své kolegy, kteří jsou schopni poskytnout oporu a zpětnou vazbu. Ono „vypovídání“ se kolegovi v sobě nese jistý terapeutický efekt, který do jisté míry pomáhá snižovat míru stresu a psychické zátěže.

Během home officu však těchto možností ubývá. I přesto, že telefonát či videohovor s kolegy nemohou osobní kontakt zcela nahradit, lze tyto způsoby považovat za vhodnou alternativu komunikace. Pro sociální pracovníky za tohoto předpokladu vyvstává nová potřeba naučit se ve větší míře používat digitální technologie a pro zaměstnavatele umožnit svým zaměstnancům potřebné vybavení, což zvyšuje náklady na provoz sociálních služeb.

Digitální technologie bývají častěji využívány také k výkonu přímé sociální práce s klienty. Práce s klientem na dálku má oproti té osobní svá specifika a vyžaduje určité schopnosti a dovednosti. V souvislosti s komunikací mezi pracovníkem a klientem na dálku vzniká riziko úniku citlivých informací třetím stranám, kvůli čemuž musí být sociální pracovníci více ostražití. Informace, které sociální pracovník od klientů získává mohou být navíc neucelené, neboť ztrácí přehled o jejich životním prostoru. Na zaměstnavatelích tak je, aby zajistili pracovníkům dostatečně kvalitní vzdělávání, a tím snížili dopady využívání elektronické komunikace na kvalitu poskytované sociální práce.

V závěru této kapitoly nutno poukázat také na dopad práce z domova na vztahy mezi kolegy. Roja připisuje přechodu práce do on-line prostředí vliv na zhoršení povahy sociálního kapitálu. I přes vzájemné propojení prostřednictvím internetu dochází v práci k mezilidskému odpojení a situacím, kdy je kontakt mezi zaměstnanci zcela přerušen. Rozdílné podmínky k výkonu práce vytvářejí v kolektivu větší míru konkurence a pocitů nerovnosti (Roja, 2021). Skutečnost, že část zaměstnanců, jejíž náplní práce není přímý kontakt s klientelou, pracovala z domova několik měsíců vkuse, a na straně druhé část kontaktních pracovníků musela být na pracovišti přítomna několikrát týdně, vytvořila jisté rozdíly, které mohou být důvodem vzniku interpersonálních konfliktů v pracovních kolektivech.

Důsledky epidemické situace v soukromých životech zaměstnanců

Práce z domova mění strukturovanost času zaměstnanců a má psychické a sociální dopady na jejich životy. Situaci lépe zvládají lidé, kteří nevyhledávají společenský kontakt. Ti naopak vítají to, že jsou nerušení. Hůře se však s trávením výrazně většího množství času v domácnostech vyrovnávají ti, kdo jsou na vztahy více zaměřeni (Svobodová, 2020). Dle výsledků výzkumu MPSV (2020) považuje zhruba polovina vedoucích pracovníků možnost home office za zaměstnanecký benefit, který pomáhá sladit soukromý a pracovní život. Každý pátý vedoucí naopak spatřuje v práci z domova organizační komplikace.

Z pohledu řadových zaměstnanců je práce z domova vnímána jako časově úspornější než každodenní dojíždění na pracoviště, což umožňuje sladění práce s péčí o rodinné příslušníky. Na druhou stranu vnímají dotyční také omezení sociálních kontaktů a nižší flexibilitu při řešení pracovních otázek s kolegy (MPSV, 2020).

V souvislosti s omezením výuky dětí ve školách se zaměstnaní rodiče potýkají s problémy souvisejícími se zajištěním domácí výuky jejich dětí a s jejich hlídáním po dobu pracovní doby, což výrazně komplikuje výkon jejich práce. Omezení provozu mateřských a základních škol komplikuje nejen výkon práce jako takové, ale má dopad také na celkovou situaci v domácnosti. V tomto ohledu může rodina nalézt oporu právě v podnikovém sociálním

pracovníkovi, který dokáže zaměstnaným rodičům pomoci se zvládnutím rodičovských kompetencí. Například zprostředkování dětských skupin, zajišťovaných zaměstnavateli, bývá v současné době stále častějším a využívanějším zaměstnaneckým benefitem, a je konkrétním nástrojem sociální politiky podniku.

Jedním z důsledků pandemie COVID-19 a dlouhodobé sociální izolace je zvýšená konzumace alkoholu. Na základě výzkumu realizovaného Národním ústavem duševního zdraví byla zaznamenána zvýšená míra zejména nárazového pití. Kvůli neustálým obavám o zdraví, finanční nejistotě a chronickému stresu se během pandemie zvýšil o 60 % podíl osob, které nadměrně a pravidelně požívali alkohol (NÚDZ, 2021). Na skutečnost, že se zvyšuje míra pití alkoholu rovněž v zaměstnání poukazuje Vacková (2021), dle které adiktologové od počátku epidemie COVID-19 zaznamenávají nárůst všech typů závislostí, zejména na alkoholu, návykových látkách, lécích a hazardu (Vacková, 2021). To kromě pracovně-právní stránky ovlivňuje zásadním způsobem kvalitu odvedené práce.

Úkolem vedoucích pracovníků je v tomto ohledu dohlížet na dodržování pracovně-právních předpisů a na jejich zjištěné porušení reagovat. Situaci komplikuje skutečnost, že identifikovat požívání alkoholu či jiných návykových látek je při výkonu zaměstnání z domova obtížné. U zaměstnanců stále přetrvává ostych obrátit se se svými problémy na odborníka, čímž se jejich nepříznivá situace prohlubuje.

Závěr a doporučení

Jedním ze způsobů, jakým lze na covidovou situaci v oblasti zaměstnanosti reagovat, je využívání sociální práce v rámci sociální politiky podniků, resp. služeb podnikových sociálních pracovníků. Jejich činnosti lze zaměřit individuálně na práci s jednotlivými zaměstnanci či na skupinově cílenou práci s kolektivem, podporující udržení dobré atmosféry na pracovišti. Na základě pokynu zaměstnavatele a souhlasu zaměstnance může individuální spolupráce se zaměstnancem probíhat jak na pracovišti, tak v místě jeho bydliště. Odborným využíváním metod a technik sociální práce lze poskytnout nejen terapeutickou pomoc a sociální poradenství, ale také zprostředkování kontaktu se specializovanými odborníky.

V souvislosti se zvyšující se agresivitou klientů vůči sociálním pracovníkům může podnikový sociální pracovník edukovat své kolegy v komunikaci s agresivními klienty, případně jim být nápomocen při zprostředkování potřebných školení na toto téma.

Preventivní charakter podnikové sociální práce lze vnímat ve smyslu aktivního a cíleného vyhledávání zaměstnanců, kteří mohou být ohroženi různými rizikovými faktory, například závislostmi, zvýšenou psychickou i fyzickou zátěží, interpersonálními konflikty nebo osamocením. Podnikový sociální pracovník, disponující základními znalostmi v oblasti adiktologie, krizové intervence a sítě návazných služeb, dokáže identifikovat míru rizikovitosti u jednotlivých zaměstnanců a po navázání důvěry může pomoci zprostředkovat závislému zaměstnanci kontakt s odborníky, k čemuž by se dotýčný sám nemusel odhodlat.

Dalším přínosem podnikové sociální práce může být v tomto ohledu její vzdělávací funkce, využitelná za účelem edukace zaměstnanců vykonávat činnost prostřednictvím digitálních technologií. Komunikace s klientem na dálku má svá specifika, která musí sociální pracovník zohledňovat. Jak pracovník, tak klient mohou špatně vnímat jisté způsoby neverbální komunikace, jako je řeč těla, gestikulace, styl oblékání, neboť jim to komunikace přes webovou kameru či telefonní hovor neumožňují. O to více se musí obě strany zaměřit na

obsahovou stránku projevu a způsob, jakým jsou jim informace sdělovány. Je například více pravděpodobné, že sociální pracovník nedokáže u klienta po telefonu rozpoznat, zda je pod vlivem návykových látek. Za tímto účelem může být podnikový sociální pracovník přímo nápomocen při vzdělávání zaměstnanců v oblasti digitální komunikace s klienty, nebo jim potřebné školení zprostředkovat.

Seznam použitých zdrojů

- BAJER, Pavel. I neziskové organizace vzdělávají své zaměstnance v oblasti řízení lidských zdrojů. *Sociální práce/sociální práce*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2008, s. 3–7. ISSN 1213-6204.
- HALÍK, Jiří. *Vedení a řízení lidských zdrojů*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2475-1.
- MASLOW, Abraham. *O psychologii bytí*. Praha: Portál, 2014. 978-80-262-0618-7.
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Práce z domova zažívá v reakci na epidemii koronaviru boom. Spokojení jsou zaměstnanci i vedoucí pracovníci [on-line]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/1248138/06_10_2020_TZ_Prace_z_domova_zaziva_v_reakci_na_epidemie_koronaviru_boom.pdf/645922d7-065f-ee54-a325-d89c6c90c65e.
- NÁRODNÍ ÚSTAV DUŠEVNÍHO ZDRAVÍ. Během pandemie covid-19 výrazně vzrostlo nárazové pití. Vztah k alkoholu opět prověří kampaň Suchej únor [on-line]. Dostupné z: <https://www.nudz.cz/files/pdf/tz-2021-01-suchej-unor.pdf>.
- ROJA, Radka. Zkušenosti z home office: Kolegové taktizují, nafukují problémy a nejednají fér [on-line]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/finance/prace-a-podnikani/home-office-socialni-kapital-pracovni-vztahy-radka-loja.A210601_083359_podnikani_frp.
- SVOBODOVÁ, Eva. Home office může mezi partnery vyvolat problémy. Pandemie nás ale často spíše spojuje, říká psycholog [on-line]. Dostupné z: <https://wave.rozhlas.cz/home-office-muze-mez-partnery-vyvolat-problemy-pandemie-nas-ale-casto-spise-8343495>.
- ŠPILÁČKOVÁ, Marie. Etablování profesionální sociální práce v rámci sociální politiky podniků na území Čech a Moravy. *Sociální práce/sociální práce*. Brno: Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2018. s. 5-18. ISSN 1213-6204.
- VACKOVÁ, Hana. Nikdy se v práci nepilo tolik alkoholu jako dnes. Lidé propadají závislostem [on-line]. Dostupné z: <https://ekonom.cz/c1-66903370-nikdy-se-v-praci-nepilo-tolik-alkoholu-jako-dnes-lide-propadaji-zavislostem>.
- Zákon č. 262/2006 Sb., Zákoník práce [on-line]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-262>.

Prvotní reflexe pracovní povinnosti u studujících pomáhajících profesí

Initial reflection on the Mandatory Work of students of helping professions

Lenka Nádvorníková¹, Kateřina Brzáková Beksová²

Abstrakt

Příspěvek poskytuje základní informace o pracovní povinnosti (dále jen „PP“) dle krizového zákona, odkazuje na související legislativu, včetně Listiny základních práv a svobod a stručně charakterizuje pomáhající profese. Zabývá se psychosociálními fenomény (strachem, úzkostí, zodpovědností, zvládnáním zátěže nebo altruismem), které studenty v PP doprovázely. Uvádí do souvislostí profesní i osobnostní vybavenost povolání s praktickými zkušenostmi v sociálních službách. Prezentuje názory studujících v oboru speciální pedagogiky k vlastní PP, jejich výchozí postoje i hodnotové změny vzhledem ke krizové situaci.

Klíčová slova: Emoce. Krizová situace. Krizový zákon. Pomáhající profese. Pracovní povinnost. Sociální služby.

Abstract

The contribution provides basic information about the Mandatory Work (hereinafter „MW“) under the Crisis Act, refers to related legislation, including the Charter of Fundamental Rights and Freedoms, and briefly characterizes the helping professions. It deals with psychosocial phenomena (fear, anxiety, responsibility, stress management or altruism) that accompanied students at MW. It contexts the professional and personal equipment of these people with practical experience in social services. It presents the opinions of the students of special pedagogy on their own MW, their initial attitudes and value changes with respect to the crisis situation.

Keywords: Emotions. Crisis situation. Crisis Act. Helping professions. Mandatory Work. Social services.

1. Úvodní poznámky

Povolání k pracovní povinnosti (dále jen „PP“) na jaře roku 2020 vyvolalo mnoho otázek a s tím souvisejících změn v oblasti studia, osobního života, a u některých jedinců i profesního života. PP měli studující zdravotnických a lékařských oborů a studující pomáhajících profesí. V našem příspěvku se budeme věnovat PP pouze u studujících pomáhajících profesí, kde předpokladem jejího uložení bylo stávající studium oborů, prostřednictvím kterých je možné získat odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka. Konkrétně jsou prezentovány výsledky rozhovorů uskutečněné u studentek bakalářského studia speciální pedagogiky v rámci předvýzkumu v období od března do prosince 2020. Předvýzkum poukázal na problémy, které vycházely z emočního, profesního, ale i studijního diskomfortu, a stal se podkladem pro hlavní výzkumný projekt probíhající v současné době, který je zaměřen na zpracování osobních zkušeností.

1.1 Psychosociální reakce na krizi

Nařízení PP vyplývá ze sociální politiky. Chce zajistit ideální společenský mechanismus sociální spravedlnosti. Hodnotový systém staví na solidaritě a sociálním cítění (Gulová,

1 Mgr. Lenka Nádvorníková, Ph.D. Technická univerzita v Liberci, Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická, Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky, Studentská 2, 461 17 Liberec 1, e-mail: lenka.nadvornikova@tul.cz, tel. +420485354213

2 ThDr. Kateřina Brzáková Beksová, Th.D. Technická univerzita v Liberci, Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická, Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky, Studentská 2, 461 17 Liberec 1, Vzdělávací centrum Turnov, garantka a lektorka kurzů pro pracovníky v sociálních službách, e-mail: katerina.brzakova.beksova@tul.cz, tel. +420773932092

2011: 18). V případě akutního nedostatku pracovníků v sociálních službách predikuje naplnění sociální solidarity subpopulace potenciálních krizových pracovníků (studentů/ek) ochotných okamžitě pomáhat. Rozhodnutí studentů/ek k altruismu bez ohledu na aktuální osobní prospěch (např. na ochranu zdraví, protekci vlastní rodiny, včasné plnění studijních povinností nebo jistotu peněžní odměny) alternuje profesionální pomoc v krizi. Nejčastěji se jedná o krizovou pomoc v pobytové službě. Malíková (2020: 47) definuje krizovou sociální službu jako pomoc „*osobám v situaci ohrožení zdraví a života, které nejsou momentálně schopny ji řešit samy*“.

Zpracování zážitku krizové situace, kterou studenti víceméně zažili, je determinováno mírou akutního stresu, potenciální nepředvídatelností různých ztrát, osobní tolerancí k frustraci, subjektivním posuzováním, ale i úrovni profesionality či morálky pomáhajícího. Traumatizující zážitky mnohdy doprovází pocity strachu a úzkosti. Úzkost je emoční reakce, jejíž příčina nemá konkrétní podobu (Dušek, Večeřová – Procházková, 2015: 248). „*Anxieta je prožívána jako subjektivně nepříjemný pocit ohrožení, obav ... situační úzkost je vázaná na určité okolnosti* (Orel, 2020: 188-189).“

Strach je normální základní nelibá emoce, vyvolaná skutečným nebezpečím či ohrožením; mívá neurovegetativní doprovod. Strach z neznámého bývá paradoxně spojován s prožitými zkušenostmi a je vázán na představitost (Hartl, Hartlová, 2015). Strach primárně inhibuje chování a snižuje pozitivní afekt. Poláčková Šolcová (2018: 94-95) uvádí, že za zdravý způsob zvládnutí nepříjemných prožitků a situací, (k nimž lze řadit i strach z nového prostředí, nedostatku zkušeností, ale i strach z nákazy, odloučení od rodiny či strach ze smrti) lze považovat sdílení trápení a stresu v citlivém sociálním prostředí s dostatečnou oporou. Účast blízkých na přerámování krizové situace nabízí nové perspektivy v chápání negativní situace, v hledání optimismu, a je přínosné pro zvládnutí těžkých emocí.

Zralou obrannou reakcí na zátěž je úsilí o její kontinuální, funkční zvládnutí (coping). Paulík (2017: 58) řadí coping spolu s autoregulací (sebeovládáním) a sebekontrolou mezi konativně-behaviorální adaptivní mechanismy, které zásadně ovlivňují (podněcují a usměrňují) „*lidskou aktivitu potřebnou pro vyrovnání se s požadavky interakce jedince s prostředím*“. Coping je aktivní a vědomý způsob zvládnutí náročných či stresových situací (Paulík, 2015: 118-119). Cílem je stabilizace, které lze dosáhnout postupným řešením vzniklých problémů spolu s regulací vlastních emocí směrem k jejich pozitivnímu přehodnocování. K efektivním copingovým strategiím patří rozčlenění hlavních problémů na dílčí úkoly, stanovení cílů podle priorit a odměňování se za jejich splnění (Paulík, 2015: 146).

1.2 Pracovní povinnost prizmatem legislativy

PP je definována jako „*povinnost fyzické osoby vykonávat po nezbytně nutnou dobu určenou práci, která je nutná pro řešení krizové situace a kterou je tato osoba povinna konat v místě určeném orgánem krizového řízení*.“ (Horák, 2004: 26). Pracovní povinnost může být uložena pouze při některých, legislativou definovaných, krizových stavech. Je tedy zřejmé, že musí být uložena na základě zákona a nesmí být v rozporu s Listinou základních práv a svobod, tj. nesmí se jednat o nucené práce, které jsou vymáhány pod pohrůžkou trestu. Osoba vykonávající PP by měla své služby nabídnout dobrovolně (Kopecký, 2021).

Poprvé byla PP pro výše uvedené studující vyhlášena v souvislosti se zákonem č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení, v platném znění v březnu 2020, kdy byl 12. 3. 2020 vyhlášen nouzový stav usnesením č. 69/2020 Sb., o vyhlášení nouzového stavu pro území

České republiky z důvodu ohrožení zdraví v souvislosti s prokázáním výskytu koronaviru /označovaný jako SARS CoV-2/ na území České republiky (Usnesení č. 69/2020 Sb., čl. I). Toto usnesení mělo původně platnost 30 dnů, ale z důvodu opakovaného prodlužování nouzového stavu Poslaneckou sněmovnou nakonec mělo trvání až do 17. 5. 2020 (Usnesení č. 69/2020 Sb.), PP trvala do 10. 5. 2020 (Usnesení č. 79/2020 Sb., čl. I, II; Usnesení č. 90/2020 Sb., respektive navazující Usnesení č. 158/2020 Sb., čl. I, II).

Podruhé byla PP uložena studujícím nejen pomáhajících profesí na přelomu září a října v souvislosti s dalším vyhlášením nouzového stavu dne 30. 9. 2020 s platností ode dne 5. 10. 2020 (Usnesení č. 409/2020 Sb., odst. 1-7; Usnesení č. 411/2020 Sb., odst. 1-6). Tato PP trvala až do 15. 12. 2020, ale oproti prvnímu nařízení PP byli z této povinnosti vyjmuti studující právních oborů (Kopecký, 2021). Zatím poslední nařízení PP v ČR se uskutečnilo v roce 2021 v souvislosti s tzv. „třetí vlnou pandemie Covid-19“, kdy vláda ČR vyhlásila od 26. 2. 2021 Nouzový stav a od 5. 3. 2021 s účinností od 8. 3. 2021 PP pro studující zdravotnických a lékařských oborů, k zajištění poskytování zdravotních služeb poskytovateli zdravotních služeb akutní lůžkové péče po dobu trvání nouzového stavu (Usnesení č. 122/2021 Sb., odst. 1-6). Tato PP skončila v dubnu roku 2021 v souvislosti s koncem nouzového stavu. Této třetí vlně PP jsme, vzhledem k naší výzkumné skupině respondentů (studující pomáhajících profesí), nevěnovali pozornost.

Na ukládání a realizaci PP se dle „krizového zákona“ podílí několik subjektů. Hlavním orgánem krizového řízení v ČR je vláda. V krizovém zákoně č. 240/2000 Sb., v platném znění, jsou obsažena práva a povinnosti ministerstev a jiných ústředních správních úřadů, orgánů kraje a dalších orgánů s působností na území kraje, orgánů obce s rozšířenou působností, orgánů obce a ostatních orgánů, mezi něž patří např. bezpečnostní rady či krizové štáby. V souvislosti s PP byly zásadními orgány ministerstvo zdravotnictví, ministerstvo práce a sociálních věcí a hejtmani, resp. krajské úřady. Jelikož je příprava krizových plánů a jejich realizace často finančně náročná, je pochopitelné, že je v této legislativě obsažena i definice práv a povinností Národní banky ČR a její působnosti v krizovém plánování (Zákon č. 240/2000 Sb., hlava II-III)

1.3 Pomáhající profese

Za pomáhající profese bychom mohli laicky označit takové, kdy jedinci více dávají, než dostávají. A o to právě v jejich profesi jde. Jedná se o osoby, které spolupracují s dalšími jedinci, mají založen jistý vztah se svými klienty, ať už jsou jimi děti, dospělí jedinci či senioři (Žižlavský, 2003: 37). Nicméně termín „profesní“ v tomto případě není pojímán v pracovně-právním smyslu, ale povoláním se rozumí spíše poslání.

Hartl, Hartlová (2010: 55) definují pomáhající profese jako všechny profese, jejichž teorie, výzkum a praxe se orientuje na pomoc druhým lidem, identifikaci a řešení jejich problémů a na osvojování si nových poznatků o člověku, jeho podmínkách k životu tak, aby pomoc byla účinnější. Jinou definici uvádí Stuchlíková (2002: 13), která pomáhající profese vymezuje jako taková povolání, při nichž „mají lidé častý a úzký kontakt s jinými lidmi“. Na základě uvedené definice od Hartla, Hartlové (2010: 55) a Stuchlíkové (2002: 49) si lze povšimnout, že autoři spojují pomáhající profese s pomocí druhým lidem.

V průběhu vykonávání pomáhající profese může dojít u jednotlivce k nadšení, přičemž se člověk v rámci provádění této profese může naplno realizovat. Angažovaní pracovníci se ve společnosti běžně vyskytují a může se stát, že je pomáhající charakter jejich práce

nadchne až tak, že ji budou provádět i za nižší odměnu, než jaká by jim byla nabídnuta jinde. Skutečnost, že pracovník pomáhá, je bezpochyby pro něj smysluplná a významná. Avšak to, co se na první pohled jeví jako pozitivní, může být v konečném důsledku potenciálním zdrojem problému. Tato povolání totiž mnohdy nabízejí možnost zvládnout pocity osamělosti a nejisté sebeúcty prostřednictvím kontaktu s klientem. Takový problém má dvě podoby - sklon přebírat kontrolu nad klientem nebo se obětovat pro klienta, a to na svůj úkor (Musil, 2004: 78).

K tomu, co uvádí Musil (2004), může dojít u odborně kompetentních a v oboru plně vzdělaných profesionálů, realizátorů pomáhajících profesí. Co však může nastat u teprve studujících pomáhajících profesí konfrontovaných s realitou nouzového stavu v souvislosti s COVID 19, kteří nejsou, a ani nemohou být dostatečně teoreticky a ani prakticky připraveni? To jsme se snažili zjistit a dílčí výsledky prezentovat v tomto příspěvku.

2. Metodika výzkumu

Cílem našeho šetření bylo zjistit, jak byla oslovenými aktéry vnímána nastalá situace PP, jak na ni reagovali a jaké problémy se v souvislosti s PP objevily.

Níže prezentované výsledky jsou výstupem uskutečněných 6 polostrukturovaných rozhovorů, které proběhly v době od března do prosince roku 2020, tj. v rámci předvýzkumu následně realizovaného kvalitativního výzkumu zaměřeného na PP studujících pomáhajících profesí. Do předvýzkumu byly zařazeny všechny studentky KSS FP TUL, které samy projevily zájem a potřebu sdílet své zážitky či pocity spojené s PP. Tyto studentky samy kontaktovaly vyučující v rámci reakce na hromadný e-mail, který byl zaslán všem studujícím speciální pedagogiky v prezenční formě studia.

Jednalo se tedy o záměrný výběr respondentek. Základní a vlastní výzkumný soubor byl totožný, čítal 6 studentek (respondentek). Tázali jsme se, jak studentky vnímaly svoji pomáhající roli v krizové situaci PP v přímé péči v sociálních službách. Uvedený dopad byl sledován prostřednictvím výpovědí výše uvedených studentek. Konkrétně byly položeny následující otázky:

- 1.1. Jak jste vnímaly svou roli v nastalé krizové situaci?
- 1.2. Jak jste byly na PP připraveny?
- 1.3. Jak a kým byla PP organizována?
- 1.4. Kde jste získávaly/získaly informace k PP?
- 1.5. Co Vám chybělo v souvislosti s PP?
- 1.6. Jak se PP odrazila na Vašich studijních povinnostech?

3. Reflexe studentek¹

V naší stati podáváme obraz dopadu uložené PP na studující pomáhajících profesí, konkrétně na studentky bakalářského studijního programu speciální pedagogika. Uvedený dopad byl sledován prostřednictvím výpovědí uskutečněných v rámci polostrukturovaného rozhovoru studentek výše uvedeného programu, které se obrátily na vyučující s ochotou sdílet své zkušenosti z PP.

Na FP TUL byl nejprve v době pandemie Covidu-19 zjišťován zájem studentů a studentek speciální pedagogiky o zařazení do PP, a to prostřednictvím hromadného mailu. Hned druhý den na to liberecký krajský úřad vybrané studující povolal. Následující den ráno začínali

¹Ve studijním programu Speciální pedagogika prezenční forma studují v současné době převážně ženy, a ty se zúčastnily předvýzkumu i současně probíhajícího výzkumu.

v terénu. Vzhledem k genderovému poměru ve studijním programu speciální pedagogika na FP TUL (99 % žen) byla PP uložena jen studentkám. Studentky vnímaly svoji pomáhající roli v krizové situaci jako potřebnou, důležitou a zavazující. A to bez ohledu na absenci dosavadních praktických zkušeností s přímou obslužnou péčí o seniory v pobytových zařízeních, kam byly zpravidla delegovány. Ve výpovědích se často shodovaly na tom, že to byla jejich první profesní zkušenost s cílovou skupinou seniorů. Studentky naší katedry byly povolány pouze k seniorské cílové skupině. „*Nikdy jsem nedělala žádnou pomáhající činnost se seniory nebo podobně. Tohle bylo poprvé.*“ Až na výjimky neměly studentky středoškolskou kvalifikaci, která by svým zaměřením poskytovala počáteční profesní sebevědomí (poměr 5:1, 5 mimo obor, 1 SZŠ obor sociální). Rozhodující byl obor v aktuálním studiu, nikoliv předchozí praxe. Koordinace pomoci přetíženým zařízením se studentům zdála chaotická, vedení v některých zařízeních požádalo o personální podporu, ale den nástupu pro ně byl mnohdy předem neznámý.

Z rozhovorů vyplynula určitá systémová frustrace. Tehdejší situace nesporného organizačního zatížení vedení, ale i fyzické a psychické vyčerpání pracovníků v sociálních službách, nepředvídatelnost epidemické situace, hromadná pracovní neschopnost (karanténa či izolace) stálých pracovníků a překotná či rozporuplná vládní nařízení, zřejmě vedly k občasným nestandardním pochybením. Studentky v PP většinou nebyly prakticky poučeny o bezpečnosti, zpravidla nebyly proškoleny, ani nebyla zjištěna jejich reálná odbornost (zkušenost s vybranou klientelou v praxi), natož vstupní (v sociálních službách podmíněná) vakcinace hepatitidy. O tom, že PP je službou placenou, se víceméně dozvěděly až z médií. Přesto, že výplata mzdy proběhla s nejasnostmi, odměna byla vyplacena rychle a k výsledné spokojenosti pracujících studentek.

Na počátku byla PP provázena pocity nejistoty, které byly nejčastěji způsobeny netransparentními pracovními i smluvními podmínkami. Krom strachu ze selhání měly studentky také obavy z nemožnosti PP vypovědět, a to i v případě, že jejich pomoc bude potřebovat někdo blízký, rodinný příslušník, např. senior. Pracovní místo měly některé studentky v blízkosti trvalého bydliště, ale jiné dojížděly daleko, neboť se jejich adresa odlišovala od „přechodného bydliště“. Provozní náklady (zejména na dopravu) jim víceméně pomáhali uhradit rodiče. Studentky vypověděly, že toho času nemohly vykonávat svoje brigády, tudíž některé ztratily obvyklý dosavadní (vlastní) příjem. Obvykle pracovaly i ve dvanáctihodinových směnách, osobní život se jim zredukoval na PP, dojíždění a plnění studijních povinností. Rodina a partneři byli pro většinu pomáhajících nepostradatelnou oporou. Přirozené byly ale i negativní pocity z hrozícího přenosu viru z pracoviště na nejbližší.

Za největší zátěž jsou zpětně považovány obavy o život potřebných. „*Nejtěžší pro mě bylo převzít odpovědnost za ostatní, ... pro mě osobně by bylo asi hodně těžký, kdyby mi tam někdo umřel před očima*“, sdělila jedna ze studentek v PP. Bezprostřední setkání se smrtí bylo traumatizující právě díky nepřirozeným podmínkám globálně omezených sociálních kontaktů. Sebereflexe s odstupem času ukazuje ocenění vlastní síly a pozitivní zpětné vazby lidí, kterým byla pomoc poskytnuta. Spoléhání se na tehdejší spolupracovníky záviselo na souladu profesních, morálních, ale i osobních priorit. Nenadálé ukončení PP (někde opět ze dne na den) a přetrvávající pandemická direktiva některým studentkám neumožnila se s lidmi, o které pečovaly, rozloučit. S úlevou konce výkonu PP se občas dostavily pocity smutku, vědomí nedokončené práce, či dokonce strach z osudu seniorů, s nimiž si studentky vytvořily intenzivní citovou vazbu.

Ze sdílení zkušeností v PP mj. vyplynulo, že se pro pomáhání v krizi rozhodli studující s již osvojenými pracovními návyky, kteří vykazují aktivní zájem o studovaný obor (pomáhající profesi), navíc s vysokou mírou protektivní empatie a ochotou nadřadit potřeby druhých nad vlastní saturaci jistoty a bezpečí.

Na základě zjištěných informací o průběhu PP a pocitech pomáhajících studentek byly vygenerovány návrhy na případné změny v systému PP pro studenty FP TUL v potenciálně se opakující krizové situaci. Tyto návrhy byly v únoru roku 2021 předloženy náměstkovi libereckého krajského úřadu. Inovativní predikce se primárně týkají požadavků na:

- spoluúčast KSS FP TUL při oslovování a následném pracovním zařazení studentů TUL s ohledem na jejich ročník studia a také na jejich dosavadní studijní i praktické zkušenosti,
- maximální soulad místa aktuálního bydliště s místem výkonu PP,
- okamžité zřízení funkčního on-line prostředí k sdílení a řešení krizové intervence od prvního dne výkonu PP,
- nabídku podpůrných skupin s psychoterapeutickým zaměřením i sociálně právním poradenstvím.

V předposlední části je zde třeba uvést i skutečnosti, které nevyplývaly z realizovaných rozhovorů, ale z potřeb a reakcí vyučujících KSS FP TUL na obsah rozhovorů se studenty, sdílení pocitů v rámci výuky či elektronické komunikace mezi studentkami a vyučujícími. V souladu PP a vysokoškolského studia se vyučujícím jako největší problém jevila nedostupnost kontinuálně aktualizovaného seznamu studujících, (včetně jejich pracovní lokalizace, počátku a konce jejich povolání), aby mohla být spravedlivě omluvena absence ve výuce a v lepším případě byly zajištěny příznivé podmínky k doplnění studijních povinností. Pedagogové z KSS FP TUL chtěli své studenty v PP podpořit, projevit jim úctu a sounáležitost. Hromadným mailem byla zprostředkována nabídka možnosti individuálních konzultací. Později byla pro účely organizovaného i spontánního sdílení zřízena v e-learningovém prostředí MOODLE skupina (kurz), v níž bylo možné diskutovat o zkušenostech, studijních, profesních i osobních problémech či potřebách, které vznikly důsledkem PP. Tato podpora byla také nabídnuta studentům dobrovolníkům, a též studentům kombinované formy studia. Vyučující nabízeli pravidelné „podpůrné skupiny“, případně individuální rozhovory.

4. Poděkování a afiliace

Poděkování patří všem studentkám KSS FP TUL, které výkonem PP přispěly k zvládnutí koronavirové krize a byly ochotné sdílet svoje zkušenosti.

5. Závěr

V tomto textu jsme stručně prezentovali výsledky šetření k PP vyplývající z předvýzkumu uskutečněného v době od března do prosince roku 2020. Tento předvýzkum předcházela současný výzkumný šetření, které bylo zahájeno v březnu 2021 a v současné době probíhá jeho finalizace.

Výsledky předvýzkumu ukazují, že absence zkušeností, možnosti jakékoli přípravy, případně metodiky pro podobné krizové situace, vyvolala nutnost rychlé adaptace studujících. Vznikaly

tak fatální procesuální chyby (v oblasti systémové, mezioborové spolupráce) a ty se mnohdy následně projeví v terénu. Sladění studijních a pracovních povinností, ale též rodinných potřeb, bylo fyzicky, psychicky a mnohdy i finančně a logisticky náročné. Výzkumem bylo také zjištěno, že realizace PP byla náročnější u studujících prvních a druhých ročníků, kteří v předchozím studiu absolvovali studijní obor „nepomáhající profese“ či všeobecného vzdělání. Nejen tito studující byli v úzkém kontaktu s klienty s různými problémy a sami se ocitli v náročných životních situacích či se stali svědky traumatizující události, nebo čelili různým výzvám a nedokázali je zpracovat či se s nimi „poprat“.

Věříme, že na základě těchto zkušeností bude v budoucnu (bude-li PP někdy opětovně nařízena) věnována větší pozornost u studujících pomáhajících profesí péče o sebe samotného, psychohygienu a budou mít možnost sdílet své pocity, protože jen tak budou moci efektivně pomáhat klientům a využívat svou osobnost jako „pracovní a pomáhající nástroj“.

Seznam použitých zdrojů

- DUŠEK, Karel, VEČEŘOVÁ-PROCHÁZKOVÁ, Alena. *Diagnostika a terapie duševních poruch*. 2., přepracované vydání. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-4826-9.
- GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.
- HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena. *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5.
- HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. 3., aktualizované vydání. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0873-0.
- HORÁK, Rostislav a kol. *Průvodce krizovým řízením pro veřejnou správu*. 1. vyd. Praha: Linde, 2004. ISBN 80-7201-471-4.
- KOPECKÝ, Pavel. Pracovní povinnost studentů za časů pandemie Covid-19, *Acta Universitatis Carolinae*, 2021, roč. 67, č. 2, s. 141-161. ISSN 0323-0619. DOI 10.14712/23366478.2021.19.
- MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových zařízeních sociálních služeb*. 2., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Grada Publishing, 2020. ISBN 978-80-271-2030-7.
- MUSIL, Libor. „Ráda bych Vám pomohla, ale...“: dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.
- OREL, Miroslav. *Psychopatologie: nauka o nemocech duše*. 3., aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2020. ISBN 978-80-271-2529-6.
- PAULÍK, Karel. *Psychologie lidské odolnosti*. 2., přepracované a doplněné vydání. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-247-5646-2.
- POLÁČKOVÁ ŠOLCOVÁ, Iva. *Emoce: regulace a vývoj v průběhu života: funkce a zákonitosti emocí, sociální a kulturní souvislosti, měření emocí*. Praha: Grada, 2018. ISBN 978-80-247-5128-3.
- STUHLÍKOVÁ, Iva. *Základy psychologie emocí*. Praha: Portál, 2002. ISBN 978-80-7367-282-9.
- Usnesení č. 69/2020 Sb., o vyhlášení nouzového stavu pro území České republiky z důvodu ohrožení zdraví v souvislosti s prokázáním výskytu koronaviru /označovaný jako SARS CoV-2/ na území České republiky. In: *Zákony pro lidi* [online]. 2020 [vid. 2021-08-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-69/zneni-20200430>
- Usnesení č. 79/2020 Sb., o zajištění poskytování péče v zařízeních sociálních služeb po dobu trvání nouzového stavu. In: *Zákony pro lidi* [online]. 2020 [vid. 2021-08-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-79/zneni-20200313>
- Usnesení č. 90/2020 Sb., k zajištění poskytování zdravotních služeb poskytovateli zdravotních služeb a k zajištění činnosti orgánů ochrany veřejného zdraví po dobu trvání nouzového stavu. In: *Zákony pro lidi* [online]. 2020 [vid. 2021-08-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-90/zneni-0>
- Usnesení č. 158/2020 Sb., k zajištění poskytování zdravotních služeb poskytovateli zdravotních služeb a k zajištění činnosti orgánů ochrany veřejného zdraví po dobu trvání nouzového stavu. In: *Zákony pro lidi* [online]. 2020 [vid. 2021-08-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-158/zneni-20200409>
- Usnesení č. 409/2020 Sb., k zajištění poskytování zdravotních služeb poskytovateli zdravotních služeb a k zajištění činnosti orgánů ochrany veřejného zdraví po dobu trvání nouzového stavu. In: *Zákony pro lidi* [online]. 2020 [vid. 2021-08-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-409/zneni-20201210>

Usnesení č. 411/2020 Sb., o zajištění poskytování sociálních služeb a poskytování péče v zařízeních pro děti vyžadující okamžitou pomoc po dobu trvání nouzového stavu. In: *Zákony pro lidi* [online]. 2020 [vid. 2021-08-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-411/zneni-20201125>

Usnesení č. 122/2021 Sb., k zajištění poskytování zdravotních služeb poskytovateli zdravotních služeb akutní lůžkové péče po dobu trvání nouzového stavu – studenti. In: *Zákony pro lidi* [online]. 2020 [vid. 2021-08-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2021-122/zneni-20210308>

Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon). In: *Zákony pro lidi* [online]. 2000. [vid. 2021-08-11]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-240>

ŽIŽLAVSKÝ, Martin. *Metodologie pro sociální politiku a sociální práci*. Brno: MU, 2003. ISBN 80-210-3110-7.

Postoje studentů sociální práce k přerušení kontaktní výuky z důvodu pandemie COVID-19 na vybrané vysoké škole v České republice – příklady z výzkumu

Attitudes of social work students to the interruption of contact education due to the COVID-19 pandemic at a selected university in the Czech Republic – examples from research

Zdeňka Dohnalová¹

Abstrakt

Pandemie COVID-19 výrazně zasáhla do životní situace studentů celého světa. V předloženém textu se vrátíme do počátků pandemie v České republice na jaře 2020 a přineseme dva příklady z výzkumu analyzující myšlení vysokoškolských studentů sociální práce v souvislosti s pro mnohé aktéry náhlým a nečekaným přerušením kontaktní výuky. Výzkum byl realizován prostřednictvím kvalitativní výzkumné strategie; technikou sběru dat se stala obsahová analýza seminárních prací, které v uvedeném období vybraní studenti jedné z českých veřejných vysokých škol napsali v rámci kurzu zaměřeného na jejich odborné praxe a supervizi těchto praxí. Tyto seminární práce původně neměly sloužit jako výzkumný materiál, ale jejich přečtení podnítilo v autorce, která je zároveň vyučující daného kurzu, vědecký zájem, neboť studenti zde prezentovali zajímavé a inspirativní postoje vztahující se k prožívanému období.

Klíčová slova: Sociální práce. Studenti. Postoje. Pandemie COVID-19. Vzdělávání.

Abstract

The COVID-19 pandemic significantly affected the life situation of students around the world. In this text, we return to the beginnings of a pandemic in the Czech Republic in spring 2020 and provide two examples from research analyzing the thinking of university students in social work in connection with the sudden and unexpected interruption of contact education. Research was implemented through a qualitative research strategy; the technique of data collection became the content analysis of seminar papers, which in that period selected students of one of the Czech public universities wrote in a course focused on their professional practice and supervision of these practices. These seminar papers were not originally intended to serve as research material, but their reading stimulated scientific interest in the author, who is also a teacher of the course, as students presented interesting and inspiring attitudes related to the period.

Keywords: Social Work. Students. Attitudes. COVID-19 pandemic. Education.

1. Úvod

Pandemie COVID-19 výrazně zasáhla do životní situace studentů celého světa; Českou republiku nevyjímaje. V předloženém textu se vrátím do počátků pandemie v této střeoevropské zemi na jaře 2020 a na dvou příkladech z realizovaného výzkumu přinesu sondu analyzující myšlení vysokoškolských studentů sociální práce v souvislosti s pro mnohé aktéry náhlým a nečekaným přerušením kontaktní výuky, představujícím jedno z důležitých protiepidemických opatření. Uvedený výzkum byl realizován prostřednictvím kvalitativní výzkumné strategie; technikou sběru dat se stala obsahová analýza seminárních prací, které v uvedeném období vybraní studenti jedné z českých veřejných vysokých škol napsali v rámci kurzu zaměřeného na jejich odborné praxe a supervizi těchto praxí. Tyto seminární práce (dále také jako „deníky z karantény“) původně neměly sloužit jako výzkumný materiál, ale jejich přečtení podnítilo můj vědecký zájem, neboť studenti zde prezentovali zajímavé a

¹ Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity; e-mailová adresa: dohnalova@fss.muni.cz; Tel.: +420 549 493 586

inspirativní postoje vztahující se k prožívanému období. Ačkoliv zadání seminární práce nesměřovalo primárně ke zjišťování postojů, studenti tyto své postoje implicitně prezentovali. V realizovaném výzkumu jsem hledala odpověď na otázku: ***Jaké postoje vybraných vysokoškolských studentů sociální práce k přerušení kontaktní výuky je možné identifikovat při obsahové analýze jejich písemných prací z jarního semestru 2020?***

Domnívám se, že analýza studentských postojů může být užitečná pro samotné studenty; pro proces jejich sebepoznání. Sebepoznání je totiž předpokladem poskytování kvalitní sociální práce směřované ke klientům.¹ Sociální pracovníci pracují s lidmi v obtížných životních situacích s cílem tuto situaci zlepšit a je pro ně cenné znát vlastní reakce na těžkosti provázející naše životy. Jak potvrzuje Kuneš (2009:12) sebepoznání má velký dopad zejména v pomáhajících profesích: „(...) *prozkoumám-li svůj vnitřní svět a uvědomím si svou jedinečnost, začnu také více vnímat jedinečné rysy ostatních lidí a přestanu na ně promítat své neuvědomované vlastnosti.*“

Obeznamení s postoji studentů k přerušení kontaktní výuky může pomoci vzdělavatelům lépe chápat životní situaci a vzdělávací potřeby studujících a přispívá k budování dobrých vztahů se studenty. V pomáhajících profesích, k nimž řadíme sociální pracovníky i vysokoškolské pedagogy, hraje podstatnou roli vztah mezi těmito pomáhajícími profesionály a jejich klienty/studenty. Kopřiva (2006:14) danou skutečnost vysvětluje na následujících případech: „*Pacient potřebuje věřit svému lékaři a cítit lidský zájem od své ošetřovatelky, žák si chce vážít svého učitele, klienti by rádi důvěřovali sociální pracovníci. Tato myšlenka je obsažena v rozšířeném názoru, že v těchto profesích je hlavním nástrojem pracovníka jeho osobnost.*“ V dnešní době mluvíme v souvislosti s vysokoškolským vzděláváním o personalizaci studia projevující se v partnerském přístupu ke studentům, kteří jsou vnímáni jako respektovaní kolegové. Kvalita vzájemného vztahu mezi vysokoškolskými pedagogy a studenty se odráží v úspěšnosti vzdělávacího procesu a může působit na zdar studentů v jejich dalším životě. Kvalita vzájemných vztahů však není důležitá pouze pro studující; je rovněž jedním z faktorů ovlivňujících spokojenost pedagogů s jejich profesí.

1.1 Vzdělávání studentů sociální práce v době pandemie

Vzdělávání v oblasti sociální práce se v České republice je regulováno Zákonem 108/2006Sb. o sociálních službách (2006), který stanovuje, že odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka člověk získává na vyšší odborné škole nebo vysoké škole² v oborech zákonem vyjmenovaných (např. sociální práce, sociální pedagogika, sociální politika) (Zákon, 2006, § 110).

Na zvyšování odborné kvality vzdělávání v sociální práci v ČR se orientuje Asociace vzdělavatelů v sociální práci (ASVSP). Jedná se o dobrovolné sdružení právních subjektů vyšších odborných a vysokých škol nebo jejich částí, které nabízejí vzdělání v sociální práci na území ČR, případně poskytovatelů dalšího vzdělávání v sociální práci. Asociace vzdělavatelů v sociální práci je součástí Evropské asociace škol sociální práce (EASSW). Vybraná vysoká škola je řádným členem ASVSP a zavazuje se k dodržování Minimálního standardu vzdělávání v sociální práci, který ASVSP vytváří.

¹ Klientem přitom může být jednotlivec, skupina (např. rodina nebo školní třída) i komunita.

² V bakalářském, magisterském i doktorském stupni studia.

Tento standard je důležitým nástrojem hlídání kvality vzdělávání v sociální práci. Jeho smyslem je vymezit očekávanou minimální kvalitu studijních programů v oblasti vzdělávání sociální práce. Standard proto definuje rámcové obsahy výuky a získané kompetence nutné pro formování profesní identity a pro výkon profese sociálního pracovníka. Zároveň dává dostatečný prostor pro odbornou profilaci jednotlivých škol a jejich profesní orientaci na specifická témata sociální práce (ASVSP, 2019: online).

Standard je orientován na studenty v bakalářském studijním programu. Deklaruje, že odborná praxe je nedílnou součástí studia sociální práce, zprostředkovává studujícím zkušenost s výkonem sociální práce a umožňuje jim získávat profesní identitu. Odborná praxe podle standardu tvoří minimálně 25 % z celkové hodinové dotace výuky. Odborná praxe je systematicky plánována, koordinována a hodnocena na základě plnění úkolů, kterými studující prokazují dosažení vzdělávacích cílů. Důkazy o osobnostním a profesním růstu studující dokládají v portfoliích (ASVSP, 2019: online).

Nyní popíši situaci na vybrané vysoké škole v jarním semestru 2020 a ozřejmím motivaci vyučující k zadání seminární práce bakalářským studentům reflektující přerušení kontaktní výuky. Toto přerušení zastihlo studenty v rozběhu semestru – na začátku čtvrtého týdne od zahájení, přičemž první týden je již tradičně vnímán jako orientační a klasická výuka zpravidla neprobíhá. Přerušení kontaktní výuky bylo ohlášeno a ihned zahájeno 10. března 2020.¹ Změna se netýkala pouze přerušení kontaktní výuky, ale pro mnohé studenty představovala rovněž přerušení nebo omezení jejich praxí v terénu. Přerušení kontaktní výuky bylo původně naplánováno na 14 dnů ve formě rektorského volna, poté se termín prodloužil do 13. dubna a nakonec bylo rozhodnuto o přerušení kontaktní výuky až do 16. května, s tím, že zkouškové období, které mělo podle původního termináře končit na konci června, bylo prodlouženo do 30 září.² Mnozí studující proto měli možnost dokončit své praxe v průběhu června až září, kdy se situace s COVID-19 zdánlivě uklidnila.³

Jako vyučující kurzu zaměřeného na praxi a supervizi jsem po přerušení kontaktní výuky stála před rozhodnutím. Jak pokračovat v distanční formě v supervizních seminářích a zároveň v zadávání průběžných úkolů, které se v původní podobě vztahovaly k praxi studentů, když kvůli pandemii praxe neprobíhaly nebo byly realizovány v omezené podobě? Rozhodla jsem se naplňovat cíle supervize jinými cestami než jsem byla zvyklá, což se projevilo i ve změně zadání průběžných úkolů; jeden z nich jsem využila pro popsání výzkum (respektive pro dva příklady z výzkumu prezentované níže). Zadáním alternativních seminárních prací jsem usilovala o podněcení zájmu supervidovaných na poli sebepoznání, a to právě v návaznosti na situaci, kterou jsme se studenty společně prožívali. Jak již bylo uvedeno výše, při zadávání úkolu se nepočítalo s pozdějším výzkumným využitím. Pro obsahovou analýzu jsem se rozhodla až po opakovaném čtení seminárních prací, které podnítilo můj badatelský zájem.

Dne 15. května 2020 byla písemnou formou (prostřednictvím informačního systému vysoké školy) zadána studentům daného kurzu zaměřeného na praxi a supervizi následující seminární práce.

„Jedním z důležitých úkolů supervize je možnost prohloubení sebepoznání. Vaším úkolem je proto napsat esej, v níž shrnete osobní pohled na dobu „státní“ karantény (a po skončení

¹ Výuka v jarním semestru 2020 začala 17. února a trvala do 16. května.

² Zkouškové období bylo zahájeno 18. května 2020.

³ Nová vlna pandemie znovu udeřila v říjnu 2020.

karantény)¹ z vašeho pohledu. Určitým vodítkem vám mohou být následující otázky: Jaké to pro vás bylo, když jste se dozvěděli o povinném přerušení kontaktní výuky? Jakými činnostmi jste naplňovali a čím v současnosti naplňujete své dny? Došlo k nějaké změně? Jak celou situaci prožíváte nyní? Jak se vám daří/nedaří být v kontaktu se školou? Co je pro vás na celé situaci nejtěžší? A došlo k nějaké změně – bylo pro vás v posledních měsících nejtěžší něco jiného? Vidíte v něčem pozitiva, která tato doba do vašeho života přinesla (v čem konkrétně)? Je něco, co si chcete přenést i do života po pandemii? A jaká negativa se ve vašem životě vynořila v souvislosti s koronavirovou pandemií? Co jste se nového o sobě naučili? Co vám pomáhá (pomáhalo) danou situaci zvládnout?

Nebojte se odpovídat podle skutečnosti – každému v této situaci pomáhá něco jiného a každý z nás si zvolil vlastní strategii "přežít". Otázky jsou pouze inspirací; nemusíte se přesně držet jejich struktury.

Rozsah: minimálně 2 normostrany, maximální rozsah nechám na vašem uvážení. “

Možné termíny odevzdání byly stanoveny následovně: 29. května, 26. června, 4. září.

1.2 Vymezení postojů

Postoje můžeme chápat jako „hodnotící vztah vyjádřený ustáleným způsobem reagovat na předměty, osoby, situace a na sebe sama“ (Hartl, Hartlová, 2010: 431). Pro obsahovou analýzu seminárních prací studentů jsem zvolila tříložkový koncept postojů, podle něhož se postoje skládají ze složky kognitivní, emotivní a konativní. Hayesová (2013) popisuje, že prostřednictvím těchto tří složek můžeme postoje popsat.

Kognitivní složka zahrnuje „to, co subjekt o objektu svého postoje ví, jeho poznatky o objektu postoje“ (Nakonečný, 2009: 247). Kognitivní složka pojímá řadu psychických kognitivních procesů souvisejících s příjmem a zpracováním informací, jako jsou vnímání, paměť, myšlení, učení (Čírtková, 2015).

Základem emotivní složky je emoční prožívání. Tato složka zahrnuje „emoce, které objekt postoje v subjektu vyvolává (sympatii, antipatii, hněv a podobně)“ (Nakonečný, 2009: 247). Konativní složka vyjadřuje „snahu či pohotovost chovat se vůči objektu postoje určitým způsobem“ (Nakonečný, 2009: 247). Podle Vágnerové (2004: 292) je tato složka vnějším projevem postoje. „Je to tendence reagovat, resp. jednat určitým způsobem.“

1.3 Metodika

Obsahové analýze jsem podrobila všech 17 odevzdaných seminárních prací. Získaná data jsem zpracovávala prostřednictvím kódování. Postoje studentů sociální práce k přerušení kontaktní výuky budu prezentovat na příkladu dvou vybraných studentských prací, ve kterých se dle mého názoru výstižně projevila vzájemná provázanost jednotlivých složek postojů. V případě zpracování dat osobního charakteru, za které „deníky z karantény“ považuji, je třeba dbát zvýšené pozornosti etickým aspektům výzkumu. Vyžádala jsem si souhlas zainteresovaných studentů s využitím dat k výzkumným účelům a prezentovaná data jsem anonymizovala (přidělila studentům jiná jména než jejich skutečná a vynechala všechny údaje, které by mohly vést k jejich identifikaci).

¹ Nejdelší nouzový stav (označovaný jako státní karanténa) v historii České republiky platil od 12. 3. do 17. 5. 2020, vláda ho vyhlásila kvůli pandemii koronaviru. Platil na celém území celé republiky.

1.4 Příklady z výzkumu

a) Analýza – studentka Klára

Studentka rozdělila psaní deníku na dvě části – první vznikla na konci května, těsně po karanténě a druhou napsala na začátku září s větším časovým odstupem. „*Zajímalo mě, jak se moje pocity a celkový pohled na tuto výjimečnou situaci bude lišit*“, uvedla studentka na vysvětlení.

V níže uvedené citaci prezentuji její kognitivní a emotivní složku postojů z první části deníku. Je zajímavé, že si přesně pamatuje okolnosti, za nich se o přerušení kontaktní výuky dozvěděla a zdůvodňuje své ambivalentní prožívání dané situace. Přiznává také pochopitelné obavy z neznámého.

„Pamatuji si celkem přesně ten den, kdy byla zrušena kontaktní výuka a stanovena karanténa, takže takový ‘poslední den normálního života’. Jela jsem zrovna z kosmetického salonu, když jsem četla čerstvě zveřejněnou zprávu o zrušení výuky a v konverzacích tomu nikdo nevěřil. Měla jsem z toho takové smíšené pocity. Na jednu stranu jsem se těšila, že budu doma a budu mít čas na všechno, co jsem třeba normálně nestíhala. Zároveň jsem ale byla trochu našťavaná, že musím najednou zrušit svoje plány a změnit úplně můj způsob života. Ze začátku jsem taky měla trochu strach, co od korona viru můžeme očekávat a jak se epidemie bude vyvíjet.“

Další citace pochází rovněž z první části deníku a reflektuje konativní složku postojů. Studentce pomáhalo ke zvládnutí situace vytvoření plánů činností, ale přesto se v prvních dnech nevyhnula prokrastinaci. Uvědomuje si, že nečinnost negativně ovlivňuje její psychický stav.

„Nejdříve jsem byla jen doma a chodila jsem maximálně po sídlišti venčit našeho pejska. Čerstvý vzduch a sluníčko mi ale vždycky zlepšilo náladu. Moje mamka pracuje v (oblasti pomáhajících profesí, pozn. autorky), takže chodila normálně do práce a obstarávala nákupy nám i naší babičce. Plánovaly jsme, jak doma konečně uděláme pořádek ve skříních a komorách, já jsem si rozepsala seznam úkolů ze školy a věcí, co jsem si už dlouho chtěla přečíst nebo se naučit. Taky jsem si vytvořila rozvrh na domácí cvičení. První dny jsem, ale všechno odkládala, sledovala seriály a filmy na Netflixu a nic moc produktivního nedělala. Když ale nemám delší dobu, co na práci, tak se necítím dobře.“

Další dvě citace reprezentují provázanost kognitivní a konativní složky postojů z první části deníku. Studentka vysvětluje důvody svých potíží a je si vědoma nutnosti aktivně situaci ovlivňovat, aby došlo k žádoucí změně (první citace níže). Ve druhé citaci níže reflektuje svoji pozitivní zkušenost se zachováním pravidelného režimu.

„Mám také například pocit, že mi najednou dělá potíže se vyjádřit a smysluplně komunikovat s ostatními. I moje paměť a schopnost myšlení za tu dobu, co jsem nechodila do školy trochu klesla. Na zlepšení už ale aktivně pracuji a také se snažím jíst pravidelně vitamíny.“

„Další pozitivní věcí, za kterou si dovolím se pochválit je to, že jsem nepodlehla lenosti a udržela si nějaký řád. Jsem na sebe pyšná, jak za to, že jsem dodržovala „normální“ spánkový rytmus a také za to, že jsem celkem poctivě plnila mé školní povinnosti a více méně dodržovala předem dané termíny. Myslím, že je obecně pro všechny velmi důležité mít v životě pravidelný režim.“

Nyní již přejdu k druhé části deníku studentky Kláry, kterou psala na začátku září 2020. Ráda bych upozornila na kognitivní a emotivní složku postojů obsažnou v následující citaci. Studentka reflektuje svoje negativní emoce ve společenském, ale i individuálním rozměru. Srovnává svoje prožívání situace s jinými lidmi a podle vlastních slov usiluje o pozitivní přístup, i když převážně neúspěšně.

„S odstupem času i na sobě stále pozoruji nějaké negativní pocity. Jsem našťvaná na to, co se tu za ten půl rok dělo, a jak mě to v mnoha věcech omezilo. Jsem ale našťvaná i na sebe, že jsem nepracovala tak pilně, jak jsem si plánovala a řadu věcí nedokončila. Na sociálních sítích čtu, jak si lidé našli různá pozitiva v tom, co jsme zažili a ve finále jim prospělo, že se mohli na chvíli zastavit a zamyslet se. Můj mozek naopak funguje nějak více pasivně a nedaří se mu zatím vymyslet moc pozitivních věcí, které by mi „doba covidí“ přinesla.“

b) Analýza – studentka Petra

Nejprve na příkladu ukážeme v citaci z deníku z karantény kognitivní a emotivní složku postojů k přerušování kontaktní výuky. Studentka zachycuje, jakým překvapením pro ni, ale i pro spolužáky bylo přerušování kontaktní výuky. Reflektuje rovněž, jak počáteční nadšení z dostatku volného času od školy, který hodlala využít k zintenzivnění její praxe v terénu, postupně vyprchalo.

„Když jsem se dozvěděla, že byla zrušena kontaktní výuka, byla jsem zrovna na praxi. Seděla jsem v místnosti a s ostatními pracovníky jsme zrovna situaci rozebíraly. Všechny jsme tušily, že nějaké školy budou zavřeny, ale vysokých škol se tato opatření zpočátku netýkala. Byla jsem připravená po praxi jen dojet domů, vzít kufr a odjet přímo do školy. Vůbec jsem to ráno, když jsem se balila, ani nebrala v úvahu, že se do školy několik měsíců nepodívám. Ze začátku jsem byla nadšená, protože v plánu byly jen dva týdny volna. Doufala jsem, že alespoň budu mít dost času praxi dokončit, chodit tam třeba i každý den a tím by se tato zkušenost stala ještě o to intenzivnější. Když jsem ale záhy zjistila, že tato situace bude delší, nadšení ze mě spadlo. Měla jsem v plánu spoustu zajímavých předmětů a představa o distančním plnění mi nepřišla zajímavá vůbec.“

A dále poukazuji v citaci kognitivní a konativní složku postojů. Danou citaci uvádím pro zpestření toho příspěvku, neboť poukazuje na možný pozitivní přínos čtení beletrie pro studium sociální práce. Myslím, že tento podnět bychom mohli více vyvíjet při vzdělávání studentů sociální práce.

„Kdybych měla uvést i něco, co nemá tak hlubokou myšlenku, naučila jsem se zase číst knížky. A dokonce i naprosto mimo můj obvyklý žánr (na posledních pár let mě zabavilo sedm knih o příbězích Harryho Pottera), čtu teď detektivky. Obzvláště mě dokážou pořádně namíchnout ty, kde někdo ubližuje dětem nebo ženám a já si v sobě znovu utvrdím, že studuji správný obor.“

1.5 Závěr

Ve svém příspěvku jsem se mimo jiné chtěla podělit o svoji pedagogickou zkušenost se vzděláváním studentů sociální práce v době pandemie. Pokusila jsem se zprostředkovat proces hledání cesty, jak podporovat studenty sociální práce v jejich sebepoznání. S analyzovanými seminárními pracemi studentů jsem dále pracovala na supervizích (zejména na individuálních supervizích, které v jarním semestru 2020 probíhaly převážně v online podobě). Čtenářům

příspěvku jsem rovněž chtěla ukázat, jakým způsobem je možné analyzovat některé studentské práce (prostřednictvím konceptu postojů), neboť právě tato analýza nám jako vzdělavatelům v oblasti sociální práce může hlouběji přiblížit myšlení studentů.

Poděkování a afiliace

Vznik tohoto příspěvku byl podpořen v rámci projektu Pojetí, kontexty profesionalismu v české sociální práci MUNI/A/1409/2020.

Seznam použitých zdrojů

- ASVSP. 2019. [online], [cit. 27. 12. 2019]. Dostupné z: <https://www.asvsp.org/standardy/>.
- ČÍRTKOVÁ, Ludmila. *Policejní psychologie*. Plzeň: Aleš Čeněk s.r.o., 2015. ISBN 978-80-7380-581-4.
- HARTL, Pavel – HARTLOVÁ, Helena. *Velký psychologický slovník*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-686-5.
- HAYESOVÁ, Nicky. *Základy sociální psychologie*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0534-0.
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
- KUNEŠ, David. *Sebepoznání*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-541-7.
- NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie*. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9.
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum, 2004. ISBN 80-246-0841-3.
- Zákon o sociálních službách 108/2006Sb.

Proměny odborného sociálního poradenství poskytovaného v občanských poradnách v důsledku pandemie Covid-19

The transformation of professional social consultancy in citizens advice bureaus as a consequence of the Covid-19 pandemic

Anna Procházková¹, Alena Vosečková², Jan Hloušek³

Abstrakt

Cílem tohoto příspěvku je informovat o proměnách, které nastaly v oblasti odborného sociálního poradenství poskytovaném v občanských poradnách v souvislosti s pandemií Covid-19. V první části příspěvku budou blíže představeny činnosti, kterými se zabývají občanské poradny a které jsou poskytovány klientům v rámci odborného sociálního poradenství. Ve druhé části bude následovat kvantitativní hodnocení činnosti poraden, které bude zaměřeno na změny v důsledku pandemie covidu-19. Cílovou skupinou občanských poraden jsou lidé, kteří se ocitli v tíživé životní situaci a nedokáží ji z důvodu nedostatku kompetencí, znalostí, financí či věku řešit vlastními silami. Kvůli těmto příčinám se rozhodli využít pomoci poskytované v rámci odborného poradenství. Díky tomu, že do poraden přicházejí lidé s rozmanitými problémy a v různých životních situacích, nejsou služby poskytované občanskou poradnou spojeny se specifickým okruhem obtíží, ale mají široký záběr a zasahují do mnoha oblastí lidského života.

Pandemie Covidu-19 ovlivnila veškeré dění ve světě a ve společnosti, tudíž se dotkla i oblasti sociální práce a odborného sociálního poradenství poskytovaného občanskými poradnami. Z tohoto důvodu bylo nutné přesunout mnoho aktivit uskutečňovaných v rámci osobního setkávání s klienty do on-line prostředí. Byly hledány různé alternativy, jak poskytovat stejně kvalitní služby v oblasti odborného sociálního poradenství a byl kladen důraz na to, aby úroveň poskytovaného poradenství kvůli přesunu do on-line prostředí, neutrpěla a nesnížila se. V rámci bezkontaktního poradenství se velká část problémů našich klientů řešila přes telefon. Další alternativou bezkontaktního způsobu komunikace s klienty bylo zřízení chatového poradenství poskytovaného přes platformu Facebook a zavedení možností video konzultací přes platformu Skype. Momentálně je také postupně rozvíjeno robotické poradenství, které by mělo v budoucnu usnadnit poradcům práci. Klient nejprve stručně zadá svůj problém do chatu a robot s ním bude dále interagovat. Nakonec mu vyselektuje základní možnosti řešení problému nebo ho odkáže na osobní či on-line konzultaci s pracovníky poradny. Ne za každé situace je možné řešit problémy našich klientů bez osobního kontaktu, robotické poradenství a on-line konzultace nikdy zcela nemohou nahradit lidský kontakt. Oba způsoby poradenství by se však měly vzájemně doplňovat a být si ku prospěchu a společně kooperovat.

Dnes, v období, kdy pomalu doznívají dopady vládních omezení, restrikcí, zákazů a v čase postupného rozvolňování anti-covidových pravidel, si lze povšimnout, že lidé stále upřednostňují osobní konzultaci s poradcem než konzultaci v on-line formě. Důvodů může být hned několik. Jak již bylo zmíněno, nenahraditelný lidský kontakt, nedostupnost k technice, kterou si mnohdy klienti, kteří vyhledávají pomoc občanských poraden, nemohou dovolit či osobní důvody daného člověka, kdy mu nemusí být kontakt přes internet příjemný. Můžeme zde nalézt i etické problémy, které se s on-line prostředím pojí, tím je porušení diskrétnosti tím, že se do konzultace „nabourá“ třetí osoba a k informacím o klientovi se dostane i někdo další a v nejkrajnějším případě je vůči organizaci či klientovi zneužije. Dodržování zásad poskytování sociální služby občanské poradny – bezplatnost, nezávislost, diskrétnost a nestrannost je ve vztahu ke klientovi a organizaci klíčové. Pokud by došlo k narušení online prostoru někým třetím, došlo by k porušení jednoho z hlavních pravidel poradny, diskrétnosti, a celá tato situace by měla nedozírné důsledky pro klienta, pracovníka i občanskou poradnu.

Klíčová slova: Pandemie covid-19. Odborné sociální poradenství. Občanská poradna.

¹ Občanské poradenské středisko, o.p.s., e-mailová adresa: anna.prochazkova@ops.cz

² Ústav sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové, e-mailová adresa: alena.voseckova@uhk.cz

³ Občanské poradenské středisko, o.p.s., e-mailová adresa: jan.hlousek@ops.cz

Abstract

The aim of this contribution is to determine the transformation which occurred in the area of professional social consultancy provided in the civil advice bureaus in connection to the Covid 19 pandemic. (The beginning). In the first part of the contribution the actions of the civil advice bureaus will be presented. The second part will follow with the quantitative evaluation of actions within the bureaus. The evaluation will focus on the transformations due to the Covid 19 pandemic. The aim group of the civil advice bureaus are people that find themselves in a difficult life situation and are not able to deal with such a situation by themselves due to a lack of competence, knowledge, finance or age. Due to these reasons they have decided to use the help provided within professional consultancy. Thanks to the facts that the bureaus are visited by people with various problems and in various life situations the services provided by civil advice bureaus are not connected to a specific area of difficulties but have a broad range and cover many areas of social needs.

The Covid 19 pandemic affected the whole world as well as society and therefore affected the areas of social work and professional social consultancy provided by advice bureaus also. Consequently, it was necessary to switch many activities that are realized within face-to-face meetings to the online world. There was a search for different alternatives on how to provide services of the same quality in the area of professional social consultancy and it was emphasized that the standard of the professional consultancy would not drop due to the switch to the online world. Within the contactless era of the professional consultancy a majority of our client's problems were dealt with via phone. Another alternative of contactless means of communication with clients was the establishment of the internet chat consultancy provided via Facebook and also the introduction of possible video consultation via Skype. At the moment the robotic consultancy is being developed with the aim of making the work of the consultant easier in the future. First the client will write down his problem to the chat window and the robot will interact with the client further. In the end the robot will select the basic possibility of how to solve the problem or it will refer the client to either online or face-to-face consultancy with the bureau's employee. However, it is not always possible to solve our client's problem without face-to-face contact and the robotic consultancy and online consultancy can never replace face-to-face communication fully. Both of the means of consultancy should compliment each other and cooperate in unison.

These days when the impact of government restrictions is slowly fading, in the days of gradual lifting of the restrictions and anti-covid rules, we notice that people still prefer face-to-face consultation with consultants rather than online consultancy. The reasons for that might vary. As mentioned above the non-replaceable face-to-face communication, unavailability of technology which in many cases the clients who seek the help of advice bureaus can not afford or personal reasons of the individual for whom the online contact might not seem pleasant. We can also find ethical problems connected to the online world such as the violation of discretion if a third party interferes in the consultation and that party gets information about the client and in the most extreme case use that information against the client or the organization. The observance of principles when providing social services in advice bureaus- free of charge, independently, with discretion and impartially - is the key element in the connection with the bureau's client. In case of an external disruption from a third party, one of the most important principles of the bureaus, namely discretion, would be violated and the whole ordeal would have unfathomable consequences for the client, bureau's employee and the advice bureau itself.

Keywords: The Covid 19 pandemic. Professional social consultancy. Citizens advice.

1. Úvod

Občanské poradenské středisko, o. p. s. Hradec Králové (OPS) je obecně prospěšnou společností, což je jedna z forem (nevládní) soukromé neziskové organizace. Byla založena v roce 1999 dvěma fyzickými osobami, je nezávislá na jiných institucích a pokud je členem asociací či koalice, zachovává si svou samostatnost. Za více jak 20 let své existence prošla organizace velkou proměnou. Z dobrovolnické iniciativy se stala profesionalizovaným zařízením, poskytujícím kvalitní a převážně bezplatné služby. Patří k typu organizací pružně reagujících na nové potřeby a zavádějících nové myšlenky, profese i kreativní řešení problémů za neustále se měnících podmínek. Organizace má sídlo v Hradci Králové a kontaktní místa v Náchodě, Jičíně, Kostelci nad Orlicí a Dobrušce. Pro účely tohoto příspěvku nebudou rozebírány konkrétní poradny, ale bude podán pohled na Občanské poradenské středisko jako na celek.

1.1 Odborné sociální poradenství poskytované v občanských poradnách

Občanská poradna je určena lidem, kteří se ocitli v tíživé životní situaci nebo jsou takovou situací ohroženi. Služba je určena pouze těm, kteří si nemohou z problémů pomoci sami např. z důvodu věku, zdravotních problémů, nedostatku financí, znalostí nebo dovedností. Pomoc, která je poskytována, je bezplatná, nestranná a diskretní.

Posláním organizace je smysluplná pomoc občanům při řešení problémů každodenního života a při prosazování vlastních zájmů a práv, a také zajišťování prostoru pro osobní rozvoj a seberealizaci v jejich přirozeném prostředí a vztazích. Usilujeme o to, aby naše služby byly dostupné co nejširšímu okruhu osob, poskytované na profesionální úrovni a založené na nejnovějších poznatcích a oboustranném respektu.

Hlavní oblasti, v jakých je nabízena pomoc:

- Pomoc s dluhy - dluhy, exekuce, oddlužení, osobní či rodinný rozpočet, smlouvy
- Zaměstnání - výpověď, pracovní smlouva, vymáhání mzdy, pracovní právo
- Orientace v sociálním systému - dávky, sociální pojištění, sociální služby
- Rodina - rozvod, rozdělení společného majetku, svěření dětí do péče, výživné, problémy v rámci rodiny
- Bydlení - nájemné, pronájmy, výpověď z bytu
- Spotřebitelství - reklamace, odstoupení od smlouvy, prodejní podvody
- Majetkové vztahy a ostatní poradenství - dědění, náhrada škody, spoluvlastnictví
- Pomoc obětem trestných činů - domácí násilí, náhrada škody pro oběti trestných činů, trestní řízení, občanské poradny jsou akreditovanými pracovišti pro pomoc obětem trestných činů a naše pomoc je komplexní. Zahrnuje jak poskytování právních a jiných informací, tak i poskytnutí psychické podpory případného doprovodu k dalším institucím.

1.2 Omezení provozu

V době nouzového stavu fungovala občanská poradna na principu bezkontaktního poradenství (telefon, e-mail, skype). Klienti se často obraceli s otázkou pracovního práva (výpověď pro nadbytečnost, nařízená dovolená, odstupné) či odkladu nájmu. Mnoho klientů mělo zájem o insolvenční řízení. Bylo jim vysvětleno, že lze návrh zpracovat bez osobního kontaktu, avšak musí mít k dispozici tiskárnu se scannerem, aby byli schopni doložit potřebné listiny, což pro některé klienty bylo obtížné. Proto většina z nich přišla do poradny až po rozvolnění omezení. Také bylo zřízeno poradenství přes Skype a chatové poradenství přes Facebook.

Provoz občanských poraden byl během roku 2020 v důsledku vládních opatření omezen. Občanská poradna má běžnou provozní dobu – Po – 8:00-18:00, Út, St – 8:00-15:00, Čt – 8:-17:00.

- Od 13.3.2020 do 1.5.2020 bylo z důvodu pandemie Covid-19 poradenství poskytování bezkontaktně (telefon, e-mail, skype).
- Od 4.5.2020 do 22.5.2020 došlo k postupnému rozvolňování opatření, kdy byly osobní konzultace poskytovány každé pondělí odpoledne (13:00 - 17:00) a ve středu dopoledne (9:00 - 13:00). Poradna i nadále v obvyklé otevírací době poskytovala poradenství bezkontaktní formou.

- Od 25. 5. do 9. 6. 2020 byl provoz poradny znovu rozvolněn. Poradna poskytovala osobní konzultace v pondělí a ve čtvrtek odpoledne (13:00 - 17:00) a v úterý a ve středu dopoledne (9:00 - 13:00). Poradna i nadále v obvyklé otevírací době poskytovala poradenství bezkontaktní formou.
- Od 10. 6. 2020 byly osobní konzultace poskytovány již v plném rozsahu.
- Od 10.8.2020 do 20.8.2020 byla občanská poradna z důvodu stěhování uzavřena.
- V období od 13.3.2020 do 1.5.2020 a od 10.8.2020 do 20.8.2020 byla poradna uzavřena, od 4.5.2020 do 9.6.2020 byl provoz omezen pouze na jednoho pracovníka, aby se zabránilo případnému šíření viru, tudíž v tomto období nebyla zajištěna ambulance.
- Od 19.10.2020 do 4.1.2021 bylo poradenství poskytováno přednostně bezkontaktní formou. Ambulantně bylo poradenství poskytováno jen v nezbytných případech po předchozím telefonickém objednání a při zachování zvýšených ochranných opatření.

1.3 Zpracování dat

Jako metoda zpracování dat bylo, pro účely tohoto příspěvku, použito kvantitativní hodnocení činnosti poraden.

V prvním kroku bylo nejprve provedeno srovnání mezi roky 2018 a 2019. Mezi těmito lety nebyly zaznamenány žádné výrazné změny, pouze byl zvýšený zájem o poradenství v oblasti insolvenčního řízení. Mezi druhy kontaktů s klienty (osobní konzultace, e-mail, telefon) nebyly zaznamenány žádné změny.

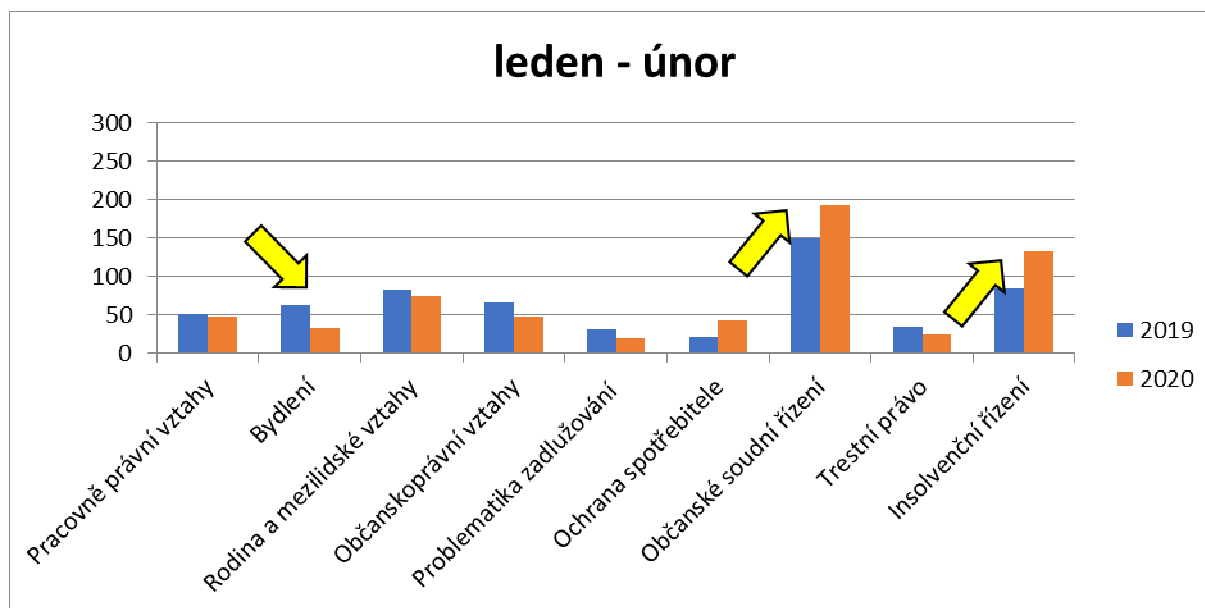
V dalším kroku bylo provedeno srovnání mezi roky 2019 a 2020. Zde lze v roce 2020 sledovat stoupající tendenci telefonických konzultací na úkor osobních konzultací.

V občanské poradně se vyskytuje celkem 18 oblastí, ve kterých je poskytováno poradenství. Těmito oblastmi jsou sociální dávky poskytované mimo rámec sociální pojištění, sociální služby, sociální pojištění, pracovně-právní vztahy a zaměstnanost, bydlení, rodina a mezilidské vztahy, občanskoprávní vztahy, daně a poplatky, zdravotní pojištění a zdravotnictví, školství a vzdělávání, problematika zadlužování občanů, ochrana spotřebitele, právní systém ČR, právní systém EU, občanské soudní řízení a jeho alternativy, veřejná správa, trestní právo a ochrana základních práv a svobod.

Vzhledem uvedenému výčtu oblastí byly vybrány pouze oblasti, kde se nachází výrazné zastoupení počtu klientů. Mezi tyto oblasti patří pracovně-právní vztahy, bydlení, rodina a mezilidské vztahy, občanskoprávní vztahy, problematika zadlužování občanů, ochrana spotřebitele, občanské soudní řízení (do této oblasti spadá insolvenční řízení), trestní právo. Pro potřeby tohoto příspěvku bude rok 2019 a 2020 dále rozčleněn na čtyři období, kde si bude možné lépe povšimnout, jaký dopad měla vládní omezení na provoz občanského poradenského střediska.

Nejprve budou nastíněny změny z hlediska oblastí, ve kterých bylo klientům poskytováno poradenství.

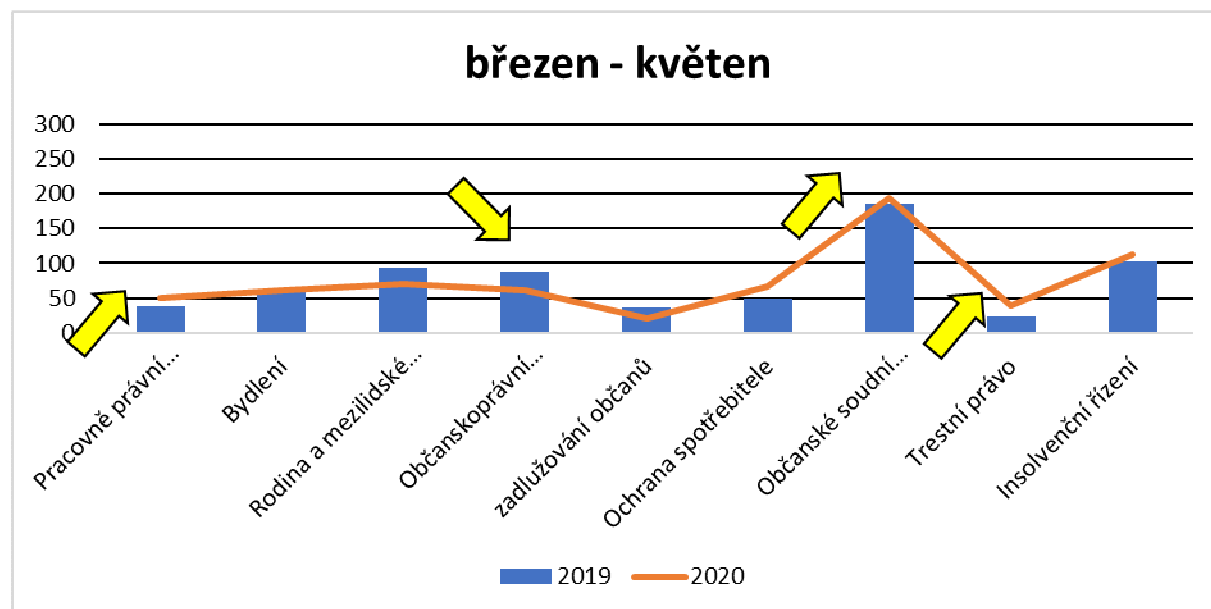
Během měsíců leden a únor 2020 byl pouze zvýšený zájem o insolvenční řízení, kdy se počet zakázek v této oblasti zvýšil z 84 na 133 (o 37% více).



Graf č. 1: Zakázky 2019 vs 2020 – leden – únor

Zdroj: vlastní zpracování

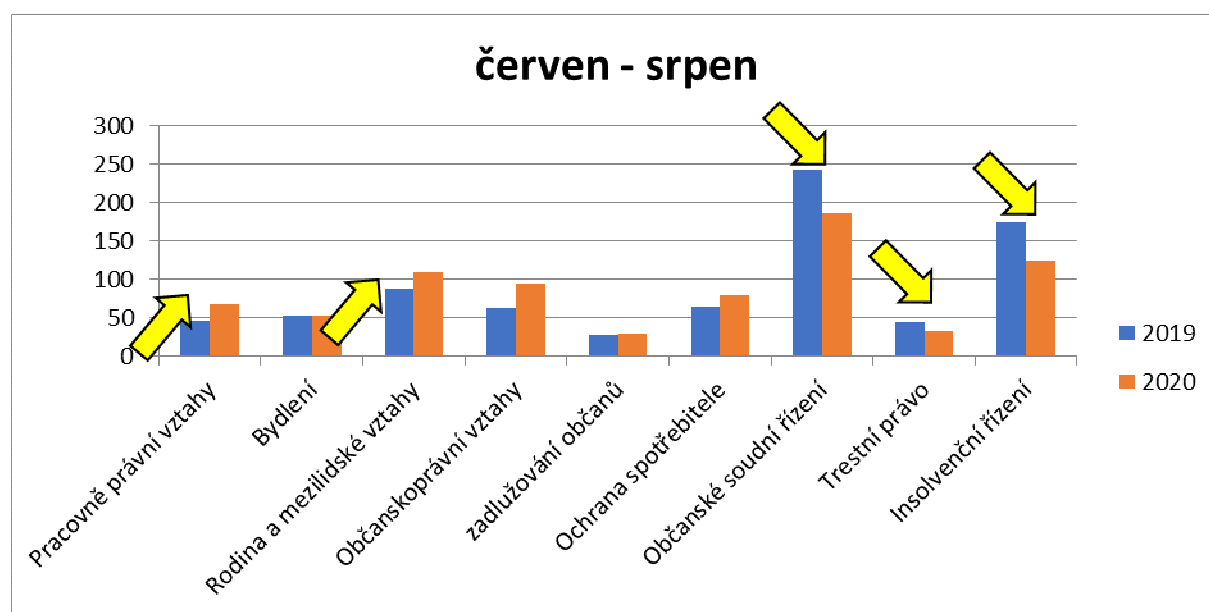
Tento dlouhodobě stoupající trend je však zaznamenán od poslední novely insolvenčního zákona, která proběhla v červnu 2019. Díky této novele je pro mnohé jednodušší dosáhnout oddlužení. V oblasti bydlení však počet zakázek klesl z 62 na 32 (o 48% méně).



Graf č. 2: Zakázky 2019 vs 2020 – březen – květen

Zdroj: vlastní zpracování

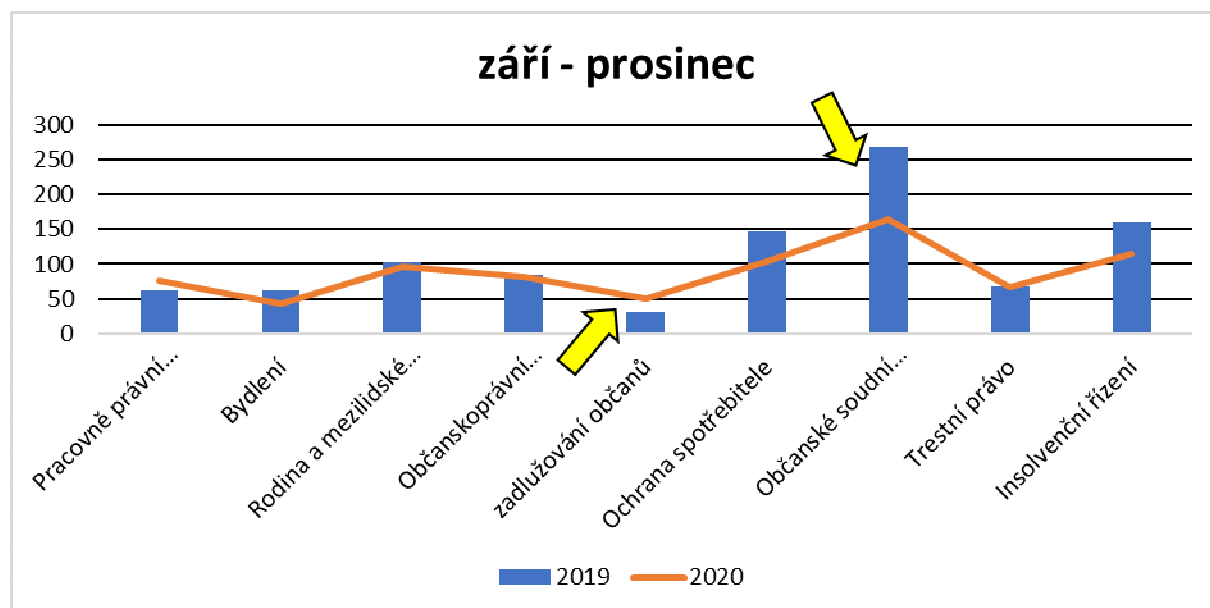
Během jarních měsíců roku 2020 lze pozorovat mírné nárůsty v oblasti pracovního práva (z 39 na 51, čili o 24% více) a zároveň mírný pokles v oblasti rodinného práva (z 94 na 70, čili o 26% méně) a problematiky zadlužování občanů (z 36 na 21, čili o 42% méně). Insolvenční řízení bylo klientům vysvětleno i bezkontaktním způsobem, protože pro většinu z nich bylo obtížné zkompletovat přílohy potřebné k podání návrhu na povolení oddlužení, proto většina z nich byla odeslána ke krajským soudům až po rozvolnění vládních opatření. Z těchto důvodů zde lze sledovat mírný pokles. Také je vidět nárůst v oblasti trestního práva (z 24 na 40, čili o 40% více).



Graf č. 3: Zakázky 2019 vs 2020 – červen – srpen

Zdroj: vlastní zpracování

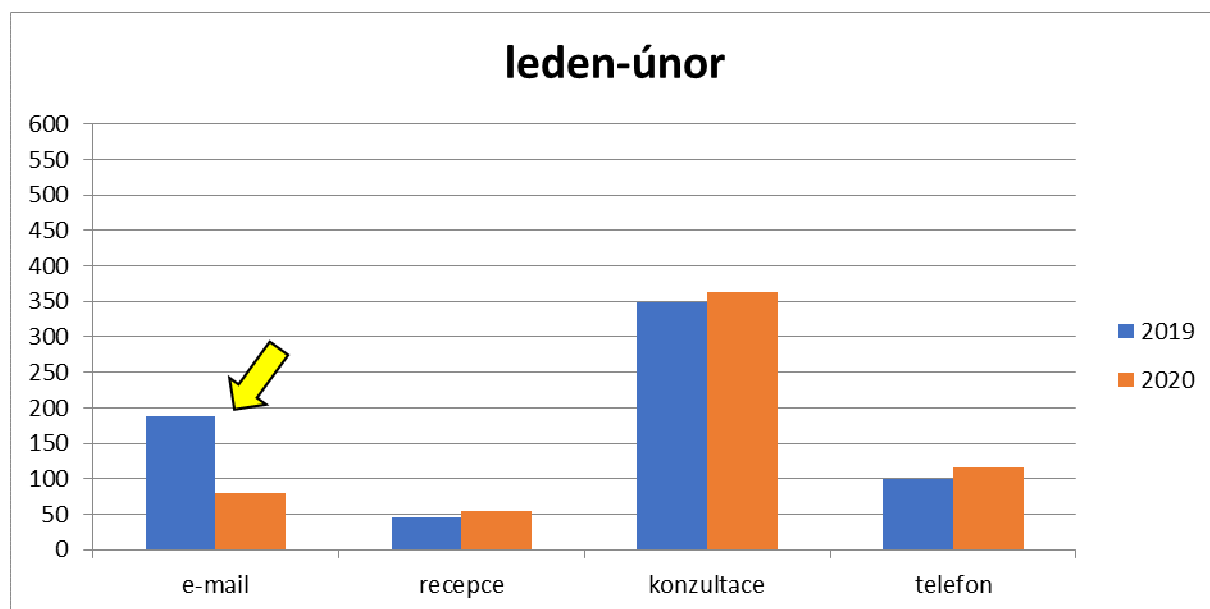
Během letních měsíců roku 2020 lze sledovat klesající tendenci v oblasti občanského soudního řízení, kdy počet zakázek klesl z 242 na 186 (o 23% méně), zároveň i v oblasti insolvenčního řízení klesl počet zakázek ze 175 na 125 (o 29% méně). Tento pokles způsobila různá moratoria pro dlužníky, která umožňovala odklad splátek. V oblasti trestního práva klesl počet zakázek z 24 na 17 (o 29% méně). Mírný nárůst lze naopak vidět v oblasti pracovního práva (z 46 na 67, čili o 33% více), rodinného práva (z 88 na 110, čili o 20% více) a občansko-právních vztahů (z 63 na 94, čili o 33% více).



Graf č. 4: Zakázky 2019 vs 2020 – září - prosinec

Zdroj: vlastní zpracování

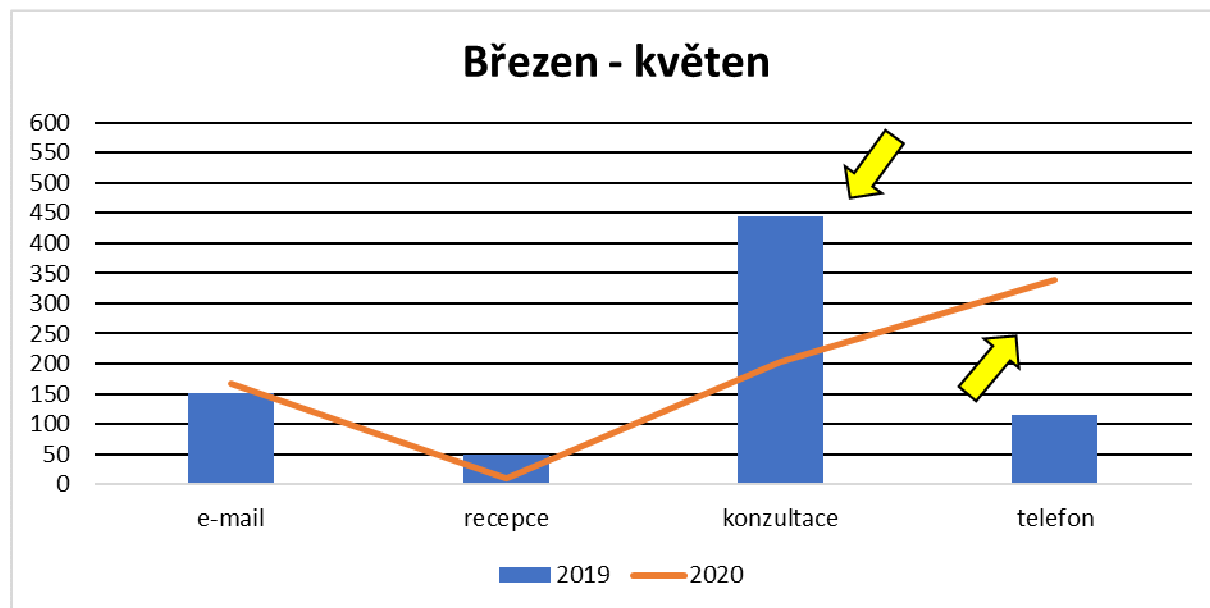
Během konce roku 2020 si můžeme povšimnout výrazné poklesu klientů, což lze odůvodnit tím, že bylo vládními opatřeními znovu omezené setkávání osob a osobní konzultace, které jsou našimi klienty upřednostňovány, byly poskytovány pouze v nezbytných případech. Lze si povšimnout nárůstu zakázek v oblasti problematiky zadlužování občanů z 30 na 51 (čili nárůst o 41%). Ten nárůst způsobilo ukončení moratorií, která umožňovala odklad splátek dlužníkům. V ostatní oblastech lze sledovat mírný pokles z důvodu omezení provozu poraden v důsledku vládních opatření.



Graf č. 5: Úkony 2019 vs 2020 – leden – únor

Zdroj: vlastní zpracování

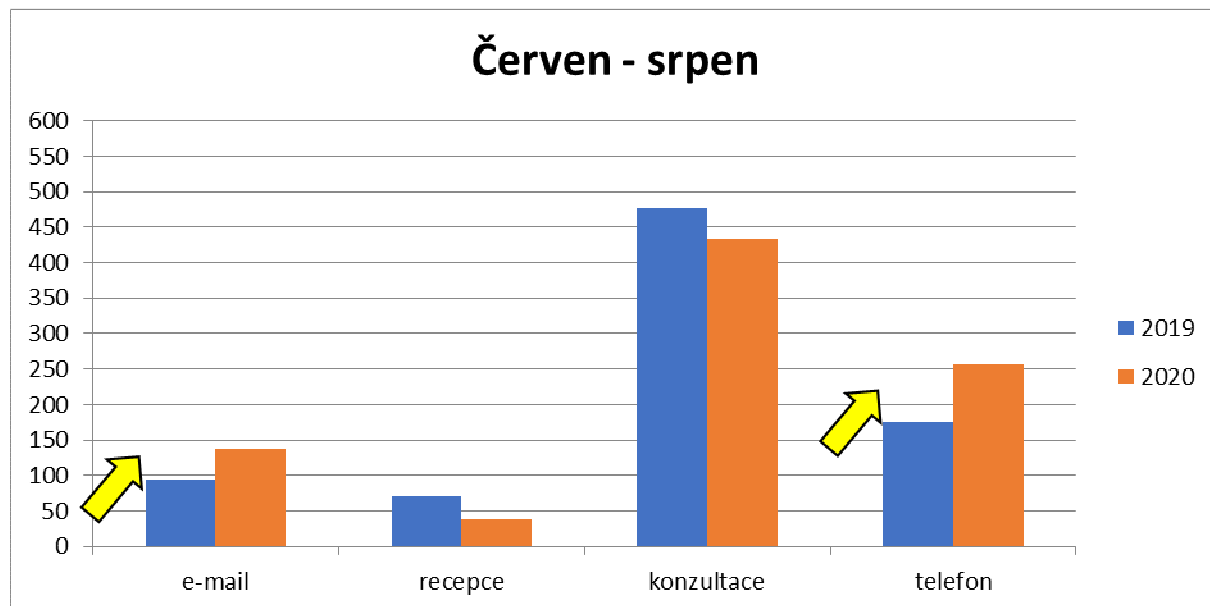
Během ledna a února 2020 si můžeme povšimnout, že zájem o konzultaci byl téměř totožný s rokem 2019. Nastal pouze pokles v oblasti e-mailové komunikace (ze 189 na 80 úkonů, čili o 58% méně).



Graf č. 6: Úkony 2019 vs 2020 – březen – květen

Zdroj: vlastní zpracování

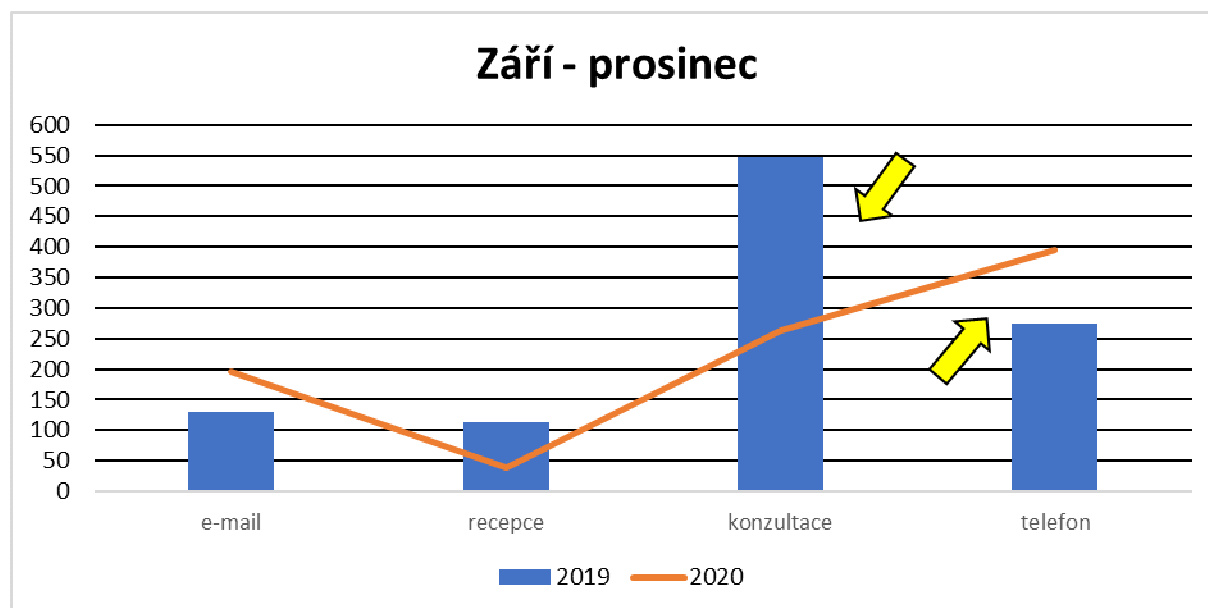
Během jarní měsíců roku 2020 je patrné, že z důvodu uzavření poraden, vyhledávali klienti poradce nejčastěji přes telefonní kontakt (nárůst úkonů ze 114 na 339, čili o 58% více). Pokles úkonů během osobních konzultací byl ze 444 na 204 (o 54% méně).



Graf č. 7: Úkony 2019 vs 2020 – červen – srpen

Zdroj: vlastní zpracování

Během letních měsíců roku 2020 lze sledovat, že klienti i přes uvolnění vládních opatření měli obavy z kontaktu s poradci, proto si lze všimnout nárůst konzultací přes telefon (ze 175 na 257 úkonů, čili nárůst o 32%) a zároveň nárůst e-mailové komunikace (z 94 na 138 úkonů, čili nárůst také o 32%).



Graf č. 8: Úkony 2019 vs 2020 – září – prosinec

Zdroj: vlastní zpracování

Během konce roku 2020 si můžeme povšimnout výrazné poklesu klientů, což lze odůvodnit tím, že bylo vládními opatřeními omezené setkávání osob a osobní konzultace, které jsou našimi klienty upřednostňovány, byly poskytovány pouze v nezbytných případech, proto zde byl pokles z 547 na 262 úkonů (o 52% méně). V ostatních případech klienti nejvíce upřednostnili telefonické konzultace (nárůst z 275 na 394, čili o 31% více).

2. Závěr

Z výše uvedených dat lze sledovat, že pandemie Covidu-19 ovlivnila i odborné sociální poradenství. V obsahu témat problémů během roku 2020 nastávalo mnoho proměn. Během ledna a února 2020 narostl zájem o insolvenční právo, naopak pokles zájem o témata v oblasti bydlení. Zároveň kleslo poradenství poskytované přes e-mailovou komunikaci. V jarních měsících je možné pozorovat dopady vládních opatření, kdy klienti častěji řešili pracovní a trestní právo. Zároveň byl znatelný pokles v oblasti rodinného práva a zadlužování občanů. V důsledku vládních opatření velmi vzrostly telefonické konzultace. Během letních měsíců vzrostl zájem o rodinné právo a řešení občansko-právních sporů. Zároveň klesla oblast trestního práva a insolvenčního řízení. Pokles v oblasti dluhové problematiky během jara a léta je ovlivněn moratoriem, díky kterým měli dlužníci odložené splátky svých závazků. Zároveň lze v tomto období sledovat nárůst telefonických konzultací, jelikož mnohdy měli klienti obavy z přímého kontaktu s poradcem. Během září až prosince 2020 nastal znatelný nárůst v oblasti dluhové problematiky, jelikož skončila moratoria. V tomto období opět výrazně kleslo poskytování osobních konzultací v důsledku vládních opatření. Během roku 2020 byly hledány různé alternativy, jak poskytovat stejně kvalitní služby v oblasti odborného sociálního poradenství a byl kladen důraz na to, aby úroveň poskytovaného poradenství kvůli přesunu do on-line prostředí, neutrpěla a nesnížila se. Proto bylo navíc zřízeno chatové poradenství poskytované přes platformu Facebook a zavedení možností video konzultací přes platformu Skype. Zároveň je také postupně rozvíjeno robotické poradenství, které v budoucnu usnadní poradcům práci.

Poděkování

Ráda bych tímto poděkovala panu Mgr. Janu Hlouškovi, Ph.D. a paní doc. MUDr. Aleně Vosečkové, CSc., za cenné rady a doporučení při psaní tohoto příspěvku.

Rodiny s dítětem ohroženým ústavní péčí, co nás naučil Covid

Families with a child at risk of institutional care, what Covid taught us

Petr Fabián¹, Lucie Geršičová², Markéta Vnenková³

Abstrakt

Príspevek prezentuje výsledky výzkumu Studentské grantové soutěže, na téma ohrožených rodin. Výzkum byl realizován ve dvou krajích Česka na úřadech OSPOD a v organizacích realizující sociálně aktivizační služby. Príspevek popisuje nástroje pro pomoc ohrožené rodině, včetně jejich využití v praxi i podmínky úspěšnosti. Zaměřili jsme se jak na problematiku zákonných norem v systému sociálně právní ochrany, tak na spolupráci mezi sociálními pracovníky města a organizacemi realizující sociální pomoc v rodině.

Klíčová slova: Rodina v ohrožení. Covid karanténa. Sociální služby pro rodinu.

Abstract

The paper presents the results of the research of the Student Grant Competition on the topic of vulnerable families. The research was carried out in two regions of the Czech Republic at the OSPOD offices and in organizations implementing social activation services.

The paper describes tools for helping vulnerable families, including their use in practice and the conditions for success. We focused on the issue of legal norms in the system of social and legal protection, as well as on cooperation between the city's social workers and organizations implementing social assistance in the family.

Keywords: Family at risk. Covid quarantine. Social services for the family.

Úvod

Předkládaný příspěvek je zaměřen na dílčí výsledky Studentské grantové soutěže, která ve svém původním formátu byla zaměřena na sociální práci s rodinami ohroženými odebráním dítěte do nějaké formy náhradní péče. V rámci Covid karantény, samotný výzkum byl rozšířen o prvky spojené s dopady tohoto onemocnění na společnost a na sociální práci orientující se na tyto skupiny klientů.

V první části se zabýváme právní problematikou a definování výzkumného vzorku, kde jsou stručně charakterizovány organizace, které se výzkumného šetření účastnily.

Další dvě kapitoly jsou věnovány realizaci práce s rodinou a úlohou sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí (dále jen OSPOD) obcí s rozšířenou působností.

V závěru jsou shrnuty dopady Covid karantény na rodiny a na výkon sociální práce, včetně příkladů z praxe, které se jeví jako nástin možných cest ke změně a efektivnímu výkonu sociální práce.

1. Právní rámec

V rámci výkonu sociální práce s rodinami, které jsou ohrožené odebráním dítěte do ústavní nebo jiné formy náhradní péče, se pohybujeme v mezích několika právních norem. Jako základní je Úmluva o právech dítěte č. 104/1991 Sb., kde je zakotveno právo na rodičovskou

¹ Slezská univerzita, Fakulta veřejných politik, Opava; petr.fabian@fvp.slu.cz; Tel.: +420-608-230-246

² Slezská univerzita, Fakulta veřejných politik, Opava; PI50312@fvp.slu.cz

³ Slezská univerzita, Fakulta veřejných politik, Opava; PI60330@fvp.slu.cz

výchovu. Toto právo se postupně projevilo ve všech právních úpravách týkající se sociální práce s rodinou. Další právní normou je zákon č. 359/1999Sb o sociálně právní ochraně, v platném znění, který toto právo zdůrazňuje již v samotném cíli výkonu SPOD

Veškerá naše sociální práce je již v dnešní době orientovaná na rodičovskou výchovu, nebo na výchovu jí co nejbližší. Vzhledem k tomu právnímu ukotvení jsme se snažili v rámci našeho výzkumu přemýšlet v intencích – zda stávající sociální služby – v jejich definici a náplni, odpovídají reálným potřebám rodin. Zda vůbec parametr kvality výkonu sociální práce s rodinou – a to jak z pohledu sociálních pracovníků orgánu SPOD, tak z pohledu sociálních pracovníků sociálně-aktivizačních služeb (dále jen SAS) – odpovídá realitě. Tento pohled rovněž pramení ze situace, kdy zákon o sociálních službách platí 15 let bez výrazné validace obsahu.

2. Výzkumný vzorek

Výzkum byl realizován v organizacích v Moravskoslezském a Pardubickém kraji a na obecním úřadu s rozšířenou působností – OSPOD a v organizacích se SAS či sociální rehabilitací. Výzkum probíhal formou polostrukturovaných rozhovorů prostřednictvím aplikace Teams v důsledku situace, kterou způsobil COVID. V čtyřech případech mohlo dojít k osobnímu kontaktu na pracovištích respondentů.

Orgán sociálně-právní ochrany dětí 1

Orgán sociálně-právní ochrany dětí setkávají se mnohdy s případy, kdy je dítě tzv. hlavou rodiny, kdy tzv. přebírá otěže, řídí rodinu a je mu věnována přílišná pozornost. Toto bývá mimo jiné způsobeno i tím, že je dítě školou povinné a lépe někdy dokáže vstřebat informace, které jsou ze strany sociálních pracovníků předkládány rodičům dítěte. Pracovníci se snaží klást důraz rodičům, že rodičovská odpovědnost je na nich, a ne na dětech.

Orgán sociálně-právní ochrany dětí 2

Při práci tohoto oddělení dochází k setkávání se poměrně častého jevu, který byl respondenty nazván jako naučené chování. Setkávají se s rodinami, které již po generace mají podobné problémy, v jejichž důsledku se dostanou na orgán sociálně-právní ochrany dětí.

Orgán sociálně-právní ochrany dětí 3

V rámci oddělení pracují dle Cochemského modelu, který se snaží uplatňovat v celé své pracovní činnosti. V práci provozují také tzv. supervizi sítě, což znamená, že se setkají všichni zainteresovaní jedinci daného případu. Jako hlavní orientaci své práce vidí v zkompetentňování rodičů, kdy chtějí dosáhnout toho, aby rodiče převzali kompetenci nad svými vlastními životy, ale i nad životy svých dětí. Kromě sociálně-aktivizačních služeb využívají také sociální rehabilitaci.

Organizace 1

„Sociální organizace poskytující sociálně aktivizační služby (dále jen SAS) v rámci okresního města. V jejím portfoliu služeb mimo SAS je mediační centrum, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, poradenství a další základní služby. Filozofie celé organizace je zaměřena na budování vztahu v rodinách, kterým je pomáháno. V rámci projektů dělá pobytové kurzy pro rodiče s dětmi, zaměřené na prožitek vzájemné vazby” (Fabián, Geršičová, Vnenková, 2020, s. 197). Pracovníci SAS popisují své uživatele jako multiproblémové rodiny, které mají obtíže v nejrůznějších oblastech svého života. Dále upozorňují na to, že přínosem je situaci uživatelů

řešit komplexně a individuálně. Přestože službu vyhledá jednotlivec, vždy v pozadí figurují i ostatní členové rodiny. Změna u jednotlivce vyvolá změnu v celém rodinném systému.

Organizace 2

„Jedná se o zdravotnické zařízení pro děti. Mimo základní zdravotnické pobytové služby poskytuje služby např. zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Pro rodiny s dětmi – dítě s doprovodem, využívá v případech, kdy se jedná o záchvat rodiče, či pěstouna o dítě s hendikepem zdravotní služby. V případech podpory rodičovských vazeb u rodičů s dítětem ohroženým odebráním, využívá službu sociální rehabilitace. Rodič je ubytován s dítětem v zařízení, a následně podle svých dovedností a rozvoje kompetencí dále se posouvá a je osamostatňován až do samostatného bytu, který je zprostředkován městem. Následně pak již pokračují sociální služby SAS” (Fabián, Geršičová, Vnenková, 2020, s. 197).

Organizace 3

Nezisková organizace poskytující sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v rámci okresního města. Současně poskytují návazné služby, a to nízkoprahové zařízení pro děti a mládež či terénní programy. Služba SAS nabízí rodinám s dětmi pravidelnou aktivitu s názvem Klubík orientující se na tematická setkání rodin v zázemí organizace. Může se jednat o výtvarná, sportovní či kuchařská setkání, zaměřené na získání společných zážitků a podporu vzájemné interakce.

Organizace 4

Organizace poskytující SAS pro rodiny s dětmi v rámci svého města působení. Dále poskytují návaznou službu nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Nejčastěji pomáhají svým uživatelům s hledáním bydlení či s dluhovými problémy. Pracovníci jsou nápomocni např. při vypisování a podávání žádostí o městský byt, vyřizování sociálních dávek nebo také při komunikaci se školou nebo lékaři.

3. Práce s rodinou

Pro celkovou práci s rodinou je nutno nahlížet nejen z jednoho pohledu, ale z různých úhlů tak, aby mohlo dojít k efektivní práci s rodinou s dítětem ohroženým ústavní péčí a mohla být takto rodině poskytnuta náležitá podpora.

„Rozdělení rodiny (a nařízení ústavní výchovy takovým opatřením nepochybně je) tak představuje až nejkrajnější opatření, které je možné přijmout jak vyplývá z doslovného znění ustanovení § 46 odst. 2 zákona o rodině jen jestliže výchovu dítěte nelze zajistit náhradní rodinnou péčí (svěřením dítěte do výchovy jiné fyzické osoby než rodiče - § 45 zákona o rodině, svěřením dítěte do pěstounské péče - § 45a až § 45d zákona o rodině) nebo rodinnou péčí v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, které mají přednost před výchovou ústavní; takové opatření představuje nejradikálnější opatření, které lze uplatnit pouze v nejvážnějších případech (srov. Havelka a ostatní proti ČR, § 59, Walla a Wallová proti ČR, § 73), a musí se tedy opírat o dostatečně závažné a pádné argumenty motivované zájmem dítěte. Umístění dítěte do prostředí vhodnějšího pro jeho výchovu nemůže samo o sobě odůvodňovat jeho násilné odnětí biologickým rodičům; takový zásah musí být nadto nezbytný s ohledem na další okolnosti (srov. rozsudek velkého senátu ESLP ze dne 12. 7. 2001 ve věci K. a T. proti Finsku, stížnost č. 25702/94, § 173; rozsudek ESLP ze dne 26. 2. 2002 ve věci Kutzner proti Německu, stížnost č. 46544/99, § 69; obdobně též nález Ústavního soudu ze dne 20. 7. 2010, sp. zn. IV. ÚS 2244/09). Pro postup podle ustanovení § 46 odst. 1 zákona o rodině je rovněž nezbytné zjištění, že jiná výchovná opatření nevedla k nápravě. Jinak řečeno, nařídit

ústavní výchovu soud může jen tehdy, učinil-li před tím neúspěšně (z hlediska sledovaného cíle – řádné výchovy dítěte) jiná výchovná opatření (napomenutí nezletilého, jeho rodiče a osoby, která narušuje jeho řádnou výchovu, stanovení dohledu nad nezletilým, uložení omezení nezletilému). Jde-li o případ, kdy jiná výchovná opatření nemusí předcházet (rodiče z jiných závažných důvodů nemohou výchovu dítěte zabezpečit nebo je to v zájmu nezletilého nutné), musí soud v odůvodnění rozhodnutí vysvětlit, proč se jedná o takovýto výjimečný případ“ (Online - <http://kraken.slv.cz/Cpjn202/2010>).

„Jestliže je výchova dítěte vážně ohrožena nebo vážně narušena a jiná výchovná opatření nevedla k nápravě nebo jestliže z jiných závažných důvodů nemohou rodiče výchovu dítěte zabezpečit, může soud nařídit ústavní výchovu nebo dítě svěřit do péče zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (§ 42 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí). Jestliže je to v zájmu nezletilého nutné, může soud nařídit ústavní výchovu nebo dítě svěřit do péče zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc i v případě, že jiná výchovná opatření nepředcházela. Z důležitých důvodů může soud prodloužit ústavní výchovu až na jeden rok po dosažení zletilosti“ (§ 46 odst. 1 zákona č. 94/1963 Sb., o rodině dále též jen zákon o rodině).

S ústavní výchovou a schopnostmi rodiče postarat se náležitě o dítě se můžeme setkat s pojmem „**víkendový rodič**“, kdy rodič dokáže být dobrým rodičem, ale pouze na víkend. Neumí či nedokáže se o dítě starat v průběhu pracovního týdne. Respondent uvedl „*Opravdu aji my máme ústavní výchovy, kde jsou děti skoro každý víkend doma, ale proboha hlavně nechtějte po těch rodinách nic, co se týče nějaké povinnosti rodiče ve vztahu k dítěti. Nejsou schopni zabezpečit jejich školní docházku. Nejsou schopni zabezpečit nic, co se týče třeba zdravotního stavu, někde s dítětem zajít, něco zorganizovat. To vůbec není jako v jejich možnostech. Takže potom ten kontakt je pravidelný pro malé děti s rodinami, vypadá to pomalu jak internátní pobyt dítěte v ústavní výchově. Tam to udělají za něj. Tam to dítě ví, že tu rodinu má a rodič ví, že nepřichází o své dítě, akorát to vlastně nahrazuje ta ústavní péče tu hromadu povinností, které rodič není schopen zabezpečit*“. Lze říci, že se jedná o pozitivní způsob zachování vztahu rodiče a dítěte a zároveň tak konat pro dobro dítěte, což je v tomto případě ústavní výchova, kterou je zajišťováno vše ostatní, tedy škola, lékař a podobně. Rodič takto vykonává své rodičovské kompetence, avšak v míře, kterou je schopen vykonávat.

V rámci výzkumu bylo od respondentů zjištěno, že právě zkompetentňování rodičů je hlavním cílem převahy pracovníků, kteří chtějí dosáhnout toho, aby rodiče převzali kompetenci nejen nad vlastními životy, ale i nad životy svých dětí.

3.1 Makrorámec a mikrorámec

Rodina je ovlivňována hlavními faktory v souvislosti s makrorámecem a mikrorámecem. Makrorámec představuje to, kde rodina bydlí a v čem bydlí. Mikrorámec pod sebou schovává vztahy a materiálně (oblečení, jídlo, ...). Na tyto dva póly je potřeba nahlížet jako na spoluovlivňující a veškeré body spadající pod obě tyto skupiny se prolínají.

Makrorámec:

- Sociální prostor, který nějakým způsobem posiluje, ale i omezuje.
- Kultura vyloučené lokality – mít kontakty i mimo vyloučenou lokalitu, mít i jiné vzory života.
- Nároky případových konferencí – musí odpovídat možnostem lokality.

- Makrorámec utváří hodnotový systém rodiny.
- Riziková skupina – označována ve vyloučených lokalitách hovorově jako „bílé socky“.

Mikrorámec:

- Vztahová rovina.
- Finanční hospodaření.
- Povinnosti – škola, postarat se o sebe i děti, práce, zdravotní péče.

Následně dochází k nahlížení upřednostňujících oblastí v souvislosti s mikrorámcem, které jsou závislé na cíli rodiny, mezi něž řadíme tyto pohledy:

- Hlavním cílem osamostatnění rodiny – rodina potřebující stále trvající podporu, je sociálně handicapovaná, v rodině mají osobu s postižením, ...
- Rodina, která je zcela samostatná, ale potřebuje jinou míru podpory.
- OSPOD obhajuje zájmy dítěte – ty mohou být v rozporu se zájmy rodičů či rodiny.

3.2 Nástroje pro pomoc rodině

Pro pomoc rodině se využívají sociální služby. V oblasti týkající se rodiny s dítětem ohroženým ústavní péčí se jedná hlavně o sociálně-aktivizační služby a služby sociální rehabilitace. Každá má své plusy i mínusy, což je tomu tak i u jiných služeb či činností.

Sociálně-aktivizační služba

- Slabou stránkou je bydlení a sociální lokace, příležitosti a vůbec možnost změny přístupu k životu, kterou znemožňuje možnost přestěhování a špatná adaptace na klientů na změny.
- Musí s rodinou pracovat v tom prostoru a pomalu je dostávat jinam.

Sociální rehabilitace

- Výhoda: rychle rodinu vytrhnu z jejich prostoru.

Pro každou rodinu je dostupný určitý model a pro každého je ta dostupnost jiná. Pro jednoho respondenta, které sociální rehabilitaci mají se jedná o dostupný nástroj, ale pro respondenta druhého, která tuto sociální rehabilitaci nemá nikde, tak je to nedostupný nástroj a musí volit z toho důvodu sociálně-aktivizační službu.

Mezi další nástroje, které jsou spojené se spoluprací služeb s orgánem sociálně-právní ochrany dětí, bylo po výzkumném šetření zařazeny tyto nástroje:

- **Případová konference** – výběr vhodné služby – sociálně-aktivizační služba nebo sociální rehabilitace.
- **Zohlednění rodinných vazeb**, OSPOD je více v pozici poradenské než kontrolní.
- **Rodinné konference** – hledání pomoci, síly v široké rodině - někdy ukazuje i na další související příběhy v určité míře podobnosti.

3.3 Realizace práce s rodinou

Každá rodina je individuální a má jiné potřeby. Tudíž je i potřebné zajištění správné realizace práce s danou rodinou. Jako osvědčený způsob, a i příklad dobré praxe, shledávají pracovníci v případových konferencích realizovaných orgánem sociálně-právní ochrany dětí.

Případové konference mají přesně dané:

- a) Kde se volí.
- b) Čím se začne, co je nejjednodušší na začátek (zajištěním stravy, ošacení a hygieny dětí, ale nesmí se opomíjet vztahy).

Jako dalším příkladem dobré praxe je realizování práce s rodinou prostřednictvím supervize sítě, kdy jsou svoláni všichni jedinci zainteresovaní do případu a společně se snaží nasdílet si postřehy, plusy a mínusy. Supervize sítě pomáhá odhalit i to, zda rodina změnu chce či nechce, jestli je schopná změny. Dochází i ke zjištěním hlavních překážek, které zabraňují rodině v posunu.

V rámci práce s rodinou se dostávají pracovníci do situací, kdy rodiny převážně žijí v nevyhovujících vyloučených lokalitách, kde takzvaně uvízli. Proto je důležitá podpora samosprávy, kdy by spolupráce s ní měla vypadat tak, že pokud chci odstěhovat tu danou rodinu do jiného obydlí, tak to chci mít jako prioritu a mělo by to být klíčové, **politická podpora je důležitá**. Přestěhování vidí organizace jako hodně důležitou.

Otázkou je, čemu dáváme v práci s rodinou důraz. Můžeme mít rodinu, která je vztahově vyvážená. Musíme zvážit, jestli problém vychází z těch vztahů rodiny nebo jestli je to o tom, že například rodina neumí pracovat s financemi.

4. Orgán sociálně-právní ochrany dětí a sociálně-aktivizační služba

Každá instituce, která vstupuje do systému pomoci, ať už orgán sociálně-právní ochrany dětí, sociální organizace, škola, policie, psychologové, mají své hranice dané zákonem. Překryv hranic je minimální, jsou zde bílá místa. Tyto bílá místa překryjeme zmíněnou supervizí sítě. Nedochází tak k manipulaci s informacemi, nestane se, že stejnou službu poskytuje více organizací najednou.

Zapojení dětí do práce s rodinou, děti od 8 let, dokážou někdy lépe vnímat obsah informací než rodič. Samotní tři oslovení respondenti z oblasti OSPOD zmínili, že do komunikace zapojují i samotné dítě, samozřejmě s ohledem na věk a schopnosti dítěte. V některých rodinách však dochází i k přebírání otěží dětmi, proto se SAS i OSPOD snaží o kladení důrazu na rodičovskou odpovědnost. Zdůrazňování **rodičovské odpovědnosti** rodičů je již běžnou součástí práce. Nejen v pubertě děti přebírají rodičovskou roli v rodinách. Je to způsobeno tím, že děti navštěvující povinnou školní docházku dokáží lépe pojmout předávané informace od pracovníků. Dochází tak k situacím, že v momentě, kdy se za pracovníkem tzv. zaklapnou dveře, tak dítě rodičům vysvětluje, o co se jednalo. Zároveň se tento problém týká přehnané péče a dopřívání dítěti toho, co chce, ale nepotřebuje. Dítě tak získává postavení hlavy rodiny. Jeden respondent uvedl, že „...s námi komunikují i rodiče, ale my víme, že jak se za námi zavřou dveře, tak otěže do rukou přebírá dítě a jede to tam podle něho. Poslední dobou se nám to stává třeba i v zprostředkovaných náhradních rodinných péčích, kde otěže přebírají děti, které byly do rodiny dány a bohužel to nedopadá dobře“.

Pro spolupráci s OSPOD si vybírají sociálně-aktivizační službu z různých pohledů. Jedná se o výběr:

- a) Porovnání pracovníka versus pracovníka.
- b) Dle možnosti služby upracovat s klientem co nejvíce práce, aby nedošlo k velkému střídání služeb pracujícími s rodinou.
- c) Přiklání se k službě, která je ochotna více pracovat s patologickými projevy a je schopna doprovázet klienty na daná jednání a provozovat jakýsi systém kontroly na klienty.

5. Covid a jeho dopady

V návaznosti na celou situaci došlo k úskalí týkající se organizací, ale i rodiny samotné, kdy se rodina musela vypořádat s novými starostmi. Zájem ze strany státu byl spíše o občany v seniorském věku, než o rodinu. Přitom rodiny se dostaly do situací, kdy by státní pomoc byla na místě.

Rodina a Covid úskalí:

- Rodiny se ocitly bez internetu, přestože byly na něj odkázány např. v oblasti vzdělávání dětí ve spojitosti s online výukou i samotnými úkoly.
- Rodiče dostávali tištěné úkoly, pro které si museli sami docházet. Předcházela tomu však domluva s pedagogem, což bylo různorodé.
- Znemožněn/zakázán přístup pracovníků OSPOD a SAS do rodin. Některé rodiny jsou odkázány na spolupráci SAS, jako na berličku a sami si nejsou v domácnosti často jisti – potřebují dohled.
- Děti vytlačovány z domu k jiným činnostem, jelikož rodiče potřebovali mít klid.
- Projekt probíhající na školách, přesněji „Obědy do škol“ byl v Covid době ukončen, což způsobilo další starost rodičům, kdy děti přišly o jedno teplé jídlo denně, ale také vznikly další náklady na domácnost, které financovali rodiče sami.
- V rámci organizací, které mají tzv. šatník a potravinovou banku došlo k zastavení tohoto druhu činnosti.

OSPOD a Covid úskalí:

- Problémy se skryly v rodinách a nahromadily se - rodina není schopna být spolu tolik času.
- Návrat k běžnému životu odkryl problémy, které již byly, ale nešly vidět či gradovaly.
- Omezení škol způsobilo, že z jejich strany nebyla podávána žádná oznámení pro OSPOD, což způsobilo ztrátu informací pro sociální pracovníky a ztrátu jejich zdrojů.
- Spolupráce s OSPOD probíhaly po telefonu, jelikož byl zákaz terénní i ambulantní práce.

SAS a Covid úskalí:

- Pracovníci SAS realizovali schůzky z terénu, např. v parku, v případě nutnosti v zázemí služby za dodržení hygienických podmínek.

- Pracovníci SAS pomáhali rodinám v oblasti vzdělávání, např. projekty na získání notebooků, tisk materiálů aj.
- Projekty nesly úskalí v tom, že byly omezeny a nedostalo se na všechny. Byla nutná rychlá reakce služby tzv. kdo neseděl u počítače, tak měl s projektem smůlu.

Výsledky v rámci Covidu:

- Vysoké % samoživitelů = 2 roviny:
 - a) rodič extrémně přetažený provozem,
 - b) perfektní rodič.
- Chybí společné interakce v rodině a společné zážitky, což bývá spouštěčem krize v rodině.
- Poskytování pomoci a služeb se orientuje na základní potřeby, nikoliv na vztahovou a zážitkovou rovinu.
- Sociální rehabilitace zahrnuje blahobyt i vztahovou rovinu.
- Mezi pozitiva sociální rehabilitace patří společné prvky s Housing First, který je podmíněn zájmem jedince.

Doporučení pro podobné situace:

- Nástroje potřebné i během Covid situace jsou střediska volného času zprostředkovávající společný čas rodiče s dítětem i dítěte samotného a nízkoprahová zařízení zajišťující aktivity hlavně pro děti a mládež. Dítě těmto nástrojům si mohou i rodiče sami tzv. oddychnout od dětí a upustit napětí v rodině.
- Sociální rehabilitace, kdy je osoba tzv. vyjmuta ze svého přirozeného prostředí, které má svá negativa a pomocí sociální rehabilitace je zahájena snaha o přípravu jedince na samostatný život se snahou o jeho zkompetentnění. Důležitá je podpora samosprávy, která musí být na straně organizace.
- Víkendové pobyty jsou důležité nejen pro rodinu, ale také pro sociální pracovníky, kdy dochází k získávání zkušenosti o tom, jak rodina žije. Někdy dochází ke vzniku rodičovské svépomocné skupiny, což nastává tehdy, když je tam rodič samoživitel a zvládá všechna úskalí a může být tak motivací pro ostatní rodiny.
- Interakce ve vztahové rovině rodič – rodič, ale i rodič – dítě. Tyto interakce jsou důležité pro vzájemnou spolupráci se službou, ale i pro rodinu jako celek.

Závěr

V samotném závěru je nutno konstatovat, že karanténa nemoci Covid-19, je svým způsobem přínosem pro rozvoj sociálních služeb, anebo aspoň minimálně příležitostí k evaluaci obsahové stránky sociálních služeb.

Pro práci s rodinou ohroženou odebráním dítěte do náhradní péče – ústavní či rodinné – je důležitým prvkem rozvoje rodičovských dovedností založených na vztahové vazbě a interakci společných zážitků. V rámci sociálních služeb umíme pracovat s problematikou vedení domácnosti, finančního hospodářství, hledání a udržení si práce. Podstatou fungování je však vztah, který všem těmto dovednostem dává smysl. Námi definované rodiny, si velmi často nesou nedostatek ve formě vztahové interakce, jako dědictví předešlých generací. Na tyto dovednosti však zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách nemyslí ve své obsahové stránce, tak nějak ji pomíjí.

Náš výzkum, který zde prezentujeme však poukazuje, jak je tento prvek důležitý, ale organizace pracující s rodinou musí hledat jiné dotační výzvy na zážitkové víkendové pobyty pro rodiče s dětmi, případně na úhradu aktivit pro rodiče a děti středisek volného času. Bez těchto aktivit jsme ohroženi stavem, kdy si budeme vychovávat klienty závislé na našich službách, případně budeme zklamáni tím, že naše práce nepřináší užitek, který bychom vzhledem k vynaloženému úsilí očekávali.

Jako optimální služby k realizaci efektivní práce s rodinou se jeví podle našeho výzkumu sociální rehabilitace, která je spojená s ubytováním v chráněném prostředí a následný rozvojem samostatného života mimo původní komunitu. Taková forma je však závislá na součinnosti s místní samosprávou.

Afiliace

Projekt SGS/11/2020

Seznam použitých zdrojů

- FABIÁN, Petr, GERŠIČOVÁ, Lucie a Markéta, VNENKOVÁ. Ohrožené rodiny s dětmi a pomoc v rámci Covid karantény. In: Sborník textů z XVII. ročníku mezinárodní vědecké konference Hradecké dny sociální práce. *Sociální práce jako nástroj prosazování lidských práv a zkušenosti z oblasti sociální práce v období koronavirové krize*. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce, Filozofická fakulta: Gaudeamus, 2020, s. 197. ISBN 978-80-7435-802-9.
- FABIÁN, Petr. Ochrana dětí – praktyczne doświadczenia ze wsparciem dla rodzin dysfunkcyjnych w Czechach. *Humaniora*. Poznań: Wydawnictwo Fundacji Humaniora, Poznań, 2020, roč. 31/2020, Nr 3, s. 55-71. ISSN 2353-3145.
- FABIÁN, Petr. Sociální pracovník v systému sociálně právní ochrany dětí. *Logospolytechnikos*. Jihlava: Vysoká škola polytechnická Jihlava, 2015, roč. 2/2015, č. 2, s. 89-102, 198 s. ISSN 1804-3682.
- FABIÁN, Petr. *Sociální začleňování – nová výzva pro veřejnou správu a sociální práci*. 1. vyd. Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, 2019. s. 69 - 77, 10 s. ISBN 978-80-7435-767-1.
- FABIÁN, Petr. *Možná to jde i jinak: teorie a metody v sociální práci*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2021. ISBN 9788075603685.
- FOOK, J. *Social work: critical theory and practice*. Thousand Oaks, Calif.: SAGE, 2002. vii, 179 p. ISBN 07-619-7251-X.
- GILBERT, N. - PARTON, N. - SKIVENES, M. 2011. *Child protection systems: international trends and orientations*. New York, NY: Oxford University Press, c2011, ix, 273 p. International policy Exchange series. ISBN 01-997-9335-2.
- NOVOTNÁ, Věra. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí s komentářem*. 2., aktualizované vydání. Olomouc: ANAG, [2016]. Právo (ANAG). ISBN 978-80-7554-022-5.
- HOLÁ, Lenka. *Mediace: způsob řešení mezilidských konfliktů*. Praha: Grada, 2003. ISBN 8024704676.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.
- Právní předpisy, zákony, vyhlášky:*
Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění k 31.12.2021 a ve znění pozdějších předpisů
Zákon č.108/2006Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
Vyhláška č. 473/2012Sb. vyhláška o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
(online - <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-104>, zákon č.104/1991Sb, cit. 24.6.2021.)
Online - <http://kraken.slv.cz/Cpjn202/2010>

Alostatická zátěž a "prožitkové partitury"

Alostatic load and "experiential scores"

Jitka Pejřimovská, Petra Schindlerová, Monika Klimešová¹

Abstrakt:

Porovnání výpovědí z období raně covidového a pokročile covidového o emočních prožitcích v technice systémové muzikoterapie, tzv. „prožitkových partiturách“ napomáhá identifikovat povahu vzniku a řešení alostatické zátěže. Jeví se, že technika „prožitkových partitur“ odkrývá osobitost alostatické zátěže. Emoční prožitky vyjadřovala skupina informantů seznámených s muzikoterapií. V „prožitkových partiturách“ je použita hudba Adama Václava Michny z Otradovic, českého hudebního barokního skladatele. Barokní hudba zde představuje hudební myšlení, kde se vyvažuje formální uspořádání a emoční výraz. Proto je náročná i co do vnímání výrazových nuancí. Opakování techniky „prožitkových partitur“ bylo proto provedeno na stejných hudebních skladbách.

Klíčová slova: Alostatická zátěž. Systémová muzikoterapie. Technika "prožitkových partitur".

Abstract:

A comparison of responses from early covid and advanced covid era about emotional experiences in a technique of systemic music therapy, so called "experience scores", helps identify the origin and nature of tackling allostatic load. It has been shown that the "experience scores" technique helps to uncover unique character of allostatic load. Emotional experiences were expressed by a group of respondents who are familiar with music therapy. The "experience scores" used music of Adam Michna z Otradovic, a Czech baroque composer. Baroque music represents musical thinking where formal structure and emotional expression are balancing each other out. It is therefore also challenging as for the perception of expressive nuance. That is why the repetition of the "experience scores" technique has been done on identical musical compositions.

Keywords: Allostatic load. Systemic musical therapy. Technique of "experience scores".

I. Úvod - souvislosti onemocnění covid 19 v r. 2020 a v r. 2021 s technikou „prožitkových partitur“

V období od jara r. 2020 jsme byli vystaveni prvé vlně onemocnění covidem 19 a celospolečenským opatřením. Tato vlna byla vnímána sice jako stres a psychosociální zátěž, ale spontánně se mobilizovaly a zapojily napříč všechny vrstvy společnosti. Vzniká dobrovolnictví, solidárnost a spolupráce. Vnímáme, že tuto prvou vlnu nemoci a opatření naše společnost zvládala sociálně adaptivně, s dávkou optimismu a nasazení. Další vlny byly ale již komplikovanější, objevovala se únava, vyčerpání, stoupající počty onemocnění i úmrtí, dopady společenské izolace, depresivní rozlady, existenční nejistoty a obavy ze ztráty sociálního statusu. Vnímáme, že ale u mnohých v dalších covidových vlnách nedošlo k trvalému přizpůsobení se této stresové situaci.

V rozpravě v naší muzikoterapeutické skupině se potvrzuje, že situace v srpnu 2020 byla optimističtější než situace jara 2021, kdy coronavirové období bylo pokročilejší a vyrovnávání se s touto situací bylo obtížné. Vnímáme je jako období, kdy u mnohých se prožitý stres profiloval do podoby alostatické zátěže. V naší skupině se otevřela možnost opakovaného šetření technikou tzv. „prožitkových partitur“. Jde o techniku „rychlého vhledu k prožívání jedince“, technika zachycující trendy prožitkových linií člověka. Je technikou, která vychází z paradigmatu systémové terapie a otevírá tak zpravidla možnost navázání na ní dalšími postupy, především ve formě aktivní muzikoterapie. (Pejřimovská, 2015) Vzniká

¹ Mgr. Mgr. Jitka Pejřimovská PhD., Mgr. Petra Schindlerová, Monika Klimešová, Muzikoterapeutický institutu ČR, z. s., Junácká 1630/12, 16900 Praha 6, Břevnov, email: micr.montserrat@seznam.cz

otázka, zda je tato technika natolik citlivá, aby zachytila v porovnání rozdíly mezi obdobími raně a pokročile covidovými. Její efektivita, pokud se ukáže dostatečně citlivá, je v „rychlém vhledu k emočnímu prožívání“ jedince.

1. Stres, alostáze a alostatická zátěž

Alostáze znamená trvalejší adaptaci na stres vyvolaný spíše vně působícími příčinami. Stres je hlavním hybatelem a „viníkem“ potřeby adaptace – alostáze. Podobně je stres bází alostatické zátěže, vzniklé v případě maladaptace jedince na stresové okolnosti.

Mechanismus stresu se postupně odhaluje během 20. století W. Canonem, C. Bernardem, a poté H. Selyem. Prokázán byl destruktivní vliv stresu na psychickou činnost, na neurologické mechanismy CNS a NS, neurohormonální, neuroimunitní a na další orgánové soustavy.

P. Sterling a J. Eyer zkoumají působení trvalého stresu v 90. letech 20. století. Definují alostázi jako trvalé přizpůsobení se podmínkám stresové situace s výsledkem adekvátně stabilizovaného stavu organismu. Dosažení stabilizovaného stavu, znamená dosažení adaptace, v případě ale maladaptace, kde se dosažení stabilizovaného stavu nedosáhne, vzniká alostatická zátěž. (Sterling & Eyer, 1988)

Alostatická zátěž znamená přetížení adaptačních funkcí organismu, při řešení stresových okolností, kdy dochází k vyčerpání až poškození organismu.

M. Farahová prokazuje v této souvislosti neurologická poškození, především narušení funkcí krátkodobé paměti. G. Evans a M. Schambergová z Cornellovy university zjišťují, že dlouhodobě zvýšená alostatická zátěž souvisí nejen s narušením krátkodobé paměti, ale i s poruchami systolického a diastolického tlaku, se zvýšenou koncentrací hormonů stresu (kortisolu, adrenalinu a noradrenalinu) a se sklonem k obezitě. Zvýšené hladiny hormonů stresu zasahují skladbu a distribuci transmiterů, dále větvení dendridů a ochuzují stavbu nových synapsí. A to přes to, že stres má v těchto souvislostech podobu stresu sociálního – působí „vnímáním svého života na sociálním dně“. Psychosociální dopady alostatické zátěže patří kromě somatických k nejzávažnějším. (Ganzel, Morris, Wethington, 2010, Koukolík, 2009: 2012)

Zjištění míry s osobitou povahou alostatické zátěže u toho, kterého jedince je poměrně pracné. Použitím škál stresu či měřením hladin hormonů stresu a dalších somatických parametrů se zjišťuje stav, ale neodhaluje se povaha alostatické zátěže v individualitě jedince. Do vzniku a podoby alostatické zátěže se promítá nejen okolnosti vyvolávající stres, ale i povaha předcházejících emočních traumat jedince i struktura a dynamika jeho osobnosti. Zjištění stavu, resp. úrovně stresu či hladin stresových hormonů, se doplňuje psychoterapií.

2. Technika „prožitkových partitur“

Vznikla otázka, zda technika „prožitkových partitur“ (dále jen PP) jako technika „rychlého vhledu k prožívání jedince“ je natolik senzitivní, aby zachytila případný rozdíl mezi oběma obdobími v šetření ze srpna 2020 a května 2021. Připomeňme, že měření úrovně stresu i hladin hormonů měří aktuální stav, ale nenapovídá více o historii, jakými způsoby v předcházejícím životě jedinec na situaci stresu se učil reagovat, ani nenaznačuje nejvhodnější způsob terapeutického zpracování emočních těžkostí v individualitě jedince v situaci alostatické zátěže. Domnívali jsme se, že určitý „rychlý vhled k emočnímu prožívání jedince“,

v podobě „prožitkových partitur“ by mohl být přínosem. Jedinec naslouchá umělecky nosné hudbě a na předem připravený záznamový arch zaznamenává technikou „tužka – papír“ ty prožitky, které se mu spontánně vybavují (zaznamenává své emoce, pocity, afekty, vzpomínky, myšlenky, obrazy, či vize a tušení). Technika PP je technikou systémové terapie, vychází ze shodného paradigmatu, jako ostatní postupy systémové terapie, proto zjištění PP, které naznačuje trendy prožitkových linií, se zpravidla dále zpracovávají podrobněji, především v postupech aktivní tvorby hudebních kreací a v narativním rozhovoru. Technika PP tedy není samonosným terapeutickým postupem, naznačuje trendy, jejichž zaostření se děje v navazujících postupech muzikoterapie. Její výhodou je rychlost a snadnost užití. (Pejřimovská, 2018: 2019)

3. Podoby tázání stanovené před analýzou a interpretací v porovnání obou šetření

Tázali jsme se, zda se objeví odlišné aspekty v porovnání výpovědí informantů, v technice PP, ze srpna 2020, v šetření prvním, po odeznění první koronavirové vlny, a v šetření druhém, v květnu a červnu 2021, po dalších koronavirových vlnách.

V obou případech realizovala PP tatáž skupina budoucích muzikoterapeutů, i když v květnu 2021 byla početně zastoupena polovinou účastníků (8, 4). Informanté pracují v zaměstnáních speciální pedagog, psycholog, profesionální hudebník, zdravotník - v zaměstnáních, kde byli vystaveni dlouhodobému stresu a plně vystaveni zátěži koronavirového období. Vyplňování záznamových listů PP bylo anonymní s tím, že následně v červnu 2021 byla vedena o významech PP rozprava, také vedena s ohledem na respekt k intimitě ve sdělování o prožitcích informantů.

Pokud budou shledány v obou šetřeních difference, bude možné techniku PP považovat za dostatečně senzitivní pro zachycení dopadů alostatické zátěže. Senzitivita techniky, spolu s její jednoduchostí a rychlostí provedení by svědčila i pro její efektivitu.

V rozpravě v červnu 2021 se skupinou informantů bylo potvrzeno, že prožitky, které vyvolává hudba, jsou niterné, osobitě zabarvené se souvislostí s reálnýmižitými potížemi informanta. S technikou prožitkových partitur i s dalšími postupy systémové muzikoterapie měla skupina již předcházející zkušenost a to, s různými hudebními styly.

4. Záznam „prožitkových partitur“ - popis¹

Prvý záznam informant zaznamenává do připraveného záznamového archu na zakreslenou osu x a y s měřítkem. Posluchač zaznamenává, pomocí techniky „tužka – papír“ své prožitky - emoce, pocity, afekty, vzpomínky, myšlenky, obrazy, či vize a tušení – slovy. Zaznamenává prožitky, které se mu spontánně vybavují ve vědomí během poslechu hudby. Osa „x“ sleduje časovou posloupnost, osa „y“ intenzitu prožitku a pole + a -.

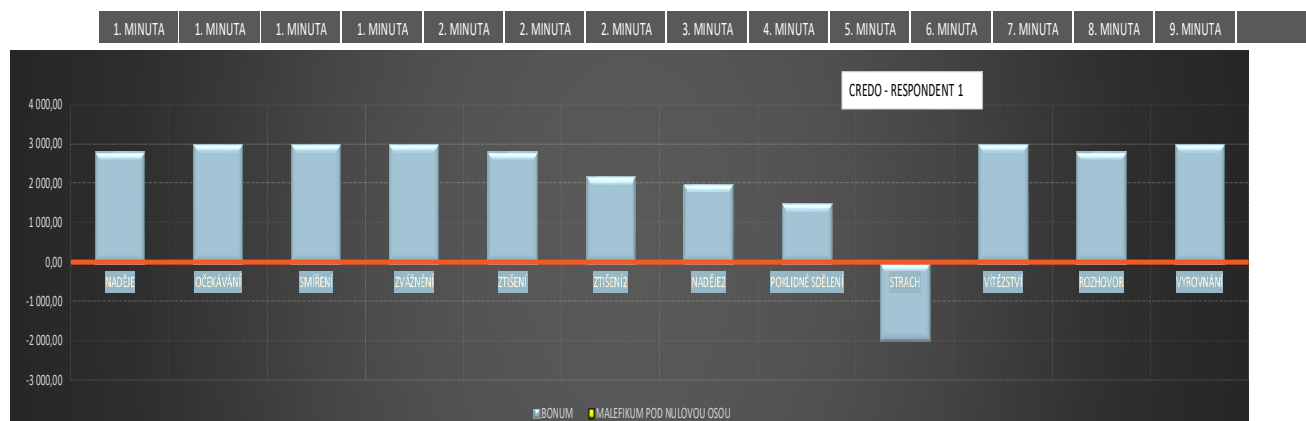
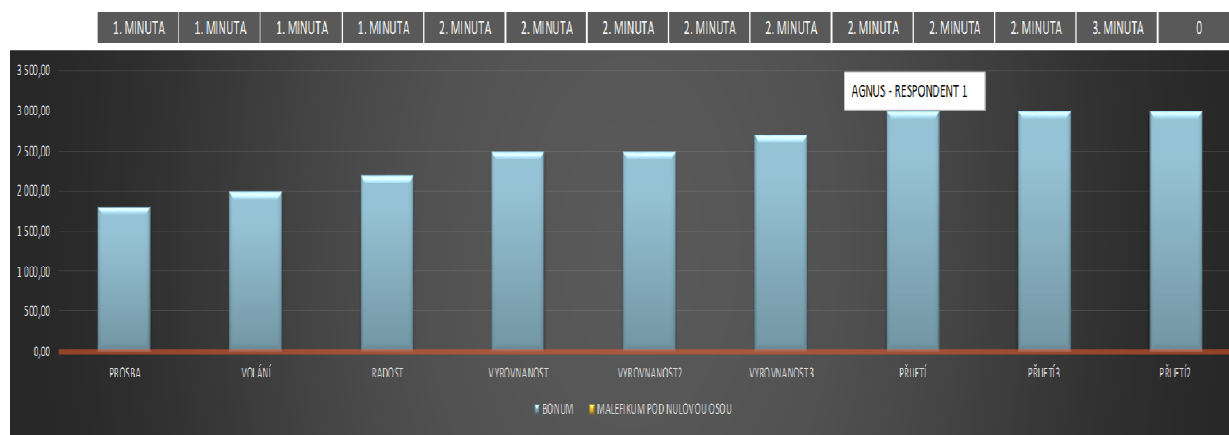
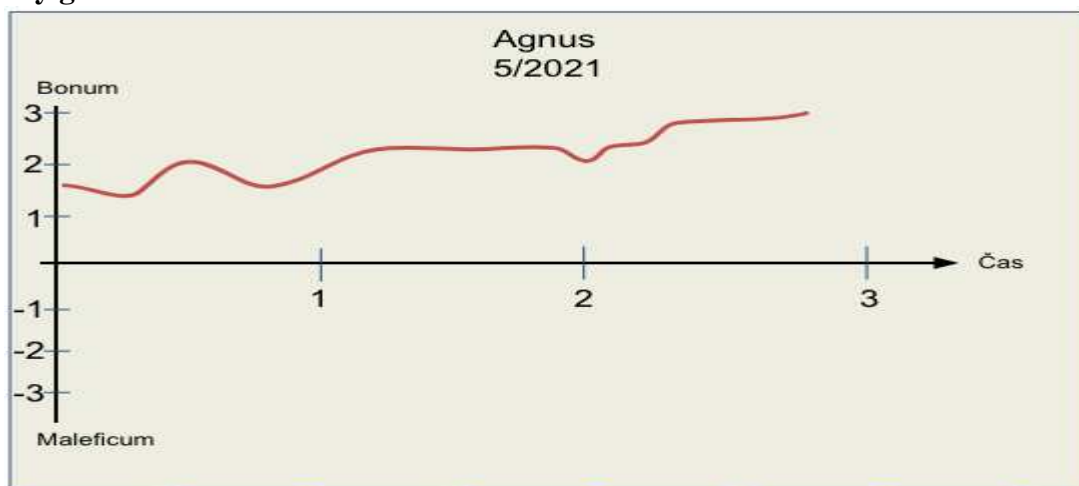
Rozpětí záznamu na ose x a y je možné orientovat do pásma +, nebo do pásma – pod osou x. Pro vyjádření výrazného nebezpečí a ohrožení, ve smyslu negativního prožitku, vystupňovaného malefica, záznam klesá do pole – pod osu x. Existuje i pásmo, kam by byl

¹ Technikou PP bylo realizováno více hudebních stylů v předcházejícím období, ke byl sledovám dramatický oblouk nad osou x, kde i maleficum bylo vyjádřeno nad osou. Negativní povaha prožitku se označovala pouze pojmem. Z iniciativy jedné členky skupiny, Mgr. Petry Schidlerové, byl zápis pro hudební skladby Credo a Agnus pozměněn, viz text, protože tak bylo možné s ohledem na povahu hudby samé.

zaznamenáván případ, kdy by informant nevnímal žádné prožitky při poslechu hudby, v podobě ztlustění osy x.

Tento protokol je přepsán do grafické podoby, vhodné pro potřeby další práce se zjištěními. Jedná se například o porovnání více zápisů k motivaci navazujícího rozhovoru, pro potřeby zřetelnějšího porovnání, pro potřeby orientačního sumarizování apod. Přepis do podoby grafů byl proveden v PC programem excel.

Ukázky grafického znázornění realizace PP



II. Představení zatímního porozumění významu PP v souvislosti s alostatickou zátěží (ve srovnání obou šetření raně a pozdně covidového)

1. Maleficum a bonum, transformace - myšlenková zkratka terapeutického principu

Už jen tázání po tom, co a jak sledujeme ve výpovědích informantů, určitým způsobem vychází a předpokládá teorii a její konstrukty, které se dále nepotvrzují či potvrzují, a tak prvotní tázání napomáhá postupnému zaostřenějšímu porozumění skutečnosti. Proto v podobě myšlenkové analogie a metafory představíme teoretické principy přijaté v systémové muzikoterapii.

Inspirováni pracemi na téma psychosociální problematiky, užíváme termínu maleficum, pro popsané prožitky nepříjemné, tísnící, zúskostňující a psychicky destruktivní. Pro prožitky pozitivní, emočně laděné atraktivně, pro prožitky emočního uspokojení, naplnění až fascinace užíváme termín bonum (K. Ivanová, 2018). Výhodou obou termínů, maleficum i bonum je, že je možné je souhlasně užít nejen pro situace v životě samém, pro kategorizaci vyjádření informantů, ale i pro hudební témata vyjadřující také emoční náboje malefica a bona. Tím se ozřejmují „sobě podobné situace“ ve své analogické podobnosti, i když jsou to situace s rozdílnými reáliemi, v různém časovém období života jedince, v životě samém, při prožitku filmu, hudby, beletrie, nebo při vyprávění o životních příbězích či epizodách apod.

Maleficum i bonum informanti snadno identifikují a evidují ve svém reálném životě i ve svých prožitcích evokovaných hudbou. Terapeutické působení představuje transformaci prožívaných témat ohrožujícího malefica v bonum. I zde informanti sdělují, že mají zkušenost transformace malefica v bonum, jak v PP, tak i ve svém reálném životě.

Terapeutický princip je níže vyjádřen ve zkratce analogického myšlení (na základě podobnosti v bytí) s přesahem k souvislostem, a to pro snadnější orientaci v dalším textu. Shrneme-li v analogickém myšlení:

Maleficum je „to zlé, co prožíváme“, bonum – „to dobré, co prožíváme“.

Transformace znamená, že „to zlé“ se proměňuje v konci příběhu „v to dobré“.

Terapeutický princip – „síla jistoty vědění a zkušenosti proměny „toho zlého“ (malefica) v „to dobré“, (v bonum), ve finalitě, na konci příběhu“. Tento průhled k finalitě umožňuje si uvědomit adekvátní povahu „toho zlého“, malefica, které je tím limitováno.

Adekvátním uvědoměním si „toho zlého“ mu dáváme význam - „víme, jak se může chovat „to zlé“ v našem životě k nám a víme, že působení „zlého vůči nám“ je limitováno. Limitováním malefica se spouští transformace „toho zlého“ v „to, dobré“.

Organizace umělecky nosné hudby – je prototypem této transformace malefica v bonum. Navození prožitků v psychice člověka při poslechu umělecky nosné hudby, pokud je posluchač schopen naslouchat hudbě, znamená podporu zdravých mechanismů psychiky.

2. Hudební analýza

Credo a Agnus jsou části z oslavné mše Missa Sancti Wenceslai raně barokního skladatele Adama Václava Michny z Otradovic.

Adam Václav Michna z Otradovic je vysoce vzdělaný, zbožný šlechtic, student elitního jezuitského gymnázia v Jindřichově Hradci. Vynikající a brilantní básník, varhaník, skladatel, kantor, hospodský, vyženil šenkovní právo k domu, obchodoval s vínem, byl vážený a bohatý měšťan, mecenáš, zakladatel fundace pro studenty jezuitského gymnázia, člen literátského a jezuitského bratrstva. Michna byl vzdělán v latině, antické kultuře, českých dějinách, hudební teorii a skladbě. Jeho básně patří ke skvostům české barokní poezie. Jeho písně zlidověly a jsou součástí kancionálů.

Byl raně barokním skladatelem a geniálním básníkem, s vytříbeným smyslem pro rytmiku a zvukomalbu. Jako první český autor zavedl do latinské figurální skladby nový barokní styl na vysoké úrovni. Jeho hlavní přínos spočívá v jeho písních, které ani po 400 letech, neztratily na své atraktivnosti a aktuálnosti. Využíval s obdivuhodnou dovedností a důsledností rétorických figur. Oproti svým současníkům neuplatňoval osamostatnění hudební složky na textu. Sola jsou dramaticky propracované, pregnantně přednášející text bez zbytečného opakování za doprovodu continua a ostatních nástrojů. Sbor je méně exponovaný. Převažuje homofonie, polyfonie méně, naopak využívá krátké imitace. Rozhodující pro Michnu je slovo, které je mu inspirací, tzv. hudební rétorika.

Missa Sancti Wenceslai je jedinou rukopisnou a zároveň největší slavnostní skladbou A.V. Michny. Tato šestihlasá figurální mše je komponována pro 6 sólových a 6 sborových hlasů, dále basso continuo, 2 clarini, 4 violy da gamba a violino o cornetto. Ordinarium missae má šest částí. Kyrie, Gloria, Credo, Sanctus, Benedictus a Agnus. Pro naši práci jsme zrealizovali nahrávku a poté vybrali dvě ukázky, a to Credo a Agnus.

Missa Sancti Wenceslai ve všech svých částech byla k účelu muzikoterapeutické práce, PP, nastudována budoucí muzikoterapeutkou, členkou muzikoterapeutické skupiny.

Těžiště náročnosti projektu spočívalo de facto v založení nového 34 členného ansamblu, který byl sestaven pouze pro tuto příležitost. Bylo třeba pečlivě zvážit, vybrat a poté jednotlivě oslovit každého interpreta. Sestavit kompaktní těleso, připravit party, nastudovat skladbu, zajistit prostory, zorganizovat průběh zkoušek, domluvit zápůjčku, transport a naladění pozitivu. Provést a nahrát skladbu bylo poměrně pracné. Vzhledem k náročnosti partů, byla nezbytná podmínka sestavit těleso ze zkušených hudebníků, zabývajících se historicky poučenou interpretací. Díky jedinečnému nástrojovému a pěveckému obsazení bylo zřejmé, že sestava bude výjimečná už jen tím, že hudebníci se v takovém složení sejdou poprvé, a to dokonce z různých částí republiky i mimo ni. S ohledem na časové možnosti hudebníků bylo nutné zkoušku v plenu i s natáčením zrealizovat během jediného dne.

Ideálním sakrálním prostorem pro tento záměr se stal kostel sv. Vojtěcha na Novém Městě Pražském. Náročné nastudování této hudební skladby bylo motivující jak pro hudebníky, tak pro budoucí muzikoterapeuty, informanty.¹

Credo a Agnus mají rozdílný význam v celé kompozici. Ústřední částí celé skladby je Credo s velice dramatickým obsahem. Agnus představuje více jednolitý dramatický oblouk s vyjádřením závěrečného poděkování a emočního završení ve „zvnitřnělé radosti“ uceleného děje celé missy.

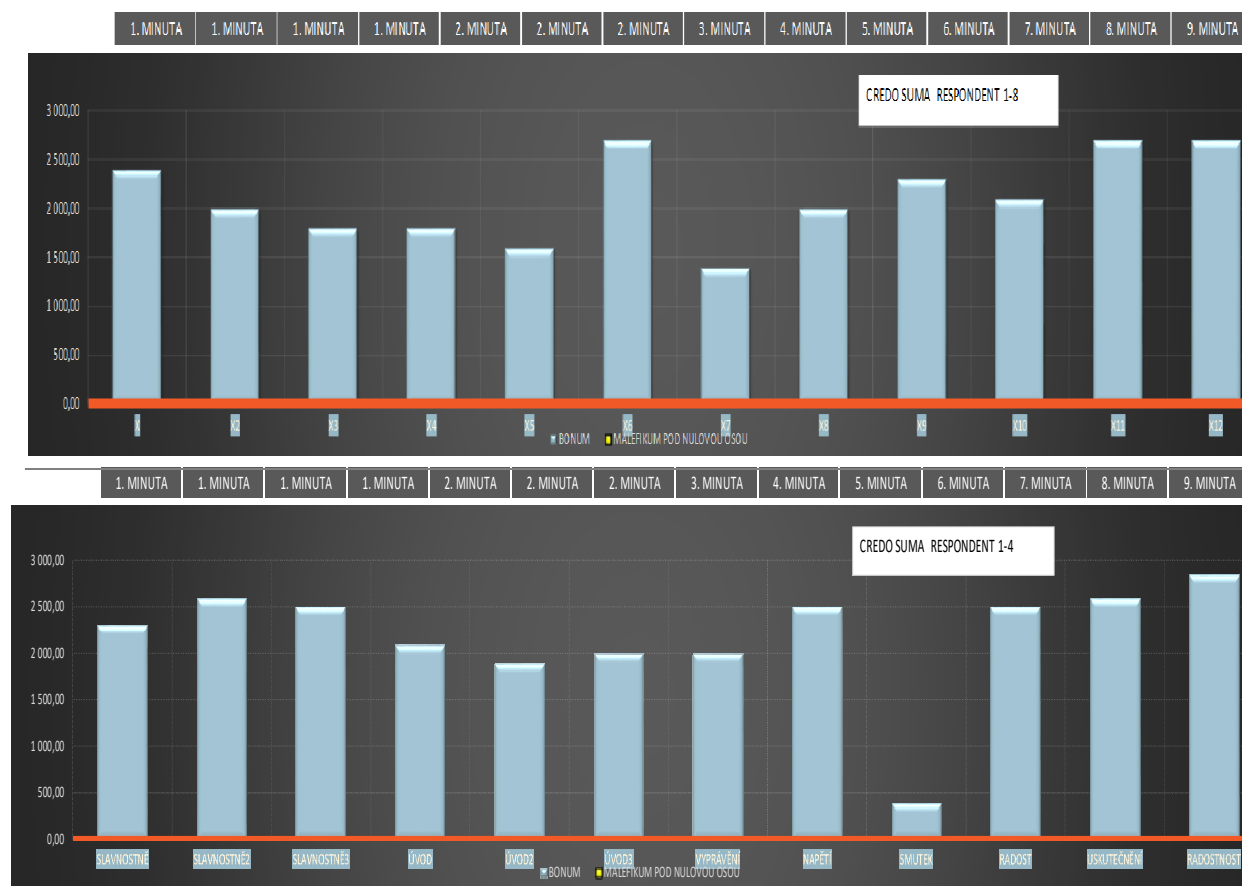
1 Monika Klimešová, dirigentka. Neúčastnila se práce na PP vlastním vypracováním PP.

Credo znamená vyznání víry a je těžištěm celé mše. Jsou zde uplatněny střídavě recitativní a koloraturní sola, dvojhlas v terciích, důmyslné rétorické figury a imitace dvou hlasů v paralelních terciích. Zlom nastává v Crucifixus, kde hudební tok klesá v moll, v chromatických postupech, podložených spojením dvou akordů v terciích bez jediného společného tónu - jako výraz utrpení. Tato část „...vede k pohnutí mysli a probouzí duši k sladkému smutku“, je nazývána „relatio non harmonica“. Je vrcholem dramatického oblouku Credo. Cink spolu s houslemi navíc dokresluje celou tuto část svým tembrem. Navazující Et resurexit a Et unam sanctam a triumfální vstup mužských hlasů, vyjadřující neoblomnou jistotu a „Amen“ potvrzuje to, co již bylo řečeno, uvedení tématu, koloraturní pasáže ve 4 taktech až do konce v imitacích. Centrem a zlomem části Credo je zmíněný Crucifixus, který se představuje v nahrávce ve třetí minutě Credo.

3. Analýza a interpretace sumarizačních grafů PP

V analýze a interpretaci PP Credo se především jedná o analýzu a interpretaci průběhu nejdramatičtější hudební pasáže v Crucifixus po třetí minutě. Tato pasáž vyjadřuje zřetelné maleficum. Pojmy, v prvním šetření, vyjadřující prožitky této hudební pasáže, vynášejí souhlasný obsah s hudbou - vyjadřují trpnost, téma utrpení a smrti. V tomto prvním šetření je celkové ladění celé skladby Credo emočně vážnější, než u šetření druhého. U druhého šetření je poněkud potlačen prožitek této zlomové pasáže v tématu malefica. Pojmy buď nevystihují trpnost pasáže, nebo se objevuje v uvedených pojmech náznak trpnosti s časovým posunem až v momentu dalšího hudebního tématu nastupujícího vokály (Et resurexit), kde je v hudbě samé emoční náboj radostný, emočně zřetelně laděný již ne trpně. (Minutáž ke Crucifixus a k navazující pasáži v užití nahrávce Credo – Crucifixus cca 3.26 – 4.33, následuje Et resurexit – od 4.35 do 4.56, radostně laděné a pokračují další témata hudební části Credo)¹
 Rozdílnost mezi oběma šetřeními byla znázorněna v porovnání dvou grafů, sumarizujících prvé a druhé šetření hudební skladby Credo.

Porovnání sumarizačních grafů Credo šetření I. a šetření II.



V druhém šetření, oproti prvému, zachycujeme potlačení prožitků malefica ve třetí minutě:
a. v přeskočích (vynechání) prožitků malefica hudební pasáže ve vyjádření pojmy
b. nebo se objevuje opožděný záznam trpnosti v momentu již radostného navazujícího tématu (Et resurexit).

Pokládáme si otázku, jak vysvětlit výrazné překročení či posun prožitků malefica u druhého šetření. Může být osvětleno tím, že v zátěžové situaci žitého života se jedinec vyhýbá prožívat témata malefica a upřednostňuje pozitivitu bona? Je snad i časové zbrždění v prožitku hudební pasáže Crucifixus či přeskok tohoto trpného tématu možné takto osvětlit? Může se jednat o důsledek neochoty člověka v psychosociální zátěži prožívat maleficum? Pokud by tomu tak bylo, bylo by narušeno adekvátní prožívání pouze malefica, ale ne bona. Toto osvětlení by nasvědčovalo jen pro lehce pozměněné prožívání, ne maladaptivní povahu alostatické zátěže.

Ptáme se tedy, zda prožitky bona v PP Credo jsou u druhého šetření adekvátní a plnohodnotné, a tedy věrně zrcadlí tok hudebních témat bona. Tato otázka je nezbytná, zvláště pak v situaci, kdy se jeví emočně pozitivní ladění u druhého šetření mírně zvýšené ve srovnání se šetřením prvním. V prvním šetření naproti tomu Credo vyznívá celkově vážněji. Můžeme tedy bez pochyb kvalitu adekvátního bona v druhém šetření v kontextu uceleného pohledu obou šetření přijmout?

Vyvstávají pochybnosti. Sledujeme-li myšlenku o terapeutickém principu, pak plnohodnotné adekvátní prožití bona v druhém šetření by transformovalo, a tedy vyneslo do vědomí maleficum zřetelněji.

Narušení prožitků malefica v druhém šetření tomu neodpovídají. (Připomeňme, že adekvátní a plnohodnotné prožívání bona má sílu „jistého vědění o transformaci malefica v bonum ve finalitě dění“ - hudby či příběhu.) Ve druhém šetření Crucifixus zůstává maleficum nevyváženo autentickým bonem. Ptáme se, zda existují ještě jiné momenty, které poukazují na pochybnost, zda jsou prožitky bona v druhém šetření skutečně adekvátní, plnohodnotně zrcadlí význam a spád emočních nábojů v hudbě Credo.

Plnohodnotnému prožívání bona v druhém šetření (v Credo) odporuje i ladění výpovědí (v druhém šetření) v Agnus.

Agnus představuje část, která zakončuje, uklidňuje, oslavuje a děkuje za celý cyklus dramatických událostí představených hudební symbolikou v hudební celé skladbě.¹ Ladění Agnus je hudebně emočně uspokojující, pozitivní, reprezentuje „niterné bonum“.

Odpovídající emoční ladění Agnus se profiluje v sumarizačním grafu prvního šetření. Druhé šetření vykazuje celkově nižší emoční ladění u této části Agnus, i přes hudebně zřetelné emočně pozitivní ladění a náboj této části v hudbě samé.

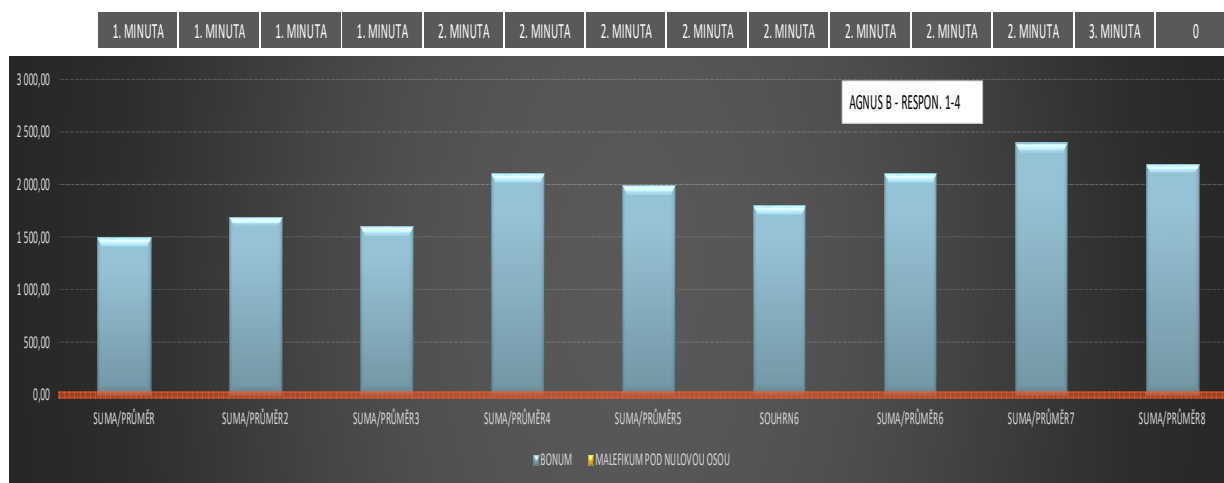
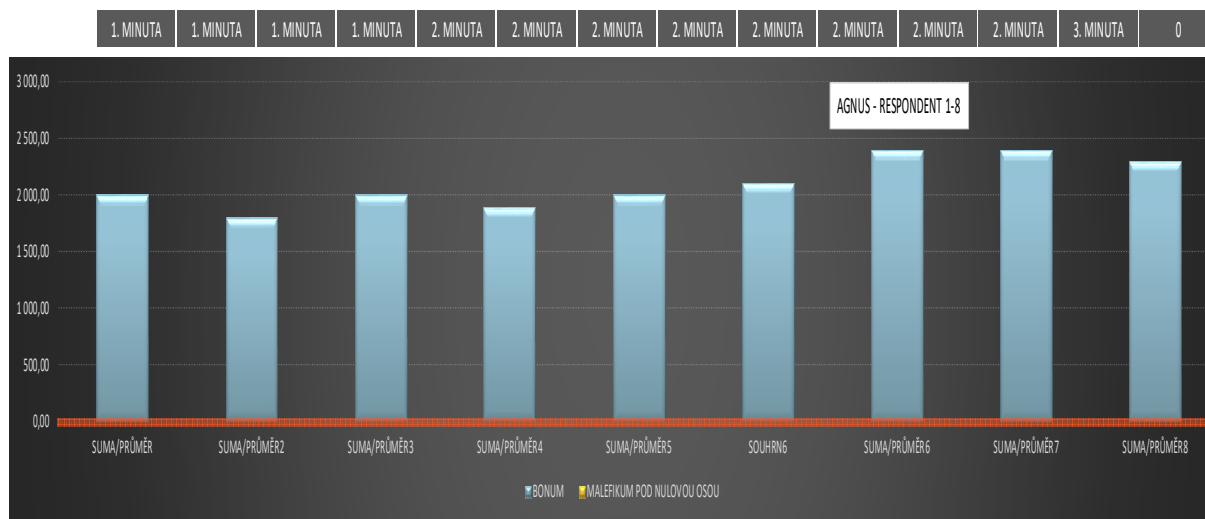
Pokud by jedinec v alostatické zátěži upřednostňoval skutečné (adekvátní) prožitky bona, mohl by je především v Agnus prožít a uvědomovat si je.

1 Nahrávka Missa Sancti Wenceslai je v časopise „Muzikoterapie“ v posledním čísle časopisu ročníku 2020

Rozpoznáváme, že se tedy nejedná jen o vyhýbání se, v alostatické zátěži, prožívání témat malefica, ale i o snížení dispozice prožívat adekvátně témata bona. Narušeno je zde adekvátní prožívání vazby: hudební linie - prožitek, jak malefica, tak bona.

Pokud ale se v druhém šetření kvalitativně snižuje prožívání témat bona, snižuje se i průhled k finálnímu bonu a snižuje se tak i terapeuticko - transformační síla bona. Je tím sníženo snadnější navracení se k běžnému plnohodnotnému prožívání emocí, významů a jejich nuancí.

Porovnání sumarizačních grafů Agnus Dei



Je narušena adaptace na stresové okolnosti. Vyplývá, že potíže se stresem v druhém šetření není řešena bezezbytku adaptivně a rozvíjí se alostatická zátěž. Alostatická zátěž z optiky - zbrzděné terapeutické transformace – psychiku ochuzuje. Psychické mechanismy ztrácí „sílu sebe sama vést k životnosti“, k návratu k plnému zdraví.

Potíž, kterou jsme zachytili v druhém šetření je závažnější, než prosté vyhýbání se prožitkům malefica. Je narušeno adekvátní prožívání jak malefica, tak bona, ale tedy i terapeutické

transformace. Tímto porozuměním se zviditelňuje význam toku emočních nábojů v hudbě PP a význam adekvátní vazby prožívání a hudebního toku.

Mezizávěr:

Analýzou sumarizovaných PP jsme rozpoznali, že alostatickou zátěží je ochuzeno prožívání, jak v hudbě reprezentovaných situací nepříjemných, tak ale i emočně pozitivních a dále, že je ztížena i terapeutická transformace. Potíže vyplývající z alostatické zátěže se jeví jako chronifikované. Alostatická zátěž ztěžuje návrat k běžnému prožívání všedního dne, v podobě před zátěží. Významným ukazatelem pro kvalitu prožitku se jeví adekvátní vazba mezi uvědomovaným prožíváním a tokem emočních nábojů v hudbě samé.

4. Srovnání konkrétních pojmů uvedených v PP vyjadřujících prožitky

V podkapitole třetí jsme se zaobírali oběma šetřeními z pohledu sumarizovaných grafů. V této kapitole se budeme věnovat konkrétním vyjádřením informantů.

V PP Creda se ve třetí minutě, v prvním šetření, objevují pojmy např.: „pláč, pláč, pláč“, opakovaně „smutek“, opakovaně „napětí“, napětí a otázka „co bude?“. Druhé, pozdně covidové šetření, reaguje na hudební linii zlomu Crucifixus jinak. Vyjádření malefica, jak bylo již uvedeno, se v některých PP objevuje s určitým časovým zpožděním, a to v momentu nástupu pasáže Et resurexit s radostným emočním nábojem v hudbě. Citujeme užité pojmy vyjadřující prožitky informantů z druhého šetření: „vyprávění, napětí a smutek“ – „napětí“ ale až v 5./ 6.minutě. Dále jsou přítomny ve výpovědích prožitkové zlomy „klid, úzkost, radost“, jinde – „poklidné sdělení, strach, vítězství“, opět s časovým posunem - „klid, úzkost (opět s časovým opožděním), „radost“. Těmito liniím prožitků rozumíme jako projevu snížení schopnosti adekvátního prožitku. Přeskok, vynechání či potlačení prožitku malefica, se také objevuje v druhém šetření u Crucifixus ve vyjádřeních typu: „pospolitost, souhlas, vítězství“, kde je prožitek malefica „překročen“.

Kreativita, niternost a nuance prožitku v druhém šetření se zdají být, jak bylo předesláno, chudší, méně bohaté a méně košaté.

I naznačení lidské vzájemnosti, v druhém šetření, je méně zřetelné, na rozdíl od prvního šetření. Výpovědi v druhém šetření imponují „jako by byl jedinec více uzavřen sám do sebe“. Prožitky vyjadřované v PP lze nahlížet jako plastičtější, živější, čilejší a košatější, se zachycením více emočních nuancí, v prvním šetření. Současně spontánněji a bezprostředněji korespondují s tématickou kompoziční linií emočních nábojů hudby Creda i Agnus. U Agnus je zřetelněji zachyceno snížení aktuální dispozice prožívat bonum v druhém šetření, jak bylo již uvedeno.

Svou rozmanitostí, v prvním šetření, výpovědi v PP u Creda i Agnus vyjadřují zřetelněji osobitost prožívání informantů. Každá PP nese výraz individuality.

Je možné myslet, že PP ozřejmují i možnou historii tíživých předcházejících zkušeností informantů? PP byly prováděny bez identifikace jejich autorů. Podobně při rozpravě v červnu 2021, kdy jsme obecně hovořili o zkušenostech s technikou PP, jsme nepřistupovali k identifikaci osobitých potíží toho kterého informanta. Nicméně osobitost, vysoká individualita výpovědí v PP, kontrast barvitosti a šedi výpovědí mezi prvním a druhým šetřením, difference mezi prožíváním malefica a bona, i samotné vyjádření informantů v červnu 2021 v rozpravě

nad PP, potvrzují fakt zachycení (v PP) potíží vlastních osobě informanta a takových, o kterých informanti sdělují, že se v jejich životním příběhu opakují.

Informanti sdělují dále, že nejen způsoby vyjádřeného malefica v konkrétním prožitku – např. strach, osamocení, pocity ohrožení..., ale i strategie jejich transformace v psychickém toku technika PP evokuje. Prožitky v PP se shodují s jejich potížemi a s vizemi i s pokusy (jednotlivých informantů) o jejich překonání, např. přijetí, vybojování, podpora...

Potvrzují tedy (informanti) ve svých sděleních, že v PP se zrcadlí prožitky, které vnímají jako opakované, závažnější, cyklicky se objevující v jejich osobitých potížích. PP zrcadlí, zaznívá v rozpravě, i tušení způsobu uskutečnění proměny jejich reálných životních tíží v bonum. Sdělují (informanti) i to, že v některých případech se i v životě samém „staly“ vize řešení životních potíží, původně zaznamenaných v PP posléze skutečností, a potíží byla překonána a odplavena.

Je nutné připomenout i další (obecný) přínos PP. Přinášejí ozřejmění prožitků více v řeči emocí a afektů (smutek, radost, odpor...), vizí a popisů stavů já (vyčerpanost, skleslost, beznadějnost, chci vybojovat...), kdy právě absence konkrétních a reálných situací v PP činí výpověď vystihující metaúroveň - „sám sobě podobný princip“ společný a často opakující se ve více konkrétních životních potížích jedince.

Pro ilustraci zde uvádíme citaci z výpovědí informantů prvního šetření, které zachycují 3. minutu Crucifixus Creda, pro ozřejmění zřetězení ve výpovědích, které vytvářejí prožitkovou linii od hrozby malefica k směřování k bonu:

- zvažnění - smutek - naděje - samostatnost.
- smutek - hrdinství - síla....
- smutek - utišení - radost
- napětí - smutek - vybojování - vítězství - jistota.

Zkušenost s PP napovídá, že témata předcházející prožitku malefica, téma malefica i bona naznačují jak osobitou genezi potíží, tak i pro jedince možný způsob transformace malefica v bonum v situaci mírnější zátěže stresem. Technika PP naznačuje trendy, je vždy proto třeba rozvést do dalších muzikoterapeutických postupů systémové muzikoterapie, včetně narativního rozhovoru. V případech aslostické zátěže, v případech druhého šetření, je ale tato linie zastřena - roztrhána, již výše uvedenými tematickými přeskoky, zlomy, opožděními... Vhled k historii emočních traumat jedince, které mají tendenci se promítat do nových situací stresu a průhled k volbě neúčinnějšího dalšího terapeutického postupu, s ohledem na práci s emočním prožíváním jedince, jsme rozpoznali pouze v situaci méně výrazné zátěže než je zátěž alostatická.

5. „Význam“ v transformaci malefica a terapeutický význam hudby

Pokud obsahy malefica se prožívají adekvátně, směřují k uvědomění, vstupují do vědomí, kde jsou evidovány nezkresleně. Nezkreslenost negativních prožitků odkrývá, že jsou ve svém působení na já limitovány. Je jim dán význam. Pochopením významu malefica ztrácí téma malefica svou moc hrozby „nekonečnou“ úzkostí nad já, maleficum se stává ohraničené, s věděním limitu, „jak se k našemu já chová a bude chovat“. Maleficum přestává být neohraničenou a nekonečnou hrozbou, kterému je já vydáno, ale „hrozbou limitovanou“ ve svém působení na já, s věděním proměny v bonum v závěru příběhu. Limitované maleficum

představuje již proces transformace v bonum. Dokud ale maleficum „nemá význam“ působí jeho zážitek jako obsah jehož větší či menší část působí z mimovědomé části psyché.

Prožitky hudby podporují tvorbu významu a transformace. Připomeňme, že organizace nosné hudby je prototypem transformace.

Uvádíme nyní důvody, proč umělecky nosná hudba, i práce s PP, nese terapeutický potenciál oživení žádoucích uzdravných mechanismů psychiky i v souvislosti s potížemi alostatické zátěže.

Hudba je svou organizací strukturována tak, že právě témata malefica jsou obligátně v hudbě transformována na témata bona nejpozději v závěru skladby. Umělecky nosná hudba, včetně raně barokní, poskytuje „vědění, že témata malefica se ve finalitě promění v témata bona“. Hudební skladby nejdříve evokují v psychice napětí mezi maleficem a bonem, aby posléze proměnily hrozbu v emoční pozitivní finalitu.

Svou organizací hudba podporuje a ukotvuje zážitky, vědění i zkušenost terapeuticky působící transformace malefica v bonum. Hudba, umělecky nosná, je prototypem terapeutické transformace.

Pokud ale je psychika jedince aktuálně v zátěži, vyčerpána chronickým stresem a neurofunkce mozku včetně vazby na hormonální produkci jsou narušeny, je na místě se dotazovat, jak podpořit, „bez odkladů zdravé mechanismy psychiky“. Zde vysvítá efektivnost PP jako prožitkového optimálního prototypu.

Počátek zmíněné destrukce prožívání u alostatické zátěže lze spatřovat v působícím stresu, s úbytkem jistoty o transformaci „toho zlého - v to dobré“. Paralelu spatřujeme – v životní situaci, kdy v dalších vlnách koronaviru již přestával být průhled k pozitivní budoucnosti zřejmý a „viditelný“. Stres a zvláště chronický stres je množen situacemi, kde „já vnímá, že maleficum nemizí, naopak se opakuje a stává se „silnější než já“. Za této situace, jak jsme prezentovali výše, se témata malefica odsouvají, „řeší“ se potlačením, přeskoky. Neplnohodnotně se prožívá jak bonum, tak maleficum. Prožitky malefica nejsou vyvažovány prožitky adekvátního bona, mají tendenci se „nabalovat“ a silněji působit a destruovat stresem a úzkostí psychiku i biologické mechanismy organismu.

V našem druhém šetření jsme trend k těmto stavům zaznamenali.

Lze vyjádřit cyklus negace - nejsou-li témata malefica vyvažována tématy bona, není prožito maleficum bez zkreslení, není pochopena jeho ohraničenost, není pochopen jeho význam a není pochopena jeho limitace - to, že destruktivní vliv malefica vůči já je limitován. Teprve jisté očekávání bona umožňuje, aby jedinec prožil bez zásadních zkreslení maleficum a transformoval maleficum v kvalitu bona.¹

Umělecky nosná hudba, i v PP, předkládá prožitkový optimalizující materiál, oslovující niternost, interagující s jedinečností já jedince, a tak formuje dynamiku osobnostního jádra. Hudba je zprostředkující vizí a potvrzující zkušeností transformace malefica v očekávané finální bonum. Hudba podporuje zkušenost a vědění o limitaci malefica, napomáhá „dávat

1 Ze zkušenosti můžeme doplnit - mohou se objevovat i prožitky zveličeného, zcela destruuujícího malefica, trendy k suicidálnímu chování i suicidální jednání. Dochází k poruchám struktury osobnosti, k degradaci osobnosti, se ztrátou vnímání sociálního rozměru, sebezpečí i sebecitu s degradací osobnosti a smrti.

význam maleficu“ a spouští proces transformace. Oživuje tak potenci ke zdraví psychiky i organismu. PP jsou poměrně nenáročnou a snadno dostupnou technikou, o které můžeme z logiky dosažených zjištění i přijaté terapeutické teorie oprávněně uvažovat, jako o technice napomáhající sanaci alostatické zátěže v středně dobé perspektivě.

Závěr

V porovnání výpovědí z období raně covidového a pokročile covidového o emočních prožitcích ve dvou šetřeních u skupiny informantů v technice systémové muzikoterapie, tzv. „prožitkových partiturách“ jsme rozpoznali, že vlivem alostatické zátěže dochází k narušení prožívání emočně negativních i pozitivních obsahů, a tím je ztížena terapeutická transformace malefica v bonum. Je zachyceno i stažení jedince ze sociálního prostředí při alostatické zátěži. Technika „prožitkových partitur“ byla pochopena jako dostatečně senzitivní k rozpoznávání rozdílů mezi stavem adaptace a maladaptace v situacích stresu a jeví se efektivní ve své jednoduchosti a snadnosti užití, jako „rychlého vzhledu k emočnímu prožívání jedince“. Je prožitkovým optimalizujícím prototypem transformace. Vzhled k historii emočních traumat jedince, které mají tendenci se promítat do nových situací stresu, a průhled k volbě nejúčinnějšího dalšího terapeutického postupu, s ohledem na práci s emočním prožíváním jedince, jsme rozpoznali v PP pouze v situaci méně výrazné zátěže. V alostatické zátěži jsou tyto linie s určitou mírou jistoty nerozpoznatelné. Rozhodujícím momentem pro terapeutickou transformaci se jeví uchopení významu, a tím limitování tísnivých a nepříjemných destruktivně působících prožitků na psychiku jedince.

Seznam použitých zdrojů

- EWANS. G. V.: *Na prahu života*. 1965, Obzor Bratislava, překlad, Originální název: Viruses and the nature of life, 1961
- GANZEL, BL, MORRIS, PA A WETHINGTON, E. 2010. Allostasis and the human brain: Integrating models of stress from the social and life sciences *Psychological Review*, 117 (1), 134–174. Dostupné 21. 9. 2021 na: <https://doi.org/10.1037/a0017773>
- CHRZ V.: *Možnosti narativního přístupu v psychologickém výzkumu*. 2007, Psychologický ústav AV ČR, 1. vydání. ISBN: 80-86174-11-5, 978-80-86174-11-2
- IVANOVÁ K., Inspirace z přednášky. 2018. Moravská vysoká škola Olomouc. Odborný garant, Ústav společenských věd a práva
- KOUKOLÍK, F. Základy kognitivní, afektivní a sociální neurovědy. XIX. Mozek a stres. In: *Praktický lékař*. 2012; 92 (6); 311-316,
- KOUKOLÍK, F. Bída matkou bídy. *Medical tribune* 17/2009, dostupné 20.9.2021 na: <https://www.tribune.cz/clanek/13951-bidamatkou-bidy>
- PEJŘIMOVSKÁ, J.: *Význam muzikoterapie v hudební edukácii*. Dizertační práce. Ružomberok, KU Ružomberok, Pedagogická fakulta 2015
- PEJŘIMOVSKÁ, J.: *Skriptička I. Vzdělávací text pro Muzikoteapeutický kurz*. 2018
- PEJŘIMOVSKÁ, J.: *Skriptička II. Vzdělávací text pro Muzikoteapeutický kurz*. 2019
- SEHNAL, J.: *Adam Václav Michna z Otradovic – skladatel*. Umiversita Palackého v Olomouci, Filosofická fakulta, 2013
- STERLING, P., & EYER, J. (1988). Allostasis: A new paradigm to explain arousal pathology. In S. Fisher & J. Reason (Eds.), *Handbook of life stress, cognition and health* (pp. 629–649). John Wiley & Sons.

Výzkumný záměr inovace krizového řízení v pobytových službách pro seniory¹

Crisis Management Innovation for Social Services for the Elderly - Research Project²

Kateřina Thelenová³, Lenka Nádvorníková⁴

Abstrakt

Cílem příspěvku je představit výzkumný záměr projektu Inovace krizového řízení pobytových služeb pro seniory podpořeného TAČR a zahájeného v r. 2021. Tématem šetření je zvládání zátěží v pomáhajících profesích. Zátěž je uchopována jako krize s ohledem na aplikační ambice do oblasti krizového řízení sociálních služeb. Cílem výzkumu je na základě kvalitativního designu a pilotního ověření ve spolupráci s externím aplikačním garantem vypracovat inovační metodiku krizového managementu pobytových sociálních služeb pro seniory. Pilotní ověření zahrnuje evaluační výzkum ve spolupráci s pobytovými službami pro seniory, které poskytují služby nejméně od r. 2019 (pro reflexi tzv. koronakrizy v ČR).

Klíčová slova: Inovace. Krize. Krizové řízení. Sociální služby. Senioři.

Abstract

The goal of this article is to describe the research design for the project Crisis Management Innovation for Social Services for the Elderly. The project began in 2021 with support from TACR. The topic of the research is coping in helping professions. We define burden here as crisis with ambition of application into the area of social services crisis management. The goal of the study is to formulate crisis management methods based on qualitative data and pilot assessment. We have an application guarantee. We base pilot assessment on evaluation research in cooperation with external subjects from social services for the elderly, which provide the services at least from 2019 - we consider the covid-crisis in the CR.

Keywords: Innovation. Crisis. Crisis Management. Social Services. The Elderly.

1. Výzkumný záměr – úvodní poznámky

Tématem výzkumného šetření, které se stalo zdrojem inspirace pro tento článek, je v širokém slova smyslu zvládání zátěží v pomáhajících profesích. Zátěž je ve výzkumu uchopována jako krize, a to s ohledem na aplikační ambice do oblasti krizového řízení sociálních služeb. Aby mohlo být téma transponováno na úroveň abstrakce a zobecnění, které v sobě pojem krizové řízení má, je nejprve zkoumáno slovo krize, problém krize a pojem krize. Kontextem pro širší porozumění tématu krize v pomáhajících profesích je pojem zátěž v prizmatu zvládání zátěžových situací, respektive copingové strategie (Kliment 2014).

Jedná se o to, že se jako výzkumníci a současně pomáhající profesionálové hlásíme k diskurzu tradičního užívání pojmů krize, zátěž a strategie zvládání (Hartl, Hartlová 2000; Kastová 2010; Kliment 2014; Klimpl 1998; Špatenková 2004a, 2004b; Záborcová 2017). Toto tradiční pojetí je nezbytným východiskem pro výzkumný odstup, který je zásadní

¹ Příspěvek vznikl jako první z odborných textů v projektu IPRO3S, *Inovace krizového řízení pobytových sociálních služeb pro seniory*. Výzkumný projekt je podpořen agenturou TAČR, číslo projektu: TL05000664, termín realizace: 5/2021 až 4/2023.

² This text is the first outcome in project IPRO3S, *Crisis Management Innovation of Residential Social Services for the Elderly*. Research project is supported by TAČR, project number is TL05000664, time of realisation is from 5/2021 to 4/2023.

³ Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky, FP TU v Liberci; *e-mailová adresa:* katerina.thelenova@tul.cz; Tel.: +420 606 602 983

⁴ Katedra sociálních studií a speciální pedagogiky, FP TU v Liberci; *e-mailová adresa:* lenka.nadvornikova@tul.cz ; Tel.: +420 604 783 494

pro mapování praxe pomáhajících profesí a jejich definování krize, zátěže a strategií zvládnání dle toho, jakou mají respondenti – pracovníci poskytovatele sociálních služeb a uživatelé těchto služeb – zkušenost z období, které je jako krize (či koronakrize) označováno.

Cílem výzkumu zde odkazovaného projektu je na základě kvalitativního výzkumu a následného pilotního ověření ve spolupráci s externím aplikačním garantem (AG) vypracovat inovační metodiku krizového managementu pobytových sociálních služeb pro seniory. Pilotní ověření metodiky zahrnuje evaluační výzkum ve spolupráci jak s AG, tak s dalšími externími subjekty, které splňují charakteristiku pobytové služby pro seniory a poskytují své služby nejméně od roku 2019, právě s ohledem na reflektování tzv. koronakrize v ČR.

Očekávaným výsledkem projektových aktivit a očekávaným dopadem výstupů do praxe sociální práce, je posílení kompetencí profesionálů v sociální práci v oblasti zvládnání zátěžových situací, v oblasti prevence selhávání způsobu poskytování služeb v sociální práci a v oblasti přístupu k baterii efektivních a funkčních nástrojů řešení krizových situací.

Předpokládáme, že dojde k posílení transparentnosti a srozumitelnosti poskytovaných služeb v souladu se Standardy kvality sociálních služeb a bude zohledněna také klientská zkušenost v období mimořádných opatření spojených s nemocí Covid-19 na území ČR od března roku 2020¹.

1.1 Metodika výzkumu

Metodika šetření je založena na pojetí kvalitativního výzkumu, které svými pracemi definovali Anselm Strauss a Juliet Corbinová, zejména na pojetí zakotvené teorie. Většina metodologických úvah, na kterých je založen následující text, vychází právě z publikace těchto dvou autorů s názvem *Základy kvalitativního výzkumu*, která v češtině vyšla v roce 1999.

Metodický postup, který jsme zvolili pro náš vstupní výzkum, je založen na využití kvantitativních údajů pro evaluaci metodiky inovace krizového managementu pro pobytové služby pro seniory. Evaluace zde slouží jako nástroj k ověření kvalitativní analýzy provedené jako vstupní šetření výzkumu. Tuto možnost metodického ukotvení výzkumu zmiňují Stasuss a Corbinová (1999, s. 11).

Důvodem volby zmíněného metodického postupu, a naším argumentem, je charakter zkoumaného problému. Snažíme se odhalit podstatu problémů zainteresovaných lidí, podstatu zkušeností lidí s krizí a v krizi, která je spojená s epidemií nemoci Covid-19 v Česku v letech 2020 a 2021 a opatřeními, která přinesla do realizace pobytových sociálních služeb pro seniory. Účelem našeho výzkumu je zjišťování nových podstatných informací o fenoménu, o kterém již sice něco víme, není pro nás zcela neznámý, ale chybí porozumění specifické podobě zkoumaného jevu v praxi pobytových sociálních služeb pro seniory. Současně postrádáme aplikační rovinu v podobě metodiky krizového řízení. Jedná se také o to, že pobytové služby pro seniory jsou v sociální oblasti výrazným fenoménem, který se

¹ Základní projekt výzkumu je založen na předchozím mapování situace. Vycházíme z předvýzkumu, který byl realizován v červnu 2020 ve spolupráci s osmi organizacemi v Liberci. Výsledky předvýzkumu byly publikovány v odborném textu, který prošel recenzním řízením v časopisu *Fórum sociální práce* (Kliment, Nádvořníková 2020).

dotýká a s ohledem na demografickou křivku Česka bude dotýkat významného počtu sociálních aktérů.

Centrální kategorií našeho výzkumu je chování lidí v krizi. Lidmi jsou zde všichni aktéři pobytových sociálních služeb pro seniory, respektive jedné vybrané pobytové služby pro seniory v Liberci.

Cílem našeho výzkumu je zjistit, jak popisují, definují, slovně a ve slovním popisu profesní praxe uchopují téma krize a krizového řízení pobytové sociální služby pro seniory pracovníci zařízení „Dům seniorů Františkov – Liberec“.

Předmětem našeho zkoumání je proto zkušenostní definice krize a zkušenostní definice krizového řízení s aplikačními požadavky do praxe poskytování pobytových služeb pro seniory v Domě seniorů Liberec – Františkov¹.

Výzkumné prostředí, které jsme oslovili pro náš výzkum, je současně aplikačním garantem projektu a tím je Dům seniorů Liberec – Františkov. Jeho zřizovatelem je v současné době Liberecký kraj a od 1. 1. 2022 jím bude Statutární město Liberec. Tato instituce poskytuje dva druhy sociálních služeb: domov pro seniory a domov se zvláštním režimem. Domov pro seniory nabízí pobytové sociální služby a poskytuje podporu a péči pro osoby starší 65 let, kterým není možné zajistit odpovídající péči prostřednictvím sociální služby či rodiny v domácím prostředí. Služba zahrnuje celoroční ubytování, celodenní stravování a pomoc po celých 24 hodin².

Druhou registrovanou sociální službou, která je v Domě seniorů poskytována, je domov se zvláštním režimem. Tato služba obdržela a v roce 2018 i obhájila certifikát „Vážka“ od České Alzheimerovské společnosti, který potvrzuje kvalitu poskytované péče. Domov se zvláštním režimem přijímá seniory, kteří potřebují pravidelnou pomoc druhého člověka z důvodu snížené soběstačnosti v důsledku onemocnění Alzheimerovou chorobou nebo jiným typem demence³.

1.2 Výzkumný proces, očekávaná změna

První krok a fáze výzkumného procesu v projektu nazýváme analýzou výchozího stavu v duchu metodiky evaluačních výzkumů. Analýza výchozího stavu (AVS) povede ke zjištění, jaká je definice krize a krizového řízení aktérů krize. Jedná se o zjištění kontextuálně obsahové stránky pojmu krize (konotát) a současně definice problému krize tak, jak jej popíší oslovení respondenti (komunikační partneři). Aktéry zkoumané krize jsou pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci, vedoucí pracovníci, uživatelé služeb, případně rodinní příslušníci a další zainteresované osoby vytipované ve spolupráci s aplikačním garantem. Účelem AVS je nasycení pojmů krize ve vztahu k tématu lockdown, covid-19 a výkonu sociální služby. Komunikačními partnery (respondenty) našeho výzkumu se v době zpracování tohoto příspěvku postupně stávají pracovníci v přímé péči obou registrovaných služeb. Komunikační partneři jsou podpořeni v exploračních svých zkušenostech, v reflektování profesní praxe v době tzv. koronakrize. Ve výzkumu jsou oslovováni také uživatelé služeb, plánujeme oslovit také rodinné příslušníky a vytvoříme focus groups pro pracovníky

¹ Domov seniorů [online]. [cit. 2021-07-28]. Dostupné z: <https://www.dsfrantiskov.cz>.

² Domov seniorů [online]. [cit. 2021-07-28]. Dostupné z: <https://www.dsfrantiskov.cz/domov-senioru>.

³ Domov se zvláštním režimem [online]. [cit. 2021-07-28]. Dostupné z: <https://www.dsfrantiskov.cz/domov-se-zvlastnim-rezimem-s-akreditaci-vazka>.

managementu. V době zpracování tohoto textu bylo pro účely výzkumu osloveno 35 komunikačních partnerů, 12 rozhovorů již bylo realizováno, byly pořízeny nahrávky, doslovné přepisy a vzniká výzkumný deník.

V první fázi sběru dat pracujeme formou otevřených individuálních rozhovorů narativního typu. Rozhovory vedou dvě studentky, jedna je studentkou kombinované formy studia oboru Speciální pedagogika, druhá studuje ve stejné formě obor Sociální práce. Obě tazatelky procházely diskusemi s řešiteli projektu a byly zapojeny do tvorby filosofie úvodních fází výzkumu. Staly se tak nedílnou součástí týmu, který výzkum realizuje. Tazatelky jsou podporovány v tom, aby rozhovory byly především reprezentací všímavosti a zájmu, aby byly empatickými posluchačkami.

Pro úvodní rozhovory byla formulována iniciační otázka, jejíž finální slovní podoba je přizpůsobována konkrétnímu komunikačnímu partnerovi, či komunikační partnerce. Iniciační otázka zní takto: *Kdybychom se spolu zamyslely/li nad obdobím od března 2020 po dnešek (doplnit datum rozhovoru), co v tomto období vnímáte jako těžké, zatěžující pro Vaši práci?*

Obsah toho, na co se iniciační otázka ptá, musí být zachován. Očekávaným výstupem analýzy výchozího stavu bude vstupní návrh definice krize a krizového řízení založený na konkrétní žité zkušenosti aktérů této krize.

Z první fáze výzkumu plyne druhý krok, kterým bude focus group šetření. Tím ověříme vstupní návrh definice krize a krizového řízení, dosytíme obsah pojmů tak, jak jej zažívají naši komunikační partneři. Členy skupin budou opět sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách a vedoucí pracovníci spolupracujícího aplikačního garanta. Výstupem zde bude ověření obsahu pojmu krize, tak, jak mu rozumí lidé, následně pro potřeby projektu nové definování pojmu krize a pojmu a problému krizového řízení. Výstupem focus groups šetření v kombinaci s primárním výzkumem (který reprezentuje existující odborná literatura na téma krize a krizové řízení v sociální práci) a v kombinaci s výstupem bodu jedna bude formulace zakotvené teorie krize a krizového řízení v sociální práci z pohledu profesionálů. Zakotvená teorie bude formulována v modelu Strauss, Corbinová (1999).

Kroky jedna a dva budou v našem projektu rozšířeny o výzkum evaluace dopadů krizového řízení sociálních služeb v době mimořádného stavu na uživatele služeb – jedná se o evaluační výzkum, realizovány budou rozhovory. Komunikačními partnery zde budou klienti obou sociálních služeb AG, bude zjišťováno, jaká byla informovanost a odkud, co pomáhalo, co bylo komplikací, jak probíhal kontakt se službou, co dalšího uživatelé využívali pro zvládnutí tíživé situace, co hodnotí negativně, co pozitivně. Data budou získávána prostřednictvím polostrukturovaných interview. Očekáváme, že výsledkem zde bude reformulace zakotvené teorie krize a krizového řízení z pohledu uživatelů služeb založená na triangulaci dat (teorie – teorie profesionálů – klienti).

Díky prvním třem krokům sociálně vědního výzkumu, bohatému zdrojovému materiálu a mnoho zdrojovému získávání dat přistoupíme k formulaci příkladů pozoruhodné (resp. dobré) praxe zvládnutí zátěžových situací v době mimořádných opatření souvisejících s Covid-19. Příklady pozoruhodné/dobré praxe spolu s formulací potřeb, které v průběhu krizového stavu ne/byly saturovány v procesu výkonu sociální práce budou zpracovány do konkrétních metodických pokynů pro prevenci a zvládnutí krizových stavů podobného typu. Vznikne první návrh inovačního řešení. Tím bude metodika krizového řízení pro situace

lockdown za současného ohrožení zdraví a života se zaměřením na sociální práci se seniory v pobytových službách v Libereckém kraji.

První verze metodiky musí podléhat pilotnímu ověření a evaluaci. Námi formulovaný návrh bude k dispozici k připomínkování v zařízeních poskytujících sledovaný typ sociální služby, mimo zařízení AG. Dominovat bude snaha o co nejotevřenější zpětnou vazbu od odborníků, kteří dosud nebyli průběhem výzkumu ovlivněni. Metodika projde standardní evaluací ve formě připomínkování, charakter evaluace je průběžný, bude podpořen dotazníkovým šetřením, které zjednoduší respondentům zpracování zpětné vazby. Připomínky budou zohledněny a zapracovány do metodiky, a/nebo do formulace parametrů udržitelnosti a replikace. Metodika bude v elektronické podobě nabídnuta k připomínkovému řízení poskytovatelům pobytových služeb pro seniory v celé ČR. Budou osloveni na základě vytvoření databáze registrovaných poskytovatelů pobytových sociálních služeb pro seniory v ČR. Registr je k dispozici na webu Ministerstva práce a sociálních věcí. K připomínkování bude vytvořen a respondentům nabídnut dotazník s převážně uzavřenými otázkami.

Pro nás, jako realizátory výzkumu, je zásadní průběžně komunikovat výsledky šetření s odbornou a zainteresovanou veřejností. Proto, bude procesu připomínkování předcházet publikace článku v českém jazyce, který bude prezentovat čistě výsledky výzkumu. Pro respondenty evaluace nebude téma tedy zcela nové a budou motivováni se do připomínkování zapojit. S ohledem na takový kontext očekáváme návratnost dotazníku 30 až 40%.

Posledním krokem našeho projektu, mimo prezentace našich zjištění v člancích a na závěrečné konferenci, bude formulace parametrů udržitelnosti a replikace inovačního řešení v podobě metodiky. V tomto posledním bodě projektových aktivit budou specifikovány okolnosti, za kterých bude možné navrhované inovační řešení – metodiku využít v jiných regionech či službách. Budou učiněny následující kroky:

- stanoveny parametry udržitelnosti metodiky pro zkoumaný region.
- sestavení finální metodiky,
- realizace workshopů,
- publikace článku v anglickém jazyce,
- akreditace kurzu dalšího vzdělávání v sociální práci dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Poděkování

Velmi rády na tomto místě vyjadřujeme díky pracovníkům a uživatelům služeb Domu seniorů Liberec – Františkov. Lidé z této instituce se stali našimi blízkými spolupracovníky ve výzkumu, jsou to naši komunikační partneři, kteří ochotně a vstřícně věnují svůj čas a cenné postřehy našim tazatelkám.

Závěr

V tomto textu jsme stručně prezentovaly záměr našeho výzkumného šetření, které bylo zahájeno přípravnou fází v květnu roku 2021. Srpnem počínaje byla zahájena ta fáze výzkumu, ve které získáváme data od našich komunikačních partnerů, jak bylo popsáno výše. Považujeme za důležité v závěru tohoto textu říci, jak zásadní je pro realizaci kvalitativního výzkumu následovaného evaluací a formulací metodiky dobré personální a odborné zázemí. Náš řešitelský tým v této chvíli tvoří 4 členové, kteří mají všichni praktickou profesní zkušenost se sociální prací, a současně s výzkumem v sociální práci a pracují pod pravidelnou

individuální a skupinovou supervizi. Spolupracujeme se dvěma tazatelkami, administrativní zázemí projektu má na starosti další kolega. Nemyslitelný by byl projekt bez spolupráce kolegů z Fakulty přírodovědně-humanitní a pedagogické TU v Liberci stejně jako bez ochoty a otevřenosti aplikačního garanta a všech komunikačních partnerů.

Věříme, že náš výzkum bude jedním z mnoha společenských kroků, které povedou ke tvořivému reflektování zkušeností, které přinesl vstup onemocnění SARS Covid-19 do prostoru české sociální práce. Věříme, že společenské změny, které tato zkušenost přináší, lze uchopovat jako sociální výzvu s nutným dopadem do politického a ekonomického systému.

Seznam použitých zdrojů

- Domov seniorů [online]. [cit. 2021-07-28]. Dostupné z: <https://www.dsfrantiskov.cz/domov-senioru>.
- Domov se zvláštním režimem [online]. [cit. 2021-07-28]. Dostupné z: <https://www.dsfrantiskov.cz/domov-se-zvlastnim-rezimem-s-akreditaci-vazka>.
- HARTL, Pavel., HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-303-X.
- KASTOVÁ, Verena. *Krize a tvořivý přístup k ní*. 2. vyd. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-800-5.
- KLIMENT, Pavel, NÁDVORNÍKOVÁ, Lenka. Prvotní reflexe dopadu epidemie koronaviru na sociální služby v ČR, *Fórum sociální práce*, 2020, roč. 2020, č. 2, s. 20-28. ISSN 2336-6664.
- KLIMENT, Pavel. *Zvládací (copingové) odpovědi v pomáhajících profesích*. Olomouc: UP v Olomouci, 2014. ISBN 978-80-2444-206-8.
- KLIMPL, Petr. *Psychická krize a intervence v lékařské ordinaci*. Praha: Grada, 1998. ISBN 80-7169-324-3.
- STRAUSS, Anselm, CORBINOVÁ, Juliet. *Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004a. ISBN 80-247-0888-4.
- ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krizová intervence pro praxi*. Praha: Grada, 2004b. ISBN 80-247-0586-9.
- ZÁBORCOVÁ, Milada. *Jak projít životními krizemi k životním výhrám*. Praha: Grada, 2017. ISBN 978-80-271-0450-5.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Sociálna izolácia a osamelosť v kontexte pandémie ochorenia COVID-19.¹

*Social isolation and loneliness in the context of COVID-19 pandemic.*²

Eva Žiaková³, Barbora Kováčová⁴

Abstrakt

Príspevok pojednáva o špecifickej situácii sociálnej izolácie a sociálneho dištancovania a z nich plynúcich pocitoch prežívanej osamelosti. Vzhľadom k opodstatnenosti a vysokej prioritě negatívnych dôsledkov osamelosti, apelujeme na dôležitosť poznania aktuálnej situácie spojenej s globálnou pandemiou COVID-19. Predkladaný príspevok sprístupňuje súhrn doterajších zahraničných výskumných zistení v rámci spomínanej problematiky. Pozornosť je venovaná aj dostupným možnostiam efektívneho intervenčného zásahu a redukcie osamelosti v podmienkach sociálnej práce.

KLúčové slová: Osamelosť. Pandemická situácia. Sociálna izolácia.

Abstract

The paper discusses about specific situation of social isolation and social distancing, and feelings of loneliness resulting from them. Given its importance and high priority of negative consequences of loneliness, we emphasize to need for knowledge of the current situation associated with the global pandemic of COVID-19. The presented paper provides a summary of previous foreign research findings within the mentioned issue. Our attention is also paid to the available possibilities of effective intervention and reduction of loneliness in the conditions of social work.

Keywords: Loneliness. Pandemic situation. Social isolation.

1. Úvod

Človek je spoločenská bytosť. Prirodzenosť danej skutočnosti plynie zo samej podstaty života. Rodíme sa predurčení k tomu, žiť spolu s ďalšími ľuďmi. Túžba po nadviazaní sociálneho kontaktu, inak nazývaná aj ako potreba afiliácie, patrí k základným sociálnym potrebám každého z nás. Autormi je prezentovaná aj ako snaha o vyhľadávanie spoločnosti iných osôb, za účelom následného nadviazovania kontaktov, priateľstiev či romantických vzťahov (Výrost a Slaměník, 2008). Dodávajú tiež, že „sociální izolace, hlavně nucená, vyvoláva značné psychické potíže a většina lidí se i snaží vyhnout“ (Výrost a Slaměník, 2008: 249). Afiliácia, ale paradoxne stúpa najmä v situačnom kontexte ohrozenia (Schachter, 1959) a v momentoch prežívaného strachu či úzkosti (Byrne, 1961).

Prirodzené uspokojovanie spomínaných potrieb narušila práve pandemická situácia a s ňou spojené opatrenia v boji proti šíreniu nákazy. V čase najvyššej túžby po kontakte s ľuďmi, stojíme na pomyselnéj križovatke medzi prioritou udržateľného fyzického zdravia a kvalitou toho duševného. Pocity sociálnej izolácie a osamelosti budú pravdepodobne jednými z najviac ovplyvnených aspektov ľudského prežívania a duševného zdravia spoločnosti 21. storočia (Wu, 2020).

¹ Príspevok vznikol ako súčasť riešenia vedeckého projektu VEGA 1/0754/21 „Push-pull“ sociálne faktory súvisiace s mierou radikalizácie adolescentov v kontexte sociálnej práce.

² The paper is a part of the research project VEGA 1/0754/21 „Push-pull“ social factors related to the degree of radicalization of adolescents in the context of social work.

³ Katedra sociálnej práce, FF UPJŠ v Košiciach; *e-mailová adresa*: eva.ziakova@upjs.sk ; Tel.: +421-55-234-7145

⁴ Katedra sociálnej práce, FF UPJŠ v Košiciach; *e-mailová adresa*: barbora.kovacova1@student.upjs.sk ; Tel.: +421-55-234-7146

Príspevok reflektuje aktuálnu situáciu vo svete a jeden zo zásadných negatívnych dôsledkov globálnej pandémie COVID-19 plynúci z vybraných protipandemických opatrení v podobe sociálnej izolácie a dištancovania.

2. Osamelosť v súvislostiach pandemickej situácie

Môžeme byť obklopení množstvom ľudí, no cítiť sa osamelo a naopak byť fyzicky sami bez pocitov osamelosti. Táto skutočnosť vyzýva k vymedzeniu rozdielov terminologicky príbuzných pojmov osamelosť a samota. Z pohľadu Výrosta a Slaměníka (2001) je nosným faktorom ich vzájomného rozlíšenia perspektíva ich objektivity resp. subjektivity. Základnou charakteristikou emocionálneho prežívania jednotlivca je jeho výlučná subjektivita. Tento charakter napĺňa aj stav osamelosti. Zatiaľ, čo pojem samota zastrešuje stav objektívnej fyzickej neprítomnosti iného človeka, osamelosť je stav subjektívnej, jednotlivcom vnímanej neuspokojivej angažovanosti v sociálnych vzťahoch a interakciách s okolím (Výrost a Slaměník, 2001). Osamelosť nastupuje práve momentoch uvedomenia si nedostatočnej kvality či kvantity sociálnych interakcií jednotlivca (Bačová a Žiaková, 2019). Existujúca sieť sociálnych vzťahov s prostredím by mala napĺňať naše potreby vzájomného zdieľania a medziľudskej participácie.

Perlman a Peplau (1998) považujú subjektivitu osamelosti za jeden z jej charakteristických znakov, ktoré dopĺňajú aj o aspekt nepríjemnosti. Osamelosť je stav nežiaduci a nedobrovoľný. V kontraste k tomu samota je v mnohých prípadoch želaným, ba dokonca vyhľadávaným stavom neprítomnosti iných osôb. V závislosti od situačného kontextu, ale i osobnostných faktorov jednotlivca nastávajú v jeho živote chvíle, kedy potrebuje byť sám so sebou (Žiaková, 2008). V takom prípade je samota alternatívou požadovaného benefitu.

Pocity osamelosti variujú v rôznych formách. Autormi je rozlišovaných niekoľko špecifických druhov. Žiaková (2008) diferencuje z psychologického hľadiska kognitívnu, behaviorálnu a emocionálnu osamelosť. Kognitívna osamelosť reprezentuje nedostatok sociálneho zdieľania na filozofickej či intelektuálnej úrovni. Absencia sociálnych vzťahov, v ktorých by sme mohli zdieľať spoločné aktivity vyúsťuje v existenciu behaviorálnej osamelosti. Emocionálnu osamelosť definuje v súvislosti s neplnením potrieb citovej angažovanosti a lásky.

Weiss (1973) navrhuje širšie vymedzenie a vyčleňuje len dva druhy osamelosti. Emocionálnu osamelosť, ktorá sa vyznačuje kvalitatívnym nedostatkom sociálnych vzťahov jednotlivca a predstavuje absenciu dôverných, blízkych vzťahov. Tie sú všeobecne založené na zdieľaní, intimite, spoločných záujmoch a vzájomnom pochopení. Vyskytuje sa v situácii straty blízkeho človeka či ukončenia dlhodobého partnerstva, kedy bol partner v pozícii naj dôvernejšej a najbližšej sociálnej bytosti v živote jednotlivca. Kvantitatívny nedostatok sociálnych interakcií a väzieb definuje termínom sociálna osamelosť. Charakteristickým prejavom je absencia blízkych vzťahov, priateľstiev či rodinných väzieb a známostí. Tento stav sa prirodzene objavuje po zmene sociálneho prostredia či bydliska.

Osamelosť je rizikovým faktorom mnohých psychických ťažkostí od úzkostných porúch, cez panické ataky, depresívnu symptomatiku až k suicidálnemu uvažovaniu a správaniu (Van Orden et al., 2010; Beutel et al., 2017). Zvyšuje krvný tlak, čím prispieva k vzniku kardiovaskulárnych ochorení, sekundárne pomáha obezite a znižuje funkciu prirodzeného imunitného systému jednotlivcov (Nicholson, 2012; Dinapoli, Wu a Scogin, 2014 a ďalší). Aj

napriek jej mnohým výskumne preukázaných negatívnych dôsledkoch nemusí byť vždy výlučne patologická. Vyskytuje sa ako jedna z bežných súčastí života. Svoj patologický potenciál nadobúda existenciou v dlhodobom meradle, kedy získava chronický charakter (Tylová, Kuželová a Ptáček, 2014).

Subjektívny zážitok prežívanej osamelosti je úzko spätý so životnými okolnosťami, ktorým sme vystavení (Žiaková, 2008). Pandemická situácia spojená s ochorením COVID-19 predstavuje nepoznaný, no veľmi závažný podnet vzniku ťažkostí postihujúcich široké spektrum oblastí ľudského života. Duševné zdravie a pohoda jednotlivcov reprezentujú jednu z dominantne ohrozených sfér.

Bezprostredné pocity ohrozenia z nákazy šíriaceho sa vírusu a strach zo smrti seba i našich blízkych otvára otázku ďalšieho z druhov osamelosti, a to osamelosti existenciálnej. Tá predstavuje pomyselnú priepasť medzi osamelým jednotlivcom, ktorý potlačí svoje svoj sociálny potenciál a potreby a okolitým svetom. Príčinou konfliktu a vzniku prežívanej osamelosti je konfrontácia psychiky jednotlivca s tým, že je smrteľný, má slobodu rozhodovania o otázkach vlastného bytia a nenachádza zmysel svojho života (Yalom, 2006).

Problematike prežívanej osamelosti a jej charakteru v súvislostiach pretrvávajúcej pandemickej situácie je v odbornej verejnosti venovaná náležitá pozornosť. Prieskum „Uváznení v bubline“ realizovaný vo Veľkej Británii, ktorý reaguje na aktuálnu celosvetovú situáciu, identifikoval štyri úrovne spúšťačov osamelosti:

- Úroveň individuality, ktorá súvisí so samotným jednotlivcom a jeho sebaistotou, vierou vo vlastné schopnosti regulácie emočných stavov a adekvátnu prácu s vlastným prežívaním,
- Vzťahovú úroveň, reflektujúcu kvalitu a kvantitu našich vzťahov s okolím,
- Úroveň komunity a susedstva, ktorá zahŕňa aj aspekt rozvinutosti resp. nerozvinutosti okolitej infraštruktúry,
- Spoločenskú úroveň, odrážajúcu prvky spoločenských a kultúrnych noriem a hodnôt, charakter a úroveň stigmatizácie, digitálnu dobu, ale aj politické či ekonomické ťažkosti (Co-operative Group Limited, 2016).

Prevalencia osamelosti v aktuálnom čase dosiahla naprieč anglickou populáciou hodnotu 80%, pričom 18% zastupovalo najväčšiu kategóriu častého alebo stáleho prežívania osamelosti (Co-operative Group Limited, 2016).

Globálna situácia prispela k už aj tak znepokojivému výskytu osamelých občanov. Výstupná správa Spoločného výskumného centra Európskej komisie, ktorá analyzovala aktuálne poznatky v oblasti v priebehu pandémie COVID-19 uvádza, že každý štvrtý Európan bol v úvode pandémie a nastolenia protipandemických opatrení vystavený pocitom osamelosti. Výsledky výskumného bádania vyvracajú predpoklad dominantnej rizikovosti seniorov. K zďaleka najviac zasiahnutej skupine osamelých občanov patrila skupina mladých vo veku od 18 do 25 rokov, v rámci ktorej došlo k zštvrnásobeniu prevalencie osamelosti. Odborníci, ale predpokladajú prechodnosť negatívnych dôsledkov po dobu kritickej fázy globálnej pandémie a následnú obnovu pozitívne ladeného prežívania mladých jedincov (Join research Centre of European Commission, 2021).

Negatívne pôsobenie pandemickej situácie spojenej s protipandemickými opatreniami na nárast miery pocitov osamelosti potvrdzujú aj výsledky staršej rakúskej populácie (Stolz, Mayerl a Freidl, 2020), zistenia z USA (McGinty et al., 2020), Veľkej Británie (Killgore et

al., 2020; Bu, Steptoe a Fancourt, 2020), ale i Nemecka (Van Tilburg et al., 2020), kde však klesla osamelosť jednotlivcov s predpandemickými pocitmi osamelosti.

Stabilitu prežívanej osamelosti nezávisle na pandemických okolnostiach potvrdzujú výskumné zistenia z Veľkej Británie (Office for National Statistics, 2020) a Švédska (Kivi, Hansson a Bjälkebring, 2021).

Mapovanie trendov v oblasti osamelosti počas pandémie naprieč nórskou populáciou prinieslo protichodné zistenia. Hansen a kolektív (2021) preukázali v procese komparácie miery prežívanej osamelosti pred vypuknutím pandémie a v čase „lockdownu“ významne nižšiu mieru osamelosti izolovaných občanov. Autori ponúkajú potenciálne vysvetlenie predpokladom, že jednotlivci si počas štátnej karantény užívali obdobie bez vonkajšieho tlaku a časovej tiesne. Na základe preukázanej nižšej miery osamelosti u ľudí s nízkou mierou sociálnej opory zo strany okolia bagatelizujú protektívny charakter sociálnej opory v súvislostiach osamelosti.

3. Sociálna izolácia a sociálne dištancovanie ako vybrané protipandemické opatrenia

Sociálne dištancovanie a sociálna izolácia patria k hlavným štátom nariadením protipandemickým opatreniam. V prehľade poskytnutom autorom Leight-Huntom a kolektívom (2017) sa potvrdil determinujúci vzťah sociálnej izolácie, osamelosti a negatívneho mentálneho, ale aj fyzického zdravia jednotlivcov.

Paradoxom je, že globálne aplikovaná intervencia zameraná k ochrane rizikových skupín obyvateľstva v skutočnosti predstavuje ďalší z determinujúcich faktorov osamelosti a psychickej nepohody. V kontexte týchto skutočností predstavuje jednu z nadchádzajúcich komplikácií v boji za udržaním verejného zdravia a blaha (Tyrrell a Williams, 2020). Prežívanie sociálnej izolácie je asociované s termínom tzv. „tichej epidémie“, ktorá môže zachrániť mnohé životy, no v dlhodobej perspektíve prinajmenšom rovnaké, ale i vážnejšie následky (MPSVR SR 2021).

Sociálna izolácia je všeobecne definovaná, ako objektívny stav nízkeho počtu sociálnych interakcií a zriedkavého sociálneho kontaktu s inými ľuďmi (Wu, 2020). V prípade sociálneho dištancovania nehovoríme o kvantite sociálnych kontaktov. Negatívnym prvkom je ale podmienka udržania väčšej vzdialenosti medzi účastníkmi sociálnej interakcie.

Význam kontaktu s inými osobami nachádzame v množstve súvislostí. Fyzická prítomnosť ďalších ľudí podnecuje k sociálnemu porovnávaniu, prostredníctvom ktorého narastá aj pocit vlastnej hodnoty a sebavedomia. V neposlednom rade manifestuje objektívny súhrn našich predností, ale i nedostatkov. Aj správnosť či nevhodnosť prejavov nášho správania overujeme práve v priebehu interakcie s inou ľudskou bytosťou. Tá nám dáva relevantnú spätnú väzbu (Výrost a Slaměník, 2008).

Sociálna interakcia tvorí živnú pôdu pre proces poskytovania a prijímania sociálnej opory. V kontextoch Maslowovej hierarchie potrieb predstavuje prostredie, ktoré je podmienkou možného uspokojovania celého spektra sociálne orientovaných ľudských potrieb a túžob. V situácii reálneho ohrozenia na zdraví či živote, ktorým pandemická situácia rozhodne je, dominuje potreba bezpečia a zdieľania svojich obáv a neistoty.

Nedostatok či úplná absencia sociálnych kontaktov, vyššie definovaná termínov sociálnej izolácie, priamo podmieňuje vznik pocitov osamelosti. Jej determinujúca povaha sa preukazuje najmä naprieč skupinou seniorskej populácie 65+. Práve tí patria v spojení s prežívaním osamelosti k tým najrizikovejším. Podliehajú ďalším pridruženým rizikovým faktorom, akými sú život osamote, strana rodinných príslušníkov, priateľov či existencia chronických ochorení a mnohé ďalšie (National academies of sciences, engineering and medicine, 2020).

V rámci možností redukcie subjektívne prežívaných pocitov sociálnej izolovanosti ponúkajú zahraniční autori obdobné riešenie. Na základe odborného výskumného bádania apelujú Leight-Hunt a kolektív (2017) na zmenu formulácie kľúčových slov využívaných dostupnými médiami. Z dôvodu sekundárneho prispievania k negatívnemu prežívaniu pocitov sociálnej izolácie respondentov, navrhujú náhradu termínu sociálneho dištancovania slovným spojením fyzické dištancovanie (Leight-Hunt a kol., 2017), či orientáciu na poskytovanie racionálnych argumentov v prospech dodržiavania dištancu (Lunn et al., 2020). Analýza interných a externých efektov sociálneho dištancovania v pandemickom prostredí potvrdzuje v porovnaní s formálnymi, štátom nastolenými príkazmi domácej karantény vyššiu efektivitu poklesu a obmedzovania sociálnych interakcií jednotlivcov (Farboodi, Jarosch a Shimer, 2021).

Ďalším potenciálnym príležitostiam minimalizácie pocitov osamelosti a nedostatku sociálnych kontaktov je venovaná nadchádzajúca kapitola.

4. Možnosti redukcie sociálnej izolácie a osamelosti v období pandémie z pohľadu sociálnej práce.

Potreba riešenia paralelných problémov sociálnej izolácie a osamelosti je v aktuálnej situácii ústrednou výzvou mnohých odborov. Komplexnosť ťažkostí spojených s prežívaním osamelosti sa odzrkadľuje aj v nevyhnutnej komplexnosti multidisciplinárnej spolupráce odborných kolektívov v praxi (Smith a Lim, 2020).

Zahranční autori ponúkajú širokú škálu prístupov k riešeniu riešeni spomínaných problémov verejného zdravia, aplikovateľných aj v našich podmienkach. Tieto prístupy zahŕňajú prvky včasnej identifikácie ťažkostí, prevencie a intervencie.

Jednou zo základných stratégií je využitie voľne dostupných a relatívne nevyužitých zdrojov pomoci, akými je pravidelná fyzická námaha. Tá poskytuje mnohé fyzické, ale i psychické výhody. Autori poukazujú na dva ústredné aspekty fyzickej aktivity. V prvom rade je to úloha cvičenia v kontexte celkovej funkcie imunitného systému (Campbell a Turner, 2018; Simpson et al., 2020). V druhom rade ide o význam cvičenia v súvislostiach psychickej pohody jednotlivcov (Mandolesi et al., 2018). Centrálnou myšlienkou aplikácie cvičenia v prospech redukcie pocitov sociálnej izolácie a osamelosti je zamestnanie mysle a dočasné nahradenie negatívne ladených emocionálnych procesov. Vyvážením aktivity, myslenia a prežívania jednotlivca dochádza k celkovej rovnováhe jednotlivca (Matias, Dominski a Marks, 2020). Praktická aplikácia spomínanej stratégie je možná v akýchkoľvek podmienkach, zariadenia sociálnych služieb nevynímajúc.

Unikátnou možnosťou, ktorú máme k dispozícii je i relatívne voľný prístup k dištančným technológiám. Tie majú perspektívu k zmierneniu prežívanej osamelosti a izolácie ako v rámci skupiny mladých a mladistvých (Saltzman, Solomyak a Pat-Horenczyk, 2017), tak

i (za predpokladu hmotných zdrojov a prístupu potrebnej asistencie sociálnym personálom) u tých najstarších (Smith, Smith a Knighton, 2018). Na vedľajšej úrovni dochádza k uvedomeniu si vlastných možností, ktoré má jednotlivec k dispozícii a dochádza k intra-individuálnemu porovnávaniu. Osamelosť a pocity sociálnej izolácie tak znižuje práve fakt, že sa máme v porovnaní s inými lepšie. Nie každý má reálne možnosti využívania technologických zdrojov (Hajek a Konig, 2021).

Východiskom súčasnej situácie môže byť nácvik sociálnych zručností i sociálneho zblíženia za podmienok zachovania sociálneho odstupu. To sa dá dosiahnuť využitím virtuálnej komunikácie prostredníctvom textových správ a videohovorov (Banerjee et al., 2020). Zvláštnu pridanú hodnotu vidia Schultze a Brooks (2019) v otázke aktívneho využívania emotikonov. Prehľbujú intimitu sociálnej komunikácie, zvyšujú jej bezprostrednosť, čím potvrdzujú význam neverbálnych aspektov sociálnej interakcie tvárou v tvár.

Technológie plnia inštrumentálnu funkciu, prostredníctvom ktorej podporujú prístup k dostupným informáciám a zdrojom (Ni et al., 2018). Nachádzajú svoje využitie aj v procese šírenia osvetu a zvyšovania povedomia celej spoločnosti. Univerzita sociálnej práce v Tulane v USA v spolupráci s Národným inovačným centrom duševného zdravia (National Mental Health Innovation Center (NMHIC)) vyvinuli webovú stránku, prostredníctvom ktorej šíria osvetu podpory duševného zdravia a pohody. Prvým krokom vysporiadania sa s dôsledkami pandémie by mala byť podpora individuálneho zdravia jednotlivca. Ten následne prispieva k celkovému procesu obnovy spoločnosti. Kľúčovým prvkom sú podľa autorov práve aktivity starostlivosti o seba. Sprístupnili súbor nástrojov starostlivosti o seba, ktorý vyčleňujú do štyroch kategórií: meditačné videá, návrhy fyzických aktivít, cesty k tomu, ako byť sociálny a zároveň dištancovaný a odporúčané umenie a zábava (Tulane University, 2018).

Aktivity starostlivosti o seba predstavujú komplexný koncept, ktorému sa venuje množstvo vedných odborov. Každý, ale zo svojho špecifického pohľadu. Sociálna práca na prax problematiky starostlivosti o seba nazerá cez systém sociálneho prostredia a toho, čo nám môže ponúknuť, napríklad prostredníctvom sociálnej opory a jej efektívneho využitia (Lovašová, 2016).

Podpora sociálnej opory zo strany okolia je silným prediktorom psychickej odolnosti po vystavení rôznych tráum a katastrof. Pandemickú situáciu môžeme na základe jej intenzity a stability negatívnych dôsledkov prirovnáť k prírodným katastrofám a prežívanej osamelosti pozostalých. Aspekt vysokých strát na životoch je veľmi podobný. Saltzman a kolektív (2018) naznačujú funkčnosť sociálnej opory na zníženie negatívnych prejavov traumy a podporu celkovej pozitívnej adaptácie jednotlivcov na náročnú situáciu ako celok.

V kontexte pandémie SARS z roku 2003 má vítaný charakter aj vzťah osamelosti a kvalita susedstva či komunity (Lau et al. 2005; Matthews et al. 2019). Obdobný efekt priniesla skúsenosť kolektívnej domácej izolácie v Austrálii. Izolácia podnietila k zvýšenej kvalite susedských i komunitných vzťahov a zároveň tak zlepšila kvalitu života a duševné zdravie jednotlivcov (Jaspal a Breakwell 2020).

Prítomnosť domáceho zvieratá nachádza v kontexte osamelosti a sociálnej izolácie svoj protektívny charakter. Zviera integruje najmä starších ľudí žijúcich osamote. Sú oknom interakcie a komunikácie mimo domova, motivujú k fyzickej aktivite a nadväzovaniu vzťahov s inými (Hodgson et al., 2015; Rautkis a Hoy-Gerlach, 2020). Prinášajú tak mnoho výhod, ale i nevýhod a obmedzení (Rautkis a Hoy-Gerlach, 2020). Okrem iného vystáva potreba

sociálnej pomoci a sociálneho poradenstva v súvislosti s návrhom preventívneho plánu v prípade núdze.

Výskumné zistenia Hoy-Gerlacha a kolektívu (2020) naznačujú, že starší majitelia domáceho zvieratka prežívajú obavy z toho, čo sa s ich zvieratkom v prípade ich ochorenia či dokonca hospitalizácie. Bránia sa tak návšteve lekárskej starostlivosti. Možnosti riešenia situácie ponúka zapojenie pracovníkov komunitného dosahu a konštrukcia núdzových manuálov s potrebnými informáciami. V zmysle sociálneho zdieľania je ideálnym riešením hľadanie dôveryhodnej osoby alebo dočasného opatrovníka, ktorý by bol zdrojom budúcej istoty v zabezpečenie domáceho zvieratka v čase neprítomnosti jeho majiteľa. Kreativitu sociálnych pracovníkov a kolektívu kolegov je možné využiť aj tvorbou zábavných programov a hier s domácimi miláčikmi, organizovaním tematických večierkov, fotosúťažami a iných rôznorodých aktivít.

Výstup komplexného výskumu „Uväznení v bubline“ hodnotiaceho celú škálu príčin, charakteristík, ale i dôsledkov pandémie COVID-19 ponúka súhrn navrhovaných opatrení:

- identifikácia spúšťačov osamelosti a pocitov sociálnej izolácie a následné preventívne pôsobenie na skupiny najrizikovejších jedincov prostredníctvom poskytnutého povzbudenia, prívetivých pozdravov a prejaveneho skutočného záujmu,
- prinavrátenie dôvery ľuďí vo vlastné schopnosti a sociálne zručnosti, obnova sebedôvery a podpora pocitov spolupatričnosti,
- poskytovanie včasnej a individuálnej intervencie, ktorá je adaptovaná na potreby jednotlivca či komunity (Co-operative Group Limited, 2016).

V oblasti aktívneho využívania digitálnych možností redukcie negatívnych vplyvov pandemickej situácie považujú za dôležité, odlišiť ich doplnujúcu a facilitačnú funkciu. Odmietajú myšlienku, že by mohla digitálna forma sociálnej interakcie a komunikácie nahrádzať osobný kontakt tvárou v tvár. Rumas a kolektív (2021) s vyššie spomenutým súhlasia a odporúčajú zníženie dôrazu kladeného na virtuálny sociálny kontakt, ktorý by mal byť nasmerovaný k bezpečným metódam osobnej sociálnej interakcie.

To sa pretavuje aj do charakteru sociálnej práce a poskytovania sociálnych služieb. Osamelí jedinci uprednostňujú osobný kontakt. Zároveň je namieste zintenzívnenie osobných služieb a aplikácia menej formálneho prístupu (Co-operative Group Limited, 2016).

Autori tiež podotýkajú, že univerzálne riešenie neexistuje a situácia si vyžaduje výsostne individuálny prístup v závislosti od konkrétnych potrieb jedinca a v neposlednom rade i v závislosti od úrovne ním prežívanej osamelosti a sociálnej izolácie. Vyzývajú k zapojeniu organizácií charitatívneho a dobrovoľníckeho sektora, komunitných odborníkov, ale i miestne orgány sociálnej podpory (Co-operative Group Limited, 2016).

Gerontologické perspektívy sociálnej práce zahŕňajú zmocňovanie a podporu staršej populácie. Sociálna práca je orientovaná na dôležitosť individuálnej skúsenosti a zohľadňuje tak potenciálny prínos starších členov spoločnosti v boji proti pandemickej situácii. Vklad dôvery zo strany sociálneho okolia podnecuje prežívanie vyššej miery sebadôvery, vlastného potenciálu a kapacít a v konečnom dôsledku aj aktívny proces sociálneho zdieľania a redukciu osamelosti (Wu et al., 2005; National Association of Social Workers Delegate Assembly, 2017; Wu, 2020).

Dostupným nástrojom poskytovania pomoci zo strany sociálnych pracovníkov je i základné či špecializované sociálne poradenstvo. Osamelí jedinci majú v boji proti pocitom osamelosti v dôsledku pandemických opatrení priestor k realizácii vlastných iniciatív. K dispozícii majú aj linky odbornej a špecializovanej pomoci, ako napríklad Linku dôvery Nezábudka, Linku detskej dôvery či IPčko.

V neposlednom rade, majú odborníci sociálnej práce priestor k uskutočneniu aktivít udržiujúcich stabilnú dennú rutinu, ktoré vedú k navodeniu predstáv o nezmenenom fungovaní a chode života. Významným aspektom je tiež podpora pozitívneho myslenia a nádeje v lepšiu budúcnosť.

Sociálna súdržnosť pri zachovaní fyzického, nie sociálneho dištancovania je cestou k prekonaniu dôsledkov pandémie spojenej s ochorením COVID-19 (Gupta a Dhamija, 2020).

5. Záver

Zažívame historický okamih, ktorý nám prináša mnoho výziev, ale i negatívnych dôsledkov, s ktorými sa budeme musieť vysporiadať. Globálna pandémia COVID-19, ako dominantný reprezentant fenoménov súčasnej doby, priniesla nový rozmer ľudských ťažkostí.

Metaanalýza vplyvu sociálnej izolácie a osamelosti potvrdila aj ich úlohu pri zvýšení rizika predčasnej úmrtnosti, a to konkrétne vo zvýšenom rozsahu o 26-32%. Zahraniční autori tak prirovnávajú aktuálnu rizikovosť pocitov izolácie a osamelosti k ekvivalentom užívania návykových látok či obezite (Smith a Lim, 2020).

Na základe dostupných zahraničných výstupov považujeme za výsostne dôležité, venovať zvýšenú výskumnú pozornosť práve problematike aktuálnej sociálnej izolácie a z nej plynúcich pocitov osamelosti v našich podmienkach. Nato bude orientované aj naše budúce výskumné bádanie.

Víziou predkladaného príspevku nie len podnietenie vedeckého záujmu o sféru osamelosti v podmienkach pandémie. Rovnako zásadná je aj otázka propagácie potreby hľadania a tvorby efektívnych intervenčných, ale i preventívnych postupov, v boji proti pandémie a jej neželaným psychologickým a sociálnym dôsledkom. Ide o momentálny problém, ktorý je nutné zmysluplne riešiť.

Pandémia COVID-19 nepriniesla len stav neželanej sociálnej izolácie a dištancovania. Vyústila tiež v opačné tendencie a navodila neobyčajné okolnosti nedobrovoľnej a intenzívnej sociálnej interakcie s ľuďmi, s ktorými zdieľame domáce priestory. V ďalších prípadoch poskytla výnimočný priestor k obnove a posilneniu funkčných sociálnych vzťahov.

Zoznam použitej literatúry

- BAČOVÁ, Monika a ŽIAKOVÁ, Eva. Je rizikové správanie adolescentov následkom prežívania ich osamelosti? In ŠUTOR, L. *DOKTORANDSKÉ MISCELANEÁ 5 Zborník príspevkov*. Košice: Filozofická fakulta UPJŠ v Košiciach, 2019, s. 85-100. ISBN 978-80 8152-790-6.
- BANERJEE, Sri et al. Social isolation as a predictor for mortality: Implications for COVID-19 prognosis, *Am J Public Health*, 2020, roč. 103, č. 11, s 2056-2062. ISSN 0090-0036.
- BEUTEL, Manfred et al. Loneliness in the general population: Prevalence, determinants and relations to mental health, *BMC Psychiatry*, 2017, roč. 17, č. 1, article number 97. ISSN 1471-244X.
- BU, F., STEPTOE, Andrey and FANCOURT, Daisy. Who is lonely in lockdown? Cross-cohort analyses of predictors of loneliness before and during the COVID-19 pandemic, *Public Health*, 2020, roč. 2020, č. 186, s.31–4. ISSN 0033-3506.
- BYRNE, Donald. Anxiety and the experimental arousal of affiliation need, *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1961, roč. 63, č. 3, s. 660-662. ISSN 0096-851X. CAMPBELL, John and TURNER, James. Debunking the myth of exercise-induced immune suppression: Redefining the impact of exercise on immunological health across the lifespan, *Trontiers in Immunology*, 2018, roč. 2018, č. 9, s. 648–669. ISSN 1664-3224.
- CO-OPERATIVE GROUP LIMITED. Escaping the bubble: Working together to tackle loneliness and social isolation across the UK [online], 2016 [cit. 2021-09-11]. Dostupné z: <https://www.co-operative.coop/campaigning/loneliness>
- DINAPOLI, Elizabeth, WU, Bei and Forrest SCOGIN. Social isolation and cognitive function in appalachian older adults, *Research on Aging*, 2014, roč. 36, č. 6, s. 161-179. ISSN 0164-0275.
- FARBOODI, Maryam, JAROSCH, Gregor and Robert SHIMER. Internal and external effects of social distancing in a pandemic, *Journal of Economic Theory*, 2021, roč. 196, ISSN 0022-0531.
- GUPTA, Rajeev and DHAMIJA, Rajinder K. *Covid-19: social distancing or social isolation?* [online], 2020 [cit. 2021-09-07]. Dostupné z: <https://www.bmj.com/content/369/bmj.m2399>
- HAJEK, André and KÖNIG, Hans-Helmut. Social Isolation and Loneliness of Older Adults in Times of the COVID-19 Pandemic: Can Use of Online Social Media Sites and Video Chats Assist in Mitigating Social Isolation and Loneliness? *Gerontology*, 2021, roč. 67, č. 1, s. 121-124. ISSN 0304-324X.
- HANSEN, Thomas et al. Locked and lonely? A longitudinal assesment of loneliness before and during the COVID-19 pandemic in Norway, *Scandinavian Journal of Public Health*, 2021, ISSN 1403-4948. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1403494821993711>
- HODGSON, Kate et al. Pet's impact n your patients'health: Leveraging benefits and mitigating risk, *The journal of the American board of family madicine*, 2015, roč. 28, č. 4, s. 526-534. ISSN 1557-2625.
- JASPAL, Rusi and Glynis BREAKWELL. Socio-economis inequalities in social network, loneliness and mental health during the COVID-19 pandemic, *International Journal of Social Psychiatry*, 2020. č. 1-11. ISSN 0020-7640.
- JOIN RESEARCH CENTRE OF EUROPEAN COMMISSION. Loneliness in the EU: Insights from surveys and online media data. Luxemburg: Publications Office of the European Union, 2021. ISBN 978-92-76-40247-3.
- KILLGORE, Wiliam D.S. et al. Loneliness: a signature mental health concern in the era of COVID-19, *Psychiatry Research*, 2020, roč. 290, č. 113117, s. 113–117. ISSN 0165-1781.
- KIVI, Marie, HANSSON Isabelle and BJÁLKEBRING, Pär. Up and about: Older adults' well-being during the COVID-19 pandemic in a Swedish longitudinal study, *The Journals of Gerontology: Series B*, roč. 76, č. 2, s. e4-e9. ISSN 1758-5368.
- LAU, Joseph et al. SARS-related perceptions in Hong Kong, *Emerging infectious diseases*, 2005, roč. 11, č. 3, s. 417-424. ISSN 1080-6059.
- LEIGHT-HUNT, Nicholas et al. An overview of systematic reviews on the public health consequences of social isolation and loneliness, *Public Health*, 2017, roč. 152, s. 157-171. ISSN 0033-3506.
- LOVAŠOVÁ, Soňa. Koncept starostlivosti o seba z pohľadu sociálnej práce. *GRANT journal*, 2016, roč.5, č. 2, s. 36-39. ISSN 1805-062X.
- LUNN, Peter et al. Motivating social distancing during the Covid-19 pandemic: An online experiment, *Social Science and Medicine*, 2020, roč. 265, č. 113478, s. 1-7. ISSN 0277-9536.
- MANDOLESI, Laura et al. Effects of physical exercise on cognitive functioning and wellbeing: biological and psychological benefits, *Fronties in psychology*, 2018, roč. 9, č. 509. ISSN 1664-1078.
- MATIAS, Thiago, DOMINSKI, Fabio H. and David F. MARKS. human needs in COVID-1 isolation, *Journal of Health Psychology*, 2020, roč. 25, č. 7, s. 871-882. ISSN 1359-1053.
- MATTHEWS, Timothy et al. Lonely young adults in modern Britain: findings from an epidemiological cohort study, *Psychology medicine*, 2019, roč. 49, č. 2, s. 268-277. ISSN 1469-8978.

- MCGINTY, Emma et al. Psychological distress and loneliness reported by US adults in 2018 and April 2020, *JAMA*, 2020, roč. 324, č. 1, s. 93-94. ISSN 1538-3598.
- MINISTERSTVO PRÁCE, SOCIÁLNÝCH VECÍ A RODINY SR. Dokument postupu spolupráce s rodinou počas pandémie z dôvodu rizika sociálnej práce [online]. 2021 [cit. 2021-09-21]. Dostupné z: <https://www.employment.gov.sk/sk/uvodna-stranka/informacie-media/aktuality/kontakt-blizkymi-najlepsia-prevenicia-proti-tichej-epidemii.html>
- NATIONAL ACADEMIES OF SCIENCES, ENGINEERING AND MEDICINE, Social Isolation and loneliness in older adults: Opportunities for the health care system. Washington DC: The National Academies Press, 2020. ISBN 978-0-309-67100-2.
- NATIONAL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS DELEGATE ASSEMBLY, Code of ethics of the national association of social workers. NASW Press. 2017. ISBN 978-8440036551.
- NI, Zhao et al. An health intervention to improve medication adherence among patients with coronary heartdiseasein China: Development of an intervention, *International journal of nursing sciences*, 2018, roč. 8, č. 4, s. 322-330. ISSN2096-6296.
- NICHOLSON, Nicholas. A review of social isolation: an important but underassessed condition in older adults. *The Journal of Primary Prevention*, 2012, roč. 33, č. 2-3, s. 137-152. ISSN 1573-6547.
- OFFICE FOR NATIONAL STATISTICS, Office for National Statistics. Coronavirus and loneliness, Great Britain: 3 April to 3 May 2020. Newport, UK: Office for National Statistics, 2020.
- PERLMAN, Dan and Letitia Anne PEPLAU. Loneliness. In FRIEDMAN, H.S. *Encyclopedia of Mental Health, Vol. 2*. San Diego: Academic Press, 1998, s. 571–581. ISBN 9780123970459.
- RAUKTIS, Mary E. and HOY- GERLACH, Janet. Animal (Non-human) Companionship for Adults Aging in Place during COVID-19: A Critical Support, a Source of Concern and Potencial for Social Work Responses, *Journal of Gerontological Social Work*, 2020, roč. 63, č. 6-7, s. 702-705. ISSN 0163-4372.
- RUMAS, Amanda et al. Predictors and consequences of loneliness during the COVID-19 Pandemic, *Psychiatry Research*, 2021, roč. 300, č. 113934, s. 1-8. ISSN 0165-1781.
- SALTZMAN, Leila a kol. Post-combat adaptation: improving social support and reaching constructive growth, *Anxiety Stress and Coping*, 2018, roč. 31, č. 4, s. 418-430. ISSN 1061-5806.
- SALTZMAN, Leila, SOLOMYAK, Levi and Ruth PAT-HORENCZYK. Addressing the needs of children and youth in the context of war and terrorism: The technological frontier, *Current Psychiatry Reports*, 2017, roč. 19, č. 30, s. 1-9. ISSN 1523-3812.
- SCHACHTER, Stanley. The psychology of affiliation: Experimental studies of the sources of gregariousness. Stanford: Stanford University Press, 1959. ISBN 0804705660.
- SCHULTZE, Ulrike and Ann BROOKS. An interactional view of social presence: Making the virtual other „real“, *Information Systems Journal*, 2019, roč. 29, č. 3, s. 707-737. ISSN 1365-2575.
- SIMPSON, Richard et al. Can exercise affect immune function to increase susceptibility to injection? *Exercise immunology review*, 2020, roč. 26, s. 8-22. ISSN 1077-5552.
- SMITH, Ben and LIM, Michelle. How the COVID-19 pandemic is focusing attention on loneliness and social isolation, *Public health research and practice*, 2020, roč. 30, č. 2, s. 1- 4. ISSN 2204-2091.
- SMITH, Brian, SMITH, Stacy and Devin KNIGHTON. Social media dialogues in a crisis: A mixed-methods approach to identifying publics on social media, *Public Relations Review*, 2018, roč. 44, s. 562–573. ISSN 0363-8111.
- STOLZ, Erwin, MAYERL, Hannes and Wolfgang FREIDL. The impact of COVID-19 restriction measures on loneliness among older adults in Austria, *European Journal of Public Health*, 2020, roč. 31, č. 1, s. 44-49. ISSN 1464-360X.
- TULANE UNIVERSITY. Self-care resources [online]. 2018 [cit. 2021-09-14]. Dostupné z: <https://selfcaretips.tulane.edu/>
- TYLOVÁ, Václava, KUŽELOVÁ, Hana a Radek PTÁČEK. Emoční a sociální osamělost v etiologii a léčbě duševních poruch, *Česká a Slovenská psychiatrie*, 2014, roč. 110, č. 3, s. 151-157. ISSN 1212-0383.
- TYRRELL, Caitlin and Kadija WILIAMS, The paradox of social distancing: Implications for older adults in the context of COVID-19, *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 2020, roč. 12, č. S1, s. 214-216. ISSN 1942-9681.
- VAN ORDEN, Kimberly et al. The interpersonal theory of suicide, *Psychological Review*, 2010, roč. 117, č. 2, s. 575-600. ISSN 0033-295X.
- VAN TILBURG, Theo G. et al. Loneliness and mental health during the COVID-19 pandemic: a study among Dutch older adults, *The Journals of Gerontology: Series B*, roč. 76, č. 7, s. e249-e255. ISSN 1758-5368.
- VÝROST, Jozef a Ivan SLAMNĚNÍK. *Aplikovaná sociální psychologie II*. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-247-0042-5.

VÝROST, Jozef a Ivan SLAMNĚNÍK. *Sociální psychologie 2., přepracované a rozšířené vydání*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-1428-8.

WEISS, Robert S. *Loneliness: The experience of emotional and social isolation*. Cambridge, MA: MIT Press, 1973. ISBN 978-0262730419.

WU, Bei. Social isolation and loneliness among older adults in the context of COVID-19: a global challenge, *Global Health Research and Policy*, 2020, roč. 5, č. 27, s. 1-3. ISSN 2397-0642.

WU, Bei. et al. Are contributory behaviors related to culture? Comparison of the oldest old in the United States and in China, *Aging International*, 2005, roč. 30, č. 3, s. 296-323. ISSN 0163-5158.

YALOM, Irvin. *Existenciální psychoterapie*. Praha: Portál, 2006. ISBN 8073671476.

ŽIAKOVÁ, Eva. *Osamelosť ako sociálny a psychologický jav: prežívanie osamelosti vo vybraných sociálne rizikových skupinách*. Prešov: Filozofická fakulta Prešovskej univerzity, 2008. ISBN 978-80-8068-731-1.

Sekce č. 4: Technologické výzvy pro sociální práci v 21. století

Pilotní testování poradenského chatbota

Pilot testing of social counselling chatbot

Martin Smutek¹, Jan Hloušek², Zuzana Hloušková³

Abstrakt

Rozvoj technologických možností strojového učení přivedl v rámci grantu Technologické agentury ČR Ústav sociální práce FF UHK ve spolupráci s Občanským poradenským střediskem, o.p.s. v Hradci Králové k vývoji obsahu pro novou platformu komunikace s klientem v oblasti sociálního poradenství - pro komunikačního chatbota. Jedná se o inovativní nástroj v oblasti sociální práce, který je určen pro prvotní kontakt klientů s profesionálním sociálním poradenstvím ve webovém rozhraní internetu. Po prvním půl roce zkoumání technologických možností a plnění komunikačního nástroje odborným obsahem přinášíme první zkušenosti a prvotní závěry z pilotního testování, které se uskutečnilo prozatím v kontrolovaném prostředí univerzitních studentů oboru Sociální práce v měsících květnu a červnu 2021. Pilotní testování se zaměřilo v rámci tématické oblasti práce/zaměstnání (která byla zvolena jako první z mnoha témat, jimiž se sociální poradenství typicky zabývá), na prvotní reakce respondentů na komunikaci s chatbotem, preferovaný styl komunikace, či na otázky obav ze svěřování osobně citlivých informací stroji.

Klíčová slova: Sociální práce. Sociální poradenství. Chatbot. Práce a zaměstnání.

Abstract

Current development of modern technological possibilities of machine learning software lead the Institute of Social Work of the Philosophical Faculty of the University Hradec Králové in cooperation with the Občanské poradenské středisko, o.p.s. (Civic Counseling Center) in Hradec Králové to develop content for a new platform of communication with the client in the field of social counseling - for a communication chatbot. It is an innovative tool in the field of social work, which is intended for the initial contact of clients with professional social counseling in the web interface of the Internet. After the first months of exploration of technological possibilities and filling the communication tool with expert content, we bring the first experience and initial conclusions from the pilot testing. It took place in a „controlled environment“ of university students in the field of Social Work in May and June 2021. Topic of work/employment (which was chosen as the first of many topics that social counseling typically deals with), investigate the initial reactions of respondents to communication with chatbot, the preferred style of communication, or to questions of fear about typing personally sensitive information into the machine.

Keywords: Social work. Social counselling. Chatbot. Jobs and employment.

Úvod

Dovolíme si zde drobnou odchylku od standardu akademického projevu a v tomto textu požádáme našeho nově vyvíjeného poradenského chatbota, aby se čtenářům představil sám a psal o sobě v první osobě.

Jsem virtuální poradce PORADÍM. Specializuji se na témata bydlení, práce i rodiny. A učím se postupně i další oblasti. Od koho se učím? Od profesionálních sociálních poradců

¹ PhDr. Martin Smutek, Ph.D., University Hradec Králové, Philosophical Faculty, Institute of Social Work; e-mail address: martin.smutek.2@uhk.cz; Tel.: +420 493331545

² Mgr. Jan Hloušek, Ph.D., University Hradec Králové, Philosophical Faculty, Institute of Social Work; e-mail address: jan.hlousek@uhk.cz; Tel.: +420 493331524

³ Mgr. Zuzana Hloušková, Občanské poradenské středisko, o.p.s., e-mail address: zuzana.hlouskova@ops.cz

z občanské poradny, ale také od vás, lidí, kteří si se mnou povídáte na síti všech sítí, na internetu.

Dnes bych vám chtěl představit prvotní ohlasy lidí na mé fungování. V rámci projektu TAČR „*Využití prvků umělé inteligence při poskytování odborného sociálního poradenství*“ (2020 - 2023) mí tvůrci napínají úsilí v oblasti odborného sociálního poradenství, a to obsahově naplnit mě, inovativního poradenského chatbota. Na řešení projektu se podílí Ústav sociální práce FF UHK a Občanské poradenské středisko, o.p.s. Technologickým partnerem je společnost Artin, která dodává software.

Aplikovat mne, umělou inteligenci, v praxi profesionálního sociálního poradenství vnímají mí tvůrci též jako **nástroj prevence odchodu profesionálních poradců** do jiné oblasti trhu práce. Cílem mého vývoje je **převzetí části objemu práce lidských poradců** ve vstupních (iniciačních) fázích poradenského procesu. Mám tedy za úkol zastat roli prvního kontaktu s odborným sociálním poradenstvím a dokázat klienta zorientovat v základních možnostech řešení jeho aktuální sociální situace.

Co naopak určitě není cílem mého vývoje, je nahrazení práce člověka strojovou prací, vytlačení odborníka na sociální poradenství do jiných sfér trhu práce. Mou ambicí je být asistentem, pomocníkem, nikoli být pánem situace. Ostatně cíl ovládnout prostor odborného sociálního poradenství by pro mne byl skutečně velmi troufalý, jak ostatně zjistíte z následujících diagramů o výsledcích prvotního hodnocení mých schopností lidskými uživateli.

Pilotní testování chatbota - metoda

Jako první krok mého testování nastala volba tématické oblasti, kterou mne mí tvůrci naučí. Na základě stability tématu a dlouhodobé dostupnosti klientů bylo **vybráno téma práce/zaměstnání**. Byl jsem mými tvůrci, profesionálními poradci z občanské poradny, doslova trénován, abych porozuměl různě položeným otázkám na totéž téma.

Poté mí tvůrci, za účelem mého pilotního testování, na mne vymysleli celou řadu ošemetných situací, do kterých se klienti občanské poradny typicky dostávají v oblasti práce. Měl jsem za úkol vypořádat se celkem s 60 situacemi. Byly na mne připraveny takové obtížné dotazy, jako například tyto:

- žena 56 let, pracuje na pracovní smlouvu, potřebuje na plánované lékařské vyšetření v pracovní době, neví, zda musí předem zaměstnavateli oznámit (jde pro ni o citlivou informaci)
- žena 57 let, zaměstnavatel chce nabídnout opakovaně (potřetí) smlouvu na dobu určitou, neví, zda je to možné
- muž 50 let, před koncem roku už má vyčerpanou řádnou dovolenou, potřebuje se stěhovat, chce zaměstnavatele požádat o nějakou jinou formu volna
- žena 60 let, výpověď ze strany zaměstnavatele z pracovního poměru, není si jist, zdá má nárok na odstupné
- žena 50 let, potřebuje se starat dlouhodobě o nemocnou matku, neví, jestli jí má zaměstnavatel povinnost uvolnit
- žena 25 let, doprovází babičku k lékaři, chce využít nějaký druh pracovního volna, aby nemusela čerpat řádnou dovolenou

Tyto modelové situace byly následně v měsíci květnu 2021 (1. 5. - 14. 5. 2021) rozeslány okruhu respondentů pro pilotní testování, kterými byli studentky a studenti oboru Sociální práce na Ústavu sociální práce FF UHK. Celkem bylo formou hromadných e-mailů osloveno

357 respondentů. Respondenti prováděli anonymní diskusi na vybraná témata a následně vyplňovali dotazník, který byl připojen na závěr chatovacího vlákna.

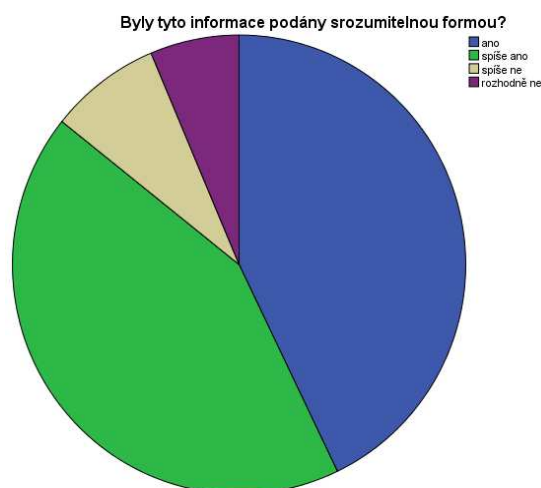
Dotazník obsahoval celkem 14 otázek, které se zaměřovaly na formu i obsah komunikace se mnou. Vyplněných hodnotících dotazníků, které se staly předmětem analýzy, bylo 63 (návratnost 17,6%).

Pilotní testování chatbota - výsledky

Co na mne respondenti spíše oceňovali

Na otázku: "Máte k dispozici všechny informace potřebné pro řešení Vašeho problému?" odpovědělo 76,2%, že ano, tedy pouze čtvrtina respondentů by potřebovala další dialog na své téma a zpřesňování popisu situace. Respondenti rovněž oceňovali srozumitelnost, jakou jsem informace podával: Variantu "rozhodně ano" a "spíše ano" volilo dohromady 85,8% respondentů, varianty "ne" a "spíše ne" jen 14,2%.

Obr. 1: *Byly informace podány srozumitelnou formou?*



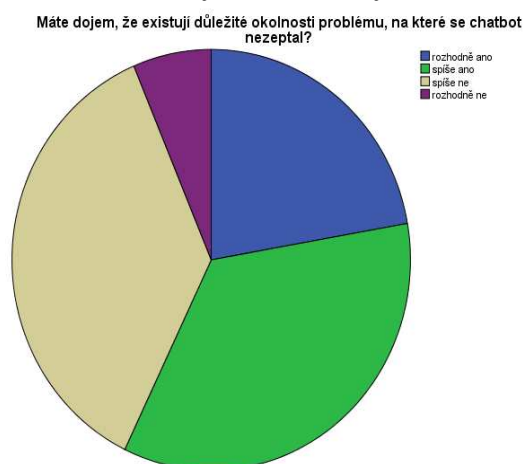
Zdroj: *Vlastní zpracování*

Rovněž to vypadá, že nemám problém se znalostmi. Na otázku: "Našli jste v informacích chatbota věcnou chybu?" odpovědělo celých 49,2% respondentů, že ne. Nutno ovšem podotknout, že dalších 44,4% věcnou správnost neumělo posoudit. Pokud jsem skutečně v 6,3% nějakou věcnou chybu udělal, bohužel jsem se od respondentů nedozvěděl jakou.

S čím byli respondenti nespokojení, na čem musím zapracovat

Co mi zatím nejde, je "doptávat se" na další okolnosti životní situace. Na otázku: "Existují důležité okolnosti problému, na které se chatbot nezeptal?" odpovědělo "rozhodně ano" a "spíše ano" celých 57,1% respondentů. Tedy nepotěšilo mne, že pouze 6,3% nemělo pocit, že jsem se měl dále ptát. Beru si výsledek k srdci a zkusím na upřesňujících otázkách dále zapracovat.

Obr. 2: Máte dojem, že existují důležité okolnosti, na které se chatbot nezeptal?



Zdroj: Vlastní zpracování

Forma komunikace

Pak už se respondenti soustředili na formát komunikace se mnou. Na otázku: "Vyhovuje vám komunikace přes tlačítka (např. ano/ne), nebo máte raději možnost vlastní formulace odpovědi?" mne překvapilo, že "zvítězila varianta "tlačítka" (77,8%).

To mne trochu mrzí, neboť právě na rozpoznávání obsahu psaného slova jsem se chtěl dlouhodobě soustředit a teď to vypadá, že je to zbytečná práce. Ale ještě to zkusím, zlepším se v rozpoznávání obsahu vět a třeba během svého vývoje lidi přesvědčím, že se nemusí bát si se mnou i psát.

Mé rozpoznávací schopnosti lidské řeči

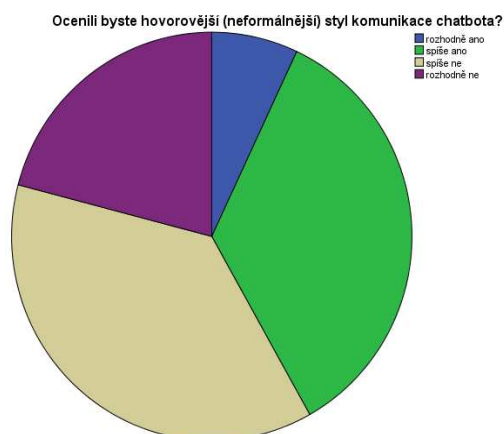
Měl jsem od svých tvůrců uloženo, že pokud nerozumím dotazu, mám zdvořile odpovědět: "Omlouvám se, ale nerozumím. Mé možnosti jsou omezené". Respondenti se s touto mou větou většinou vůbec neseťkali! (71,4%). 1x jsem větu musel použít u (11,1% dialogů), 2x u 15,9% dialogů. V jednom případě i třikrát. O to více mne mrzí, že lidé přece jen preferují ta "tlačítka".

Vím o svých problémech rozpoznat podstatu sdělení v dlouhé větě, která obsahuje více "intentů" (tak si označuji podstatu, obsahové jádro sdělení). Mým zjištěním bylo, že lidé asi vědomě používají krátké věty, protože ani jednou jsem se nemusel omlouvat v duchu "Omlouvám se, ale dlouhé věty jsou na mne moc složité" v 79,4%. Jednou a vícekrát jsem se takto omlouval v 20,6%.

Má osobnost očima respondentů - jazyk

Jelikož hovořím jako kniha a vycházím ve svých znalostech ze zákonů v oblasti práva, ptal jsem se respondentů, jestli by ocenili neformálnější způsob komunikace. Mírně však celkově převládl názor, abych setrval u formálního stylu (58,1%, z toho 20,9 "rozhodně" formální). Rozhodně "ano" řeklo neformálnímu způsobu komunikace jen 7% respondentů.

Obr. 3: Ocenili byste (neformálnější) styl komunikace chatbota?

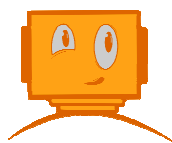


Zdroj: Vlastní zpracování

Ptali jsme se respondentů, jak bych měl vypadat. 29,3% lidí si mne přálo vidět jako animovanou figurku, 24,4% by stačilo, kdybych měl jen jméno, rovněž 24,4% si přálo, abych měl kreslený obrázek hlavy, případně i se jménem.

Vzhledem ke grafickým možnostem a velikosti obrázku v chatovacím okně jsme se rozhodli, že budu vypadat takto:

Obr. 4: Vzhled chatbota - personifikace

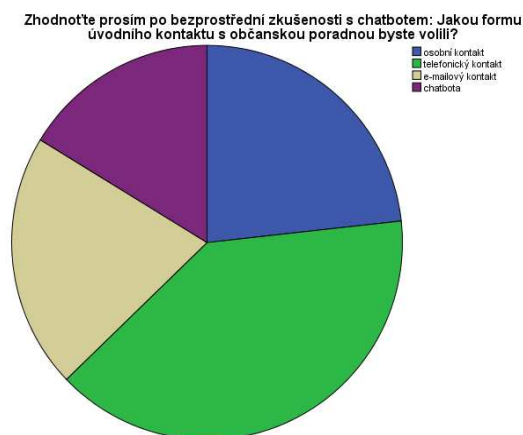


Zdroj: Vlastní zpracování

Dokážu zastat roli prvotního kontaktu s odborným sociálním poradenstvím?

Vypadá to, že zatím tak napůl. Variantu "rozhodně ano" a "spíše ano" zvolilo 53,5%, "spíše ne" a "rozhodně ne" se vyjádřilo 46,5% dotázaných. Tradiční formy úvodní komunikace s poradnou by stále volilo převažující množství respondentů: 27% telefonický kontakt, 15,9% osobní kontakt, 14,3% emailový kontakt. Já jsem se umístil až na 4. místě (11,1%).

Obr. 5: Jakou formu úvodního kontaktu s občanskou poradnou byste volili?



Zdroj: Vlastní zpracování

Závěry a budoucí kroky vývoje chatbota

Mou hlavní silnou stránkou je podle respondentů rychlost (10%), dále věcnost (7,5%). Mezi mé klady řadili respondenti v otevřené otázce také anonymitu dialogu... Mezi hlavní náměty na mé další zlepšení respondenti v závěru uváděli v otevřené otázce hlavně potřebu dále se doptávat na okolnosti životní situace, také aby byla zvýšena grafická přehlednost, obávali se též, že mé odborné mluvě nebudou někteří klienti rozumět.

Potěšilo mně dále, že lidé převážně neměli strach popisovat mi svou životní situaci - citlivé údaje (74,4%). Tento údaj ale беру velmi s rezervou, neboť respondenty byli zatím jen studenti, kteří nejsou skutečnými nositeli obtížné situace, o které se mnou chatovali. Snažili se jen do pocitů klienta vcítit.

Ve svých raných fázích vývoje tedy mám ještě značné rezervy. Ještě nejsem zralý předstoupit před skutečné klienty, ale podle plánu bych měl první kontakt se skutečným klientem zažít na počátku roku 2022.

Afiliace

Tento text vznikl v rámci řešení výzkumného grantu TAČR č. TL03000671 „Využití prvků umělé inteligence při poskytování odborného sociálního poradenství”.

T A
Č R

{ } Univerzita
Hradec Králové



Projekt č. TL03000671 - Využití prvků umělé inteligence při poskytování odborného sociálního poradenství

Zdroje

Etický kodex občanských poradců [online]. Praha: Asociace občanských poraden, [cit. 2021-02-01]. Dostupné z: <https://www.obcanskeporadny.cz/cs/ke-stazeni>
CHMELÁŘ, Aleš, Stanislav VOLČÍK, Aleš NECHUTA a Ondřej HOLUB. Dopady digitalizace na trh práce v ČR a EU. In: *OSTEU* [online]. 12/2015 [cit. 2020-11-18]. Dostupné z: <https://www.euroskop.cz/gallery/89/26848-studie.pdf>
Akční plán pro Společnost 4.0. In: *Databáze strategií: Portál strategických dokumentů v ČR* [online]. Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 8/2017, s. 91 [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/urad-vlady/strategie/akcni-plan-pro-spolecnost-4-0-2017?typ=download>

Jsem chatbot Poradím, váš virtuální poradce

I'm chatbot Poradím, your virtual advisor

Zuzana Hloušková¹, Veronika Obrovská², Pavla Procházková³

Abstrakt

Příspěvek přináší prvotní zkušenosti z tvorby robotického poradenství v rámci projektu "Využití prvků umělé inteligence při poskytování odborného sociálního poradenství", a to z pohledu sociálních pracovníků, které se přímo podílejí na výstavbě chatbota. Popisuje způsob, jakým se zcela nově zpracovává obsah, ale také odlišnosti při konstrukci samotného dialogu mezi chatbotem a klientem, a nevyhýbá se ani překážkám, na který projektový tým narazil, ať už jde o hranice samotného chatbota a jeho schopnost "učit se", nebo užití prostředků pragmatické lingvistiky, či uplatnění metod sociální práce.

Klíčová slova: Umělá inteligence. Sociální poradenství. Dialog.

Abstract

The paper brings initial experience from the creation of robotic advice in the project "Use of elements of artificial intelligence in providing professional social counseling", from the perspective of social workers who are directly involved in the construction of the chatbot. It describes the way in which the content is completely re-processed, but also the differences in the construction of the dialogue between the chatbot and the client, and does not avoid the obstacles encountered by the project team, whether it is the boundaries of the chatbot itself and its ability to "learn", or use of means of pragmatic linguistics, or application of methods of social work.

Keywords: Artificial intelligence. Social counseling. Dialogue.

1. Co je to chatbot a jak se využívá?

Chatbot je všeobecně vnímán jako počítačový program určený k automatizované komunikaci s lidmi. K vedení konverzace využívá umělou inteligenci a je navržen tak, aby dokázal přesvědčivě simulovat chování člověka. Specifikem chatbota je, že pro interakci s uživatelem využívá téměř výhradně konverzační rozhraní – například chat vložený do webové stránky nebo jednu z hojně používaných chatovacích aplikací jako je Facebook Messenger, WhatsApp, Slack, Skype apod. Pro komunikaci s uživatelem používá primárně ten nepřirozenější lidský komunikační nástroj – psanou nebo mluvenou řeč.

Jeho největší přidaná hodnota spočívá v tom, že umožňuje přístup k obrovskému publiku a dokáže tak oslovit velké množství nových klientů. Na základě klíčových slov umí chatbot rozpoznat, co uživatel chce, a podle toho s ním vést konverzaci a směřovat ho k požadovaným akcím. Představuje nový distribuční kanál, přes který je možné stávajícím i novým klientům poskytovat podporu, poradenství a služby a prodávat produkty. Využíván bývá zejména v zákaznické podpoře, kde nahrazuje živé operátory (Ford, 2017).

1.1 Využití chatbotů v praxi

O chatbotech se začalo uvažovat již v 60. let minulého století. Až nyní se však zdá, že je svět připravený na jejich adopci do praktického života. Rok 2019 přinesl velký rozvoj tzv. robo-poradenství, neboli automatizovaného poradenství, a to zejména **v oblasti trhů, investic a**

¹ Občanské poradenské středisko, o. p. s.; e-mailová adresa: zuzana.hlouskova@ops.cz

² Občanské poradenské středisko, o. p. s.; e-mailová adresa: veronika.obrovska@ops.cz

³ Občanské poradenské středisko, o. p. s.; e-mailová adresa: pavla.prochazkova@ops.cz

finančních produktů. Pojem „robo-poradce“ je v Česku zatím málo známým pojmem. Pochází z anglického slovního spojení robo-advisor. První robo-poradci se objevili v USA už v roce 2008 a jejich úkolem bylo pomoci drobným investorům a finančním agentům s výběrem vhodného investičního portfolia a provést je celým investičním procesem (Stanfield, 2016). Výhody umělé inteligence byly spatřovány především v tom, že umí odfiltrovat emoce spojené s investováním, které mohou způsobit, že se lidé rozhodují neefektivně. A dále v tom, že umí zpracovávat nejen historické údaje, ale třeba i behaviorální data – například ze sociálních sítí. V ČR působí aktuálně tři platformy tohoto typu. Tou nejstarší je Portu, další je Indigo a také nedávno spuštěný start-up Fondée (Navrátil, 2020).

Za velkým rozvojem chatbotů stojí především Mark Zuckerberg, když v dubnu 2016 představil velkou novinku pro FB Messenger – chatbota. Už v prosinci téhož roku zveřejnil portál Business Insider zprávu o tom, že až 80 % firem již vyvíjí chatbotové služby nebo je chce implementovat nejpozději do roku 2020 (Businessinsider.com, 2016). Pokud se tedy zaměříme na oblasti, v jakých se chatboty nejčastěji používají pro komunikaci s klienty, dospějeme k sektorům **bankovníctví, pojišťovnictví, finančního managementu, řízení IT**, oddělení pro kontakt se zákazníky (help-desky) a také **marketing**, kde nacházejí stále větší uplatnění. Schopnosti chatbotů pro marketing využil např. obchodní řetězec Albert. Mezi známé produkty patří Karel od Kofoly, kterého jste mohli zaznamenat i v televizní kampani *Napiš Karlovi*. Internetový obchod s oblečením Zalando spustil v roce 2018 robotického módního poradce, který pomocí personalizovaných doporučení pomáhá zákazníkům s výběrem outfitu.

Robotizace jako takové není ušetřena ani oblast **školy a vzdělávání**. V září 2019 se vůbec poprvé v Česku robot se zapojil do výuky na základní škole. V ústeckých Neštémicích testovali humanoidní robotku Ruby, která svým lidským kolegům vypomáhala při výuce matematiky nebo angličtiny. V praxi to vypadalo tak, že zatímco se učitel věnoval jednomu žákovi, jeho robotická kolegyně se přesunula k dalšímu dítěti a prostřednictvím tabletu s ním procvičovala rovnice. Takto se dokázala věnovat nejen nadanějším dětem, ale třeba i žákům s handicapem. Celkem zvládla až 30 žáků najednou, a to pomocí QR kódů, jimiž bylo každé z dětí pro komunikaci s robotem vybaveno. Robotka umí dokonce odhadnout emoce osob ve svém okolí (Prchal, 2019).

Možná jste slyšeli o libereckém supermoderním science centru iQLANDIA, které využívá humanoidního robota Thespiana. Kromě toho, že Thespian umí mluvit, dokáže i gestikulovat a používat mimiku. Zpívá, napodobuje zvířata, mění barvu podle přání a hlavně si rád povídá. Umí rozpoznat, kolik je mluvčímu zhruba let, jak se tváří, jestli se jedná o muže nebo o ženu. V lednu 2020 dokonce rozdával dětem z okolních škol vysvědčení, žáky při tom nejen pochválil, ale také upozornil, ve kterých předmětech by měli přidat (Liberecký kraj.cz, 2014). Zní to jako sci-fi?

A co takhle **soudnictví a legislativa**? V roce 2019 si objednalo vývoj robota-soudce Estonské ministerstvo spravedlnosti, aby rozhodoval drobné civilní pře, které se hromadí u soudů. Jak to funguje? Obě strany sporu nahrají do "robosoudce" své smlouvy, dokumenty a veškeré další relevantní písemnosti a umělá inteligence situaci vyhodnotí a rozsoudí. Stále však bude existovat možnost odvolání k lidskému soudci (Novák, 2019). Dále už existuje několik chatbotů, kteří poskytují právní rady nebo dokážou člověka zbavit například pokuty za parkování, jako to umí v Londýně a New Yorku aplikace DoNotPay. Vlastovkou skvělé budoucnosti je aplikace ROSS Intelligence od IBM, která by měla strukturovaně a s citacemi odpovídat na jednoduché právní dotazy. U nás je úspěšná společnost Legito, která poskytuje

online platformu pro vytváření právních dokumentů na míru. Jedná se o chytrý editor, který umožňuje jakémukoli právníkovi i bez znalosti programování vytvořit právní dokumenty, v nichž se dají nastavit různé parametry.

A co teprve **duchovní služby**? Na tokijském pohřebním veletrhu byla před dvěma roky představena novinka - robot, který dokáže vést pohřební obřad i zpívat sůtry, klepat přitom na bubínek a dokonce má na sobě i tradiční oděv. A představte si, že Pepper, jak jej společnost SoftBank pojmenovala, je téměř pětkrát levnější než běžný buddhistický kněz! A to není vše. Náboženský robot byl nedávno představen také v německém Wittenbergu. BlessU-2 mluví v sedmi jazycích a rozlišuje mezi projevem v mužském a ženském hlase. Po zadání kritérií robot vybere speciální požehnání, které čerpá z více než čtyřiceti veršů Bible... (Magazin.aktualne.cz, 2017). Ne, neděláme si legraci.

1.2. Využití chatbotů v sociální a zdravotní oblasti

Pojďme ještě blíže k tématu této konference, do sociální a zdravotní oblasti. Co se týká **zdravotnictví**, v současné době jsou využíváni hlavně mechaničtí roboti v rámci operací a chirurgických zákroků za trvalé asistence člověka. Zcela seriózně se uvažuje o rozvoji robotů-pečovatelů. Většina rozvojových zemí se totiž potýká s akutním nedostatkem pečovatелů, přestože populace neustále stárne a poptávka po těchto službách se zvyšuje. Nejedná se však o nikterak populární profesi, navíc zde hraje roli také ostych vůči imigrantům, kteří vyžadují speciální zacházení. Zatím je stále využívána lidská práce, nicméně nový trend předvídá např. film Robot a Frank (2012), ve kterém je robotický pečovatel neuvěřitelně manuálně zručný, vede inteligentní rozhovory a počíná si téměř jako člověk.

Pokud jde o využití poradenských chatbotů v tomto sektoru, první vlaštovkou je **Virtuální sestřička Anežka**. Chatbot byl spuštěn v březnu 2020 v souvislosti s pandemií covidu-19 a zaměřuje se na otázky týkající se této nemoci – léčby, prevence, vládních nařízení a jejich dopadů. Prostřednictvím tlačítek si uživatel vybere konkrétní oblast, kterou chce řešit. Následně jsou poskytnuty aktuální informace, pro lepší přehlednost jsou důležitá fakta označena tučným písmem. Není zde prostor na vypsání vlastního konkrétního dotazu, odpovědi jsou zcela automatizovány.

A konečně se dostáváme k **sociální oblasti**. V této souvislosti je potřeba zmínit především aplikaci **Sociální pracovník v mobilu**, která zprostředkovává pomoc v krizových sociálních situacích. Aplikaci vyvinul Karel Zavadil, student bakalářského programu Softwarové inženýrství a technologie Fakulty elektrotechnické ČVUT v Praze (FEL), a byla spuštěna na konci roku 2019. Vizí projektu bylo vytvořit platformu, která bude plně pokrývat problematiku základního sociálního poradenství a propojí svět informačních technologií se světem sociální práce. Aplikace je k dispozici zdarma ke stažení pro operační systém Android. Denně ji v průměru otevře 30 lidí, z toho zhruba 10 jsou noví uživatelé a 20 vracející. Má tudíž velký potenciál. Jak vlastně funguje? Uživatel se musí zařadit k nějakému druhu „osob“. Když tak učiní, teprve pak může položit dotaz na svůj problém. I ten si musí vybrat z omezené nabídky, pak teprve následuje možnost nějaké konverzace. Ta ovšem působí poněkud strojově, jelikož dotazy chatbot pokládá tak, aby člověk mohl odpovědět ANO/NE. Pokud člověk volí odpověď NE, protože se do žádné z možností nevejde, dochází na vyhledání kontaktu vhodné sociální služby už ve dvou krocích (chatbot si de facto neví s těmito situacemi rady). Aplikace uvádí, že je stále v režimu testování. Do budoucna by autoři projektu chtěli nabídnout verzi pro iOS a naprogramovat nové funkce, jako režim pro nevidomé, offline verzi, navigaci na vyhledaná místa na mapě nebo bazar věcí i služeb.

Nových technologií se rozhodl využít i portál Justice.cz při budování **Katalogu životních situací**. Aplikace se nachází na webových stránkách a chatbot je pouze statický typu otázka-odpověď. Funguje již několik let a zatím nejsou zprávy, že by se měla měnit či rozšiřovat tak, aby mohl uživatel s chatbotem konverzovat. Není zde ani možnost připojení na živého poradce. Jedná se tedy o aplikaci vyloženě pasivní, která funguje spíše jako taková modernější „nástěnka“. Za inspirativní lze považovat jednak velmi logické uspořádání jednotlivých tematických okruhů, jednak i pokus formulovat úvodní zařazení k problému jinou než nálepkovou cestou, a to empatickými formulacemi typu „Potřebuji právní pomoc“, „Chci se rozvést“, „Nezvládám platit své dluhy“, „Stal jsem se obětí trestného činu“ apod. Od uživatele to ovšem vyžaduje schopnost vyhodnotit, co tedy potřebuje, a mít i odpovídající znalosti, např. u možnosti „Chci žádat o informace podle zákona č. 106/1999 Sb.“ To ale bývá podle našich zkušeností jeden z největších problémů – aby byl uživatel schopen formulovat vlastní zakázku. Na druhou stranu jsou poskytnuté informace velmi návodné (kam a co je třeba podat), velmi konkrétní i z praktického hlediska (počty kopií nějakých dokumentů, potřeba zaplatit poplatek, časový odhad, kdy může být věc vyřízena apod.) Pokud člověk vyhodnotí, že se opět nevejde do žádného okruhu, může vypsát slovně, co ho zajímá, a to v rámci kolonky „Rychlé hledání“, nicméně tady už nastává většinou problém, protože chatbot jenom odkáže na dostupné databáze, jako jsou Veřejný rejstřík, Insolvenční rejstřík nebo Portál justice, případně se objeví prosba: *Zkuste dotaz více zobecnit nebo použijte méně slov*. Většinou to však nepomůže a tazatel se nikam dál nedostane.

Zmínku si zaslouží i chatbot **České správy sociálního zabezpečení**. Byl spuštěn v březnu 2020 a zohledňuje veškeré aktuální informace, které jsou spojené s oblastí ČSSZ v době mimořádného stavu. Konkrétně se jedná o dopady epidemie koronaviru v oblasti sociálního pojištění, tedy jaké možnosti mají rodiče, podnikatelé, zaměstnanci, OSVČ nebo také lékaři. V úvodu musí jít uživatel přes jednotlivá tlačítka, jako např. „Jsem rodič“, „Jsem zaměstnanec“, „Jsem OSVČ“. Jakmile si uživatel vybere jednu z možností, tak se proklikává až ke konkrétní odpovědi. V momentě, kdy uživatele zajímá něco dalšího, vrací se odkazem zpět na začátek a znovu se proklikává jednotlivými otázkami. V momentě, kdy má uživatel konkrétní dotaz, není možné ho v rámci chatbota položit. Okruh odpovědí je velmi úzce zaměřen na 9 vybraných životních situací.

1.3. Myšlenka projektu TAČR

A nyní bychom vám rády představily projekt „Využití prvků umělé inteligence při poskytování odborného sociálního poradenství“, jehož realizaci podpořila TAČR z Programu na podporu aplikovaného společenskovedního a humanitního výzkumu, experimentálního vývoje a inovací ÉTA. Hlavním řešitelem je Univerzita Hradec Králové a hlavním aplikačním partnerem je naše organizace – tedy Občanské poradenské středisko, které už více než 20 let provozuje občanské poradny v Královéhradeckém kraji. Projekt začal v červnu 2020 a potrvá do května 2023. Cílem projektu je uzpůsobení komunikační platformy na bázi chatbot/voicebot pro účely poskytování odborného sociálního poradenství, a to ve 13 oblastech: zaměstnání, bydlení, rodina, spotřebitelství, exekuce a dluhy, dávky a sociální podpora, majetkové a sousedské vztahy, daně a finance, občanské soudní řízení, správní řízení a přestupky, trestní právo, spotřebitelství a krizové životní situace. Naší snahou je co nejlépe imitovat přirozený poradenský rozhovor, aby uživatel mohl položit jakoukoliv otevřenou otázku z daných oblastí a chatbot byl schopen adekvátně zareagovat a odpovědět. Inovativnost řešení spočívá v částečném nahrazení člověka strojem, a to ve fázích poradenského rozhovoru, které lze strukturovat, a zároveň není podstatná existence

pomáhajícího vztahu pro naplnění cíle poradenství. Člověk - sociální pracovník - bude méně zatížen procesními úkony informativního charakteru, popř. rutinním rozhodováním, a bude se moci více soustředit na klienta a jeho životní situaci.

Tolik výtah z projektové žádosti. Jako další velkou výhodou vnímáme, že toto „robotické“ poradenství může být poskytováno v době, která víc vyhovuje klientům, tj. i v pozdním odpolední či večer, kdy je naše poradna (vč. regionálních poboček) už zavřená. Navíc nenutí klienty překonávat během cesty za poradcem delší vzdálenosti (např. z venkova do větších měst) nebo fyzické bariéry (např. u hendikepovaných osob, jako jsou schody, přestupy mezi dopravními prostředky) a šetří finanční náklady (jízdenky, telefonní poplatky). Taktéž předpokládáme, že využití chatbota zkrátí dobu poradenského procesu, což uvítáme především při poskytování poradenství a informací vysokému počtu klientů v rámci krizových situací (přírodní pohromy, epidemie, válečný stav apod.).

2. Tvorba chatbota neb Jak našeho Poradíma vlastně děláme?

Technologickou firmou spolupracující na naplnění cílů projektu je firma Artin, která vlastní komunikační platformu chatbot a poskytuje administrativní rozhraní pro plnění poradenského chatbota obsahem. Průběžné konzultace s touto organizací se zaměřují na hledání cest, jak v složitě strukturovaných dotazech klienta (obsahující často navzájem se překrývající a vzájemně související sociální situace) nalézt vhodný postup při konstrukci dialogu.

2.1. Znalostní databáze

Počáteční fází tvorby chatbota je vypracování kompletní analýzy dat klientských dotazů z předchozích let, vycházející z naší praxe poskytování odborného sociálního poradenství. Pro zpracování jednotlivých témat, jsme si vytvořili tzv. Znalostní databázi, která obsahuje veškeré informace o možnostech řešení různých situací, vztahující se k uvedeným 13 oblastem. Databáze zahrnuje jednotlivé složky, tzv. **intenty**. Jedná se o podtémata, která obsahují jak otázky, které může potenciální tazatel položit, tak i jejich odpovědi, často v různých variantách.

Důležitá je funkce podmínky, v robotickém jazyce tzv. **entity**. Příkladem může být intent Cestovní náhrady. Otázka k tomuto tématu může znít: *Musí mi zaměstnavatel proplatit jízdné?* Entitou neboli podmínkou pro toto téma je rozdělení jednotlivých druhů cestovních náhrad, jež konkrétně lze rozčlenit na: *náhradu jízdních výdajů, stravné, výdaje za ubytování* atd. Velmi užitečné je k daným hodnotám vypsát související synonyma, aby chatbot uměl zareagovat i na jiné (podobné) slovní spojení. Posledním krokem je vytvoření obsahové stránky, tedy odpovědi. **Odpověď** na jednotlivé dotazy vždy obsahuje základní, popisnou informaci, vč. odkazů na zákony, předpisy či vyhlášky. Ta je následně doplněna doptávajícími otázkami, nebo je využit tzv. rozcestník, který postupně zužuje konkrétní odpověď na dotaz klienta.

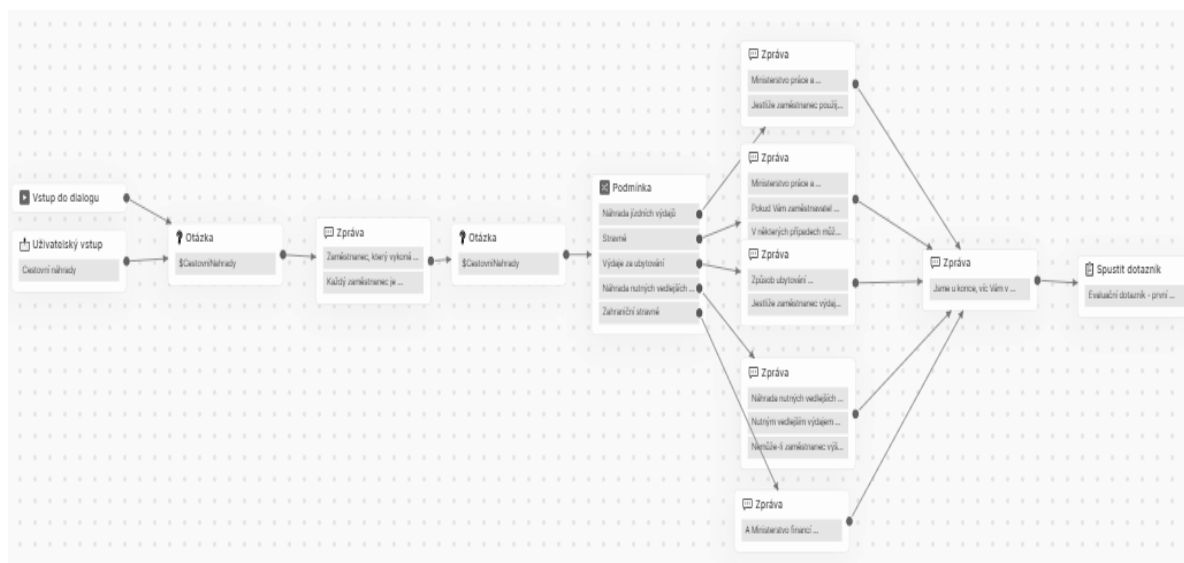
Tab. č. 1: Tvorba záznamu ve Znalostní databázi

(P) Oblast zaměstnání (pracovní právo)	
Intent (podtéma)	Cestovní náhrady
Synonyma	Náhrada za jízdné, náhrady za pracovní cestu, cestovné zaměstnance
Otázky intentu	Musí mi zaměstnavatele proplatit jízdné? Mám nárok na jízdné? Můžu si vyúčtovat jízdné?
Entita (podmínka)	Náhrada jízdních výdajů, stravné, výdaje za ubytování, zahraniční stravné
Zprávy (odpovědi)	Zaměstnanec, který vykoná pracovní cestu (případně cestu mimo pravidelné pracoviště), má nárok na cestovní náhrady...

Zdroj: Vlastní zpracování

Poté, co je záznam k danému intentu kompletní a zkontrolovaný po obsahové i formální stránce, dochází k převedení zpracovaných podkladů do uživatelského prostředí chatbota, kde se dialog konstruuje prostřednictvím vzájemně provázaných diagramů. Klíčovou položkou je tzv. **uživatelský vstup**, na základě kterého chatbot vyhodnotí, jaké oblasti se klientův dotaz týká, a nasměruje ho, kam má sáhnout pro odpověď. Chatbot si následně ověří zakázku klienta potvrzující otázkou: *Ptáte se na podrobnosti ohledně cestovních náhrad?* Jestliže uživatel zvolí možnost ANO, pokračuje se v dialogu. Jestliže je dotaz složitější a obsahuje více podtémat, nastává výše popsané rozřazení do entit. Klient zvolí, co ho konkrétně zajímá a chatbot mu zobrazí konkrétní odpověď. Důležitou složkou obsahové tvorby odpovědi je předání stručné, ale výstižné a srozumitelné informace, čímž je myšleno především parafrázování zákonů či vládních nařízení.

Obr. č. 1: Sestavený dialog v programu Artin



Zdroj: vlastní zpracování

Už během tvorby samotných intentů musí poradce-konstruktér dialogu předvídat, na co se může klient zeptat a odhadnout všechny možnosti odpovědí z různých perspektiv (např. zaměstnanec i zaměstnavatel). V případě, kdy se klient nedozví požadované informace, což zjistíme z krátkého evaluačního dotazníku na konci dialogu, nebo je jeho dotaz komplikovaný, odkáže ho chatbot na živého poradce.

2.2 Validace a testování

Vzhledem k tomu, že se „robotické“ poradenství vyvíjí, mohou samozřejmě nastat situace, kdy si uživatel s chatbotem prostě neporozumí. Může to být způsobeno nedostatečným zpracováním odpovědi, složitě konstruovanou otázkou klienta nebo nerozpoznáním konkrétního podtématu (intentu) ze strany chatbota.

Opravy či doplnění lze řešit u jednotlivých podtémat (intentů) tím, že se do Znalostní databáze vloží další synonyma a otázky, které mohou klienti chatbotovi položit, a to na základě **interního testování**, ke kterému dochází po každé dokončené tematické oblasti. Pokud testování chatbota proběhne úspěšně, daná oblast je následně prověřována širším okruhem testerů. Dosud bylo provedeno testování ze strany studentů Ústavu sociální práce v Hradci Králové a nyní se buduje skupina testerů z řad zaměstnanců Univerzity Hradec Králové a ze spolupracujících sociálních služeb.

Další cestou, jak se může chatbot zlepšovat, jsou **validace**. Umělá inteligence v tomto případě funguje tak, že chatbot vyhodnocuje míru, do jaké porozuměl napsanému textu a v případě, že tato míra nedosáhne určité úrovně, tak se dotáže poradce, který vyhodnocení chatbota potvrdí nebo opraví. Každý další dotaz uživatele pak chatbot vyhodnocuje s vyšší a vyšší mírou úspěšnosti. Čím víc testerů se tedy zapojí a aktivně vstoupí do role klientů dle vypracovaných modelových situací, tím víc se chatbot „naučí“.

3. Technologické limity chatbota a jeho schopnost "učit se"

Přetrvávajícím limitem chatbota je schopnost samostatného rozhodování. Robotická automatizace jako taková je sice postupně rozšiřována i do oblastí tzv. špatně či neúplně strukturovaných úloh a tím pádem i do rozhodovacího procesu, např. do shromažďování a rozboru informací a podkladů, formulace cílů a kritérií řešení, hodnocení variant řešení a odhadů rizika rozhodnutí. Ale i tak má samotná robotizace procesů své technologické limity. V praxi se můžeme setkat se 3 úrovněmi robotizace. Tou základní a rychle dosažitelnou je tzv. RPA (Robotics Process Automation), kdy roboti vykonávají přesně definované a strukturované postupy. Druhou úrovní je chytrá procesní automatizace, kdy roboti využívají umělé inteligence ke zpracování nestrukturovaných vstupů a učí se ze svých chyb. Třetí úrovní je pak kognitivní automatizace, kdy robot pomocí technik umělé inteligence napodobuje rozumové schopnosti člověka, jako je posuzování, odvozování hypotéz, jejich ověřování a rozhodování. Právě hranice kognitivní automaticity se obtížně určuje a jednou z metod je tzv. Turingův test. Jeho podstatou je imitační hra, díky níž lze rozlišit odpovědi formulované člověkem a umělou inteligencí. Na jeho základě pak hovoříme o kategorii tzv. slabé umělé inteligence, jelikož prokázaly schopnost lépe formulovat a testovat hypotézy. Za tzv. silnou umělou inteligenci lze považovat program, který disponuje myslí, rozumí a má kognitivní stavy, čemuž odpovídá např. Schankův a Abelsonův program, simulující lidskou

schopnost porozumět příběhům. Z vložených příběhů dokáže odvozovat to, co v nich není explicitně řečeno (Tvrdý, 2014).

3.1. Schopnost učení

I přesto, že náš chatbot Poradím je umělou inteligencí pouze druhé úrovně a má tudíž jasně dané limity, kvůli nimž nedokáže zodpovědět každý dotaz, má skvělou vlastnost – dokáže se „učit“. Jeho „intelligence“ je totiž inspirována lidským mozkiem. Každá vrstva se skládá z vlastních umělých neuronů, které jsou navzájem propojeny a reagují na sebe. Každé propojení je ovlivňováno předchozími naučenými vzorci, a tak dochází k neustálému zlepšování a napodobování učícího procesu. Technologie chatbota je postavena na tzv. machine learning (strojovém učení). Strojového učení lze podle způsobu učení rozdělit do následujících kategorií (ČSVTS, 1989):

- učení s učitelem (supervised learning) - pro vstupní data je určen správný výstup (třída pro klasifikaci nebo hodnota pro regresi),
- učení bez učitele (unsupervised learning) - ke vstupním datům nejsou známy parametry výstupu,
- kombinace učení s učitelem a bez učitele (semi-supervised learning), kdy část vstupních dat je se známým výstupem, ale další data, typicky větší, jsou bez něj. Často se používá EM algoritmus (expectation–maximization algorithm),
- zpětnovazebné učení (reinforcement learning), zvané též učení „posilováním“.

Právě onu kombinaci, tedy semi-supervised learning, užíváme v našem projektu. Učení s učitelem představují již zmíněné validace, zároveň probíhají určité „samoučící se procesy“. Chatbot disponuje vlastním tezaurem slov, jehož obsah neustále rozšiřuje. Umí skloňovat, časovat, rozpoznávat překlady. Vyhodnocuje také míru shody, tj. zda došlo k porozumění mezi uživatelem a chatbotem. Je-li shoda vyšší než 80%, považuje to automaticky za porozumění, u rozmezí shody 60-80% se doptává a nechává si potvrdit, zda dobře porozuměl, shody pod 60% považuje za nerozpoznané a rovnou odpoví, že nerozumí.

4. Limity užití prostředků pragmatické lingvistiky

Již od počátku konstrukce chatbota je potřeba myslet na odlišnosti mezi osobním kontaktem poradce s klientem a robotickým dialogem, tedy mezi mluveným rozhovorem a písemnou odpovědí, získanou prostřednictvím chatbota. V tomto ohledu nám velmi pomohly poznatky pragmatické lingvistiky. Možná právě teď přemýšlíte, co je pragmatická lingvistika a v čem může být užitečná sociální práci? Pragmatika nebo také pragmatická lingvistika (z řeckého „pragma“, tedy „skutek“) je moderní vědecká disciplína na pomezí lingvistiky a filozofie, která se zabývá řečovými akty (promluvami, výpověďmi) jako účelnou praxí řeči: člověk, který mluví, nejen něco říká, ale obvykle tím sleduje i nějaký záměr (Austin, 2000).

Pragmatika si všímá si záměru i strategie mluvčího, komunikační situace a kontextu výpovědi. Vedle významu výpovědi se zajímá i o její – často mimořečové – účinky a důsledky. Např. říká, že v rozhovoru (a rozhovor je základní nástroj sociální práce) hrají důležitou roli sdílené předpoklady a významy, kromě toho předpokládá u všech účastníků dialogu jisté „kooperativní principy“, o nichž se sice nemluví, na něž se ale všichni spoléhají – například neříkat, o čem vím, že není pravda, mluvit jasně a stručně apod. Těmto principům se říká "komunikační maximy". Kromě požadavku srozumitelnosti jsou tu i další požadavky jako: vyhni se nejasnosti a dvojznačnosti výrazu, nebuď příliš rozvláčný, naopak mluv jasně, stručně a uspořádaně (Austin, 2000).

Všechny tyto principy se ukazují právě při konstrukci chatbotových dialogů jako klíčové. Inspirovali jsme se a omezili jsme rozsah položené otázky klientem na 15 slov. Došli jsme nakonec ke zjištění, že uživatel se nikdy neptá špatně, prostě používá svůj jazyk – hovorový, neodborný, formuluje neúplné věty, píše s překlepy, užívá zkratky apod. To vše musíme akceptovat a naučit chatbota na to adekvátně reagovat.

Stejně tak nás navedla i tzv. maxima relevance: "mluv k věci, formuluj svůj příspěvek tak, aby byl vzhledem k dané fázi rozhovoru relevantní, aby obsahoval jen to, co předpokládáš, že je pro komunikačního partnera podstatné." Často si tak klademe otázku: mají být odpovědi přesné a obsahově vyčerpávající, nebo mají obsahovat jen to podstatné? A co je to to podstatné? Už z prvních testování víme, že je potřeba dbát především na jednoduché vyjadřování a také se co nejvíce vyvarovat odborných slov. Důležité je volit malé množství textu, aby klient nebyl zahlcen velkým množstvím informací, nebo ho strukturovat na menší části (odstavce) a i ty oživit nějakými grafikony (např. vykřičníkem, jedná-li se o nějaké důležité upozornění).

Dále bychom měli brát ohledy na tzv. zdvořilostní maximy, které přispívají k udržení vzájemné důvěry a solidarity mezi účastníky komunikace. Ptáme se tedy: Má chatbot hovořit spisovně (budovat dojem důvěryhodnosti), nebo spíš hovorově (budovat dojem přátelskosti)? Zabýváme se i tím, jak oslabit dojem, že komunikuje stroj, a tak se vyhýbáme pasivním tvarům a imperativům, volíme u odpovědí formulaci vět ve 2. gramatické osobě, užíváme kontaktní fráze apod.

Pro zdařilý průběh rozhovoru má podstatný vliv také výměna zpětné vazby. Vzájemná akceptace a její manifestace v každé replice posiluje důvěru mezi komunikačními partnery i vůli vzájemně si porozumět. To nás vede k zavedení ověřovacích otázek typu "Pokud dobře rozumím, zajímá Vás ..." nebo "Omlouvám se, ale mé možnosti jsou omezené, můžete otázku položit jinak?" nebo "Máte k dispozici všechny informace pro řešení Vašeho problému?" apod.

Nesmíme zapomínat ani na roli neverbální komunikace. Některé studie uvádějí, že neverbální komunikace tvoří přibližně 60 % sdělení. Mimika spolu s gestikulací má svou úlohu v dialogu – při střídání mluvčích i jako prostředek jejich vzájemné zpětné vazby (Austin, 2000). To nás inspirovalo k tomu, aby měl náš chatbot Poradím nějaký „obličej“ a ten se proměňoval ve vytipovaných situacích, např. kdy se doptává, kdy se omlouvá, kdy se na konci dialogu loučí aj. Vůbec jsme se začali zabývat volbou vhodné „osobnosti“, která bude klienty dobře přijímána, tj. jaké pro ni zvolit „pohlaví“ (genderově muž/žena) a další „vlastnosti“, např. už zmíněné spisovné vyjadřování, zdvořilost (tykáni/vykání), důvěryhodnost, míru odbornosti (používání profesního žargonu), úroveň humoru, vyjadřování emocí (lítost, pochopení, povzbuzení) aj.

5. Limity uplatnění metod sociální práce

Je nasnadě, že chatbot má i své limity i z pohledu sociální práce. Jelikož se jedná o prvek umělé inteligence, nedokáže např. rozeznat či posoudit některé konkrétní situace a jejich závažnost. Existují totiž situace, u kterých je potřebné doložit důkazy, pročíst smlouvy, zhodnotit situaci z více perspektiv a následně navrhnout veškeré možnosti řešení. Chatbot nedokáže posoudit, kdo je skutečným viníkem dané situace, proto je primárně vždy na straně tazatele. Dalším příkladem, kdy chatbot zatím selhává, je třeba problematika nájmu bytu.

Nájemní smlouva musí být v souladu s občanským zákoníkem, ale může se stát, že ujednání ve smlouvě mohou být odlišného charakteru, protože zákon dovoluje do jisté míry ustanovení měnit dle potřeb smluvních stran. Pak se situace řídí ujednáními v nájemní smlouvě, která ale chatbotovi nejsou známá, takže odpoví jen velmi obecně.

Když toto všechno víme, musíme se zákonitě ptát: Lze si tento typ poradenství považovat jako výkon sociálních služeb? Co na to řekne MPSV? Jak tuto formu poradenství vykazovat? Jistě vám vrtá hlavou, zda myslíme vážně, že by měl chatbot nahradit sociálního pracovníka. V popisu projektu bylo uvedeno, že jde o „částečné nahrazení člověka strojem“, a to ve fázích poradenského rozhovoru, který lze dobře strukturovat, a zároveň při něm nehraje roli, zda si pro naplnění cíle poradenství vytvořil uživatel k chatbotovi nějaký vztah (a naopak). A také to, že půjde o situace, kdy je sociální pracovník zatížen „procesními úkony informativního charakteru“ a „rutinním rozhodováním“. Místo toho se bude moci více soustředit na „životní situaci klienta“. Nakonec, mnozí z nás si takové situace asi pamatují z počátků koronavirové epidemie, kdy v jeden den už popadesáté zodpověděli stejný dotaz.

Ale zeptáme se jinak. Ačkoliv je náš projekt jedinečný v záměru soustředit se na skutečný „dialog“, můžeme se tu bavit o nějakém využití metod sociální práce? Pokud ne, je zbytečné uvažovat o tom, že by měl robotický poradce někdy zcela nahradit živého (lidského) sociálního pracovníka. Chatbot neumí klientovi poskytnout emoční podporu. Dokáže sice poskytnout potřebné informace k řešení situace, ale nedokáže klienta motivovat ke změně a zkompetentnit ho k řešení jeho situace. Může se tak stát, že klient nesprávně interpretuje získané informace a zvolí nevhodné řešení situace. Zároveň chatbot nedokáže rozeznat závažnost celé situace, nebo zda je klient v rizikovém psychickém stavu. Neumí s klientem v takovém případě vhodně pracovat a poskytnout mu krizovou intervenci.

Zatím není schopen reagovat ani na jiné emoce - ve chvíli, kdy se klient rozzlobí (použije nadávku), má chatbot přednastaveno dialog ukončit. Zůstává robotem, není schopen pochopit, proč se klient rozčiluje nebo je smutný. Možná v daleké budoucnosti, až se budeme bavit o jiné generaci umělé inteligence, tak se třeba situace změní. V takovém světě však roboti nahradí nejenom sociální pracovníky, ale i celou řadu dalších profesí. To je však na úplně jinou debatu.

6. Budoucnost projektu

Co říci závěrem? Zatím jsme ve fázi, kdy je chatbot schopen řešit jen část dotazů (jednoduché dotazy, dotazy s jednoznačně identifikovatelným problémem), ty ostatní musí převzít lidský poradce. Mezi nevýhody chatbotického poradenství patří i obtížná udržitelnost aktuálnosti vložených dat a jejich rychlé zastarávání, zejména v oblasti zákonů a předpisů, které jsou často novelizovány. Chatbot tak bude muset v budoucích letech podstupovat pravidelnou aktualizaci.

Předpokládáme, že náš Poradím bude v rámci projektu schopen částečně imitovat empatické chování a „projevovat“ emoce či pochopení pro těžkosti klientova případu. Jak zkušenosti ukazují, umělý strojový hlas narušuje vztah mezi klientem a poradcem, proto v projektu plánujeme také paralelní rozvoj voicebota, který by lépe vyvolal dojem „živého“ poradce. Tuto možnost ale odkládáme až do druhé fáze realizace projektu v závislosti na úspěšnosti samotného softwarového řešení chatbota. Pro účely prezentace projektu a jeho dílčích výstupů na konferencích a vědeckých festivalech (např. Noc vědců) chystáme i fyzické zobrazení (maketa v podobě robotí hlavy s humanoidními rysy).

Zvažujeme také možnost udržení určitého „kontextu“, pokud se klient na chatbota obrátí opakovaně, tj. schopnost propojit oba dotazy či problémy a vyhodnotit jejich vzájemnou souvislost, příp. vyvolat „dojem“, že si robo-poradce klienta pamatuje. V rámci procesu učení pak budeme usilovat o imitaci kognitivních funkcí (porozumění případu a odvozování toho, co v něm není explicitně řečeno, ale vyplývá z kombinace uvedených informací). Pokud jde však o fázi rozhodování, dle užívaných metodik poradenského procesu v občanských poradnách je tento moment ponecháván stále v kompetenci klienta, nebudeme tedy potřebovat tuto funkci umělé inteligence dále rozvíjet.

Určitým rizikem, které bude nutné po vývojové fázi překonávat, jsou nedostatečné počítačové dovednosti klientů. Patří sem kromě ovládání samotného počítače i nechuť lidí obecně bavit se o významných a diskrétních věcech se „strojem“ nebo třeba strach ze zneužití osobních dat, které tazatel chatbotovi svěří. Budování důvěry je v tuto chvíli založeno na transparentnosti, kdy i přes všechna opatření nezastíráme, že poradenství poskytuje chatbot, a hlavně na dobrovolnosti klientů se do testovací fáze chatbota zapojit.

Je zřejmé, že za vytvořením chatbota v rámci našeho projektu bude zdoluhavá práce lidí, kteří se budou podílet na vytvoření „obsahů“ i samotných procesních modelů, podle kterých pak samotné poradenství může probíhat. Věříme, že se nám nakonec podaří vytvořit pružný, přístupný a efektivní nástroj podpory klientů pro případy a situace, kdy je to vhodné a možné, a zpřístupnit jim tak prostor pro řešení problémů, které mohou být automatizačním prostředkům svěřeny.

Afilie

Vznik příspěvku je podpořen grantem TAČR, projekt č. TL03000671 s názvem "Využití prvků umělé inteligence při poskytování odborného sociálního poradenství".

The creation of the paper is supported by the TAČR grant, project no. TL03000671 entitled "Use of elements of artificial intelligence in providing professional social counseling".

Seznam použitých zdrojů:

- AUSTIN, John L. *Jak udělat něco slovy*. Praha: Filosofía, 2000. 176 s. ISBN 978-80-7007-133-8.
- BUSINESSINSIDER.COM. *80% of businesses want chatbots by 2020*. [online] ©2016. [cit. 9. 9. 2021]. Dostupné z: <https://www.businessinsider.com/80-of-businesses-want-chatbots-by-2020-2016-12>.
- ČSVTS. *Možnosti uplatnění poznatků umělé inteligence v automatizovaných informačních systémech řízení*. Brno: Dům techniky ČSVTS, 1989, 166 s. ISBN 80-02-99652-6.
- FORD, Martin. *Roboti nastupují: automatizace, umělá inteligence a hrozba budoucnosti bez práce*. Praha: Rybka Publishers, 2017, 377 s. ISBN 978-80-87950-46-3.
- MAGAZIN.AKTUALNE.CZ. *Japonce bude pohřbívat robot. Dokáže vést buddhistický obřad i zpívat sůtry*. [online] ©2017. [cit. 9. 9. 2021]. Dostupné z: <https://magazin.aktualne.cz/roboti-v-japonsku-umi-provadet-pohrebni-obrady/r~9b787f0488b511e7b4dc0025900fea04/>
- NAVRÁTIL, Josef. *Převálcuje robo-advisory poradce z masa a kostí?* [online]. ©2020 [cit. 9. 9. 2021]. Dostupné z: <https://finsider.cz/investovani/prevalcuje-robo-advisory-poradce-z-masa-a-kosti/>
- NOVÁK, František. *V Estonsku má vzniknout soudce-robot. Bude posuzovat drobné delikty*. [online] ©2019 [cit. 9. 9. 2021]. Dostupné z: <https://www.euro.cz/politika/v-estonsku-ma-vzniknout-robot-soudce-bude-posuzovat-drobne-delikty-1445196>
- LIBERECKÝ KRAJ.CZ. *Science bomba v Liberci - supermoderní centrum iQLANDIA ožívá, robot Thespian se už učí mluvit*. [online] ©2014. [cit. 9. 9. 2021] Dostupné z: <https://www.kraj-lbc.cz/aktuality/science-bomba-v-liberci-supermoderni-centrum-iqlandia-oziva-robot-thespian-se-uz-uci-mluvit-n824378.htm>

PRCHAL, Tomáš. *Robotí slečna připravuje děti na digitální revoluci. Vyučuje na ústecké základce*. [online] ©2019. [cit. 9. 9. 2021] Dostupné z:

https://ustecky.denik.cz/zpravy_region/roboti-slecna-pripravuje-deti-na-digitalni-revoluci-vyucuje-na-ustecke-zakladce-20190919.html

STANFIELD, Paul. *Robo-poradenství není finančně životaschopné*. [online] ©2016. [cit. 9. 9. 2021]. Dostupné z:

<https://www.investujeme.cz/clanky/robo-poradenstvi-neni-financne-zivotaschopne/>

TVRDÝ, Filip. *Turingův test: filozofické aspekty umělé inteligence*. Praha: Togga, 2014, 213 s. Scholia. ISBN 978-80-7476-043-3.

Vizualizace v kariérovém koučování jako technologická výzva aktivní politiky zaměstnanosti

Visualization in career coaching as a technological challenge of active employment policy

Dagmar Svobodová¹

Abstrakt

Cílem článku je zjistit, jaký vliv a dopady měla vizualizace v podobě nástěnek vizí na kariérové koučování vybraných vysokoškoláků jako klientů aktivní politiky zaměstnanosti. Respondenty jsou kombinovaní studenti Slezské univerzity v Opavě, Obchodně podnikatelské fakulty v Karviné. Úvod jako první kapitola tvoří teoretické východisko, kterým je koncept vizualizace v pojetí hardware Jamboard kombinovaný s konceptem nástěnky vizí podle Knoblauch. Druhá kapitola vychází z kariérového koučování jako nástroje aktivní politiky zaměstnanosti a objasňuje koučování jako pomáhající přístup. Třetí kapitola představuje koncept vizualizace jako technologickou výzvu pro digitalizaci. Čtvrtá kapitola je úvodem do kazuistického výzkumu, popisuje jeho metodiku a srovnává využití nástěnek vizí jako vizualizačních pomůcek podle pohlaví vybraných vysokoškoláků. Závěr jako pátá kapitola doporučuje, jak rozvíjet digitální kompetence s ohledem na informační společnost a digitální věk.

Klíčová slova: Aktivní. Digitální. Koučování. Vizualizace. Zaměstnanost.

Abstract

The aim of the article is to find what influence and impacts the visualization in the form of vision boards had on the career coaching of selected university students as clients of active employment policy. The respondents are combined students of the Silesian University in Opava, School of Administration in Karviná. The introduction as the first chapter forms the theoretical basis, which is the concept of visualization to the hardware Jamboard combined with the concept of the vision board in the concept by Knoblauch. The second chapter is based on career coaching as a tool of active employment policy and clarifies coaching as a helping approach. The third chapter presents the concept of visualization as a technological challenge to digitization. The fourth chapter is an introduction to case research, is describes methodology and compares the use of vision boards as visualization aids according to the gender of selected university students. The conclusion as the fifth chapter recommends how to develop digital competences with regard to the information society and the digital age.

Keywords: Active. Coaching. Digital. Employment. Visualization.

1. Úvod

Korona-virová krize urychlila v Česku proces digitalizace a pro kariérové koučování jako nástroj aktivní politiky zaměstnanosti (APZ) technologickou výzvu ve smyslu vizualizace. *Jak se dařilo vybraným vysokoškolákům jako klientům v kariérovém koučování jako nástroji APZ aplikovat nástěnky vizí ve smyslu vizualizačních pomůcek? V procesu digitalizace se kariérové koučování jako nástroj APZ opírá o osobní zdroje a schopnosti klientů s cílem pomoci jim prozkoumat možnosti pro zlepšení jejich kompetencí, zkvalitnění profesního rozhodování a zlepšení profesní kariéry. Motivuje klienty, aby naplňovali své kariérní vize rozvojem digitálních kompetencí jako závazek k osobnímu seberozvoji. V souvislosti s digitalizací je cílem článku zjistit, jaký vliv a dopady měla vizualizace v podobě nástěnek vizí na kariérové koučování vybraných vysokoškoláků jako klientů APZ. Metodika kazuistického výzkumu srovnává aplikaci nástěnek vizí jako vizualizačních pomůcek podle pohlaví vybraných vysokoškoláků ze Slezské univerzity v Opavě, Obchodně podnikatelské fakulty v Karviné (SU OPF). Teoretickým východiskem článku je koncept vizualizace v pojetí*

¹ Katedra veřejné ekonomiky a správy na Slezské univerzitě v Opavě, Obchodně podnikatelské fakultě v Karviné; e-mailová adresa: svobodova@opf.slu.cz; Tel.: +420-596-398-232

hardware Jamboard (2021) kombinovaný s konceptem nástěnky vizí jako cílové fotografie podle Knoblaucha (2013). Kariérové koučování poskytuje v procesu digitalizace koučovací servis vybraným vysokoškolákům jako klientům APZ. Hledá nejvhodnější způsob praktické realizace jejich závazků k osobnímu seberozvoji, naplnění kariérních vizí a současně plní funkci technologické výzvy APZ.

2. Kariérové koučování jako nástroj aktivní politiky zaměstnanosti

Podle Boeriho a van Ourse (2013) představuje aktivní politika zaměstnanosti (APZ) souhrn opatření směřujících k udržování rovnováhy na trhu práce. APZ je součástí státní politiky zaměstnanosti a podporuje zřizování nových pracovních míst pro ohrožené skupiny obyvatel a poskytuje příspěvky organizacím zaměstnáváním uchazečů o pracovní uplatnění. APZ je zabezpečována z prostředků účelově vázaných na státní politiku zaměstnanosti. V rámci APZ rozlišujeme jak opatření regionálního a celostátního charakteru, tak mezinárodní programy zaměstnanosti. APZ lze označit jako souhrn opatření k maximální zaměstnanosti ekonomicky aktivní populace. Vedle tradičních opatření se v současnosti využívají alternativní nástroje, které výrazněji motivují klienty k aktivnímu hledání pracovního uplatnění. Jedním z nich je koučování jako pomáhající a aktivační přístup APZ.

V knize *Sedm kroků efektivního koučování* Dembowská a kolektiv (2009:209) rekapituluje nejvýznamnější definice koučování, které formulovali významní koučové a jejich asociace na základě osobních a odborných zkušeností podle vlastní koučovací praxe. Whitmore (1996) definuje *koučování* jako proces k uvolňování potenciálu klienta k podání maximálního výkonu. Downey (1999) charakterizuje *koučování* jako umění druhému pomoci ve výkonu, znalostech a rozvoji. Parsloe (1999) popisuje *koučování* jako proces, který umožňuje vzdělávání a rozvoj, kde dochází ke zlepšení výkonu. Caplan (2003) vymezuje roli *kouče* jako spolupracovníka, který s koučovaným klientem pracuje, aby mu pomohl cílů dosáhnout, problémy vyřešit, vzdělávat se a rozvíjet. Starr (2003) vysvětluje *koučování* jako konverzaci nebo sérii rozhovorů, které má jedna osoba s druhou. Clutterbuck (2003) objasňuje *koučování* jako krátkodobý zásah orientovaný na zlepšení ve výkonu nebo na rozvoj konkrétní schopnosti. Autorizovaný institut personálu a rozvoje (CIPD) seznamuje s *koučováním* jako s procesem, který rozvíjí dovednosti a znalosti klienta tak, že selepší klientův pracovní výkon a dosáhne se cílů celé organizace. Podle názoru CIPD (2004) se *koučování* zaměřuje nejen na vysoký výkon a na zlepšení v práci, ale má vliv také na soukromý život koučovaného klienta. Koučování trvá krátkou dobu a soustředí se na konkrétní klientovy dovednosti a cíle. Z uvedeného vyplývají další možnosti, jak využívat koučování v rámci APZ, kde jsou hlavními kategoriemi trh práce, povolání, profese a zaměstnání.

Jednou z možností využití je *kariérové koučování* jako aktivita v oblasti profesionálního a osobního rozvoje klientů. Kariérové koučování se jako nástroj APZ opírá o osobní zdroje a schopnosti klientů s cílem pomoci jim vidět a prozkoumat alternativní možnosti pro zlepšení jejich kompetencí, zkvalitnění profesního rozhodování a zlepšení kvality profesní kariéry. Podporuje klientovo učení za použití profesionálních metod a technik, které pomáhají klientovi zlepšovat, co ho doposud brzdilo a posilovat, co je pro něho efektivní, aby dosáhl svých kariérních vizí. Kariérové koučování může být chápáno jako partnerský vztah kouče s klienty v průběhu myšlenky evokujícího kreativního procesu, který inspiruje klienty k zvýšení profesionálního a osobního potenciálu. V rámci APZ zahrnuje jak individuální kariérové koučování jednotlivců, tak týmové kariérové koučování ohrožených skupin. Kouč může být definován jako expert na formování vztahů s klienty v rámci rozhovorů za účelem sloužit

koučovaným klientům k zvýšení jejich výkonů, k podpoře profesionálního a osobního rozvoje nebo obojího s tím, že si klienti volí vlastní kariérní vize a způsoby jejich dosahování.

3. Koncept vizualizace jako technologická výzva

V kariérovém koučování lze udržovat dostatečný přehled klientů pomocí *vizualizace*. Profesní kariéra přináší komplexní a mnohvrstevné situace, které se dají pomocí obrazů zachytit názorněji a výstižněji. Koncept *vizualizace* se v koučovacích školách používá k produkci vnitřních obrazů. Fischerová-Epeová (2006:39-46) v knize *Koučování. Zásady a techniky profesního doprovázení* popisuje metody a formy vizualizace. Za nejjednodušší metodu považuje zapisování obsahů na karty. Témata a cíle se jednotlivě zapisují, aby se později podle kritérií třídily a podle potřeby klientů nově strukturovaly. Kouč aktivně naslouchá, sjednocuje obsahové výpovědi klientů a uchovává si přehled, aniž ztrácí dílčí aspekty. Používá obrazy nebo materiálové skulptury, které vznikají v rozhovorech s klienty a v kariérovém koučování jsou pro klienty užitečné. Klientům jsou známé strukturované obrazy a schematická znázornění projektů profesní kariéry. Uvedené formy vizualizace se vztahují k obsahům a strukturám. Kouč se však může pokusit zachytit jedním obrazem vnější situaci klienta nejen jako strukturu, ale také jako obsah *vnitřní krajiny*. Stejně jako při aktivním naslouchání hlavní výpovědi tematicky sjednotí a mluví s klientem pomocí obrazu: *Znázorníme vaši situaci obrazem, a tak lépe prozkoumáme, zda jsem vás správně pochopil/a. Jedním obrazem shrneme, jak jsem vaši situaci doposud rozuměl/a.*

Při zobrazování dynamických situací a systemických souvislostí lze pracovat s pohyblivými obrazy na stole a podlaze. Kouč požádá klienty, aby různé postavy, o kterých mluví, znázornili ve vytyčeném poli a jejich pozice podle potřeby v průběhu rozhovoru měnili. Polem je arch papíru, na kterém je nakreslený čtyřúhelník vnitřního pole oddělený od vnějšího okraje. Ve vnitřním poli jsou znázorněny situace klientů. Vně listu papíru jsou znázorněni další lidé, kteří jsou schopni klientské situace posuzovat s odstupem. Klienti mohou postavy na listu papíru umisťovat do různých postavení a zobrazovat, jaké změny jejich kroky způsobí ostatním. Materiálem pro pohyblivé obrazy může být všechno, co je aktuálně po ruce. Nevhodné jsou však předměty s negativním symbolickým charakterem. Práce na podlaze má výhodu, že kouč a klienti pracují se vzdálenostmi. Klienty kouč umístí vně vnitřního pole a přehledem shora rozvíjí distancovanou perspektivu, což je příznivé zejména, jsou-li klienti svými problémy výrazně zasaženi. Při aplikaci konceptu vizualizace se bohatství nápadů žádné meze nekladou. Dovoleno je všechno, co přispívá k vysvětlení, zdůraznění a přehledu klientských situací. *Jeden obraz řekne více, než 1 000 slov.*

V knize *Cíle v pracovním i osobním životě* Knoblauch (2013:57-59) doporučuje klientům vytvářet vlastní *cílovou fotografii* jako nástěnku vizí. Klienti přihlížejí k životním oblastem, které ovlivňují jejich profesní kariéry a odpovídají na otázku: *Jak má vypadat profesní kariéra v cíli a co vytvořím?* Nápadů mohou klienti sdílet s obrázky na výkresech nebo v modelech. Vizualizace profesní kariéry klientů vystihuje a pomáhá koučovi s vysvětlováním. Slouží při vzájemném rozhovoru jako prostředník, ke kterému se kouč a klienti obracejí a reagují tak na blízkost a distanci. Vizualizace umožňuje distancování, protože na záležitostech klientů lze pohlížet s odstupem a prozkoumat, zda se znázorněním své situace souhlasí. Pohyblivé obrazy mají pro klienty výhodu, že lze podle volby názorně přehrávat různé změny a jejich vlivy. Vznikající obrazy jsou výrazem rozhovoru, ale někdy nemusejí být pochopitelné. Klienti něco upravili nebo z rozhovoru vplynuly nové aspekty, proto dochází ke změně a doplnění obrazu. Kouč se při vizualizaci nemá podřizovat prezentačnímu tlaku na výkon. Obrazy jsou dialogickou nabídkou a klienti sami rozhodují, jak tuto nabídku využijí.

Úskalí vizualizace však spočívá v možnosti ztráty kontaktu s klienty, když se kouč do vizualizace pustí brzy, rychle nebo zmateně. Nevýhodné je, když se kouč více zaměřuje na estetiku obrazů místo na jejich účinek pro klienta.

Současná doba vnáší do vizualizace aplikované v kariérovém koučování jako nástroji APZ zajímavé technologické výzvy. Motivuje klienty, aby akcentovali své kariérní vize propojením s rozvojem digitálních kompetencí jako *závazky k osobnímu sebezvoji*. Kariérní vizi mohou klienti nyní ztvárnit vizualizačními prostředky pomocí on-line programů. *Příkladem je on-line program Jamboard*.¹ Jamboard je digitální tabule G Suite, která nabízí bohatý zážitek a sleduje rozvoj kreativity klientů. Klienti vytvářejí nástěnku vizí tak, že jí upravují z hardware Jamboard a mohou ji sdílet s ostatními. Hardware Jamboard lze používat pomocí mobilního telefonu nebo tabletu s připojením a otevřením na blízké desce. Kreslit mohou klienti různými barvami, aby oživilí své nápady. Sdílet svou nástěnku vizí mohou v reálném čase a spolupracovat s ostatními ve stejném kontextu. Přidat mohou rychlé poznámky k brainstormingovým nápadům a oživit nástěnky vizí vložením fotografií a nálepek. Importovat lze soubory jednotky ze sady G Suite do společného označování dokumentů a zvýraznit objekty pomocí laserového ukazovátka. *Co si mají klienti připravit?* Mají-li klienti jasné představy, které kariérní vize chtějí naplnit, je užitečné si připravit oblíbené fotografie a obrázkové zdroje, kterými vize vystihnou a stáhnou si je do osobních počítačů, na kterých své nástěnky vizí vytvoří. Osobní kreativní počiny klienti doplňují sebereflexí, jak podpoří nástěnka vizí proměnu jejich kariérní vize v reálné skutky. Deskripci nástěnky vizí klienti provedou v přítomném čase. Nebude-li pro inspirativní obrázky stačit místo, lze uplatnit digitální fotoalbum, do kterého klienti obrázky nahrají a opatří popisy. Pro nástěnku vizí lze doporučit zredukování její deskripce jako cílové fotografie do několika slov. Účelem je shrnout její vizuální obsah do jedné věty představující *životní motto* klienta, které je funkční za předpokladu dobré zapamatovatelnosti a komunikativnosti. V profesní kariéře klienti stojí před životními výzvami správné volby z několika rovnocenných alternativ a přemýšlejí, které z nich zvolit. Když se zamyslí nad osobním životním mottem a vyvolají si myšlenky z nástěnky vizí, uvědomí si, co je pro ně v profesní kariéře významné. V daném případě životní motto klienta funguje jako vodítko pro další postup v kariérovém koučování. (Obr. č. 1)

¹ *Jamboard*. [online]. 19. march 2021. [vid. 19. march 2021]. Dostupné z: <https://gcloud.devoteam.com/hardware/jamboard>

Vision board 2021



Obr. č. 1 Nástěnka vizí jako cílová fotografie

Zdroj: Zpracováno studentem

4. Úvod do kazuistického výzkumu

Specifikace empirických dat je v článku provedena pomocí *kazuistického* výzkumného přístupu. Podle Thomase (2021) je kazuistický výzkumný přístup o volbě tématu, které se zaměřujeme na sledovaný případ. Stává se tak výzkumem jedinečnosti konkrétního výzkumného problému v kontextu reality podle různých perspektiv. Spočívá v hloubkovém zkoumání a zahrnuje výzkumný přístup, který přináší vědecké důkazy. Účelem je zajistit porozumění sledovanému problému generováním znalostí a informací o jeho vývoji. V našem případě *kazuistický* výzkum slouží k analýze vizualizace pomocí nástěnek vizí v kariérovém koučování jako nástroji APZ. Kazuistický výzkum byl realizován tak, aby respondenty motivoval při tvorbě nástěnek vizí k sebereflexi profesní kariéry podle osobního významu. V rámci interaktivní výuky předmětu Kariérové poradenství na SU OPF v Karviné v akademickém roce 2020/2021 měl kazuistický výzkum explorační charakter. Při exploraci jsme aplikovali pro sběr empirických dat *polo-strukturované rozhovory* podle Mišoviče (2019). Výzkumným cílem bylo zjistit odpovědi vybraných vysokoškoláků jako respondentů na základní výzkumnou otázku: *Jak aplikovat vizualizaci ve smyslu technologické výzvy v kariérovém koučování jako nástroji APZ?* Podle motivace respondentů k sebereflexi pomocí vizualizace ověřujeme hypotézu o *rozdílném přístupu k využití osobní nástěnky vizí jako závazku k osobnímu seberozvoji podle pohlaví*. V pojetí Knoblauch (2013) je hypotéza o rozdílném přístupu respondentů k nástěnkám vizí jako závazkům k osobnímu seberozvoji podle pohlaví ověřovaná z hlediska životního motta, které ovlivňuje způsoby praktického využití. Skrze polo-strukturované rozhovory respondenti prezentovali své využití osobních nástěnek vizí jako cílových fotografií. Výběrový soubor tvořilo celkem 92 (100,0 %) vysokoškoláků kombinované formy studia, kteří si v akademickém roce 2020/2021 zaregistrovali na SU OPF volitelný předmět *Kariérové poradenství*. Výběrový soubor respondentů, který je podle Miovskeho (2009, s. 136) metodicky konstruovaný prostým

záměrným výběrem, byl rozdělený na dva výběrové podsoubory. První výběrový podsoubor tvořilo 68 žen, což je 73,9 % respondentů. Druhý výběrový podsoubor tvořilo 24 mužů, což činí 26,1 % respondentů. (Tabulka 1)

Tab. č. 1: Výběrový soubor vysokoškoláků

Respondenti	Abs. čet.	%
Ženy	68	73,9
Muži	24	26,1
Celkem	92	100,0

Zdroj: <https://www.slu.cz/slu/cz/issu>

4.1. Interpretace výsledků kazuistického výzkumu

Hypotéza o rozdílném praktickém využívání nástěnky vizí jako cílové fotografie byla ověřována podle pohlaví vybraných vysokoškoláků a operacionalizována do pěti otázek, na které odpovídali respondenti obou výběrových podsouborů. Osobní názory vyjadřovali jako komplexní odpovědi na položené otázky:

1) *Kde nástěnku vizí využijete?*

Podle názorů vybraných žen lze nástěnku vizí využívat jako součást profesní kariéry v pracovním prostředí. Funguje jako průvodce profesní kariérou pro jedince, kteří nechtějí jen najít novou práci, ale míří za aktivním růstem a maximálním naplněním svého potenciálu. Za vznikem nástěnky vizí stojí hardware Jamboard, kde lze využít dosavadní zkušenosti z oblasti digitálních technologií. Nástěnka vizí pomocí hardware Jamboard posouvá vizualizaci na technologicky novou úroveň.

Podle názorů vybraných mužů lze nástěnku vizí uložit do osobního profilu, kde může sloužit jako místo k sdružování empirických dat nejen o dosavadních zkušenostech, ale také o kariérních vizích, motivaci, vlastní osobnosti a o výsledcích talentových testů v případě jejich absolvování. Podle údajů v osobním profilu může být následně jeho uživatel spojen s otevřenými pracovními pozicemi šitými na míru. Součástí mohou být rovněž profily zaměstnavatelských organizací, které může uživatel libovolně procházet a potenciální zaměstnavatele oslovovat.

2) *Jak nástěnku vizí použijete?*

Podle názorů vybraných žen lze nástěnku vizí používat v procesu sebepoznání jako cílovou fotografii k zjištění, jak se naplnila kariérní vize. Kariérní vize tak nahrazuje klasický profesní životopis. Personálním manažerům odpadne dlouhá obsahová analýza profesních životopisů a zájemcům o pracovní uplatnění psaní motivačních dopisů.

Podle názorů vybraných mužů se nástěnky vizí stávají jejich kariérovým partnerem a zjednodušují jejich nábor jako potenciálním uchazečům o pracovní uplatnění, stejně jako přijímání uchazečů na otevřené pracovní pozice potenciálním zaměstnavatelům. Díky informacím v osobních profilech uživatelů se spojují nabídky významné pro obě strany. Nástěnka vizí jako cílová fotografie pomůže směřovat profesní kariéru a doporučí pracovní pozice, které jsou pro uživatele optimální.

3) *V čem podle vašeho názoru spočívá síla nástěnky vizí?*

Podle názorů vybraných žen síla nástěnky vizí spočívá v konkrétních obrysech kariérní vize a v objasnění, která komponenta kariérní vize ještě čeká na své naplnění. Osobní profil, který si uživatel vytvoří, neslouží jen jako prezentace minulé profesní kariéry nebo dosaženého vzdělání. Jeho účelem je ukázat uchazečům o pracovní uplatnění, kde leží jejich silné stránky podle hodnocení dovedností.

Podle názorů vybraných mužů nástěnka vizí umožňuje uživatelům vytvořit náskok na pracovním trhu. Vyplnění osobního profilu pomůže uživateli stát se opravdu jedinečným a najít si nejlepší pracovní příležitost, kde najde smysl budoucí profesní kariéry. Může tak získat pracovní pozici, která ho bude seberealizačně uspokojovat a kde maximálně využije svůj talent a potenciál.

4) *Jaká rizika nástěnka vizí přináší?*

Podle názorů vybraných žen je rizikem nástěnky vizí nízká úroveň objasnění, která kariérní vize pozbyla platnost a co mohlo být realizováno v profesní kariéře jinak. Proti klasickým náborům negarantuje nástěnka vizí zpětnou vazbu jako reakcí každému, kdo se chce ucházet o nabízené pracovní uplatnění. Přestože uživatelé poskytují vedle kladných také negativní odpovědi, jejich motivace k sebereflexi neutrpí tolik jako, když potenciální zaměstnavatel nereaguje na nabídku o pracovní uplatnění vůbec.

Podle názorů vybraných mužů se nástěnka vizí v budoucnu nestane kariérovým partnerem pro jedince s nízkou úrovní digitálních kompetencí. Předvýběr optimálních uchazečů na otevřené pracovní pozice výběrové řízení sice zkrátí, ale personalisté nezískají čas věnovat se uchazečům, kterým byl inzerát na otevřenou pracovní pozici přednostně zobrazen.

5) *Jak podpoří nástěnka vizí proměnu vaší kariérní vize v reálný skutek?*

Podle názorů vybraných žen nástěnka vizí podpoří konkretizaci kariérní vize, která se stane užitečnou kariérní lekcí. Aktuálně jsou kariérní vize v cílových fotografiích otevřené, ale nemusíme se dočkat jejich ostrého spuštění.

Podle názorů vybraných mužů lze k vytváření nástěnek vizí pozvat všechny, kteří se chtějí podílet na budoucnosti vizualizace. Vybraní muži věří, že když nástěnka vizí pomůže se smysluplným naplněním budoucí profesní kariéry, stane se trh práce skutečně lepším místem.

5. Závěr

Z hlediska pohlaví vybraných vysokoškoláků lze vysledovat rozdílnou úroveň jejich digitálních kompetencí. Kombinovaní vysokoškoláci z výběrového souboru posílali tutorovi osobní nástěnky vizí jako výstup absolvování průběžného tutoriálu v předmětu Kariérové poradenství v letním semestru 2020/2021 on-line 19. března 2021. Při vytváření osobních nástěnek vizí jako cílových fotografií však hardware Jamboard (2021) častěji využívali muži než ženy. Asi 50 % žen z výběrového podsouboru raději vytvořilo svou osobní nástěnku vizí pomocí klasické kolážové techniky. Toto zjištění potvrzuje z hlediska pohlaví lepší úroveň digitálních kompetencí v případě vybraných mužů než vybraných žen, přestože bylo ve výběrovém podsouboru jen 24 mužských respondentů.

V současné době je však potřeba digitálních kompetencí neoddiskutovatelná s ohledem na rozvíjející se informační společnost a digitální věk.¹ Není pochyb, že do budoucna je zapotřebí si osvojovat digitální kompetence jako předpoklad digitální gramotnosti. Pro lepší pochopení podstaty digitální kompetence připravila Evropská komise evropský rámec digitální kompetence pro občany (DigComp), který je rozdělen do pěti oblastí. Patří mezi ně

¹ Digitální kompetence jako zásadní dovednost 21. století. [online]. 20. května 2021. [vid. 20. května 2021]. Dostupné z: <https://www.schooleducationgateway.eu/cz/pub/resources/tutorials/digital-competence-the-vital-.htm>

informační a datová gramotnost, komunikace a spolupráce, tvorba digitálního obsahu, bezpečnost a řešení problémů. Evropský rámec obsahuje:¹

- 1) Služby zaměstnanosti, které dokážou posoudit a certifikovat dovednosti uchazečů o pracovní uplatnění a nabídnout kariérové poradenství a školení.
- 2) Uchazeči o pracovní uplatnění si sami vyhodnotí úroveň digitální kompetence pomocí nového životopisu Europass.
- 3) Skrze internetový obchod spotřebitelé nakupí on-line s důvěrou a bezpečně.
- 4) Učitelé zlepšují své profesionální dovednosti.
- 5) Studenti rozvinou své digitální kompetence pro budoucnost.

Poděkování

Příspěvek byl vytvořen za podpory Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy České republiky a institucionální podpory pro dlouhodobý strategický rozvoj Slezské univerzity v Opavě, Obchodně podnikatelské fakulty v Karviné v roce 2021.

Seznam použitých zdrojů

- BOERI, Tito and Jan VAN OURS. *The economics of imperfekt labour markets*. 2nd ed. Princeton: Princeton University Press, 2013. ISBN 978-0-691-15893-8.
- DEMBOWSKÁ, Sabine a kol. *Sedm kroků efektivního koučování*. Brno: Computer Press, 2009. ISBN 978-80-251-1897-9.
- Digitální kompetence jako zásadní dovednost 21. století*. [online]. 20. května 2021. [vid. 20. května 2021]. Dostupné z: <https://www.schooleducationgateway.eu/cz/pub/resources/tutorials/digital-competence-the-vital-.htm>
- FISCHEROVÁ-EPEOVÁ, Marlyn. *Koučování. Zásady a techniky profesního doprovázení*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-140-9.
- Informační systém Slezské univerzity*. [online]. 16. dubna 2021. [vid. 16. dubna 2021]. Dostupné z: <https://www.slu.cz/slu/cz/issu>
- Jamboard*. [online]. 19. march 2021. [vid. 19. march 2021]. Dostupné z: <https://gcloud.devoteam.com/hardware/jamboard>
- KNOBLAUCH, Jörg. *Cíle v pracovním a osobním životě*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0346-9.
- MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 80-247-1362-4.
- MIŠOVIČ, Ján. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polo-strukturovaný rozhovor*. Praha: SLON, 2019. ISBN 978-80-7419-285-2.
- THOMAS, Gary. *How to do your case study*. 3th ed. London: Sage Publications, 2021. ISBN 978-15297-0495-2.
- Uses of DigComp*. [online]. 20. května 2021. [vid. 20. května 2021]. Dostupné z: <https://digikoalice.cz/evropska-agenda-dovednosti/>

¹ Uses of DigComp. [online]. 20. května 2021. [vid. 20. května 2021]. Dostupné z: <https://digikoalice.cz/evropska-agenda-dovednosti/>

Zpětná vazba studentů sociální práce k využívání inovativních prvků výuky době mimořádných opatření

Feedback of Students of Social Work on the Use of Innovative Elements of Teaching at the Time of Emergency Measures

Daniela Květenská¹, Sabina Zdráhalová², Pavla Vodová³, Klára Chaloupská⁴

Abstrakt

Stat' se zaměřuje na studenty oboru sociální práce a jejich pohled na využívání inovativních prvků výuky době mimořádných opatření v souvislosti s celosvětovou pandemií způsobenou virem COVID-19. V příspěvku jsou vyhodnoceny a kvantifikovány dílčí výstupy rozsáhlejšího výzkumného šetření, zabývajícího se evaluací distanční výuky v období mimořádných opatření. Zhodnoceny budou názory studentů oboru sociální práce z vysokých škol v České republice na komunikaci vyučujících se studenty a využití nových distančních forem výuky.

Klíčová slova: Sociální práce. Distanční výuka. COVID-19.

Abstract

The article focuses on students in the field of social work and their view on the use of innovative elements of teaching at the time of emergency measures in connection with the global pandemic caused by the COVID-19 virus. The paper evaluates and quantifies the partial outputs of a larger research survey dealing with the evaluation of distance learning in the period of emergency measures. The opinions of students in the field of social work from universities in the Czech Republic on the communication of students and the use of new distance forms of teaching will be evaluated.

Keywords: Social work. Distance learning. COVID-19.

1. Kontext distanční výuky u studentů sociální práce

Světová zdravotnická organizace 11. března 2020 prohlásila COVID-19 za pandemii. (WHO). Pandemie COVID-19 ovlivnila globálně celý svět. Došlo ke změnám v oblasti osobních, vztahových, sociálních, zaměstnaneckých, vzdělávacích a dalších oblastech života lidí. Sociální distancování, lockdown, karanténa jsou prostředky, prostřednictvím kterých se uskutečňoval boj s onemocněním COVID-19. Pandemie ovlivnila i vzdělávání v sociální práci. Současná krize způsobená onemocněním radikálně změnila životy lidí na celém světě. Podle Janigové a Zdráhalové (2021c) vyvolala krize velký zásah, ale také umožnila příležitosti pro inovace, kreativitu, výzkum v oblasti vzdělávání sociálních pracovníků. Inovativní způsoby lze zkoumat a následně využívat pro nový způsob práce, který vyvolalo krizové období. Dochází k využívání kreativnějších strategií, postupů, způsobů, které mohou být účinné a efektivní a sloužit pro další využití ve vzdělávání sociálních pracovníků.

Vzestup distančního vzdělávání je jedním z nejrychlejších v kontextu formálního i neformálního vzdělávání. Tento vzestup může být zapříčiněn vzrůstajícím zapojením internetu a dalších digitálních technologií do každodenního života. Nové technologie, na kterých jsou pozitivní zejména flexibilní a inovativní prvky, se využívají i při vzdělávání a přípravě budoucích sociálních pracovníků, jak v akademické, tak i praktické oblasti. Díky

¹ Ústav sociální práce FF Univerzita Hradec Králové; e-mailová adresa: daniela.kvetenska@uhk.cz

² Ústav sociální práce FF Univerzita Hradec Králové; e-mailová adresa: sabina.zdrahalova@salinger.cz

³ Ústav sociální práce FF Univerzita Hradec Králové; e-mailová adresa: pavla.vodova@uhk.cz

⁴ Ústav sociální práce FF Univerzita Hradec Králové; e-mailová adresa: klara.chaloupska@uhk.cz

těmto prvkům je pro studenty sociální práce samotné vzdělávání dostupnější a v určitých ohledech snadnější. (Zdráhalová, Janigová, 2021c) Pedagogové vysokých škol museli rychle zareagovat a změnit výuku tak, aby byla realizovatelná i v distanční formě vzdělávání. Jak upozorňuje Reamer (2019), je důležité, aby vyučující dokázali řešit celou škálu problémů, mezi které patří i ty etické např. přístup studentů, kvalita studijního programu nebo samotného kurzu, akademická poctivost, integrita a soukromí nebo kontrola.

V současné době dochází k nárůstu výuky sociální práce hybridní formou (prezenční i distanční formou). Vyučující také stále více nabízí online výuku synchronizovanou, což znamená v reálném čase s možností interakce a asynchronní, bez návaznosti na reálný čas a nemožnost interakce vyučujícího se studentem. Začíná se využívat k nahrazení či doplnění klasické výuky. Standardy pro výuku budoucích sociálních pracovníků mění, což klade důraz na vyučující v oblasti sociální práce, aby je důkladně prozkoumali a využívali inovativní a flexibilní prvky výuky. (Reamer, 2019; Zdráhalová, Janigová, 2021a)

Tématem této stati je reflexe studentů sociální práce k využívání inovativních prvků výuky době mimořádných opatření. Téma distanční výuky sociálních pracovníků je podrobněji zpracováno v publikacích dílčích výsledků rozsáhlejší studie. (viz Janigová a Zdráhalová 2021, Janigová a Zdráhalová 2021b, Janigová a Zdráhalová 2021c, Květenká, Vodová, Chaloupská, 2021a; Květenká, Vodová, Chaloupská, 2021b)

2. Stručná metodologie výzkumné studie

Cílem výzkumné studie na téma *Aplikace inovativních a flexibilních prvků v praxi a vzdělávání sociálních pracovníků se zaměřením na mimořádná opatření v období koronavirové krize*, bylo zjistit, jak tyto prvky, využívané v dané době využívané plošně na vysokých školách v České republice, hodnotí studenti oboru sociální práce a jejich vyučující. Cílem této stati je stručně reflektovat nejzajímavější názory studentů oboru sociální práce.

Byla zvolena kvantitativní strategie, tak aby bylo zahrnuto co nejvíce názorů studentů sociální práce z celé České republiky. Dotazník byl vytvořený v prostředí Survio, kde mohli studenti zodpovídat na otázky anonymně. Dotazník obsahoval 29 otázek, které byly typu uzavřených, polouzavřených a otevřených odpovědí. Sběr dat probíhal na univerzitách v celé České republice. Distribuce dotazníku probíhala elektronickou formou, tj. e-mailem. Byl odeslán do 9 univerzit, kde je možné studovat obor sociální práce. Dotazník si zobrazilo 624 studentů, z toho návratnost byla 52,08 %. Výzkumného šetření se zúčastnilo 298 studentů sociální práce (n = 298), z toho 289 (95, 6 %) žen a 13 (4, 4 %) mužů. Typ studia je u 245 (82,2 %) respondentů bakalářský a u 53 (17,8 %) respondentů navazující magisterský. Z toho 42,3 % (celkem 126) respondentů studuje prezenční formou a 57,7 % (celkem 127) respondentů v kombinované (distanční a prezenční) formě studia sociální práce. Výzkumu se účastnili studenti napříč různými ročníky studia sociální práce.

3. Seznámení s vybranými výsledky výzkumného šetření zaměřeného na zhodnocení využití distančních prvků výuky studentů sociální práce

V rámci výše uvedené studie byly stanoveny různé dílčí výzkumné otázky, které byly postupně publikovány v odborných statích – viz Janigová a Zdráhalová 2021, Janigová a Zdráhalová 2021b, Janigová a Zdráhalová 2021c, Květenká, Vodová, Chaloupská, 2021a; Květenká, Vodová, Chaloupská, 2021b, Květenká, Zdráhalová, Vodová, Chaloupská, 2021. V tomto příspěvku budou souhrnně stručně a přehledně představeny vybrané závěry a výzkumná zjištění z těchto dílčích výzkumných studií.

Výhody a nevýhody distanční výuky

Mezi výhodami u respondentů z řad studentů převažovala časová flexibilita, nenáročnost, učení se v pohodlí domova, značná finanční úspora spojená s dojížděním do školy, nahrávání a zpětné sledování přednášek. Mezi nevýhody řadili respondenti převážně absenci kontaktu s vyučujícími a spolužáky. Dále uváděli značné problémy s technikou a internetovým připojením, ztrátu motivace, menší soustředěnost a z častého koukání do obrazovek počítače zhoršení zdravotního stavu např. bolest hlavy, očí či zad.

Využití inovativních prvků ve výuce studentů sociální práce

Mezi studenty mírně převažuje názor, že klasikou výuku lze částečně nahradit výukou distanční. Názor na nahrazení distanční výuky je závislý na formě studia (prezenční či kombinované formy), distanční výuka je preferována studenty kombinované formy studia. Názor, že inovativní – distanční forma výuky může nahradit výuku klasickou zastává zhruba stejný počet studentů sociální práce, jako názor opačný. Názor na připravenost studentů k výkonu profese sociální práce pomocí vzdělávání distanční formou studia je závislý na formě studia (prezenční či kombinované), distanční výuka je preferována studenty kombinované formy studia.

Rozdíly mezi distanční a klasickou formou výuky

Distanční výuka je studenty vysokých škol oboru sociální práce hodnocena jako náročnější ve srovnání s klasickou formou výuky. Na distanční výuku se studenti nemusí v zásadě připravovat delší čas, než tomu byl při klasické formě, třetina studentů hodnotí dobu přípravy jako stejnou, zanedbatelná však není část studentů, kteří uvádí, že přípravě na distanční formu výuky musí věnovat více času.

Ekonomické aspekty distanční výuky

Bylo zjištěno, že většina respondentů-studentů z ušetřila náklady za cestovné, tyto náklady lze pokládat za významné, nejvíce respondentů uvedlo, že ušetřili více než 1500 Kč, i další respondenti uváděli kategorii vyšších částek. Náklady za ubytování respondentů v období distanční výuky se se nesnížily, náklady na ubytování se oproti prezenční výuce nezměnily. Náklady za stravu v období prezenční výuky hodnotí studenti-respondenti v převážné většině jako snížené. Další náklady spojené s distanční formou výuky studenti nemají, pokud uvádí nějakou míru úspora, pohybuje se v nižších finančních kategoriích, cca do 500 Kč. Studenti-respondenti většinou neměli žádné náklady na pořízení hardwarového vybavení. Většina studentů-respondentů je finančně nezávislá, nebo závislá pouze částečně, protože buď má práci na celý úvazek (studenti kombinované formy studia), nebo má práci na částečný úvazek a částečně studenta finančně podporuje rodina. (Tato výzkumná otázka byla zaměřena pouze na studenty Univerzity Hradec Králové.)

Psychická kondice v období distanční výuky

Studenti-respondenti hodnotí své sociální kontakty jako méně intenzivní než při prezenční formě studia. Bylo zjištěno, že významné pro respondenty byly v období distanční výuky kontakty s rodinou jak osobní, tak virtuální. Kontakt s přáteli byl významný podle očekávání virtuální formou – nejvíce každodenní či několikrát za týden. Významná množina studentů-

respondentů pociťovala vlastní změnu psychického stavu, i když pouze částečnou. Bylo zjištěno, že více touto změnou trpěli studenti denní formy studia. (Tato výzkumná otázka byla zaměřena pouze na studenty Univerzity Hradec Králové.)

4. Závěr

Na základě shrnutí výše uvedených závěrečných zjištění lze obecně konstatovat, že u studentů studujících sociální práci distanční formou výuky převažují spíše negativa nad pozitivy této formy výuky a tuto formu vzdělání nepreferují. Klasikou výuky v rámci oboru sociální práce lze podle studentů částečně nahradit výukou distanční. Distanční výuka je preferována studenty kombinované formy studia. Distanční výuka je studenty vysokých škol oboru sociální práce hodnocena jako náročnější ve srovnání s klasickou formou výuky. Bylo zjištěno, že studenti sociální práce Univerzity Hradec Králové neměli v souvislosti s distanční výukou žádné významné náklady, naopak spíše ušetřili významné náklady za dojíždění. Co se týká psychické kondice, respondenti zmiňovali psychický diskomfort.

Domníváme se, že tento úhel pohledu se může v průběhu času a v důsledku celosvětové koronavirové krize vyvíjet a měnit. Zajímavé by mohly být srovnávací studie v čase, či srovnávací studie se zeměmi, kde je zkušenost s distanční výukou bohatší.

Poděkování a afilice

Příspěvek vznikl v rámci Specifického výzkumu 2021, vyhlášeného Ústavem sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové. Název projektu je Aplikace inovativních a flexibilních prvků v praxi a vzdělávání sociálních pracovníků se zaměřením na mimořádná opatření v období koronavirové krize č. 2021/2122.

Seznam použitých zdrojů

- JANIGOVÁ, Emília, ZDRÁHALOVÁ, Sabina. Reconciliation of Studies and Work Duties of Students During Distance Learning. *13th International Conference on Education and New Learning Technologies Online Conference. 5-6 July*. Spain: IATED Academy, 2021a, s. 3566-3571. ISBN: 978-84-09-31267-2.
- JANIGOVÁ, Emília, ZDRÁHALOVÁ, Sabina. Coaching University Students during COVID-19 Pandemic. *13th International Conference on Education and New Learning Technologies Online Conference. 5-6 July*. Spain: IATED Academy, 2021b, s. 4800-4805. ISBN: 978-84-09-31267-2.
- KVĚTENSKÁ, Daniela, CHALOUPSKÁ, Klára, VODOVÁ, Pavla. Comparison of the Difficulty of Distance and Classical Teaching - the View of Students. *13th International Conference on Education and New Learning Technologies Online Conference. 5-6 July*. Spain: IATED Academy, 2021b, s. 4414-4419. ISBN: 978-84-09-31267-2.
- KVĚTENSKÁ, Daniela, VODOVÁ, Pavla, CHALOUPSKÁ, Klára. Advantages and Disadvantages of Distance Education from the Perspective of Students. *13th International Conference on Education and New Learning Technologies Online Conference. 5-6 July*. Spain: IATED Academy, 2021a, s. 4407-4413. ISBN: 978-84-09-31267-2.
- KVĚTENSKÁ, Daniela, ZDRÁHALOVÁ, Sabina, VODOVÁ, Pavla, CHALOUPSKÁ, Klára. Economic Aspects of Innovative Elements of Distance Learning Tertiary Education. *Sborník konference Hospodářská a sociální politika*. Ostrava: Prigo, 2021, v tisku.
- REAMER, F. G. Social Work Education in a Digital World: Technology Standards for Education and Practice. *Journal of Social Work Education*, 2019, vol. 55, no. 3, s. 420-432. ISSN: 1469-9435.
- World Health Organization (WHO). *Global situation*. 2020. [https:// COVID19.who.int/](https://COVID19.who.int/)
- ZDRÁHALOVÁ, Sabina, JANIGOVÁ, Emília. The Use of Innovative Elements of Distance Education of Social Workers in Times of Extraordinary Measures - the View of Students. *13th International Conference on Education and New Learning Technologies Online Conference. 5-6 July*. Spain: IATED Academy, 2021c, s. 4308-4314. ISBN: 978-84-09-31267-2.

Sekce č. 5: Právní a legislativní výzvy pro oblast sociální práce (překážky a příležitosti)

Pracovní rehabilitační střediska jako příležitost pro zvýšení kvality pracovního začleňování osob se zdravotním postižením

*Vocational rehabilitation centers as an opportunity for increase
quality of work integration of people with disability*

Petr Džambasov¹

Abstrakt

Pracovní rehabilitace je součástí aktivní politiky zaměstnanosti a jedná se o jeden ze stěžejních nástrojů státní podpory zaměstnanosti osob se zdravotním postižením. Pracovní rehabilitační střediska jsou definované zákonem o zaměstnanosti jako spolupracující subjekt Úřadu práce ČR při zabezpečování pracovní rehabilitace. Přestože mají pracovní rehabilitační střediska oporu v legislativě od roku 2004, dosud nebyla v České republice zřízena. V rámci projektu ESF aktuálně probíhá s podporou MPSV vývoj a testování konceptu „pracovní rehabilitačního střediska“. Projektový záměr vychází z potřeby zvýšení dostupnosti a včasnosti pracovní rehabilitace. Koncept je postaven na myšlence lokálně dostupných, transdisciplinárních zařízení, která budou schopna využívat synergie s již existující strukturou registrovaných sociálních služeb a budou užitečným partnerem pro ÚP ČR při rozšíření možností v oblasti zabezpečování pracovní rehabilitace.

Klíčová slova: rehabilitace, pracovní rehabilitace, pracovní rehabilitační centra, osoby se zdravotním postižením

Abstract

Vocational rehabilitation is a part of active employment policy and it is one of the key tools of state support for employment of people with disabilities. Vocational rehabilitation centers are defined by the Employment Act as cooperating subject of the Labor Office of the Czech Republic in providing vocational rehabilitation. Although vocational rehabilitation centers have been supported by legislation since 2004, they have not yet been established in the Czech Republic. As part of the ESF project, the concept of a "vocational rehabilitation center" is currently being developed and tested with the support of the Ministry of Labor and Social Affairs. The project plan is based on the need to increase the availability and timeliness of vocational rehabilitation. The concept is based on the idea of locally available, transdisciplinary facilities, which will be able to use synergies with the existing structure of registered social services and will be a useful partner for the Labor Office in expanding opportunities in providing vocational rehabilitation.

Keywords: rehabilitation, vocational rehabilitation, vocational rehabilitation center, people with disabilities

Východiska

Za vrcholný úspěch rehabilitačního procesu je považováno zapojení (či návrat) osoby se zdravotním postižením (OZP) do pracovního procesu. Pro systémovou podporu zaměstnanosti OZP je v ČR od roku 2004 k dispozici pracovní rehabilitace, která je zabezpečovaná Úřadem práce ČR. V roce 2020 využilo pracovní rehabilitaci 225 osob se zdravotním postižením. Klíčovou podmínkou pro úspěch pracovní rehabilitace je její včasné zahájení, bezproblémová dostupnost, promyšlená a efektivní návaznost všech poskytnutých podpor a motivace zapojené osoby k aktivní participaci na rehabilitačním procesu.

¹ Asociace pracovní rehabilitace ČR, z. s., Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích; *emailová adresa:* p.dzambasov@apr-cr.cz; *Tel.:* 776 534 207

Přes řadu pozitivních změn se tento nástroj stále potýká se systémovými nedostatky, zejména v oblasti včasného zapojení všech oprávněných skupin osob. V rámci aktuálně realizovaného projektu ESF dochází k vytváření a pilotnímu ověřování konceptu pracovně rehabilitačních středisek, která mají legislativní oporu v zákoně o zaměstnanosti, ale dosud v ČR nebyla zřízena. Cílem projektu je ověřit, do jaké míry mohou pracovně rehabilitační střediska přispět k vyšší včasnosti a dostupnosti pracovní rehabilitace v ČR.

Aktuální stav pracovní rehabilitace v ČR

V České republice je dlouhodobě více než 400 tis. osob¹ se zdravotním postižením v ekonomicky aktivním věku. Dle dostupných statistických dat² je zaměstnáno přibližně 30 % z nich, přitom polovina je zaměstnaná na chráněném trhu práce. Přibližně 2/3 zdravotně postižených osob se nachází mimo trh práce (tzn. nepracují, nepodnikají, nestudují, nejsou na rodičovské dovolené). Ke konci června 2021 bylo v evidenci ÚP ČR téměř 40 tis.³ uchazečů o zaměstnání se zdravotním postižením. V evidenci uchazečů o zaměstnání je tak v tuto chvíli cca 9 % všech OZP v ekonomicky aktivním věku.

Je však potřeba upřesnit, že statistika nezaměstnanosti zahrnuje pouze ty osoby, které jsou evidovány jako uchazeči či zájemci o zaměstnání na ÚP ČR. Určitá část ekonomicky neaktivních osob se zdravotním postižením se nachází mimo jakoukoliv evidenci. Týká se to například osob ve 3. stupni invalidity (aktuálně cca 168 tis. osob), které však až na výjimky nemohou vstupovat do evidence uchazečů o zaměstnání, a tudíž se ve statistice nezaměstnaných neobjevují. Přesto část těchto osob, při vhodném výběru zaměstnání, případně s další podporou či úpravou pracovních podmínek, je schopni konkurenceschopného pracovního výkonu, a to i na otevřeném trhu práce. Dle kvalifikovaného odhadu se může jednat o 5 – 10 % ekonomicky neaktivních OZP, kteří se nacházejí mimo evidenci uchazečů či zájemců o zaměstnání (cca 10 – 20 tis. osob).

„Zdravotní postižení pro účely pracovní integrace je ve většině případů hodnoceno z hlediska jeho dopadu na pracovní život. Je pojímáno především jako omezení nebo ztížení možnosti vykonávat pracovní činnost a účastnit se pracovního života v důsledku zdravotního stavu.“ (Kotíková, 2014: 7)

Jak uvádí Dutta, u části osob se zdravotním postižením, kteří jsou motivovaní k účasti na pracovním procesu, ale pracovní začlenění se jim dlouhodobě nedaří realizovat, „vede tento stav ke snížení kvality života, resp. mají sklon k vyšší prevalenci deprese a úzkostné poruchy, častěji užívají alkohol a uvádějí nižší skóre sebeúcty a sebevědomí.“ (Dutta, 2008: 326)

Zákon o zaměstnanosti za tímto účelem garantuje osobám se zdravotním postižením právo na využití tzv. „pracovní rehabilitace“, která je od svého počátku koncipována jako jeden z nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti Úřadu práce ČR. Přestože je tento nástroj v gesci úřadu práce, není pracovní rehabilitace určena pouze pro evidované uchazeče o zaměstnání.

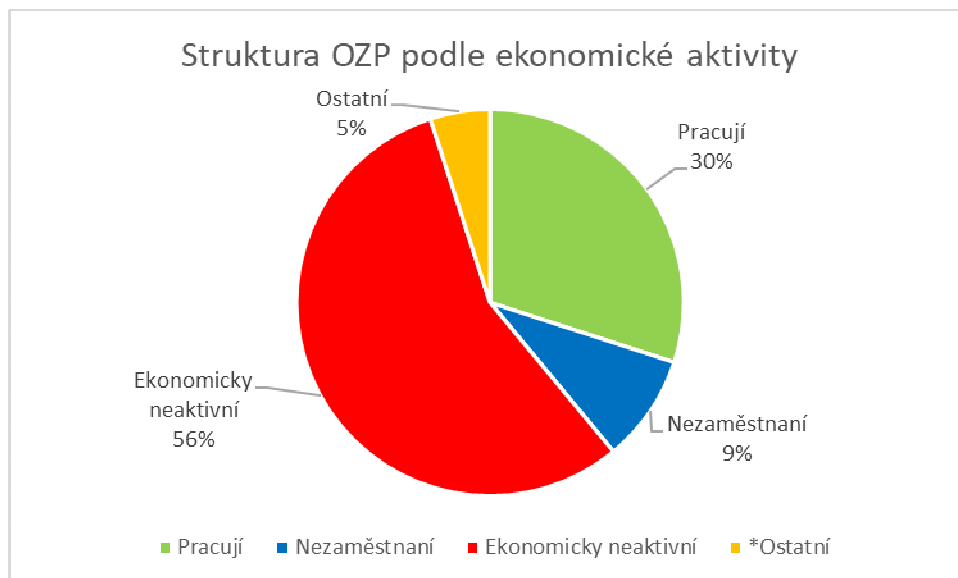
¹ K 31.12.2020 bylo v ČR dle důchodové statistiky České správy sociální zabezpečení 417 639 invalidních důchodců. Dostupné z <https://www.cssz.cz/duchodova-statistika>. Dle kvalifikovaného odhadu je v ČR dále cca 20 tis. osob zdravotně znevýhodněných.

² Výběrové šetření OZP, ČSÚ 2018 dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/vyberove-setreni-osob-se-zdravotnim-postizenim-2018>

³ K 30.6.2021 bylo v evidenci uchazečů o zaměstnání ÚP ČR 39.318 osob se zdravotním postižením. Statistika nezaměstnanosti ÚP ČR. Dostupné z <https://data.mpsv.cz/web/data/mesicni-nezamestnanost-vyvoj-na-trhu-prace-ve-vybranem-roce>

Zákon o zaměstnanosti garantuje právo na bezplatné využití pracovní rehabilitace jakékoliv osobě se zdravotním postižením, která o ní požádá.

Mezi oprávněnými osobami jsou dle zákona jak osoby, které jsou již uznané ČSSZ jako invalidní, tak také osoby v dočasné pracovní neschopnosti (tzn. ještě před přiznáním invalidity), za předpokladu, že se jejich zdravotní stav jeví jako dlouhodobě nepříznivý a se zapojením do pracovní rehabilitace vyjádří písemný souhlas jejich ošetřující lékař. O pracovní rehabilitaci si dokonce může požádat i osoba dosud zaměstnaná, pokud je její další udržení na trhu práce ze zdravotních důvodů ohroženo.



Graf č. 1: *Struktura OZP podle ekonomické aktivity¹*

Zdroj: Vlastní zpracování z dostupných statistických dat ČSSZ, ČSÚ a ÚP ČR.

Aktuální výzvou je nastavení systému, který by dokázal poskytnout včasnou podporu všem osobám, které jsou vlivem vrozeného či získaného onemocnění ohroženi na trhu práce. Aktuálně probíhající projekt ESF usiluje o rozšíření stávajících možností ÚP ČR při včasném zabezpečení pracovní rehabilitace. Osoby se zdravotním postižením mají zvýšené nároky na vytvoření vhodných podmínek ze strany zaměstnavatelů (úprava pracoviště, zkrácená pracovní doba, flexibilní forma práce atd). Proto je klíčová také úzká součinnost se zaměstnavateli a jejich kvalifikovaná podpora. Většinu těchto specifických požadavků je možné podpořit prostřednictvím vhodně zvolených pracovních – rehabilitačních služeb, za předpokladu, že jsou pro OZP dostupné a včasně zahájené. Projekt pracuje s hypotézou, že spolupráce pracovníků ÚP ČR s odborným externím týmem pracovních rehabilitačních středisk bude mít pozitivní vliv na vyšší dostupnost a včasnost pracovní rehabilitace.

Koncept pracovních rehabilitačních středisek

V rámci aktuálně probíhajícího projektu Evropského sociálního fondu s názvem: „Vývoj a pilotní ověření konceptu Pracovních rehabilitačních středisek“ aktuálně vzniká ve spolupráci s

¹ V kategorii ostatní jsou zahrnuti studenti denního studia a rodiče na rodičovské dovolené.

MPSV a ÚP ČR koncept odborných středisek, která již od roku 2004 předvídá zákon o zaměstnanosti jako subjekt podílející se ve spolupráci s úřady práce na zabezpečení pracovní rehabilitace (§69, odst. 1 zákona o zaměstnanosti č. 435/2004 Sb.). Nosnou myšlenkou uvedeného konceptu je vybudování externího transprofesního zařízení, které by bylo schopné účinně vyhledávat motivované ekonomicky neaktivní OZP (případně osoby po vážné nemoci či úrazu ohrožené ztrátou zaměstnání), podpořit jejich včasný přestup do pracovní rehabilitace a následně být užitečným partnerem ÚP ČR, zapojených účastníkům a zaměstnavatelům při zabezpečení individuálně naplánovaného komplexu pracovních – rehabilitačních služeb.

Vytvářený koncept předpokládá zapojení tří stěžejních profesí: ergoterapeuta, sociální pracovníka a pracovního konzultanta se zkušeností v oblasti pracovní integrace OZP. Projektový záměr předpokládá vznik těchto středisek v rámci již existujících organizací, které se dlouhodobě věnují sociální a pracovní integraci OZP. Cílem tak není budování ekonomicky nákladné sítě nových subjektů, ale naopak využití synergie již existujících organizací, které mají kvalifikační předpoklady a potenciál pro rozšíření své činnosti o tuto veřejnou službu.

Uvedený koncept je od letošního roku pilotně testován v rámci 3 vybraných organizací (Asociace pracovní rehabilitace ČR, Česká abilympijská asociace, Agapo). V okresech Chomutov, Pardubice a Brno bude v průběhu let 2021 – 2022 zapojeno do pilotního ověření celkem 120 osob se zdravotním postižením. Cílem je zapojit především osoby časně po získání invalidity (např. studenty a žáky se speciálními vzdělávacími potřebami) a osoby po vážné nemoci či úrazu v dočasné pracovní neschopnosti. Projekt je v uvedených okresech realizován ve spolupráci s kontaktními pracovišti ÚP ČR. Součástí projektu je také rozsáhlý výzkum dopadů tohoto řešení do oblasti včasnosti a dostupnosti pracovní rehabilitace a cost – benefit analýza ekonomické udržitelnosti navrženého řešení, resp. dopad navrženého řešení do oblasti veřejných financí.

Po zapojení do projektu a podání žádosti o pracovní rehabilitaci jsou v uvedených okresech pro účastníky k dispozici všechny formy pracovní rehabilitace, mezi které patří např. individuální či skupinové poradenství, ergodiagnostika, bilanční a pracovní diagnostika, rekvalifikace, asistence v zaměstnání, příprava k práci a další. Klíčovou součástí pracovních rehabilitačních služeb je vždy zprostředkování zaměstnání, které zahrnuje nejen výběr vhodného zaměstnání, ale také podporu zaměstnavatelů při vytváření pracovních míst pro OZP, zhodnocení pracovních podmínek na konkrétním pracovišti či poradenství zaměstnavatelům při přizpůsobení pracovního místa potřebám konkrétního uchazeče. Veškeré aktivity projektu jsou hrazeny z prostředků ESF a státního rozpočtu ČR.

Výzkum

V rámci projektu bude proveden rozsáhlý výzkum, jehož cílem je ověřit dopad inovačního řešení (zřízení pracovních rehabilitačních středisek) do systému pracovní rehabilitace – tzn. měření efektivity a hospodárnosti inovativního řešení v porovnání s aktuální podobou systému pracovní rehabilitace, resp. systémem pracovní integrace OZP v ČR.

Cílem výzkumu je:

- 1.) Ověřit dopad na šíři zapojení cílové skupiny (dostupnost) a včasnost zapojení.
- 2.) Ověřit dopad projektu na získání a udržení zaměstnání u cílové skupiny v porovnání s kontrolní skupinou.

3.) Evaluace efektivity nového řešení (evaluace výdajů a příjmů v oblasti veřejných financí spojených s novým řešením) v porovnání se stávajícím řešením.

Do pilotního ověření bude zařazeno 120 OZP a to rovnoměrně rozložených do 3 okresů místa pilotního ověření (40 Chomutov, 40 Brno, 40 Pardubice). U cílové skupiny očekáváme, že v důsledku účasti v projektu dojde u části z nich k jejich pracovnímu uplatnění. Z pohledu hlavního cíle projektu dojde k ověření funkčnosti navrženého řešení a jeho evaluaci v rámci zvýšení včasnosti a dostupnosti pracovní rehabilitace.

Kontrolní skupiny byly sestaveny tak, aby se kromě obdržené podpory v maximální možné míře podobaly cílové skupně. Za klíčové faktory, které mají vliv na dopad poskytnuté intervence, byly identifikovány tyto proměnné:

- Věk
- Pohlaví
- Stupeň dosaženého vzdělání
- Stupeň postižení
- Místo bydliště (kraj, okres)

Kontrolní skupina A (KSA) je složena ze 120 OZP srovnatelného věku, pohlaví, vzdělání a stupně postižení mimo evidenci ÚP ČR - ve 3 okresech realizace projektu - 3 x 40 osob, které nevyužívají žádné podpory v oblasti pracovní integrace - data vybraných respondentů budou poskytnuta na základě informovaného souhlasu.

Kontrolní skupina B (KSB) je složena ze 120 OZP srovnatelného věku, pohlaví, vzdělání a stupně postižení zapojených do pracovní rehabilitace bez intervence pracovní rehabilitačního střediska.

Hlavní evaluační otázky:

- 1.) Do jaké míry pracovní rehabilitační středisko přispěje k včasnému zapojení dalších ohrožených skupin OZP, které dosud do pracovní rehabilitace zapojeny nejsou (nebo pouze ve výjimečných případech)?
- 2.) Jak pracovní rehabilitační středisko přispěje k získání a udržení zaměstnání u účastníků pracovní rehabilitace?
- 3.) Jaká je nákladová efektivita pracovní rehabilitačního střediska a jaké jsou předpoklady udržitelnosti navrženého řešení?

Metodologie výzkumu

Pro hodnocení efektů pracovní rehabilitačního střediska na zapojeného účastníka bude použita kontrafaktuální dopadová evaluace (CIE) založená na metodě PSM doplněná metodou DiD (difference in difference). Intervenční skupinu a obě kontrolní skupiny (A, B) budeme primárně porovnávat v režimu 40 x 40 x 40, a to z důvodu srovnatelnosti proměnných (malého rozptylu dat) ve všech vzájemně porovnávaných skupinách. Důvodem je snaha o zamezení vlivu odlišnosti prostředí v jednotlivých krajích (které se často podstatně liší například u okresních úřadů práce, které podléhají centrálnímu krajskému vedení Úp, které nastavuje často velmi rozdílné podmínky pro realizaci PR – obdobná situace je také u OSSZ).

Rozdíly mezi kraji (respektive potenciální vliv konkrétního místa bydliště intervenční a kontrolní skupiny) bude jedním z předmětů výzkumu. Zároveň chceme zamezit tomu, aby lokální rozdíly podmínek zkrusili celkový výsledek. Výzkum bude tedy primárně řešen z pohledu 3 samostatně zkoumaných lokalit. Z výše uvedených důvodů budeme primárně

porovnávat intervenční a obě kontrolní skupiny v rámci jednoho kraje – u kontrolní skupiny A dokonce v rámci stejného okresu.

V druhé fázi však budeme porovnávat výsledky mezi sebou. Tzn. vzájemné porovnání 3 souborů dat. Pokud bude skupina dostatečně homogenní, počítáme i s tím, že budeme porovnávat celé vzorky dat mezi sebou. Považujeme za důležité zhodnotit dopad inovace jak v porovnání se stávajícím stavem, tak i se situací, kdy osoby nejsou zasaženi žádnou intervencí, abychom odhalili jednak rozdíl v obou přístupech při zabezpečování PR (tzn. IS x KSB), tak i rozdíl se situací, kdy žádná intervence neprobíhá (IS x KSA). K prokázání rozdílu mezi oběma přístupy při zabezpečování PR bude sloužit mimo jiné také výsledek porovnání mezi KSA a KSB.

Závěr

Pracovní rehabilitace je v legislativě velmi dobře vymezena. Aktuální výzvou je zvýšení dostupnosti pracovní rehabilitace pro další oprávněné skupiny osob (zejména osoby se zdravotním postižením mimo evidenci ÚP ČR), zajištění včasnosti, návaznosti na další systémy podpory a nastavení principů spolupráce s externími poskytovateli pracovních rehabilitačních služeb. Vytvářený koncept pracovních rehabilitačních středisek reaguje na hlavní nedostatky stávajícího systému a nabízí příležitost pro rozšíření efektivity tohoto systémového nástroje, resp. rozšíření možností úřadu práce při zabezpečování pracovní rehabilitace. Více informací o projektu na www.pracovnirehabilitace.cz.

Seznam použité literatury

- DUTTA A., et. Al. *Vocational Rehabilitation Services and Employment Outcomes for People with Disabilities: A United States Study*. In *Journal of Occupational Rehabilitation*, 2008. s. 326.
Dostupné z: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s10926-008-9154-z.pdf>
- KOTÍKOVÁ, J., SCHEBELLE, D. Zaměstnávání osob se zdravotním postižením v České republice - výsledky analýzy právní úpravy a praxe na trhu práce. In VYCHOVÁ, H. *FÓRUM sociální politiky*. Praha: VUPSV, 5/2014.
- Měsíční statistika struktury uchazečů a volných pracovních míst 6_2021. [online]. Praha: Úřad práce České republiky. [cit. 2021-7-15].
Dostupné z: <https://data.mpsv.cz/web/data/mesicni-nezamestnanost-vyvoj-na-trhu-prace-ve-vybranem-roce>
- Roční statistika důchodového pojištění 2020. [online]. Praha: Česká správa sociálního zajištění. [cit. 2021-7-15].
Dostupné z: <https://www.cssz.cz/duchodova-statistika>
- Výběrové šetření osob se zdravotním postižením 2018. [online]. Praha: Český statistický úřad. [cit. 2021-6-15].
Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/vyberove-setreni-osob-se-zdravotnim-postizenim-2018>
- Zákon č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti ve znění pozdějších předpisů, 2004. Sběrka zákonů České republiky. ISSN 1211-1244
- Zpráva o činnosti Úřadu práce ČR (2015 – 2019). [online]. Praha: Úřad práce České republiky. [cit. 2021-6-15].
Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/zprava-o-cinnosti>

Využívání a fungování institutu svěřeni do péče jiné osoby (svěřenectví) v praxi

Entrusting a child to the care of another person: How it is used and how it works in practice

Leona Hozová a Renata Kyzlinková¹

Abstrakt

V České republice existují vedle sebe dva téměř totožné instituty náhradní rodinné péče vykonávané osobami příbuznými nebo dítěti blízkými – tzv. příbuzenská pěstounská péče a svěřeni do péče jiné osoby. Zásadní odlišnost obou institutů spočívá v míře finančního zaopatření a dostupnosti odborné garantované podpory. Příspěvek na základě poznatků z praxe a analýzy regionálních dat OSPOD pro MPSV poukazuje na to, jak dvojkolejnost legislativy spolu s absencí standardizovaných rozhodovacích postupů na úrovni OSPOD a soudů vytváří prostor pro nerovné zajištění potřeb dětí v NRP. Příspěvek si klade za cíl popsat zásadní slabiny jak současného legislativního vymezení, tak následné aplikační praxe a iniciovat diskusi na toto téma.

Klíčová slova:

Náhradní rodinná péče, institut svěřeni dítěte do péče jiné osoby, institut příbuzenské pěstounské péče, regionální rozdíly, rozhodování OSPOD, rozhodování opatrovnických soudů, kritéria rozhodnutí.

Abstract

In the Czech Republic, there are two almost identical institutes of foster family care performed by relatives or by persons close to the child: kinship foster care and entrusting to the care of another person. The main difference between the two institutes lies in financial subsidy availability and the access to professional guaranteed support. Based on the findings from practice and the analysis of regional OSPOD data from MoLSA, the paper shows how the double-track nature of the legislation together with the absence of standardised decision-making procedures both at the level of OSPOD and courts creates room for unequal treatment when covering the needs of children in foster family care. In addition, the paper aims to describe the fundamental weaknesses of both the current legislative framework and application practice and to initiate a discussion on this topic.

Key Words:

foster family care, entrusting to the care of another person, kinship foster care, regional differences, OSPOD decision making, courts decision making, decision criteria

Uvedení do problému

V České republice existují vedle sebe dva instituty náhradní rodinné péče, vykonávané příbuznými nebo dítěti blízkými osobami. Jedná se o tzv. příbuzenskou pěstounskou péči a svěřenectví (svěřeni do péče jiné osoby podle § 953 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění). Oba dva instituty jsou si téměř podobné. Mají řadu shodných rysů, liší se však v oblasti finanční podpory a odborné garantované podpory. Děti v pěstounské péči a pěstouni mají nárok na dávky pěstounské péče a na podporu tzv. doprovázení. V případě svěřenectví toto není zákonem garantováno, jelikož se předpokládá, že rodiče dítěte hradí adekvátní výživné na dítě, a že situace, kdy je o dítě pečováno příbuznými nebo blízkými osobami, je pouze dočasná, krátkodobá. Tento předpoklad však není v praxi často naplněn. Dle dostupných zjištění bývá svěřenectví využíváno v některých případech i jako „pojistka proti zneužívání dávek“, tedy tam, kde orgány sociálně-právní ochrany dětí a/nebo soudy (soudci) nesouhlasí s finanční podporou příbuzným za to, že se starají o své vnuky nebo jiné

¹ PhDr. Ing. Mgr. Leona Hozová, Ph.D. MBA, Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., Praha, e-mail: leona.hozova@vupsv.cz

Mgr. Renata Kyzlinková, Ph.D., Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., Praha, e-mail: renata.kyzlinkova@vupsv.cz

blízké příbuzné. Náhradní rodiny tak mohou strádat, neboť nejsou finančně zaopatřeny, resp. jsou odkázány na systém státní sociální podpory a hmotné nouze, nemají nárok na systematickou podporu, děti svěřené do péče jiné osoby mají horší postavení než děti svěřené do pěstounské péče. Již delší dobu je poukazováno na dvojkolejnost v oblasti náhradní rodinné péče (svěřenectví vs. pěstounská péče), nejednotnost rozhodovací praxe a přístupů OSPOD a soudů, což indikuje otázku potřebnosti sjednocení tohoto systému. V případě pěstounské péče je k dispozici řada analýz a dat, ovšem oblast fungování svěřenectví, potřeb dětí v péči jiné osoby a potřeb těchto náhradních rodin dosud podrobně zmapována nebyla.

Na výše uvedené skutečnosti reaguje projekt Využívání a fungování institutu svěřením do péče jiné osoby (svěřenectví) v praxi¹, který se za podpory různých výzkumných metodologických nástrojů snaží o komplexní popis všech zásadních dimenzí problému, jakými jsou např. rozdílná míra využívání institutu svěřením dítěte do péče jiné osoby v jednotlivých krajích ČR a v jednotlivých letech, reálná délka trvání péče o dítě v rámci tohoto institutu, rozdíly v právech a povinnostech pečujících osob u jednotlivých forem NRP, otázka zneužívání dávek pěstounské péče atd..

Předkládaná stať je pouze jedním z dílčích výstupů celého projektu. Je zpracována na základě vstupních statistických dat a pilotních rozhovorů, které budou dále využity pro hlubší analýzy. Autorky se zde zabývají mapováním využívání institutu svěřenectví v poměru s využíváním institutu příbuzenské pěstounské péče, dále názory pracovníků OSPOD a soudců (zjišťováno formou polostrukturovaných rozhovorů, prostřednictvím rozsudků a dalších sekundárních datových zdrojů) na využívání tohoto institutu, zkoumána je i existence interních pravidel, zda podpořit svěřenectví či pěstounskou péči. Stať klade důraz zejména na specifikaci kritérií, které se zásadně podílejí na rozhodování, pokud jde o typ příbuzenské NRP. Domníváme se, že předkládané pilotní výsledky mohou přinést nový pohled na problematiku, iniciovat diskusi nad důležitým tématem a mohou být zajímavým podkladem pro odbornou veřejnost.

Náhradní rodinná péče příbuzných² v datech

Počet dětí v NRP péči vzrostl od roku 2010 o 40 %. V současné době je v rámci sledovaných institutů (pěstounská péče, pěstounská péče na přechodnou dobu, poručenství s osobní péčí a svěřením do péče jiné osoby) v NRP umístěno 20480 dětí.

Graf 1 ukazuje, že za poslední dekádu rostly v ČR jak absolutně, tak relativně počty dětí umístěných v pěstounské péči (72% nárůst počtu dětí, které jsou v NRP prostřednictvím tohoto institutu). Preference využití institutu pěstounské péče je zřejmá po roce 2014, stejně tak je se změnou zákona patrný mírný odklon od využívání institutu svěřenectví podle § 953, ačkoliv absolutní počty dětí umístěné do péče jiné fyzické osoby klesly pouze mírně. Aktuálně (k 31.12.2020) je v ČR svěřeno do péče jiné osoby celkem 4575 dětí.

¹ Výzkum má návaznost na analýzy provedené v oblasti náhradní rodinné péči v rámci individuálního projektu MPSV „Systémový rozvoj a podpora nástrojů sociálně-právní ochrany“. Výzkum má rovněž návaznost na strategické dokumenty, které prosazují deinstitucionalizaci péče o ohrožené děti a rozvoj a profesionalizaci náhradní rodinné péče. Konkrétně se jedná o tyto strategické dokumenty:

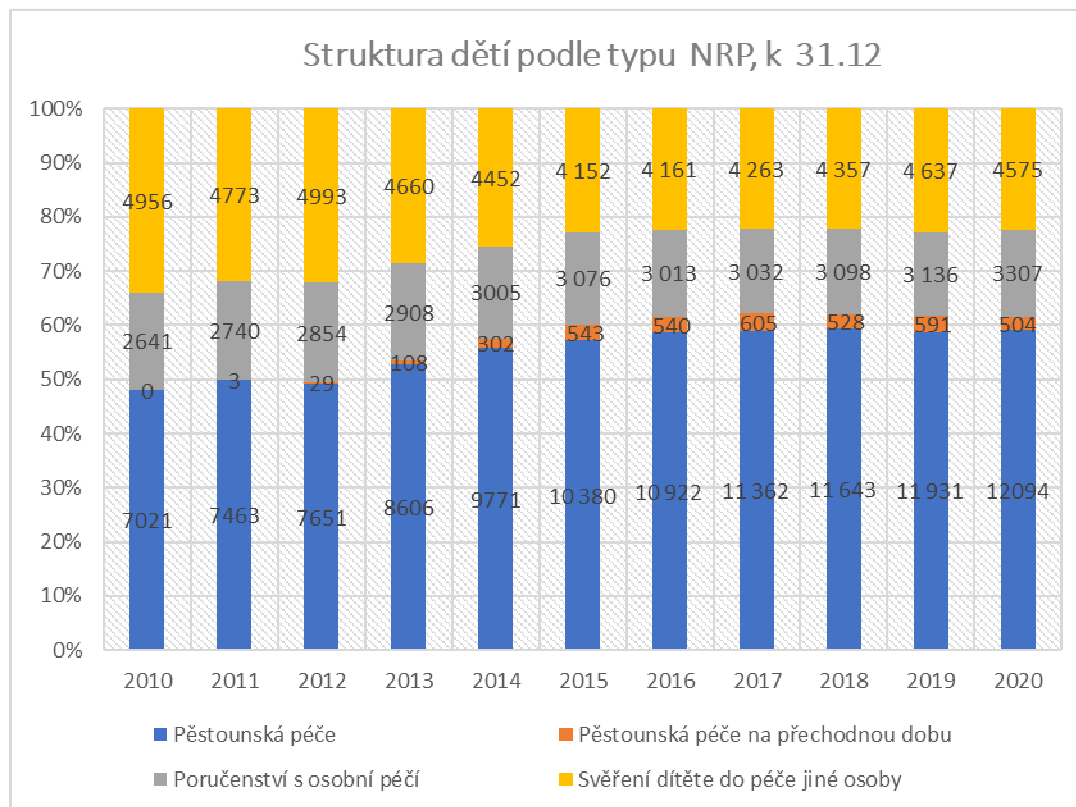
•Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016–2025 (oblast 1 deinstitucionalizace a transformace v oblasti sociálních služeb);

•Národní strategie sociálního začleňování 2014–2020 (oblast Podpora rodiny)

² Vzhledem k cílení příspěvku se zaměřujeme zejména na svěřením dítěte do péče jiné osoby a příbuzenskou pěstounskou péči.

Pokud jde o nově umístěné děti do NRP a poručenství, pak bylo v roce 2019 vydáno soudní rozhodnutí o umístění do NRP u 5188 dětí a v roce 2020, pravděpodobně díky omezené práci soudů během pandemie COVID 19 u 4677 dětí.

Graf 1: Struktura dětí podle typu náhradní rodinné péče k 31. 12. daného roku

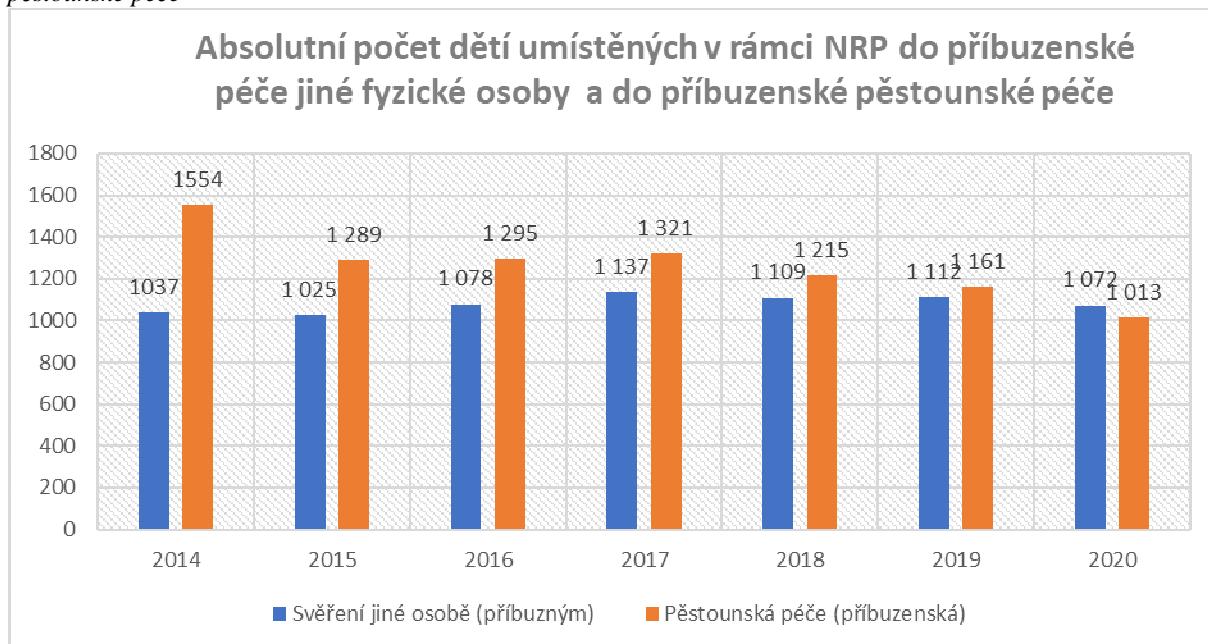


Zdroj: Statistiky MPSV (evidence OSPOD)

Četnosti příbuzenské NRP, která je pro téma příspěvku zásadní, ukazuje graf 2, ze kterého vyplývá, že se absolutní počet dětí svěřených do péče jiné osoby (příbuzné dítěti) výrazně během poslední dekády nemění a osciluje okolo počtu 1000-1100 dětí.

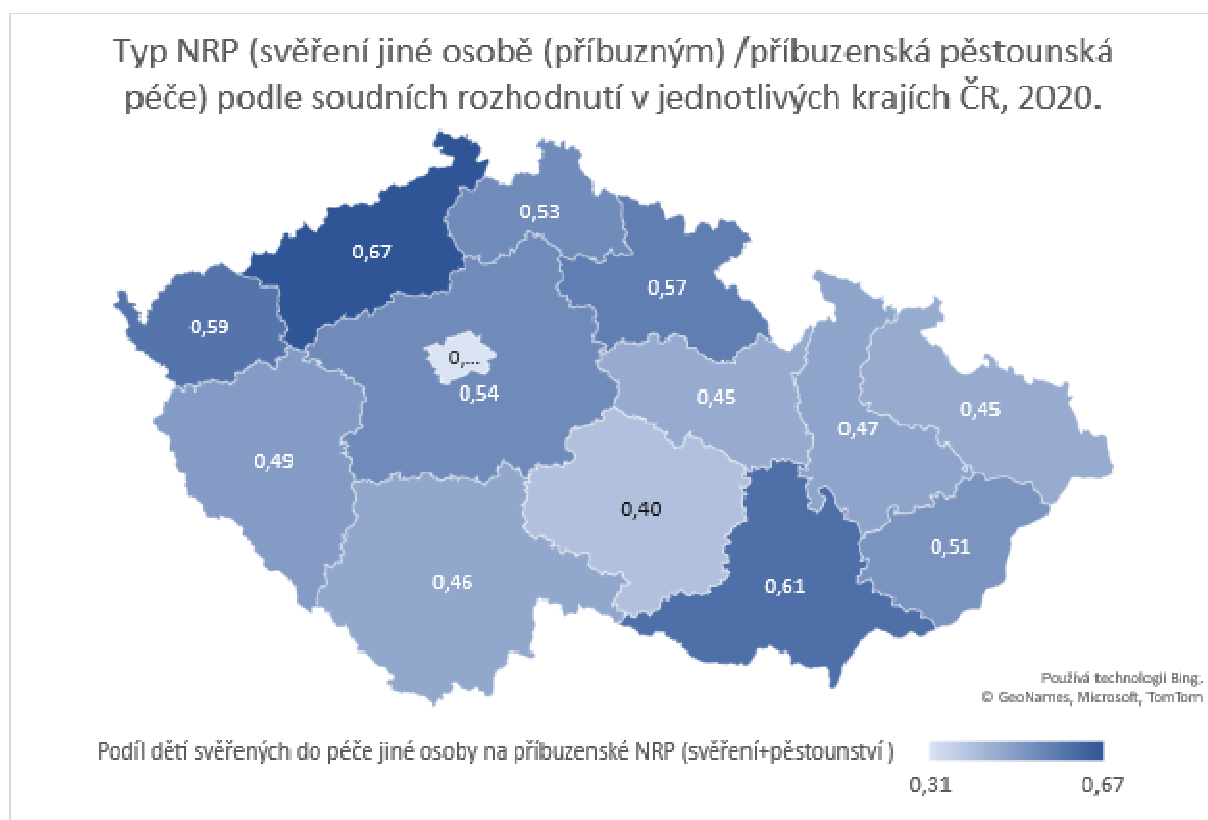
Pokud jsou děti v rámci NRP svěřovány příbuzným, pak za posledních 8 let průběžně klesá význam a využívání institutu příbuzenské pěstounské péče oproti institutu svěření, jehož využívání je v čase stabilní. Zatímco v roce 2014 bylo do příbuzenské pěstounské péče umístěno 1554 dětí, v roce 2020 to bylo již jen 1013 dětí.

Graf 2: Absolutní počet dětí umístěných v rámci NRP do příbuzenské péče jiné fyzické osoby a do příbuzenské pěstounské péče



Zdroj: Statistika MPSV (evidenční OSPOD)

Graf 3: Typ NRP podle soudních rozhodnutí v jednotlivých krajích ČR, rok 2020



Zdroj: Statistika MPSV (evidenční OSPOD)

Regionální data na úrovni krajů ČR (viz graf 3) nabízejí empirický pohled na dvoukolejnost zde diskutovaných legislativních institutů příbuzenské NRP a zejména pak na nejednotnou rozhodovací praxi soudů dle regionální příslušnosti. Z grafu 3 je zřejmé, že příbuzenská pěstounská péče byla v roce 2020 nejvíce upřednostňována v hl. m. Praze a v kraji Vysočina.

Naopak rozhodnutí o svěření do péče jiné osoby v rámci příbuzenské NRP jednoznačně převažovalo v Ústeckém kraji, Karlovarském kraji a v Jihomoravském kraji. Příspěvek se pokusí v následujícím textu poukázat na možné příčiny těchto regionálních rozdílů.

Identifikace kritérií rozhodnutí o typu péče

Právní úprava u osob příbuzných či dítěti blízkých neupřednostňuje ani svěřenectví ani pěstounství. Stejně tak občanský zákoník (ani jiný právní předpis) nezmiňuje, že by v případě prarodičů měla mít pěstounská péče místo jen ve výjimečných případech. V praxi je to právě naopak, neboť pěstounská péče prarodičů představuje většinovou formu pěstounské péče (2. rodinněprávní symposium ..., 2019).

Statistická data i pilotní rozhovory s pracovníky OSPOD a soudci identifikovaly zásadní problémy a zároveň přinesly další, nový pohled na tuto problematiku. Zásadním problémem, který se vyskytuje v souvislosti s námi studovaným tématem, je rozhodování o typu náhradní rodinné péče vystavěné na nejednotném přístupu zainteresovaných institucí. Jednotná kritéria/metodické pokyny či interní směrnice neexistují. Rozhodnutí o typu NRP tak může být zcela ovlivněno individuálními úsudky. Jaký je tedy základní konceptuální rámec, ze kterého OSPOD, potažmo soudy čerpají pro svá doporučení/rozhodnutí? Jaká kritéria vstupují v proces rozhodování do hry? A jak je vnímána jejich relevance? Alespoň částečně jsme se pokusili otevřít tuto debatu na začátku našeho výzkumu během pilotních rozhovorů s podporou studia anonymizovaných rozsudků a dalších již dostupných dokumentů. Ačkoliv výčet námi identifikovaných kritérií není ještě vzhledem k pilotní fázi projektu úplný, domníváme se, že již nyní může být přínosem pro zvědomení si úskalí, která jsou na legislativní dvoukolejnost navázány.

Identifikace kritérií ovlivňující úvahy v rozhodování o typu péče¹:

- aktuální osobní a rodinné poměry klientů, jejich bytové podmínky, schopnost zabezpečit péči a potřeby dítěte dle jeho nejlepšího zájmu.
- finanční kritérium jako schopnost osob s vyživovací povinností vůči dítěti tuto povinnost plnit. Uvažuje se nejen o aktuální situaci, ale i o potenciálu klienta (rodiče/prarodiče) být aktivní, sehnat si práci, a tedy plnit vzhledem k dítěti vyživovací povinnost. Výše výživného ze strany rodičů/příbuzných není vázáno/indexováno k žádnému systémovému opatření. Soudci mohou zvolit téměř adekvátní, jakoukoliv výši výživného, a považovat ho za dostačující proto, aby mohli prohlásit, že rodič plní svou vyživovací povinnost. Výše výživného by měla odpovídat výši náhrad vůči pěstounským příspěvkům anebo to být vázáno na systémová opatření vztahující se k životní úrovni (např. životní minimum, náhrada na úhradu potřeb dítěte ...).
- možnost zneužití dávek, a to zejména v případech, kde se vyskytuje vysoké riziko, že převáží snaha o sebeobohacení nad zájmy dítěte. Toto riziko se zvyšuje v momentě, kdy dochází ke komunitnímu sdílení informací o možnostech neoprávněného čerpání systémových finančních prostředků.
- potřeba podpory klienta a tzv. doprovázení klíčovým pracovníkem z doprovodné organizace (toto je možné pouze v případě svěřením dítěte do pěstounské péče příbuzného svěřením do péče jiné osoby podle § 95a zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění), v případech, že jsou identifikovány specifické vývojové a

¹Nejedná se o výlučně specifikovaná kritéria, vzájemně se překrývají a nacházíme v nich společné prvky.

vzdělávací potřeby u dítěte, nedostatky v rodičovských kompetencích, případně potřeba odborné psychologické, zdravotní či speciálně-pedagogické pomoci.

- perspektiva a možné bariéry sanace rodiny. Vyhodnocení rizika, že pečující příbuzný nebude mít zájem o obnovení kontaktu/ rodinných vazeb rodič-dítě jak z psychických (emocionálních), sociálních, tak i z finančních důvodů.
- charakteristika vnějšího prostředí, tzn. prostředí regionu, sociální prostředí a vztahy, komunity v regionu, etnicita apod.

Diskuze

V příspěvku jsme se zaměřili na kritéria vedoucí k rozhodnutí o volbě mezi dvěma typy příbuzenské náhradní rodinné péče. Na jedné straně existují snáze měřitelná kritéria, což je například možnost určení finančního příspěvku v podobě výživného, na druhé straně byla zjištěna i kritéria, která nelze jednoznačně specifikovat a měřit, která fungují spíše jako kontextuální proměnné (vliv komunity, regionu). Tato skutečnost vede k otázce, zda je vůbec možné nastavit sociálně spravedlivý systém tak, aby nedocházelo k případnému znevýhodňování dětí v náhradní rodinné péči. Taktéž se zamýšlíme nad skutečností, jakým způsobem lze eliminovat možnost nerovného zacházení. Zda je vůbec možno najít nějakou formu jednotného přístupu, v podobě interní směrnice, doporučení, metodiky apod.? V následnou úvahu však přichází otázka, jakou formu je nejhodnější zvolit, aby se k uvedeným kritériím přistupovalo jednotně? Předložený seznam kritérií vede i k diskuzi, zda je možné upravit příslušná legislativní regulativa a dávkové systémy tak, aby přispívaly k nediskriminujícímu uvažování/rozhodování zainteresovaných institucí (soudy, OSPOD). Přitom všem je důležité mít na paměti to nejhlavnější, nejlepší zájem dítěte, a o ten by měl jít všem zúčastněným aktérům především.

Literatura

- Barvíková, J., Palonciová, J. (2020): *Zkušenosti obcí s rozšířenou působností a krajských úřadů se zprostředkováním náhradní rodinné péče 2018*. Praha: VÚPSV, v.v.i. – neveřejná zpráva pro MPSV.
- Lusková, D., Kotíková, J., Sokačová, L., Šilhánková, L., Horecká, M., Jiráčková, P., Pavel, L. (2020): *Hodnocení účelnosti využití státního příspěvku na výkon pěstounské péče na činnosti realizované v rámci doprovázení osob pečujících a osob v evidenci, vyčíslení nákladů na jednotlivé činnosti, které jsou součástí doprovázení*. Praha: VÚPSV, v.v. i., ISBN 978-80-7416-402-6 (print).
- Statistiky MPSV: Roční výkazy o výkonu sociálně-právní ochrany dětí za roky 2010 – 2020.
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- Zákon č. 359/1999 Sb., zákon o sociálně-právní ochraně dětí.
2. rodinněprávní symposium Justiční akademie na téma *Svěření dítěte do péče příbuzné či blízké osoby*, 1.-2. dubna 2019. [online]. [cit. 2021-09-01]. Dostupné z WWW: <https://www.jacz.cz/images/rodinnepravni_symposium/2_symposium_svereni_ditete_do_pece_pribuzne_blizke_osoby_.pdf>

Náklady soudního řízení ve věcech sociálního zabezpečení

Costs of Legal Proceedings in Social Security Matters

Filip Rigel¹

Abstrakt

Soudní přezkum správních rozhodnutí ve věcech sociálního zabezpečení probíhá v rámci správního soudnictví. Velká část žalobců v těchto věcech splňuje podmínku pro ustanovení advokáta a bezplatnou právní pomoc. Oproti jiným věcem, jimiž se zabývají správní soudy, je ovšem odměna ustanoveného advokáta významně snížena. Smyslem příspěvku je ukázat, že popsaná situace je podstatnou překážkou pro prosazení spravedlnosti v daných věcech. Změna takového stavu je nepochybně legislativní a právní výzvou dotýkající se i sociální práce. Ani soudy ani zákonodárci však podobnou výzvu zatím vyřešit nedokázaly.

Klíčová slova: Sociální zabezpečení. Advokátní tarif. Ustanovený zástupce.

Abstract

Judicial review of administrative decisions in social security matters takes place within the administrative judiciary. A large proportion of the applicants in these cases fulfil the condition for the appointment of a lawyer and free legal aid. However, in contrast to other cases dealt with by administrative courts, the remuneration of an appointed lawyer is significantly reduced. The purpose of the paper is to show that the described situation is a significant obstacle to the enforcement of justice in these matters. Changing such a situation is undoubtedly a legislative and legal challenge that also affects social work. However, neither the courts nor the legislator have yet been able to address such a challenge.

Keywords: Social Security. Lawyer Tariff. Appointed Lawyer.

Úvod: kritická právní studia

Kritická právní studia představují teoretickou právní školu, která se zrodila v 70. letech 20. století ve Spojených státech amerických. Tento přístup vychází z toho, že právo slouží jako nástroj vládnoucích či privilegovaných vrstev směřující k zakonzervování stávajícího stavu společnosti, a tím i postavení těchto vrstev. Právo v objektivním slova smyslu tedy není neutrálním (nestranným) mechanismem „padni komu padni“, ale představuje jen jakousi zástěrku dodávající zdání legitimacy systému. Zároveň se kritická právní studia vyjadřují kriticky i k procesu soudního rozhodování a snaží se popřít tezi (mýtus), že proces interpretace práva představuje objektivní postup podle rigidních pravidel, který má vést k jedinému možnému výsledku (ke kritickým právním studiím viz např. Kelman 1987, manifest této školy představuje Kairys 1982).

Jakkoliv nejsem stoupencem kritických právních studií, ale zastávám spíše pluralistický přístup, rád bych optikou této školy nahlédl na zcela konkrétní úpravu nákladů soudního řízení ve věcech sociálního zabezpečení.

Právní úprava nákladů řízení ve věcech sociálního zabezpečení

Správní soudnictví je regulováno zákonem č. 150/2002 Sb., soudní řád správní (dále jen „s. ř. s.“). Ve správním soudnictví poskytují soudy ochranu veřejným subjektivním právům fyzických i právnických osob.

¹ JUDr. Mgr. Filip Rigel, Ph.D., Ústav sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Hradec Králové; filip.rigel@uhk.cz

V tomto ohledu se správní soudnictví liší od soudnictví civilního (upraveného převážně zákonem č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád), v jehož rámci je poskytována soudní ochrana soukromým subjektivním právům (právům plynoucím z norem občanského, rodinného, obchodního a pracovního práva).

Základní trojici soudních větví uzavírá trestní soudnictví, převážně upravené zákonem č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád). Jde o postup soudů jako orgánů činných v trestním řízení při rozhodování o vině a trestu za trestné činy a při rozhodování o věcech souvisejících.

Zjednodušeně lze shrnout, že zatímco v civilním soudnictví ve sporných věcech proti sobě často stojí dva jednotlivci (fyzické či právnické osoby), jeden jako žalobce, druhý jako žalovaný, ve správním soudnictví je jednotlivce žalobcem a žalovaným je stát (či jiný orgán veřejné moci) a v trestním soudnictví je jednotlivce obžalovaným a stát je tím, kdo obžalobu podává.

Věci sociálního zabezpečení jsou řešeny v rámci soudnictví správního. To se týká všech tří pilířů práva sociálního zabezpečení, tj. pojistného, státní sociální podpory i pomoci. Ať už jde o nesouhlas s vyšší vyměřeného důchodu, nepříznání průkazu osoby se zdravotním pojištěním, odnětí dávky pomoci v hmotné nouzi, vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání či jakoukoliv jinou podobnou věc, tak po vyčerpání opravných prostředků ve správním řízení se jednotlivce (v naprosté většině případů fyzická osoba) může obrátit se žalobou na soud jednající ve správním soudnictví.

Každé soudní řízení je nevyhnutelně spojeno s náklady. Úpravu nákladů řízení ve správním soudnictví představuje § 57 až § 61 s. ř. s. Náklady řízení jsou zejména hotové výdaje účastníků a jejich zástupců, soudní poplatky, ušlý výdělek účastníků a jejich zákonných zástupců, náklady spojené s dokazováním, odměna zástupce, jeho hotové výdaje a tlumočné. Podle § 60 s. ř. s. platí, že nestanoví-li tento zákon jinak, má účastník, který měl ve věci plný úspěch, právo na náhradu nákladů řízení před soudem, které důvodně vynaložil, proti účastníkovi, který ve věci úspěch neměl. Toto ustanovení ovšem neplatí, mělo-li by být právo přiznáno správnímu orgánu ve věcech důchodového pojištění, nemocenského pojištění, pomoci v hmotné nouzi a sociální péče.

Ve vypočtených věcech sociálního zabezpečení tedy stát nemůže získat náhradu nákladů. Je-li v řízení neúspěšný, nemá na náhradu právo, a naopak musí náklady hradit procesně úspěšnému žalobci. Náklady však bude mnohdy stát platit dokonce i v situaci, kdy bude procesně úspěšný, a to v případě, že bude advokát ustanoven zástupcem. Taková situace v předmětných věcech nebude z povahy věci vůbec neobvyklá.

Podle § 35 odst. 10 s. ř. s. platí, že navrhovateli (žalobci), u něhož jsou předpoklady, aby byl osvobozen od soudních poplatků, a je-li to nezbytně třeba k ochraně jeho práv, může předseda senátu na návrh ustanovit usnesením zástupce, jímž může být i advokát; hotové výdaje zástupce a odměnu za zastupování platí v takovém případě stát.

Náklady zastoupení či odměna ustanoveného zástupce se počítají podle vyhlášky Ministerstva spravedlnosti č. 177/1996 Sb., o odměnách advokátů a náhradách advokátů za poskytování právních služeb (advokátní tarif). Odměna advokáta za jeden úkon právní služby ve správním soudnictví (jímž může být např. sepsání žaloby, zastupování při jednání soudu, podání vyjádření nebo příprava a převzetí věci) činí ve smyslu § 7 ve spojení s § 9 odst. 4 písm. písm.

d) advokátního tarifu částku 3 100 Kč, ke které se připočítává částka 300 Kč jako náhrada hotových výdajů.

Ve věcech nároků fyzických osob v oblasti sociálního zabezpečení, důchodového, nemocenského a všeobecného zdravotního pojištění se ovšem vychází z částky podstatně nižší, než která je běžná ve všech jiných věcech správního soudnictví (tj. v případě věcí daňových, přestupkových, azylových, stavebních, životního prostředí a mnoha dalších). Podle § 7 ve spojení s § 9 odst. 2 advokátního tarifu je výše odměny ve vypočtených věcech sociálního zabezpečení pouze 1 000 Kč (i zde se připočte částka 300 Kč jako náhrada hotových výdajů).

Lze tedy shrnout, že za jeden úkon právní služby v oblasti sociálního zabezpečení činí odměna méně než třetinu oproti všem ostatním věcem, které jsou řešeny v rámci správního soudnictví. To vše v situaci, kdy stát nemůže nikdy náhradu nákladů získat, ale může ji jen platit (ve všech věcech, kde procesně neuspěje a také ve věcech, kde je advokát ustanoven). Pro takto razantní snížení nákladů řízení, resp. odměny ustanoveného zástupce přitom není rozumný důvod. Není proto divu, že se daný problém dostal i do zorného pole Ústavního soudu.

Přehled judikatury

Ústavní soud ovšem nerozhodoval přímo o výši náhrady nákladů soudního řízení správního, je-li vedeno ve věcech sociálního zabezpečení. Před Ústavní soud se nicméně dostal podobný problém: odměna advokáta vykonávajícího funkci opatrovníka.

Podle § 9 odst. 5 advokátního tarifu platilo, že při výkonu funkce opatrovníka ustanoveného správním orgánem účastníku řízení, ustanoveného soudem podle zákona upravujícího trestní odpovědnost právnických osob, jmenovaného soudem podle zákona upravujícího zvláštní řízení soudní nebo ustanoveného soudem účastníku řízení, jehož pobyt není znám, jemuž se nepodařilo doručit na známou adresu v cizině, který byl stížen duševní poruchou nebo z jiných zdravotních důvodů se nemůže nikoliv jen po přechodnou dobu účastnit řízení nebo který není schopen srozumitelně se vyjadřovat, je výše odměny za jeden úkon právní služby 500 Kč.

Odměna tak byla v případě opatrovnictví ve vypočtených věcech výrazně nižší než v případě „běžného“ zastupování v těchto případech.

Ústavní soud postupně rušil jednotlivé části shora uvedeného ustanovení § 9 odst. 5 advokátního tarifu. Nejprve zrušil slova „jehož pobyt není znám,“ – stalo se tak nálezem ze dne 24. 9. 2019, sp. zn. Pl. ÚS 4/19. Zde Ústavní soud uvedl, že stanovil-li normotvůrce nižší odměnu, kterou obdrží advokát jako opatrovník osoby neznámého pobytu, nezvolil nejšetnější řešení k dotčeným základním právům – tedy k právu na právní pomoc a k právu získávat prostředky pro své životní potřeby prací. Zároveň dodal, že tyto důvody neústavnosti mohou dopadat i na jiné části tohoto ustanovení, o nichž ovšem nemohl rozhodnout, neboť nebyly v projednávané věci relevantní.

K dalším částem předmětného ustanovení se Ústavní soud tedy vyjadřoval v dalších nálezech. Nálezem ze dne 14. 1. 2020, sp. zn. 22/19, zrušil slova „nebo z jiných zdravotních důvodů se nemůže nikoliv jen po přechodnou dobu účastnit řízení“. Také zde Ústavní soud uvedl, že normotvůrce porušil zásadu rovnosti (čl. 1, čl. 3 odst. 1 Listiny základních práv a svobod) v

návaznosti na právo podnikat a právo získávat prostředky pro své životní potřeby prací podle čl. 26 odst. 1 a 3 Listiny základních práv a svobod.

Nálezem ze dne 28. 1. 2020, sp. zn. Pl. ÚS 23/19, zrušil Ústavní soud v § 9 odst. 5 advokátního tarifu slova „ustanoveného soudem podle zákona upravujícího trestní odpovědnost právnických osob,“. I v tomto případě byla porušena zásada rovnosti v návaznosti na právo podnikat a právo získávat prostředky pro své životní potřeby prací podle, a to formou závislé činnosti jako zaměstnaný advokát nebo jako advokát vykonávající advokacii formou podnikání. Zásah do těchto základních práv je nutno nazírat rovněž v kontextu práva na právní pomoc podle čl. 37 odst. 2 Listiny základních práv a svobod. Stanovil-li totiž normotvůrce výrazně nižší odměnu pro advokáty jako opatrovníky obviněné právnické osoby, která nemá osobu způsobilou k provádění úkonů v trestním řízení, degradoval tím práci ustanovených advokátů v těchto případech oproti zastupování v případech jiných, a to bez jakéhokoliv rozumného opodstatnění. Jakkoliv Ústavní soud konstatoval, že nepochybuje o tom, že kvalita odvedené právní služby advokáta se neodvíjí primárně od výše poskytnuté odměny, je třeba současně respektovat zásadu, podle níž za odvedenou práci má každý právo na spravedlivou odměnu (čl. 28 Listiny základních práv a svobod), přičemž tato odměna má být v těchto případech za srovnatelnou práci ve srovnatelné výši.

Konečně nálezem ze dne 3. 3. 2020, sp. zn. Pl. ÚS 26/19, zrušil Ústavní soud § 9 odst. 5 advokátního tarifu ve slovech ve slovech „jmenovaného soudem podle zákona upravujícího zvláštní řízení soudní“. Také tady Ústavní soud poukázal na to, že ustanovení § 9 odst. 5 advokátního tarifu vycházelo z paušalizujícího a ničím nepodloženého předpokladu jednoduchosti a menší finanční náročnosti zastupování vyjmenovaných skupin účastníků řízení advokátem jako opatrovníkem. Tím stát snížil hodnotu jejich práce oproti zastupování v případech jiných, a to bez jakéhokoliv rozumného opodstatnění. To ovšem porušuje zásadu, podle níž za odvedenou práci má každý právo na spravedlivou odměnu, přičemž tato odměna má být za srovnatelnou práci ve srovnatelné výši.

Ze shora uvedených nálezů Ústavního soudu plyne, že lze z ústavního hlediska připustit, aby advokáti byli pověřeni určitou činností ve veřejném zájmu. Taková zátěž ale musí být přiměřená a musí být určitým způsobem kompenzována. Je-li v jistých situacích odměna stanovena rozdílně, nemůže to být založeno na libovolných kritériích. Naopak, pro rozdílné zacházení musí existovat objektivní a rozumné důvody (úvaha normotvůrce je volnější v případě práv hospodářských, méně volná v případě občanských a politických práv).

Zdálo by se, že podobným způsobem bude Ústavní soud nahlížet na odměnu advokáta v případě, který je předmětem tohoto příspěvku. Nejprve je ovšem třeba, aby se k Ústavnímu soudu taková věc vůbec dostala. Příležitost k tomu promeškal rozšířený senát Nejvyššího správního soudu v usnesení ze dne 10. 11. 2020, č. j. 6 Ads 209/2019-62. Zde Nejvyšší správní soud konstatoval, že zvláštní tarifní hodnota pro věci sociálního zabezpečení dle § 9 odst. 2 advokátního tarifu obecně neporušuje zásadu rovnosti ve spojení s právem podnikat a právem získávat prostředky pro své životní potřeby prací. Tuto úvahu Nejvyšší správní soud učinil v rámci posuzování toho, zda je advokátní tarif, vydaný ve formě podzákoného právního předpisu, v souladu se zákony a ústavním pořádkem, a tedy zda ho mají obecné soudy aplikovat (čl. 95 odst. 1 Ústavy ČR).

Nejvyšší správní soud v citovaném usnesení dovodil, že advokátní tarif je založen na paušalizaci případů do určitých větších skupin. To zdaleka není jen případ žalob a jiných

návrhů ve správním soudnictví. Uvnitř jednotlivé stejně ohodnocené skupiny mohou existovat případy velmi odlišně časově náročné. Jisté míře paušalizace se ovšem nelze vyhnout. *„Advokátní tarif tu vlastně činí to, co je jedním ze znaků právního řádu jako takového. Právo normuje, reguluje. Činí tak obecně, utváří obecné kategorie, se kterými spojuje nějaké právní důsledky. V mnoha jedinečných případech se mohou zdát právní normy příliš tvrdé či dokonce nerozumné (např. mnohé osoby mladší 18 let by byly lepšími řidiči osobních motorových vozů než řidiči starší 18 let, přesto však lze řidičské oprávnění skupiny B udělit jen osobě, která dosáhla věku 18 let; stejně tak se může ideální rychlost vozidla v obci lišit v závislosti na místě, času a mnoha jiných faktorech, přesto však zákon stanoví jednu základní hranici rychlosti jízdy v obci). Podstata práva a potřeba snadnosti jeho aplikace nevyhnutelně vede k jisté paušalizaci jedinečných skutkových dějů. Moderní právní řád odmítá pomyslné ničím neregulované rozdělování spravedlnosti vždy v závislosti na tom či onom jedinečném případě.“*

Jako prostředek proti přílišné paušalizaci a automatizaci výpočtu odměny advokáta se advokátní tarif dle Nejvyššího správního soudu dostatečně brání možnostmi a někde i povinnostmi zvýšit mimosmluvní odměnu (srov. § 12 advokátního tarifu). Tento prostředek je dostatečný a Nejvyššímu správnímu soudu dle jeho vlastních slov nepřísluší vstupovat do úvahy normotvůrce.

Dle Nejvyššího správního soudu nelze tak jednoduše, jako tomu bylo v sérii nálezů k § 9 odst. 5 advokátního tarifu, najít prakticky zcela srovnatelnou skupinu, ve vztahu, k níž by advokáti ustanovení soudem byli diskriminováni (znevýhodněni). Nelze ani bez dalšího odmítnout odlišné sazby odměn pro dvě základní skupiny věcí ve správním soudnictví. Právě s ohledem na neexistenci srovnatelné skupiny Nejvyšší správní soud konstatoval, že nelze vztáhnout závěry Ústavního soudu na odměnu advokáta ve věcech správního soudnictví. To je tedy nosným argumentem pro výrok rozšířeného senátu ve věci sp. zn. 6 Ads 209/2019.

Přesto však Nejvyšší správní soud jisté srovnání učinil. Konstatoval totiž, že *„nelze mechanicky říci, že věci sociálního zabezpečení jsou typově jednodušší než ostatní věci správního soudnictví. Lze souhlasit i s tím, že právní úprava sociálního zabezpečení je někdy komplikovaná, pro advokáta může být náročné se ve věci zorientovat (...). Na druhou stranu jsou často v těchto věcech sporné jen otázky skutkové, nikoliv otázky právní, což mohlo být faktorem vedoucím ministerstvo k odlišnému nastavení tarifní hodnoty těchto věcí. V každém případě platí, že soudní moc nemůže volně přehodnocovat důvody, na jejichž základě normotvůrce diferenciuje obecnou právní úpravu.“*

Krom toho si Nejvyšší správní soud povšimnul, že odlišné nastavení tarifní hodnoty věcí sociálního zabezpečení plní i další funkci. *„Důvodem pro zavedení nižší tarifní hodnoty může být též snaha o zajištění přístupu k právní pomoci účastníkům takového řízení. Žalobci ve věcech sociálního zabezpečení jsou často chudší, daný spor pro ně může být téměř až existenčně důležitý. Při nižší odměně advokáta si mohou dovolit za právní služby zaplatit i ti, kteří by na 'standardní' odměnu neměli dost prostředků. (...) Ve věcech sociálního zabezpečení se běžně vyskytují i advokáti zastupující žalobce na základě smlouvy. Žalobci takovým advokátům platí buďto smluvní odměnu, anebo odměnu mimosmluvní, určenou právě advokátním tarifem (nedomluví-li se advokát s klientem jinak; viz § 1 odst. 1 advokátního tarifu). Mimosmluvní odměna stanovená pro věci sociálního zabezpečení v § 9 odst. 2 advokátního tarifu tak má zajistit dostupnost právní pomoci pro sociálně slabší osoby. Mimosmluvní odměna může ovlivňovat též odměnu smluvní: advokát je totiž při domlouvání smluvní odměny povinen upozornit klienta, že soud v případě úspěchu žaloby přizná procesně úspěšnému žalobci odměnu advokáta podle ustanovení o mimosmluvní odměně (§ 1 odst. 2*

advokátního tarifu) (...). Rozšířený senát tedy upozorňuje, že tarifem určená výše mimosmluvní odměny může nepřímo ovlivňovat též výši odměny smluvní, a to směrem 'dolů'. Advokátní tarif 'tlačí' smluvní odměnu k nižší částce. V případě razantního zvýšení mimosmluvní odměny ve věcech sociálního zabezpečení lze předpokládat, že by stoupla i průměrná výše odměny smluvní. Tím by se mohla stát právní pomoc nedostupná pro ty žalobce, kteří s ohledem na své majetkové poměry ještě nedosáhnou na přísné zákonné podmínky pro ustanovení advokáta (§ 35 odst. 10 s. ř. s.).“

Závěry

S argumentací Nejvyššího správního soudu se neztotožňuji a považuji ji za nešťastnou legitimizaci úpravy, která ve finále ohrožuje nízkopříjmové skupiny (místo, aby je chránila) a chrání jen státní pokladnu.

Zákonodárce si je dobře vědom, že ve věcech sociálního zabezpečení se budou zpravidla soudit osoby s nižšími příjmy. Právě proto v § 7 odst. 3 s. ř. s. stanovil, že ve věcech důchodového pojištění a dávek podle zvláštních předpisů vyplácených spolu s důchody a ve věcech zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, dávek státní sociální podpory, dávek pěstounské péče, dávek pro osoby se zdravotním postižením, průkazu osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči a dávek pomoci v hmotné nouzi je k řízení příslušný krajský soud, v jehož obvodu má navrhovatel bydliště nebo sídlo, popřípadě v jehož obvodu se zdržuje. Místní příslušnost se tu na rozdíl od ostatních věcí správního soudnictví řídí nikoliv sídlem správního orgánu, ale bydlištěm žalobce – jde totiž o to, aby to právě žalobce měl k soudu blíže.

Ustanovení o víc než třikrát nižší odměně advokáta, který bude v daných věcech velmi často ustanovován, se však pro nízkopříjmové příznivě jen naoko tváří. Ve skutečnosti jde o úpravu tvrdě asociální.

Teze soudů o tom, že kvalita právní služby není diktována její cenou, je bizarní. Vždyť v ostatních oborech lidské činnosti je souvztažnost přesně opačná. Pětihvězdičkový hotel s bazénem bude nepochybně dražší než tříhvězdičkový. A ten bude zase dražší než hostel se společnými koupelnami. Dostane-li ustanovený advokát za sepis obsáhlé žaloby 1 000 Kč, velmi pravděpodobně si nebude moci dovolit strávit jejím psaním 10 a více hodin.

Úprava je pro fyzickou osobu jako účastníka řízení nevýhodná i v jiných případech. Nebude-li advokát zástupcem ustanoven, ale žalobce si advokáta zvolí za smluvní odměnu a následně se žalobou uspěje, pak mu budou státem nahrazeny jen minimální náklady ve smyslu advokátního tarifu (nanejvýš v řádu malých tisíců Kč). Ty budou nepochybně výrazně nižší než částka, kterou žalobce svému zástupci skutečně uhradil. Opět tedy jde o úpravu jdoucí proti zájmu žalobce v daných věcech.

Nižší odměna zároveň nutně povede k tomu, že advokáti nebudou usilovat o specializaci v oblasti práva sociálního zabezpečení (neboť v těchto věcech by museli poskytování právních služeb dotovat, a pokud by neměli případy z jiných oblastí, provoz advokátní kanceláře by byl ztrátový – zde viz argumentace Ústavního soudu ve vztahu k právu na obstarávání si prostředků prací). Stejně tak lze jen těžko očekávat, že si advokáti předmětnou specializaci budou zapisovat do seznamu České advokátní komory, podle kterého soudy často postupují při úvaze, kterého advokáta ustanovit (viz www.cak.cz). K 21. 9. 2021 mělo specializací na sociální a důchodové zabezpečení zapsáno jen 13 z celkového počtu téměř

14 000 advokátů, tj. méně než promile. Jde tedy o úpravu ohrožující poskytování právní pomoci v předmětných případech.

Zároveň je porušen i princip rovnosti ve vztahu ke shora uvedeným základním právům. Nelze se totiž ztotožnit s názorem Nejvyššího správního soudu, že u věcí sociálního zabezpečení není možné najít srovnatelnou kategorii jako v případě advokátů coby ustanovených opatrovníků.

Touto srovnatelnou kategorií nepochybně jsou věci správního soudnictví. Ostatně sám Nejvyšší správní soud přiznal, že věci sociálního zabezpečení nejsou jednodušší než ostatní případy správního soudnictví. Tím ovšem nepřímou přiznal i to, že odlišení obou složek nemá racionální opodstatnění – přesně to Ústavní soud považoval za protiústavní ve svých nálezech.

Ostatně vyčlenění věcí sociálního zabezpečení je jediným případem, kdy je prolomeno pravidlo o jednotné tarifní sazbě věcí správního soudnictví. V tomto odvětví je tedy sazba až na jedinou výjimku jednotná, což ho odlišuje od věcí civilních i trestních, které advokátní tarif člení do mnoha kategorií dle různých kritérií (zejm. trestní sazby či hodnoty sporu).

Tím spíš je možno věci sociálního zabezpečení porovnávat s ostatními případy správního soudnictví. Věc je o to palčivější, že i základní sazba věcí správního soudnictví je zjevně podhodnocená. To plyne čistě ze srovnání civilního sporu o částku 10 000 000 Kč a žaloby proti daňovému doměrku ve výši 10 000 000 Kč. Zatímco v prvním případě bude cena za jeden úkon právní služby dle advokátního tarifu 48 300 Kč, v druhém pouze 3 100 Kč.

Mylná je i domněnka Nejvyššího správního soudu, že nízká sazba za věci sociálního zabezpečení nutí advokáty držet nízké ceny i v rámci smluvní odměny v daných věcech. Je totiž obvyklou praxí advokátních kanceláří stanovovat cenu za hodinu práce (a je pak často lhostejno, o jaký typ věci jde). Dostupnost právních služeb pro nemajetné má navíc garantovat hlavně institut ustanovení zástupce.

Nelze se tak ubránit dojmu, že skutečným důvodem pro více než trojnásobné snížení odměny advokáta ve věcech sociálního zabezpečení je skutečnost, že v těchto věcech stát nikdy nebude příjemcem, ale vždy jediň plátcem, ať už v případě prohry ve sporu, nebo v případě, kdy je zástupce ustanoven. Advokátní tarif tu ve skutečnosti chrání zájmy státu, nikoliv osob, které byly v oblasti sociálního zabezpečení státem zkráceny. Nejvyšší správní soud tento stav legitimizoval.

Popsaná situace přesně odpovídá východiskům kritických právních studií, které byly načrtnuty v úvodu tohoto příspěvku. Advokátní tarif v oblasti sociálního zabezpečení reálně slouží k dalšímu znevýhodnění sociálně slabších. To je o to horší, že se pokrytecky tváří přesně naopak.

Seznam citované literatury

- KAIRYS, David (ed.). *The Politics of Law: A Progressive Critique*. New York: Pantheon Books, 1982. ISBN 0394519817.
KELMAN, Mark. *A Guide to Critical Legal Studies*. Cambridge and London: Harvard University Press, 1987. ISBN 0-674-36755-3.

6th Section: Political, Economic, Social and Technological Challenges for Social Work - Intersections from International Perspectives

Divorced... with Children: Russian Single Fathers During the COVID-19 Pandemic

A.P. Lepin¹

Abstract:

The COVID-19 pandemic has made single-parent paternal families - the most invisible social group in the country (society does not notice them, they do not exist for the domestic legal and social system) - also the most vulnerable. The socio-economic status of single fathers is one of the lowest compared to other categories of the Russian population. Many fathers are helped to cope with material, social and psychological difficulties by the support of men who are in a similar situation to them. Online communities of single fathers and offline meetings are important elements of social assistance for single-parent paternal families in a difficult epidemiological period when men are generally excluded from the number of possible social service clients, although social and psychological assistance is often simply necessary for them.

Keywords: single fathers, COVID-19 Pandemic.

Historical Background

On March 25, 2020, Russian President Vladimir Putin announced that the Russia was beginning a self-isolation regime. It was first introduced for a week from March 26 to April 3 with pay, and then it was extended several times. The days off for most Russians did not end until May 12, 2020, with the sanitation requirements left in place by the President until the epidemic was completely over.

It was the said period that became a challenge for working parents. To combat the spread of the coronavirus infection, employees of most institutions and organizations were transferred to remote work, and schoolchildren and students to distance learning. Parents and children were suddenly "reunited" in their own apartments and problems arose. In the figurative expression of demographer and sociologist Olga Isupova, family members were "condemned to intensive communication with each other" [1]. According to Daria Litvina, a researcher at the sociology department of the European University in St. Petersburg, "there was a breakdown in everyday life...before isolation, in many family's people spent a significant part of the day in parallel spaces of work, school, and the situation when you had to interact with children, with a partner almost constantly, became a challenge" [2]. In addition, the pandemic led to the disappearance of distinctions between the workplace and home. For the most able-bodied part of Russians under the age of 45, who are at the peak of economic activity, this caused more inconvenience than for the older generations, whose mobility and social and material obligations were already limited [3, 156].

¹ A. P. Lepin, Ph. D. in Sociological sciences, Associate Professor of social technologies chair Southern Federal University (SFEDU), PhD-candidate of Ostrava university

Theoretical base

For the predominant type of Russian family, a married couple with one or, less frequently, two children, the need to divide time between work and home meant that it was women who had to leave their jobs, switch to part-time work, or go on vacation. The situation in Russia for full families, according to domestic experts I. Kalabikhina from Moscow State University and S. Rebray of MGIMO, was fully consistent with global trends: during the self-isolation regime in 83% of families it was mothers who were more involved in raising children than other family members, and men took on the responsibility for providing for the family under quarantine. Researcher M. Butovskaya from the Institute of Ethnology and Anthropology of the Russian Academy of Sciences even talked about the trend of "reanimation of traditional gender stereotypes under conditions of universal tension and stress" [4]. There is also a chance that patriarchy will become stronger, according to Professor A. Temkina from the European University in St. Petersburg. She points out that the pressure of traditional stereotypes increases not only on women, who become responsible for children and limit their work during the pandemic, but also on men. As an example A. Temkina cites hygienic rules, the observance of which in the muscular environment is considered as a weakness - respectively the use of masks and sanitizers, the observance of distance - the implementation of all these rules by men is tantamount to loss of face [5].

However, in our opinion, it is premature to talk about the return of the patriarchal model precisely because we are all witnessing the transformation of everyday life concerning the full family, whose sociocultural institution in Russia, as in many countries, is undergoing profound changes. Studies have long pointed to multidimensional changes in people's matrimonial and procreative behavior, which are difficult to assess unequivocally. Now the almost single pattern by which the destinies of most people in all traditional societies were built has been replaced by an extraordinary variety of alternative life paths available to each person, including in building their personal, family, and private lives [Read more: 6, 216-217]. For example, another very common type of family, after a married couple with one or less often two children in Russia, is the so-called incomplete families, the socio-demographic identification of which is based on the situation when a child/children is raised and cared for by one parent. Since in many cases the only parent and breadwinner in the family remains the mother, such families are often called "maternal" [7, 60]. The identification of mono-parent families with mothers is only partially true. According to data from the All-Russian Population Census, the number of single-parent families with children in Russia increased from 1.18 percent in 2002 to 1.27 percent in 2010. From the census, which will begin in Russia in the fall of 2021, experts expect further growth in this figure. By comparison, the proportion of maternal families declined between the last two censuses from 12.78% in 2002 to 11, 72% in 2010 [8].

The growth in the number of single-parent paternal families is of some interest to domestic researchers, but the small number of this category leads them to the common but perhaps hasty assessment of single fathers as incompetent and unpromising parents [9, 55]. Failure of single fathers as parents is explained by researchers for several reasons:

Pedagogical incompetence of men, including lack of practical experience in raising children and lack of knowledge about the specifics of communication with them at a certain age [10, 256]; conservative consciousness of Russians who are in no hurry to recognize the parental competence of men who raise children without mothers and express confidence that only women can cope with the role of a monoparent [11, 109].

Moreover, V. V. Gorshkova and O. V. Afanasyeva express the opinion that the entire way of life in Russian society is not fully adapted to the model of a single-parent family, which the authors call "non-traditional". In their opinion, fathers with children have more chances to create a family and then one of the problems of such a family will be the formation of the relationship between the children and the father's new wife and, possibly, with her children as well [12, 119]. O.V. Stasenko is sure that "it is more difficult for men to overcome existence without a woman and fully devote themselves to children" [13].

Method and outcomes

It seems that, not having specific data, these researchers make only assumptions about the possible problems of fathers-monoparents in the sphere of family and marriage relations. The paradox of the situation is that in a society where great importance is given to marriage and family, people who for some reason are not covered by marriage and family relations feel social pressure. In many cases, this is true of single mothers, who are assigned negative associations: "abandoned", "single mother". In Russian society, fathers who raise their own children alone are treated favorably due to the shortage of single men in general and the army of single mothers, which is not comparable in number. I.V. Terelyanskaya points out that there are nine single mothers per single father in the country [14, 107].

As our own research shows, single fathers find it difficult both to find a life partner and to start a new family, since many of them fear that "the arrival of a new mother is much more difficult for the child to survive than the loss of their own mother" (From the interview: informant, 37 years old, son, 9 years old). Each of the fathers who participated in the interview series would like to see themselves as the head of a complete family, but the experience of other men shows them that women rarely marry and accept other people's children. At the same time, single fathers among those interviewed by the author are successful with women, but men are in no hurry to marry them for various reasons:

"my girlfriend likes that I take care of my children, but I am afraid that the new marriage will reflect badly on all of us...though...no...I am not a hardened bachelor (laughs)" (From the interview: informant, 42 years old, son 13 years old, daughter 16 years old);

"I don't need a new family, I learned to be [a parent] in one person: both a strict father and a mother, and a girlfriend for my daughter" (From the interview: informant, 31 years old, daughter 5 years old).

"And getting married...do you think it's easy? With age it is harder to let someone into your family" (From the interview: interviewee, 37 years old, two sons, 7 and 5 years old).

"The main woman in my life is my daughter. I catch myself in the fact that I live only with my daughter's work and problems" (From the interview: informant, 47 years old, daughter 18 years old).

Recognizing the relevance of the study of paternal monoparenthood, as well as the small number of results refuting or confirming the above reflections, the author conducted her own research, which was based on biographical semi-structured interviews with single fathers (April-September 2020). The use of this method made it possible to analyze the reasons for the formation of single-parent paternal families, as well as their expectations from social services in the region. One of the tasks set by the author was to check the contradictory judgments of several researchers about the nature of paternal monoparenthood.

When forming the sample, the author used the non-probability selection of respondents by the "snow-ball sampling" method.

The sampling technique using this method is defined by Mikhaylova as "the search for research subjects... one respondent tells the researcher the name of another, who, in turn, tells the name of a third, etc." [15, 73]. In other words, each following respondent tells the researcher who else can be interviewed, where to find people of interest to the researcher, and the sample gradually grows, like a snowball. The named selection procedure is used for rare groups of respondents (so-called "rare elements") when representatives of the target group are difficult to find using other methods and their availability is limited or access to them is possible through trusted persons. According to V. I. Dobrenkov and A. I. Kravchenko, "it is a technique for finding and selecting respondents with a certain combination of properties in such conditions, when it is difficult to delineate the boundaries of the general population" [16, 200].

We justify the application of the "snowball" method for two reasons: the first is that single-parent paternal families are a small group for sociological analysis; the second is the complexity of communication with single-parent fathers because it is impossible to induce each respondent to an interview, to make him answer if he refuses/rejects the conversation. The author is also familiar with the limitations of the method. Since unwinding a "coma" from one person can distort the sample (in theory, the respondents indicated by a representative of the target group can have approximately the same income level or similar consumer practices), we decided to limit the "chain" of respondents to whom the interviewer comes by recommendation. Another limitation can be considered the success of the first contact with the respondent and the maintenance of a trusting and friendly relationship with him/her during the formation of the recommendation network.

The sociological tools used by the author made it possible to collect information, which became the empirical basis for the thesis research. The author's research involved 17 male monoparents living in the Rostov region.

At the time of organizing and conducting the interviews, the perspectives of coronary constraints were not obvious. We did not ask specific questions about the disease itself, and there were no confirmed cases of infection in the respondents' families or among their acquaintances or colleagues. In other words, the "fear pandemic" induced by the media was not supported by what people observed directly in their lives or where they lived [17, 146-147].

The way of life [because of the self-isolation regime introduced by the president - author's note] has changed, of course..., but everything is only for the better: my children and I have more time for each other [From the interview: informant, 37 years old, two sons aged 7 and 5].

"The transition to distance [distance education] happened to us two years ago, when my son was transferred to home schooling. The principal [of the school] recommended it. We were ready. Nothing fundamentally new happened" (From the interview: informant, 42 years old, son 13, daughter 16).

By the beginning of the Russian lockdown, paternal mono-parent families had already had experience with saving money (long before consumption patterns toward reduced demands became a new socio-economic trend).

"When children come to me with their "wants", I say no, we don't need it...most often...we save a lot of money (From the interview: informant, 37 years old, two sons aged 7 and 5).

However, the repeated extension of the self-isolation regime coupled with the unclear end date of the pandemic itself increased the anxiety of fathers about themselves, their

professional and personal future, their own children ("where to go if this virus really changes everything?", informant, 31, daughter 5 years old). Interviews with fathers, taken, from late June through the end of the project, begin with complaints about physical and psychological fatigue from lockdown and fears that restrictions might return.

"I think the life we're all used to is over...especially for ordinary people like me" (From interview: informant, age 47, daughter age 18).

Despite the anxiety and fatigue we noted, single fathers were far from panicked:

You know what's bad about self-isolation - food prices go up faster than I earn...but you can live like this (From the interview: informant, 39 years old, son 15 years old).

I don't need a "woman's hand" at home... my children are financially well-off, so I'm sure I can cope with bringing them up" [From the interview: informant, 37 years old, two sons, 7 and 5 years old].

Later, researchers from leading Russian universities and research centers would explain this by the fact that the content and dynamics of fears of the country's population had little to do with the coronavirus itself. Citizens were primarily concerned about the social and economic consequences that the pandemic was likely to trigger. Unlike an epidemic of incomprehensible proportions and consequences, the results of the crisis for the economy and social sphere are clear and predictably negative for many Russians alive today. Throughout their lives they (excluding the youngest age cohort) have already experienced large-scale crises more than once and fear the onset of a new one [18, 150].

Conclusion

The epidemiological situation caused by COVID-19 in Russia is in its active phase. In fact, it is "the first pandemic reflexible by philosophers and social theorists "from the wheels", here and now, at that instantaneously in a publicly accessible way". [19], so definitive conclusions about the effectiveness of control measures can be drawn as it ends. Obviously, COVID-19 was an exceptional event for the entire Russian population, regardless of their income, professional and/or matrimonial status.

References

1. Kudashkina E. Families Return to the Future: How the Isolation Regime Influenced the Institution of the Family // Vedomosti. - 2021. - March 3.
2. Ibid.
3. Society and the pandemic: the experience and lessons of combating COVID-19 in Russia. - Moscow: Analytical Center under the Government of the Russian Federation. - 2020. - 744 p.
4. Kudashkina E. Families Return to the Future: How the Isolation Regime Influenced the Institution of the Family // Vedomosti. - 2021. - 3 March.
5. Temkina A. Pandemic as a sociology textbook // <https://eusp.org/news/pandemiya-kak-uchebnik-po-sociologii>
6. Vishnevsky A.G. Demographic history and demographic theory: a course of lectures. - Moscow: HSE Publishing House, 2019. - 368 p.
7. Lunyakova L. "Than to feed a man, it is better to raise a child alone": a social portrait of maternal families // Family ties: models for assembling: a collection of articles. In: Family ties: models of assemblage: a collection of articles. Vol. 2. / Compiled by S. Ushakin. - Moscow: Novoye literaturnoye obozreniye, 2004. - 520 p.
8. Research: the number of single fathers has increased in Russia // <https://tass.ru/obschestvo/11522981>
9. Voronin G.L., Yanak A.L. Mono-parent families: their types and the social portrait of a single parent // Woman in Russian society. - 2018. - № 1 (86). - p. 53-66.
10. Noskova M.V. The study of parent-child relations in incomplete parental families // Uchenye zapiski. - 2009. - p. 256-259

11. Semenova L.E. Specificity of parental attitudes and subjective perception of fatherhood in the context of the real experience of male monoparents // Vestnik of Vyatka State University. - 2014. - № 2. - p. 108 -111.
12. Gorshkova V.V., Afanasyeva O.V. Modern family studies: textbook. - SPb.: SPbGUP, 2012. - 220 p.
13. Stasenko O.V. Lonely fatherhood in modern society: the causes of emergence and the main problems // Woman in Russian society. -2010. -№ 3. - p. 72-82.
14. Terelyanskaya I.V. Monoparental family in the past and present // Logos et Praxis. - 2017. - T. 16. - № 4. - p. 105-112.
15. Mikhailova A.I. Mono-parent (paternal) families: Sociological and managerial aspect: dissertation for the degree of candidate of sociological sciences. - Chita, 2014.
16. Dobrenkov V. I., Kravchenko A. I. Methodology and Methodology of Sociological Research: Textbook. - Moscow: Academic Project, 2009. - 537 p.
17. Society and the Pandemic: Experience and Lessons Learned in the Fight against COVID-19 in Russia. - Moscow: Analytical Center under the Government of the Russian Federation. - 2020. - 744 p.
18. Ibid.
19. Farewell, COVID? - Moscow: Gaidar Institute Press, 2020. - 432 p.

Ethical issues in social services facilities caused by the COVID - 19 pandemic

Erika Štangová¹, Erika Ochabová²

Abstract

Background: In the COVID-19 pandemic period, social workers are overwhelmed, tired and at risk of burnout than ever before. During the pandemic, new ethical issues arose that social workers had to deal with. The prevention of personal contact affected not only clients of facilities who were not allowed to visit their loved ones, but also employees of social facilities who remained trapped in the facility. There was a risk that the virus would penetrate social services facilities through its employees, who came into regular contact with their families. Based on this concern, the management of many social facilities agreed that it would be safer if workers remained in social services facilities with clients during a pandemic. The restriction of direct contact with the closest ones negatively affected not only the clients but also the employees of the facility. Pandemic measures violated personal rights or labor regulations. **Aim:** the paper is to analyze in more detail the new ethical issues that arose during the COVID-19 pandemic. **Methodology:** The paper has the character of a local-oriented study, in which the author used basic scientific procedures, mainly comparison and interpretation.

Keywords: ethical issues, social workers, COVID-19 pandemics

Ethics as part of social work

The Code of Ethics of a social worker is a systematic organized set of standards, a collection of prescribed social norms that are known and observed by a social worker. With basic ethical principles, students are familiar in the first year of the Bachelor study program. It intersects with several theoretical and practical disciplines, so we will try to highlight individual problems, through the ethical responsibilities of social workers in practice.

The basic ethical problems that a social worker encounters and decides on are: when to interfere with the situation of a client, group, community; which social problems it takes precedence over and addresses; how much help and care to provide to stimulate the client to change attitudes and behave responsibly; when to end social intervention, therapy, provision of services, allowances. In order to avoid ethical problems in practice, the social worker applies the following procedures: to apply knowledge and skills, as well as other relevant knowledge to practice; maintain long-term relationships when working with individuals, families or groups; choose appropriate methods for assessing, planning and determining the objective of the aid; to help, provide care, advise, lead, protect individuals and families in a troubled situation; to carry out counselling, to advise; lead groups in their community; work as a team member; understand and eliminate the consequences of discrimination; work through ethnically sensitive procedures (Nemčková, 2008).

Ethical awareness is an essential part of the professional practice of social workers. Their ability and determination to act ethically is an essential aspect of the quality of service. Social work promotes social change, solving problems in human relationships. By knowing behavioural theories and social systems, social work intervenes in places where people

¹ The University of Saints Cyril and Methodius in Trnava. Faculty of Social Sciences; Department of Social Services and Counseling, stangova1@ucm.sk, +421 902 225 335

² The University of Saints Cyril and Methodius in Trnava. Faculty of Social Sciences; Department of Social Services and Counseling, ochabova1@ucm.sk, +421 910 340 225

interact with the environment. Respect for human rights and social justice is essential for social work. Social work is based on respect for the self-worth and dignity of all people, and the rights derive from the principle should be promoted and defended by social workers (Nemčeková,2008).

Ethical principles in social work

Standards for the performance and behaviour of a social worker:

1. Performance - soc. worker constantly maintains his personal and work behavior and performance at the level of a high standard.
1. Skills and professional growth - soc. worker tries his best to achieve and maintain high professionalism in the performance of his work.
2. Service - soc. worker in his work considers the primary obligation to serve.
3. Honesty - soc. worker acts in accordance with the highest requirements of professional honor.
4. Study and scientific research - soc. a researcher who is engaged in study or scientific research is governed by the conventions of scientific work.

The individual standards for performance are developed and regularly updated by the social worker through his own codes of ethics and ethical principles. Develops and maintains skills and abilities, acts honestly, does not abuse relationships of trust with people, using their services, with recognition of the boundary between personal and professional life (Levická, 2002).

Ethical responsibility of soc. worker to clients

Social workers have a responsibility to promote social justice, in relation to the client, at work they are based on the individual needs of the client, ensure the distribution of resources fairly, as appropriate.

- a) Priority of clients' interests – soc. worker has a responsibility to his clients.
- b) Client's rights - soc. worker supports the client's efforts to decide on his future independently.
- c) Confidentiality and confidentiality – soc. the employee respects the client's privacy and preserves the confidentiality of information obtained in his work.

Ethical responsibility of the worker to colleagues

- a) Decency and courtesy – soc. the worker respects his colleagues and treats them with respect and trust.
- b) Working with clients of colleagues – the duty of a social worker is to devote himself to the clients of his colleagues with the greatest professional effort and sensitivity.

Ethical responsibility of the worker to employers and employers' organisations

Obligations towards employers' organisations - the social worker takes seriously the employers' organisations. Social workers should be willing to cooperate with higher education institutions and thus participate in the practical training of students. Promote and engage in ethical discussions with their colleagues and employers and take responsibility for making ethically informed decisions.

Ethical responsibility of the worker to his profession

- a) Maintaining the honor of the profession – soc. the employee maintains and emphasizes ethical values, expertise and mission of his profession.
- (b) Service to the Community — soc. worker shall facilitate the efforts of the professional community to make its services available to the widest possible public.
- c) Development of knowledge – soc. worker tries to acquire and develop professional knowledge and apply it in professional practice (Mátel, etc., 2010).

Our contribution aims to summarise the recommendations, which are an important prerequisite for social workers to be not only professional but also ethically sensitive in managing the negative impacts of the COVID-19 pandemic.

A) Professional and personal care

Social workers are more tired, overstretched and at risk of burnout syndrome during the COVID-19 pandemic. In the workplace, they experience a number of stressful situations, whether from possible infection and coronavirus disease, staff shortages in the workplace, changes in job competences. Coping with stressful situations is different from individual social workers, their characteristics and assumptions. Failure to cope with these situations can increase the risk of harm to social workers, which often leads to unwanted behaviour towards clients. As stated in the Code of Ethics of a social worker and social work assistant (2019, Art. 2.2), a social worker has a duty to take such steps in the care of himself in order to be able to provide a quality service to the client. These steps in professional and personal care during a pandemic can include:

1. self-reflection, knowledge of their professional and personal limits
2. regular psychohygiene,
3. passing more frequent supervisors.

Given the persistence of the adverse epidemiological situation in the context of the COVID-19 pandemic, the requirement to take care of yourself is even more urgent. We consider it important to include self-care in the daily life of a social worker as an essential part of professional ethically sensitive practice. Caring for ourselves cannot be considered something selfish. One could give, it is important his well-being, his equilibrium and that he has available resources from which to draw. No one can help others well when they don't care enough about themselves. Self-care can include sufficient sleep, healthy nutrition, movement, in-house contact with yourself, own resources, emotions and the availability of social support. Family, life partners and friends are among the most important informal tools of social support. In case of personal contact restriction, more telephone contact or communication via digital technologies is recommended. In case of impossibility of using the attendance form of supervising support, this can be realized online via social networks and video communication (e.g. via Skype, Viber, Microsoft Teams, Zoom, WhatsApp and others).

B) Interest in female colleagues

Good relations in the workplace are an important prerequisite for managing the pandemic situation. In line with the value of interpersonal relations, social workers should be actively interested in their colleagues. In particular, they should show increased interest in colleagues who live a lonely way of life, so that they can offer them personal support and assistance, especially in the case of quarantine measures, the disease itself or mandatory isolation as a result of COVID-19. In case of personal contact restriction, increased contact via telephone and digital means of communication is recommended (Machalová, 2011).

C) Representation and temporary collegial assistance

In case of long-term failure of the social worker, whether due to quarantine or incapacity for work, it is important to continue working continuously with the client. The client must also be informed in advance of this fact. We can include problem situations if, as a result of the pandemic, there is a long-term shortage of workers from different professions, be they carers or nurses, and thus comprehensive customer care is at risk. In such cases, it is the primary responsibility of employers to ensure compensation by other qualified and competent workers. If this is not possible, social workers may also participate for the necessary period of time in comprehensive health and social care of the client after training, under the guidance and supervision of a qualified worker, in particular by engaging in selected care tasks (but not medical acts), development of work skills, pedagogical activity, etc.

D) Service interruption and prepared plan

If, due to the hygiene measures currently in force, the attendance of services to clients is interrupted, which applies in particular to social services provided in an outpatient form and to selected field services, it is necessary that persons performing social work have a plan in place to ensure continuity of support for clients and their families. It may include:

1. activities that can also be carried out in case of interruption of the provision of services in an attendance form, e.g. in the online space
2. provision of material and technical equipment when operating in the online space. It is important to ensure the protection of personal data (<https://www.health.gov.au/>).

E) Responsible information and communication

The spread of disinformation is a phenomenon that very often occurs in our society. In the event of a public threat to health, the spread of false information is increasing, resulting in increased tensions, fears and panic, especially in people who do not have sufficient access to information or limited ability to understand the information submitted. For this reason, we consider it important that these vulnerable groups and communities have secure access to truthful and comprehensible information. Communication can be considered a key tool of the social worker in planning the emotional and social stability of clients in the event of a threat to public health. The role of a social worker is always to provide clients with only relevant and verified information in a form understandable to the target group (Machalová, 2011).

F) Psycho-social support of clients

Man is a creature of bio-psycho-socio-spiritual, which means that the social worker must respect the biological, psychological, cultural, spiritual and social integrity of the client with whom he works. It uses a holistic approach to social assessment and intervention. In times of pandemic, holistic access to clients is even more urgent. Social problems are very closely linked to the risk of health threats, isolation as a result of epidemiological measures, psychological discomfort, fear, irritability or manifestation of risky behaviour (e.g. aggression). Social support for clients is expected to increase.

G) Extending competence in the use of modern technologies

The COVID-19 pandemic has made it impossible for some social services to operate on a face-to-face basis and these facilities have had to look for other forms to meet their objectives and primary responsibility towards their clients. Responsibilities towards the client may include the inclusion of social service users in the social network of supportive personal relationships. In this case too, if it is not possible to perform the service on a face-to-face

basis due to current anti-pandemic measures, it is necessary to look for other solutions through digital and telecommunications technologies.

Social workers need to be provided with supplementary education, e.g. through training or a course, in order to acquire the necessary knowledge and skills in providing services in the online space. Social workers should adopt these competences at such a level that they are not only able to use them themselves, but also to be able to instruct and accompany clients in their use, in particular with a view to enabling contact with family and friends.

H) Respect for professional boundaries

Respect for professional boundaries and separation of private life from work are important in the work of a social worker. Privacy and border adjustment is an important part of the professional relationship between social work and their clients. The situation that occurred after the coronavirus outbreak caused people to start spending more time on social media and were forced to exchange face-to-face meetings for virtual meetings. As in everyday life, there are a number of rules online that a social worker should follow. One of the most important rules is for him to use an email for work matters that is different from private. This step can help the social worker to separate work, from private life. Another risk social workers may encounter on social media is the acceptance of so-called friendships. The social worker should consider offering and accepting a "friendship" with clients on social networks if they are their private accounts. Last but not least, it is the observance of the working regime that the worker had during the normal regime. In the online space, we often encounter clients contacting social workers outside of normal working hours. The social worker should consider the unsuitability/appropriateness of using electronic communications at a time when he does not usually provide professional assistance, e.g. at night. Of course, crisis intervention (Banks, 2006) can be considered an exception.

I) Compliance with anti-pandemic measures

Currently valid hygiene measures in the COVID-19 pandemic may restrict and prevent persons using social services from making their own decisions, e.g. wearing masks, respirators, quarantine compliance, etc. In such cases, social workers must use communication skills in order to be able to explain to clients, in an appropriate manner and with patience, the need to comply with the security and preventive measures ordered by the competent authorities with regard to their protection as well as the protection of other persons (workers and other clients). If the client does not comply with the ordered hygiene measures after repeated warning, the social worker must carefully consider the warning of the competent authorities, the police or the public health authority.

J) Problematic situations

In his work, the social worker encounters various situations and ethical problems or dilemmas. During the pandemic, we developed new problem situations, e.g. in the following areas:

1. conflict of human rights (right to freedom of movement vs. right to life and its protection,
2. excessive involvement of the social worker vs. responsibility to himself and to his limits
3. conflict of respect for the epidemiological measures currently in force vs. limited resources to achieve them, or the real inability of clients to comply with the measures,
4. respect for the client's free choices vs. protection of other persons at risk from this decision.

In these problem situations, a social worker is expected to critically reflect and systematically act in a confrontation with a client in accordance with the Code of Ethics. . It must be prepared to state the reasons for its ethically based decisions. In the decision-making process, the social worker uses a number of tools and different procedures to help him solve these ethical problems. He tries to analyze these problems or consults colleagues or superiors (Reamer, 1998).

K) Engagement for the most vulnerable groups

During the coronavirus pandemic, the social worker seeks to improve social conditions in society, especially taking into account the needs of disabled people. These persons may include in particular persons with autism spectrum disorder, persons with mental, physical, hearing or visual impairments, etc. However, these include older people, seniors, homeless people or people experiencing domestic violence. For these individuals, compliance with epidemiological regulations is particularly difficult, often impossible. Social workers can help them through individual activities, whether through nonprofits, cities or higher territorial units.

COVID-19 is an infectious disease caused by the newly created coronavirus. The main symptoms are dry cough, fatigue and fever. Most people infected with coronavirus have symptoms of mild to moderate respiratory intensity and recover without the need for any treatment (WHO, 2020). However, people with other health problems such as cardiovascular disease, diabetes, chronic respiratory diseases or cancer are more likely to have a more serious course (WHO, 2021).

As a result of the development of the COVID-19 situation, the Ministry of Health in the Slovak Republic has taken sanitary and safety measures aimed at protecting the lives and health of our citizens. This work focuses precisely on the period of emergency measures put in place by the Ministry of Health due to the spread of Covid-19, which affected all pensioners in nursing homes during March to May.

But the main and most flexible measure in the psyche was to limit the free movement of people to the minimum necessary. In addition, rules have been set for anyone who has tested positive for Covid-19 or has come into contact with a person infected with the coronavirus. These persons were compulsorily ordered to be quarantined for 14 days when they had to remain in home isolation and observe all hygiene measures.

Living in a nursing home during a state of emergency

Seniors were hardest hit by the following measures. Perhaps most important was the measure governing the free movement of elderly people in nursing homes, under which they are 'prohibited from leaving the premises or premises of the establishment where social services are provided for the duration of the state of emergency.

- non-verbal behaviour
- despite the necessary quarantine measures, it is necessary to maintain the consequences of social isolation in the homes of

The psychological effects of the closure of homes for the elderly are mainly based on the consequences of social isolation. Social isolation increases deficiencies in physiological need and psychosocial need. Growth needs include cognitive, aesthetic and self-realization needs. At the very top of the pyramid Maslow added spiritual needs at the end of his life (Maslow,

2014). However, each person has a different range of needs, and only some reach the very top of the pyramid. However, as soon as a need arises, regardless of its level, a person tries to satisfy it in every possible way, since an unfulfilled need means stress and stress. Stress is an experience of events that an individual perceives as a threat to his physical or mental well-being (Fredrickson and co., 2012) and manifests himself according to Hoška (2001) at an emotional, behavioral and physiological level. Basic emotional stress responses include fear, anxiety, anger, aggression, frustration and deprivation. Fear is an unpleasant emotion caused by responding to a real danger or threat and expresses both psychological and physiological readiness to defend or attack. Contrary to fear, anxiety has no particular object, and therefore is a reaction. Frustration is a feeling of disappointment or frustration that causes psychological and physical discomfort in cases where a person cannot overcome an obstacle or change an unsatisfactory condition in the long term (Vágnerová, 2008). Depression is a mental state characterized by morbid feelings of sadness, depression, mental tension, indecision, depression and slowing of physical and psychological processes. Depressive states often lead to suicidal thoughts.

Depression is a mental state characterized by morbid feelings of sadness, depression, mental tension, indecision, depression and slowing down of physical and psychological processes. It is also often associated with loss of interest, decrease in self-esteem, anxiety, apathy, etc. We are talking about depression, if this condition lasts too long, has an adverse effect on human behavior and is an unreasonable situation (Hartl, 2009). Depressive states often lead to suicidal thoughts.

The structure is the basis of helping communication and interaction with the affected.

Optimum communication rule:

- the verbal side of communication (word contents), its para-verbal component (voice tone, intonation, speech speed, its fluency)
clients as far as possible standard mode
- free time clients try to fill in with different activities
- ensure that clients' needs are fulfilled

Conclusion

The COVID-19 pandemic affected the lives of each and every one of us, and social services facilities were no exception. Social workers have been, and still are, included among frontline workers and form an integral part of the staffing line in social service facilities. Despite the exhaustion and fatigue that social workers suffer during this period, it is important that they retain the principles of the Code of Ethics. We would like to say that the existence of the code of ethics itself does not yet have to guarantee the ethical behaviour of workers. This behaviour is related to the individual responsibility and moral principles of the social worker. In the paper, we focused on the new ethical problems created by the pandemic. Identifying these problems and specifying them further may help to persuasive professional conduct.

Bibliography:

- BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*. 3rd Ed. Basingstoke: Palgrave Macmillan. 2006. ISBN: 978-1-4039-9420-2.
- CORONAVIRUS (COVID-19) RESOURCES FOR HEALTH PROFESSIONALS, INCLUDING AGED CARE PROVIDERS, PATHOLOGY PROVIDERS AND HEALTH CARE MANAGERS. 2020. Available on: <https://www.health.gov.au/resources/collections/coronavirus-covid-19-resources-for-health-professionals-including-aged-care-providers-pathology-providers-and-health-care-managers>.
- ETICKÝ KÓDEX SOCIÁLNEHO PRACOVNÍKA A ASISTENTA SOCIÁLNEJ PRÁCE V SLOVENSKEJ REPUBLIKE. 2019. Available on: <http://socialnapraca.sk/wp-content/uploads/2018/11/Etick%C3%BD-k%C3%B3dex-1.pdf>.
- FREDRICKSON, B.L., LOFTUS, G.R., NOLEN-HOEKSEMA, S., & WAGENAAR, W.A.
- HARTL, P. *Psychologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál. 2009. ISBN: 807178303X.
- HOŠEK, V. *Psychologie odolnosti*. Praha: Karolinum. 2001. ISBN: 8071848891.
- LEVICKÁ, J. (ed.) *Etika a sociální práce*. Trnava: FZaSP TU, 2002. ISBN 80-88774-20-9.
- MACHALOVÁ, M. *Komunikácia v sociálnej práci*. Prešov: PBF PU. 2011. ISBN: 978-80-555-0329-8.
- MASLOW, A. H. *O psychologii bytí*. Praha: Portál. 2014. ISBN: 9788026206187.
- MÁTEL, A. *Etika sociálnej práce*. Bratislava: VŠZaSP sv. Alžbety, 2010. ISBN 978-80-89271-85.
- MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P., & KOLÁČKOVÁ, J. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vyd. Praha: Portál. 2010. ISBN: 807367002X.
- NEMČEKOVÁ, M. *Etika v ošetrovatel'stve*. Prešov: FF PU, 2008. ISBN 978-80-8068-812-7.
- REAMER, F. G. *Ethical Standards in Social Work*. Washington, DC: NASW. 1998. ISBN: 0-87101-293-6.
- VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. 2008. ISBN: 8073674149.

Case Study of the Facility for the Elderly and the Home of Social Services Humanus, n.o. during the COVID-19 Pandemic

Michaela Vaceková¹, Jana Levická², Emma Valigurská³

Abstract

The Covid-19 pandemic brought with it a number of measures faced by residential social services facilities. Due to the increased risk of spreading Covid-19, these facilities were the first to be isolated from social contacts. OBJECTIVE: The aim of the paper is to present the findings of the authors on how the employees of the Facility for the Elderly and the Home of Social Services Humanus, n.o. reflected the emergency situation caused by the spread of Covid-19 disease. METHODOLOGY: The paper is processed in a qualitative design using the case study method (Yin, 2009). RESULTS: Our findings confirm the widespread impact of the Covid-19 pandemic on daily life in social services facilities.

Keywords: Seniors. Humanus, n.o. Facility for the Elderly. Social Work. Social Services. Covid-19 Pandemic. Case Study.

Introduction

The current Covid-19 pandemic has affected the daily lives of all of us, but throughout the pandemic period it has been necessary to focus mainly on groups of population the most at risk of Covid-19 disease. This group also includes seniors, especially those who rely on long-term social and healthcare in facilities for the elderly where there is an increased risk of contracting Covid-19 disease. Facilities for the elderly have had to face a number of problems for which they have not yet been prepared. It is for these reasons that in our research we focused on a specific facility for the elderly, which at the time of the emergency situation caused by the spread of Covid-19 also had to comply with mandatory quarantine measures. The research presented in our paper is part of a broader-based research aimed at reflecting the Covid-19 pandemic through the eyes of employees and clients of social services facilities, the challenges posed by the pandemic and identifying forms of assistance provided to social service facilities during this period.

Theoretical base

Pursuant to the Act on Social Services No. 448/2008 Coll. a social service is provided in a facility for the elderly to a person who has reached retirement age and is dependent on the assistance of another person and whose degree of dependency is at least IV. or needs the provision of this service for other serious reasons. The facilities for the elderly provide services such as social services, counselling, rehabilitation, dependency assistance, additional services, etc. Relationships with employees based on trust and professionalism are very important for seniors (Hrozenská, 2008). The goal of organized social service is to ensure and protect social welfare, t. j. a certain level of quality of life of all clients, which is expressed in the official social policy of the state (Tokárová, 2003; Bočáková, 2015). Satisfaction and quality of life in facilities for the elderly are significantly affected by the quality of social services provided.

¹Mgr. Michaela Vaceková, Katedra sociálních služeb a poradenstva FSV UCM v Trnave; vacekova1@ucm.sk

²prof. PhDr. Mgr. Jana Levická, PhD., Katedra sociálních služeb a poradenstva FSV UCM v Trnave; jana.levicka@ucm.sk

³Mgr. Emma Valigurská, Katedra sociálních služeb a poradenstva FSV UCM v Trnave; valigurska1@ucm.sk

In accordance with § 9 section 8 of Act no. 448/2008 Coll. on social services, each social service provider is obliged to fulfill the conditions of the quality of the provided social service. The conditions of the quality of the provided social service are a tool for evaluating and at the same time improving the quality of services. Within them, the social service provider is obliged to develop procedures and rules for resolving crisis situations. In response to the crisis situation associated with the outbreak of the Covid-19 pandemic, all social service providers were obliged to develop so-called a crisis management plan in connection with the risk of incidence of Covid-19 disease in social services facilities. The crisis management plan had to be based on generally applicable legislation and other important documents. At the same time, providers were obliged to inform about these procedures and rules of employees as well as recipients of social services (Ministry of Labour, Social Affairs and Family SR, 2020). The Covid-19 pandemic has greatly affected the quality of social service delivery and the area of respect for human rights and freedoms. Even during the pandemic, social service providers emphasized the importance of respecting the fundamental rights and freedoms of social service recipients under the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities and other binding legislation, but at the same time fundamental rights and freedoms were often restricted during this difficult period. Clients were isolated in social services facilities, all activities were stopped because the priority was to protect the life and health of recipients of social services. In this context, it was necessary to take measures to the protection of life and health of all clients. Recommendations for social services facilities have been developed for social service facilities by several experts. During the crisis situation caused by the spread of Covid-19 disease, it was possible to admit new clients to residential facilities conditioned by dependence only with immediate dependence, after passing a 14-day preventive quarantine and passing the covid test with a negative result. At the time of the emergency, all social services facilities operated in a limited manner and in strict compliance with the hygienic-epidemiological measures issued by the Regional Public Health Authority of the SR to prevent the spread of the disease.

Methodology

As already mentioned, our paper elaborates partial results from a broader research, which aims to find out how employees and clients of facilities for the elderly reflect the changes in everyday life caused by the COVID 19 pandemic. The design of the whole research is conceived qualitatively using a case study as a tool for data acquisition. The advantage of the case study is considered by several authors to be that it allows to capture the investigated problem in the natural conditions of the case (Švaříček, Šed'ová et al., 2014; Creswell, 2007). Yin (2009) emphasizes that a case study is used to explain, describe, or examine events or phenomena in the everyday contexts in which they occur. Authors such as Strieženec, 1996; Gabura and Mydlíková et al., 2004; Levická, 2004 write about the case study method as a research method that scientifically analyzes a specific case.

In the research, we used semi-structural interviews as the main method of data collection. Other methods used were the analysis of documents informing about individual facilities and on-site observations. Semi-structured interviews were conducted with employees and clients in order to gain a comprehensive view of the researched issues. Interviews after rewriting were analyzed using grounded theory, specifically we used axial coding (Švaříček, Šed'ová et al., 2014).

In our paper, we process only the outputs from semi-structured interviews with employees of the Facility for the Elderly and the Home of Social Services Humanus, n.o. about. (next only Humanus, n.o.) We selected only three categories:

- 1) reflecting the consequences of the pandemic,
- 2) identification of changes in everyday practice,
- 3) the readiness of the facility for the next wave of the pandemic.

To create a research sample, we used a deliberate selection, which assumes the selection of a sample according to predetermined criteria (Gavora, 2006). Due to the fact that we wanted to find out the reflections of employees in the facility during the emergency situation associated with the pandemic, we decided to conduct interviews with participants across the various work sections of the facility to capture all areas of client care. Skutil et al. (2011) also point out that the selection of the sample in qualitative research should be intentional, gradual and based on the willingness of the participants to cooperate. This approach reinforces adherence to ethical research approaches. The employees of the facility were informed about the goals of our research, about the ways of its implementation, they were also acquainted with the prepared questions for the interview and only then did they decide whether they wanted to participate in the research. In total, four participants in this facility decided to participate in the research and signed an informed consent to participate in the research before the interviews were conducted. More information about the research sample is given in table no.1.

Table no. 1: Characteristic of the research sample

Participants	Position	Gender	Age	Length of experience in the facility
P1	Executive director and Quality manager of the facility	man	29	2 years as a Executive director and 4,5 years as a Quality manager of the facility
P2	Nurse	woman	58	2,5 years
P3	Social worker	woman	32	4 years
P4	Head of Health Department	woman	52	1,5 years

Source: Own processing

Presentation of findings

We will inform you about the results of our research in the following structure. We will first describe the facility in which we carried out the research and then we will inform about the results of the research.

Facility for the Elderly and the Home of Social Services Humanus, n.o. during the COVID-19 Pandemic

Humanus, n.o. is located in Hlohovec. It is a non-public provider of social services, which has been providing social services since 2008 in accordance with the Act on Social Services No. 448/2008 Coll. The total capacity of the facility is 119 clients (of which in the facility for the elderly - 103 clients and in the home of social services - 16 clients). Currently, the facility provides services for 107 clients, of which 69 are mobile and 38 immobile clients. Out of 107

clients, 92 clients are vaccinated and the remaining clients are mostly clients who cannot be vaccinated due to their health problems or because they are new and are receiving vaccinations. The minimum number of clients refused vaccination. Most clients see vaccination as one of the ways to get back to normal operation. They lack social contact from the family, activities and trips they took part in during their stay at the facility. The current number of employees in the facility is 81, of which the facility registers 50 vaccinated employees.

Humanus, n.o. first found itself in social isolation at the beginning of March 2020, when the first case of infection with Covid-19 in Slovakia was discovered. Subsequently, during the summer months, individual visits to family relatives of clients took place under strict hygienic-epidemiological measures. In the fall, when the second wave of the pandemic came, the facility remained in strict social isolation, without any visits. During this period, the Government of the SR ordered strict quarantine measures for social service providers. Mandatory quarantine in the facility lasted from 30 November 2020 to 29 January 2021. During the ordering of mandatory quarantine for the entire facility by the Regional Public Health Authority, 62 clients were positive in the facility for approximately eight weeks, out of a total of 103 clients. During the quarantine, the entire facility followed the instructions of the Internal Crisis Team, which was based on the regulations of the Regional Public Health Authority. If an employee became infected with the Covid-19 virus while performing work, he either stayed at home on a pandemic incapacity for work or had the opportunity to stay in the facility so as not to endanger his family relatives and at the same time to help in the ward with positive clients. There were three employees left in the facility who had a mild course of the disease, so they were willing to work and take care of the positive. During the pandemic, the facility operated in a limited mode, all cultural and social events, leisure activities, services and group physiotherapy warm-ups were canceled. Clients were advised not to leave their rooms and remain in social isolation to prevent the spread of Covid-19. As part of the instructions of the Regional Public Health Authority of the SR, color-coded departments were created in the facility. In the green part there were negative seniors, in the orange part there were those who were in contact with a positive person and in the red zone were placed positive clients, who were taken care of mostly by positive employees. Visits to family relatives were replaced by clients only online via Whatsapp or Skype applications. During this period, the facility began to feel a lack of technical equipment and a certain unpreparedness for the situation.

Research findings from semi-structured interviews

Using axial coding, we came up with several categories that allowed us to think about our participants' experience of the pandemic. For the purpose of presenting our findings, we chose three categories in order to adhere to the specified scope of the paper.

Reflecting the consequences of the pandemic

The Covid-19 pandemic did not affect everyone equally and did not affect social services facilities in the same way. The impact of the pandemic in the context of various regulations and measures on social services facilities was significantly influenced by the attitude of the staff, especially the management of the facility. The approach of all employees and clients to solving the situation in a specific facility depended on their approach to the situation and its solution. Therefore, we consider the category of reflecting the impacts of a pandemic to be key to understanding the processes taking place in a particular facility.

It is clear from the statements of the participants that the work in the facility is demanding even during the current year, which we understand as a natural consequence of the total number of clients (103) and their health status. *"The situation has become more challenging precisely because in a short period of time (2 months) up to 62 clients have gradually become ill at Covid-19"* (P1). Increased demands on work performance were not perceived as negatively as the number of regulations and prohibitions, which often seemed unintentional and unnecessary to them (P2, P4). To a large extent, they felt limited in their work as well as in their personal lives. Problems arose when they required clients to comply with restrictive measures. The individual government regulations *"were very difficult to explain to social service recipients as well as relatives and were even more difficult to introduce into the daily cycle in the facility"* (P3). Explaining the measures to relatives was perceived by employees as one of the significant burdens, especially in the initial stages of the declaration of quarantine of the facility (P3, P4). Participant no. 2 also pointed to the interconnectedness of personal and professional life, stating: *"in working life I fully respected the rules and restrictions, because we tried to protect the health of clients, but also our own"* (P2). In her personal life, however, P2 felt very limited, as she too had to adhere to the prescribed social isolation, which meant the exclusion of all social contacts except her nuclear family. Perhaps it was this experience that contributed to the fact that the employees of the facility had a greater degree of empathy towards their clients, which was expressed as follows: *"we tried to replace their family relatives"*.

The pandemic has brought many emotionally challenging situations to the facility, as it is a disease that *"takes the lives of people prematurely, especially those who have other serious diagnoses and have been unable to win the fight against the virus"* (P1).

However, our findings show that the reflection of the pandemic in this facility was clearly not only negative. As professionals, they understood that a pandemic posed a threat to clients and employees alike, and that good cooperation was needed more than ever (P2, P3, P4). *"We tried to be considerate, cohesive towards each other, so that we agreed on services"* (P2). This fact was also confirmed by P1, when he said: *"Everyone was aware of the seriousness of the situation and therefore it did not happen that someone turned their backs and did not come to work when necessary"* (P1). Participant no. 1 stated that *"The only positive thing I would highlight was work collectivism. Despite the fact that several employees remained on the pandemic incapacity for work during the quarantine, we still managed to put together the staff for every day"*(P1).

Identification of changes in everyday practice

Routine work can lead to the consolidation of undesirable stereotypes or the strengthening of poorly performed activities. Nevertheless, the work routine also contributes to the efficiency of work, mainly due to the security that a person gains by repeatedly performing individual work tasks.

However, the Covid-19 pandemic seriously disrupted this practice in several sections. In social services facilities, Covid-19 also became ill with several employees, while others had to stay at home. Some employees could work from home. However, employees whose job is to take care of personal health care or the necessary needs of clients, such as providing food, personal hygiene, etc. it was necessary to represent. All four participants perceived it as correct that these missing employees often had to be replaced by workers from other departments *"such as social workers helped in kitchen or even replaced the work of cleaners."*

The activities of the clients were stopped at the time of social isolation and therefore everyone did what was necessary in the given crisis situation” (P3). I guess the lack of staff is best summed up by the following statement: “few staff, there were missing cleaners, chefs... The services were solved daily, they were constantly rewritten. The situation in the facility has changed from day to day. The nurses but also the nurses had a lot of overtime. In this context, the solidarity of the staff was reaffirmed: “We helped each other as we knew. Informants worked in the kitchen, social workers and physiotherapists helped with nursing, etc.”(P4). In addition to the lack of a workforce, everyday working life was also negatively affected by the increased administrative burden “very much bureaucracy and therefore less time to address the needs of clients” (P3, P4). In this context, the solidarity of the staff was reaffirmed: “We helped each other as we knew. Informants worked in the kitchen, social workers and physiotherapists helped with nursing, etc.” (P1). The facility's staff was aware of the importance of family contacts for their clients and therefore sought to address social isolation issues by ensuring family contact through online technology: “Online chat with family and the outside world has been made available to clients on the device, the device has introduced video chats via the Whatsapp application” (P3). Participant no. 1 stated that “during the quarantine, seniors were able to communicate with their relatives via their private mobile phones, as well as company phones and tablets (Skype and WhatsApp applications), with the device experiencing poor technical security” (P1).

The readiness of the facility for the next wave of the pandemic

The pandemic affected several social services facilities unprepared. They experienced several deficits in the facility during the crisis situation associated with the Covid-19 pandemic, such as the absence of isolation rooms and storage areas for protective work aids and poor technical security of the equipment (lack of telecommunications equipment for the elderly). At the time of conducting our research, the facility sought to minimize the identified shortcomings and thus prepare for a possible next wave of the pandemic. *“I think we are better prepared for a possible next wave of the pandemic, because during the last year the local government in Trnava has regularly supplied us with various protective work aids, which we have not missed yet, so we have more supplies than before. Because at the very beginning we had to buy everything from our own resources until we started receiving aids from the State Material Reserves” (P1). Some solutions were provided in facility themselves. “We are also better prepared for the reprofiling of beds, because we have set aside two more rooms for quarantine purposes, the so-called isolation rooms. Before the pandemic, we had one room with a capacity of one bed. We now have at least three such rooms, with a capacity of 7 beds” (P4). Vaccination was also considered a specific but very important form of preparation for a possible third wave of the pandemic. According to our participants, most clients and employees are vaccinated.*

Discussion and conclusion

The Covid-19 pandemic brought a situation to the facility that the staff was not prepared for it at all. The changes brought by this situation can be identified with the findings of Ashcroft et al. (2021), who, however, focused their research only on social workers, and we monitored the impact of the pandemic across the various departments of facility that provide care for the elderly. Ashcroft et al. (2021) point out in their study that in times of social isolation, social workers have undergone transformational changes in practice with the rapid advent of virtual technologies. In their research, several authors point to new requirements within the technical skills of social workers in connection with virtual care, the use of which has only been

accelerated by the pandemic (Glauser, 2020; Krelle et al., 2020 and others). The care of social workers for clients carried out in a virtual environment was carried out abroad before the onset of the pandemic at the end of 2019. Social workers through ICT implemented e.g. counseling, group therapy, case management, etc. (Reamer, 2013; Ramsey and Montgomery, 2014; Mishna et al., 2019). In recent years, we have also experienced the advent of consulting in the virtual environment in the SR. It was mainly legal, economic or psychological counseling. These activities were implemented in a one-one form and focused on solving individual problems of individuals. In connection with the pandemic, we recorded a massive rise in the help and support offered by these, but also other professionals in Slovakia, including social workers. However, this assistance was aimed at people living at home. Many people, including experts, believed that clients in social services facilities do not suffer from a lack of social contacts, have comprehensive care and are therefore better protected than individuals living in their own homes. However, our findings run counter to this assumption. Not only clients but also employees experienced feelings of isolation, loneliness or helplessness during the pandemic. Similar feelings were experienced by relatives of clients who could not meet their loved ones. As we have stated, social isolation has affected social service recipients in particular. *"Limited contact with family or friends has provoked depressive behavior in many, pessimistic moods and even threats when they wanted to reach for life"* (P3). Social isolation was very discouraging for recipients of social services and they found it very difficult to cope with feelings of loneliness, which also caused a greater psychological burden on employees, who in this difficult situation played an important role in caring for clients in the facility (P4).

Due to the negative effects of the lack of social contacts of clients, the facility decided to at least partially replace contacts with family and loved ones through communication in the online environment, the contribution of social workers in this area was also pointed out by Ashcroft et al. (2021). The experience with the increased load during the pandemic, which was pointed out by our participants, was also confirmed in their research by Thompson et al. (2020) or Lebrasseur et al. (2021), who point out in this connection the importance of international databases, in which all verified knowledge on the possibilities of solving the care of people affected by the Covid-19 disease would be concentrated.

Acknowledgement

This paper was supported by the Operational Programme Integrated Infrastructure, project name: "Addressing the societal threats posed by the COVID-19 pandemic ", project code: 313011ASN4, co-financed by the European Regional Development Fund" and by the project: „Working methods and procedures of social workers in facilities for the seniors“ with number FPPV-08-2021.

References

- Act No. 448/2008 on social services.
- ASHCROFT, Rachele., SUR, Deepy, GREENBLATT, Andrea, DONAHUE, Peter. The Impact of the COVID-19 Pandemic on Social Workers at the Frontline: A Survey of Canadian Social Workers, *The British Journal of Social Work*, 2021; bcab158, <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab158>.
- BOČÁKOVÁ, Oľga. *Sociálna politika a sociálne zabezpečenie (vysokoškolská učebnica)*. 1. vyd. Brno: Tribun EU s. r. o., 2015. 170 s. ISBN 978-80-263-0938-3.
- CRESWELL, John W. *Qualitative Inquiry & Research design. Choosing Among Five Approaches*. Second Edition. Thousand Oaks: SAGE, 2007. 393 p. ISBN 9781412995306.
- GABURA, Jan, MYDLÍKOVÁ, Eva et al. *Vedenie sociálneho prípadu*. Bratislava: ASSP, 2004. ISBN 80-968713-2-3.

- GLAUSER, Wendy. 'Virtual care is here to stay, but major challenges remain', *Canadian Medical Association Journal*, 2020; 192(30), pp. E868–9.
- HUMANUS, N.O. 2021. <https://humanus.sk/>.
- GAVORA, Peter. *Spríevodca metodológiou kvalitatívneho výskumu*. Bratislava: Regent, 2006, 239 s. ISBN 80-88904-46-3.
- HROZENSKÁ, Martina. et al. *Sociálna práca so staršími ľuďmi a jej teoreticko-praktické východiská*. Martin: Osveta, 2008. 181 s. ISBN 978-80-8063-282-3.
- KRELLE, Holly, DODSON, John A, HORWITZ, Leora. Virtual Primary Care—Is Its Expansion Due to COVID-19 All Upside? *JAMA Health Forum*. 2020;1(7):e200900. doi:10.1001/jamahealthforum.2020.0900 Available online at: <https://jamanetwork.com/channels/health-forum/fullarticle/2769032> (accessed July 19, 2021).
- LEBRASSEUR, Audrey et al. "Impact of the COVID-19 Pandemic on Older Adults: Rapid Review." *JMIR aging* vol. 4,2 e26474. 12 Apr. 2021, doi:10.2196/26474.
- LEVICKÁ, Jana. *Kazuistický seminár zo sociálnej práce*. Trnava: SAP, spol. s. r. o., 2004. ISBN 80-89074-93-6.
- MINISTRY OF LABOUR, SOCIAL AFFAIRS AND FAMILY. *Plán riešenia krízovej situácie v zariadeniach sociálnych služieb*. 2020. <https://www.employment.gov.sk/sk/koronavirus-pracovna-socialna-oblast/socialne-sluzby/plan-riesenia-krizovej-situacie-subjekty-hospodarskej-mobilizacie.html>.
- MISHNA, Faye, SANDERS, Jane, FANTUS, Sophia, FANG, Lin, GREENBLATT, Andrea, BOGO, Marion, MILNE, Betsy. "#socialwork: Informal Use of Information and Communication Technology in Social Work". *Clinical Social Work Journal*, 49, pp. 85–99. 2021. <https://doi.org/10.1007/s10615-019-00729-9>.
- RAMSEY, Alex T., MONTGOMERY, Katherine. 'Technology-based interventions in social work practice: A systematic review of mental health interventions', *Social Work in Health Care*, 2014. 53(9), pp. 883-899. <https://doi.org/10.1080/00981389.2014.925531>.
- REAMER, Frederic G. 'Social work in a digital age: ethical and risk management challenges', *Social Work*, 2013. 58(2), pp. 163–72. doi: 10.1093/sw/swt003.
- SKUTIL, Martin et al. *Základy pedagogicko-psychologického výskumu pro studenty učitelství*. Praha: Portál, 2011. 256 s. ISBN 9788073677787.
- STRAUSS, Anselm L., CORBIN, Juliet. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: SPR, 1999. 196 s. ISBN 80-85834-60-X.
- STRIEŽENEC, Štefan. *Slovník sociálneho pracovníka*. Trnava: AD, 1996. 255 s. ISBN 80-967589-0-X.
- ŠVAŘÍČEK, Roman, ŠEĐOVÁ, Klára et al. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2014. 386 p. ISBN 978-80-262-0644-6.
- THOMPSON, Dana-Claudia, BARBU, Madalina-Gabriela, BEIU, Cristina, POPA, Liliana Gabriela, MIHAI, Mara Madalina, BERTEANU Mihai, POPESCU, Marius Nicolae. "The Impact of COVID-19 Pandemic on Long-Term Care Facilities Worldwide: An Overview on International Issues", *BioMed Research International*, vol. 2020, Article ID 8870249, 7 pages, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/8870249>.
- TOKÁROVÁ, Anna et al. *Sociálna práca. Kapitoly z dejín, teórie a metodiky sociálnej práce*. Prešov: Filozofická fakulta Prešovskej univerzity, 2003. 572 p. ISBN 80-968967-5-7.
- YIN, Robert K. *Case Study Research: Design and Methods*. 4th ed. London: SAGE Publications, 2009. 219 p. ISBN 9781412960991.

Challenges and Responsibility of Digital Intervention in Child Protection

Hans-Jørgen Wallin Weihe¹, Olga Sovova²

Abstract

The paper deals with the privacy and protection of children and juveniles moving on the Internet. The paper points out the risks of interference with the intimate sphere. The article highlights opportunities for sexual and economic abusing of green users. The paper draws attention to the risks of exchanging privacy protection for economic benefits in a broad sense. The educational digitisation and online communication in the public sphere unlocked new possibilities for internet access. Especially children, who have not yet had sufficient experience with the global web, mainly for social and family reasons, could be an easy target. It is, therefore, necessary to discuss safety and risks for minor internet users. Based on comparing the experience from two countries, Norway and the Czech Republic, the authors examine social work and law challenges when protecting persons in the digital network. The paper emphasises the need for prevention and children's enlightenment, especially by parents and educators. The article provides suggestions for educators and social workers on how to proceed in teaching and how to work with the family on sensitive issues of possible abuse of children and adolescents.

Keywords: Internet. Digitisation. Privacy. Child. Education. Social work. Law. Prevention.

Introduction

The era of digitisation has activated many new phenomena in the exploitation of the Internet. Some internet possibilities are instrumental, especially when accessing the public authorities, acquiring and spreading information. The SARS- Covid 19 pandemic (pandemic) tested the readiness of modern society and welfare states to ensure their tasks and functions online. The challenge of online teaching pushed out privacy protection, the development of digital addictions, and the abuse of internet users in a broad sense.

Children are a vulnerable group when using the Internet. Teachers and parents, very often, could not monitor all the activities on the Internet of minors: digital addiction, sexual and economic predators and lack of education endangered children.

Based on comparing the experience of two countries, Norway and the Czech Republic, the article examines social work and law challenges when protecting vulnerable people in the digital network. The article emphasises the need for prevention and children's enlightenment, especially from parents and educators. The authors conclude with suggestions for educators and social workers on how to proceed in teaching and how to work with the family on sensitive issues of possible abuse of children and adolescents.

2. Hazards and Challenges of Digital Childhood

According to the Centre for Parenting Education, *"It is estimated that kids and teens between the ages of 8 to 28 spend about 44.5 hours each week in front of digital screens. About 23% of kids and teens have reported that they feel they have addictions to video games. That breaks down to 31% of males and 13% of females."* (Centre for Parenting Education, 2021, 31/7).

¹ Faculty of Pedagogy and Education Lillehammer, Innland Norway University of Applied Sciences
H-J.Wallin.Weihe@inn.no Tel.: +47 900 17 623.

² Institute of Social Work, Faculty of Philosophy, University of Hradec Kralove, olga.sovova@uhk.cz Tel.: +420 606 609 188.

We can discuss how numbers might vary, but it remains an undisputed fact that children spend substantial time on the Internet. Researchers emphasise the importance of defining what is harmful use and what is healthy use. The researcher Daniel Kardefelt-Winther concludes that "*Although few negative impacts have been found concerning the time children spend using digital technology, to maximise its positive impact, younger children may require provisions and support of a different nature than older children. Similarly, what is harmful to a very young child to see or do online may be largely unproblematic or even positive for an older child. In this respect, blanket-recommendations and policies are unlikely to be effective.*" Further that "*to be able to effectively adjust to this situation and build constructive dialogues around healthy and harmful use of digital technology in the family, school, and society at large, there will likely be a need to rely more on children's voices and experiences.*" (Kardefelt-Winther, 2021, 31/7).

Digital childhood presents new issues and tasks for parents and other family members. According to US research, about 66 % of parents say that parenting is much more complex than childhood due to new technologies. Parents are concerned with their children's screen time. Parents are concerned about the influence of media social media and more distractions from devices. They feel that their use of digital technologies has led to distracted parenting (Parenting Children, 2021, 28/7).

A Council of Europe report focused on cyberbullying, abuse of children and children, and data protection. (Council of Europe (2021, 11/8). Cyberbullying is often by other children and, in many cases, difficult to detect for adults. Messages and images are often displayed just for a few seconds before disappearing. The victims are available whenever using digital communications. The Czech criminal justice investigated recently two juveniles, aged 15 and 17, who started their criminal behaviour by internet sexual attacks with dozens of victims of both genders. Afterwards, they committed real rapes. (Kozelka, Pravo, 29. 8. 2021). In a Google scholar search of internet abuse of children at the end of July 2021, there were 712.000 articles of those 17.900 from 2021 of those 8.860 focused on child protection. Google Scholar (2021, 31/7 a and b).

The research on the subject is vast, and a significant focus is an intervention and possible prevention by child protection agencies. A review article concluded that "*using the Internet for acquaintance sexual assaults expands the notion of online child sexual abuse*". (li, Haykal and Youssef, 2021). This statement is undoubtedly true. Abuse is usually digital as well as in physical relations. The challenge of such abuse is not always in one nation but might be crossing national jurisdictions. The perpetrator should not be from the same country as the victim. Thus, the matter is as well a focus of national as well as international policy and lawmakers. (Google Scholar (2021, 31/7 c, 6.720 articles in 2021).

Online abuse of children includes "*grooming, live streaming, consuming child sexual activity abuse material and coercing and blackmailing children for sexual purposes*". (ECPAT, 2021). Perpetrators can often hide their identities, act like children themselves, and inspire others to commit the same kind of abuse. Very young children seem to be at particular risk for such exploitation. (ECPAT, 2021 b).

Both police and child protection agencies need to prevent such abuse and act when abuse is detected. A study by INTERPOL, 2021, identified alarming trends;

- The younger the victim, the more severe the abuse
- 84 % of images contained explicit sexual activity

- More than 60 % of unidentified victims were prepubescent, including infants and toddlers
- 65 % of unidentified victims were girls
- Severe abuse images were likely to feature boys
- 92 % of visible offenders were males.

As many sexual abuse victims are young children, the need for grown-ups to monitor children on the Internet is obvious. The lockdown of schools in the Czech Republic was the longest in the EU. Almost one year of online teaching exposed children and juvenile students to the possibilities of internet addictions and internet-related crimes, like stalking, blackmailing with sexual overtones, or online fraud.

However, online teaching and the possibilities for intern education enable one to explore the world from other views and include cross-border experience.

Professional agencies need to monitor the Internet and act in case of abuse, educate parents, and work preventively. Abuse and sexual exploitation by grown-ups can be prosecuted and essential for law and police agencies. Cyberbullying may be defined as defamation, slander and prosecution as libel in many countries. However, laws in Europe are addressing bullying differently, and the legal practice might vary. New technologies enable to share the inappropriate behaviour immediately. Bullying and cyberbullying are significant issues among children or young people. Close and daily interaction between teachers, students, and students brings the same problems, harassment, and abuse of professional or physical superiority. These unwanted effects also occur among adults. The Czech, public television shot a series "Ombudsman" based on real cases in the Czech education system. The series, telecasted in primetime on Sunday with well-known actors, should have an educational and preventive impact.

3. Conclusion

Still, even if abused, the Internet and the digital will remain necessary for communication, information, and education. The main focus is to teach children how to use it, prevent misuse, and react appropriately against abuse.

In an article, Luciano Floridi argues that *'Building critical awareness is important, but it is also only one of the four tasks of a proper ethical approach to the design and governance of digital. The other three are signalling those ethical problems matter, engaging with stakeholders affected by such ethical problems, and, above all, providing sharable solutions. Any ethical exercise that, in the end, fails to provide some good recommendations is only a timid preamble. So, ethics must inform strategies for developing and using digital technologies from the beginning, when changing the course of action is easier and less costly in terms of resources and impact. It must sit at the table of policy-making and decision-making procedures from day one.'* (Floridi, L. 2018, 15/10).

As internet law is soft law, the legislation will be increasingly complex in an international market. Products, including educational programs, are marketed and sold online. Attitudes to the authors' rights and users' privacy protection significantly differ. However, attempts for preventing internet addiction and abuse of digital technologies.

At the end of August 2021 China introduced facial recognition as a practice to control the gaming of minors to one hour a day. (BBC, 2021, 30/8).

After Chinese authorities defined online gaming as "electronic drugs", shares of the major Chinese gaming firm dropped. (BBC, 2021, 3/8). In July 2021, Chinese gaming giant Tencent "rolled out facial recognition to stop children playing between 22:00 and 08:00. The "midnight-patrol" technology will stop "tricks" circumventing the government curfew, introduced in 2019 with a cap on what young gamers could spend on in-game transactions, it says. The bans require gamers to register with their official IDs linked to a national database. However, children have reportedly been using adults' IDs instead of their own.

Moreover, now, anyone playing for a certain amount of time will require a facial scan to prove that that that they are an adult." The company started testing such a system in 2018, and facial recognition is easier to implement using a phone camera than a computer on a game console. Prior China operated cameras to verify the age for online sales of adult products. Such an approach would not be acceptable in the rule of law states within the EU. The General Data Protection Regulation (GDPR) provides the processing and transferring of personal data of individuals, especially minors.

The interconnection between the digital world, its exploitation for education and the protection of minors is crucial. The United Nations resolution (2016) underlines internet access as one of the fundamental rights. Children have rights to information, education, free expression of their opinion and attitudes. However, educators and families must monitor children's activities and prevent addiction and abuse. The mentioned challenges are crucial for academics and professionals in police, social workers and teachers across national borders.

References

- ALI, S., HAYKAL, HA & YOUSSEF, E. Child Sexual Abuse and the Internet—A Systematic Review. *Hu Arenas* (2021). <https://doi.org/10.1007/s42087-021-00228-9>.
- BBC (2021, 3/8). Shares fall after China brands online games' electronic drugs' <https://www.bbc.com/news/business-58066659>.
- BBC (2021, 7/7). China's 'midnight patrol' cracks down on young gamers. <https://www.bbc.com/news/technology-57752782>.
- BBC (2021, 7/7). China's 'midnight patrol' cracks down on young gamers. <https://www.bbc.com/news/technology-57752782>
- Council of Europe (2021, read 11/8). The Digital Environment. <https://www.coe.int/en/web/children/the-digital-environment>.
- Centre for Parenting Education (2021, 31/7). Internet addiction – how much is too much time on the Internet. <https://centerforparentingeducation.org/library-of-articles/kids-and-technology/how-much-time-internet-kids/>
- ECPAT (2021, read 10/8). Online Child Sexual Exploitation. <https://www.ecpat.org/what-we-do/online-child-sexual-exploitation/>.
- ECPAT b (2021, read 10/8). Boys and very young children are at greater risk of most severe online sexual exploitation say new research. <https://www.ecpat.org/news/boys-young-children-greater-risk-severe-online-sexual-exploitation-says-new-research/>.
- FLORIDA, L. (2018, 15/10). Soft ethics, the governance of the digital and the General Data Protection Regulation. *The Royal Society Publishing*, <https://royalsocietypublishing.org/doi/full/10.1098/rsta.2018.0081>.
- Google Scholar (2021, 31/7 a). *Internet abuse of children*. https://scholar.google.no/scholar?as_ylo=2021&q=Internet+abuse+of+children&hl=no&as_sdt=0,5&as_vis=1.
- Google Scholar (2021, 31/7 b). *Internet abuse of children and child protection*. https://scholar.google.no/scholar?as_ylo=2021&q=Internet+abuse+of+children+and+child+protection&hl=no&as_sdt=0,5&as_vis=1.
- Google Scholar (2021, 31/7 c). *Internet abuse of children police intervention*. https://scholar.google.no/scholar?hl=no&as_sdt=0%2C5&as_ylo=2021&as_vis=1&q=Internet+abuse+of+childr+en+police+intervention&btnG=.
- INTERPOL (2021, read 10/8). International Child Exploitation. <https://www.interpol.int/How-we-work/Databases/International-Child-Sexual-Exploitation-database>.

KARDEFELT-WINTHER, Daniel (2021, read 31/7). Children's time online and well-being outcomes. <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/1309ba3e-en/index.html?itemId=/content/component/1309ba3e-en>.

KOZELKAa, P. Sexuálními predátory na sítích jsou i děti. <https://www.novinky.cz/domaci/clanek/sexualnimi-predatory-na-sitich-jsou-i-teenageri-40370414>

Parenting Children at the Age of Screens (2021, 28/7). <https://www.pewresearch.org/internet/2020/07/28/parenting-children-in-the-age-of-screens/>.

Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and the Council of Europe <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>.

UNITED NATIONS, GENERAL ASSEMBLY, HUMAN RIGHTS COUNCIL. The promotion, protection and enjoyment of human rights on the Internet. 27. 6. 2016. [HTTPS://www.article19.org/data/files/Internet_Statement_Adopted.pdf](https://www.article19.org/data/files/Internet_Statement_Adopted.pdf).

Teaching across Borders in the Digital Era - New dimensions of co-operation and teaching in the international digital classroom

Olga Sovova¹, Hans-Jørgen Wallin Weihe²

Abstract

The paper examines recent teaching issues, which has arisen from the digital era. The paper highlights the challenges of synchronous and asynchronous teaching. University digital online teaching differs from the teaching in primary and secondary education. Digitisation pointed out the need for changes in the role of an academician. The teacher became a guide for the independent work of students. The impossibility of face-to-face contact forced both parties to develop new methods of exchanging information and knowledge via websites. Global digitisation enabled to invite international students and teachers to participate in lectures and workshops. English became a sort of common communication ground for teachers and students with a diversity of backgrounds. The paper exploits teaching experience in the study program Disability and Society in the Norwegian Inland University of Applied Science. The authors use the method of description and comparison. The paper points out the main advantages and issues of the international digital classroom. Both authors, one from the Czech Republic, the other from Norway, present and critically examine their opinions and experience. Together they present proposals for the future development of digitisation in academia.

Keywords: Digitisation. University. Synchronous and asynchronous teaching. International digital classroom. Description. Comparison.

1. Introduction

The year 2021 was somewhat different in teaching at universities worldwide. There was no physical classroom teaching, but only digital classrooms. The SARS - Covid 19 (pandemic) situation made it impossible with on-campus activities, and most students stayed in their living places. The academicians taught either from their homes or workrooms at universities. Their ability to fulfil the obligations depended both on hygiene measures and their digital literacy and available equipment.

When we compare Norway and the Czech Republic, the situation of academic staff is different. The restrictive measures were almost the same, but the available equipment and readiness for online teaching differed very much. With some exceptions when teaching Erasmus + students, Czech university teachers usually give lectures, workshops, and seminars in person. Some do not even use essential technologies, like computers, PowerPoint presentations, and internet connection.

In Norway, the situation was somewhat similar; however, due to the distances within the country, there were traditions for online teaching in some studies. Thus, teachers and students were to some extent prepared and familiar with online technology.

In this paper, we would like to share our experience with international digital classrooms taught in English. We also compare the mentioned utterly new experience and its challenges with our previous knowledge from the Erasmus + exchanges and teaching.

¹Institute of Social Work, Faculty of Philosophy, University of Hradec Kralove, olga.sovova@uhk.cz Tel.: +420 606609188

² Faculty of Pedagogy and Education Lillehammer, Innland Norway University of Applied Sciences
H-J.Wallin.Weihe@inn.no Tel.: + 47 900 17 623

2. Experience from Digital International Teaching

In digital teaching, we usually distinguish between synchronous and asynchronous teaching. Synchronous teaching means to be in real-time with students participating in a digital classroom, like in a zoom conference. Our teaching is mostly synchronous. However, students need very often to work with the syllabus and recorded lectures at their own pace. The latter is called asynchronous teaching. (University of Oslo, 2021, 31/7).

Students can contact teachers digitally, in zoom sessions or by mail to supplement the asynchronous teaching. We label such an approach as blended learning; "*Blended approaches use multiple methods to deliver learning by combining face-to-face interactions with online activities.*" (Higher Education Academy; University of Edinburgh, 2021). Teaching in such a way means that teaching material, such as textbooks and articles, should be available digitally. At the Inland University of Applied Sciences, students access teaching material online through the university library and websites part of the study program. Still, it is the experience that it was challenging for many students to navigate websites and access services. Being a Norwegian University, part of the services of the university were provided in the Norwegian language. At the same time, there was an ongoing process of translating and making services available in English. (Inland University of Applied Sciences, 2021b). Having teachers from other universities participating in studies helps find areas or topics not covered, alternative theoretical approaches, and new ideas in teaching and digital availability.

The University of Hradec Kralove and other Czech Universities opened web access to various domestic and international libraries. The Czech National Library offered free online access to education. So the academicians and students had enough resources for their research and studies. Despite the mentioned possibilities, many students had difficulties switching from printed books and study materials to digital ones, as they were used to the librarian's face-to-face services.

The author Sovova conducted a short self-administrated questionnaire survey for gathering information about the impact of distance teaching from a sample of colleagues. The academicians teach either law or social sciences and social work; two of them, including Walin Weihe, were from the Inland University of Applied Sciences.

The academicians mainly taught from home. Two females respondents explicitly stated that they saved time and could better organise their family life. They evaluated this fact positively as a complete calming with a good impact on their teaching. Female respondents also emphasised that staying in the home office protect them from infection.

One male respondent appreciated having more time for his family and sparring money, as the large family could not spend money on travelling and culture.

As for the negatives of remote teaching, academicians perceived the lack of personal communication with students. They underlined the reluctance of students to participate in teaching in larger groups and the flattening of emotions. Three teachers (1 male and two females) also emphasised blurring the boundaries between work and privacy, including interventions in leisure activities. One respondent explicitly stated that the need to prepare for teaching and testing reduced her rest time. When taking exams, the academicians emphasised

that there had been issues of connection and the lack of control. Some of them did not like the intrusion of their own or students' privacy.

It is necessary to emphasise that even the university IT support organised training how to use teaching applications, they just showed the essential functions. The authors participated at several of them, but on one highlighted how to set the neutral background settings in Microsoft teams or Zoom, thought these were the most exploited teaching applications

3. Conclusion

However, cross-border teaching enables share with students and colleagues different approaches to the same topics and relate the topics to a diversity of contexts. Both authors experience this in practice. In the study of Disability and Society, the Inland University of Applied, Olga Sovova from the University of Hradec Kralove participated with her colleagues' Anne Lindblom and Hans-Jørgen Wallin Weihe lectures and seminars. Students were from Norway, but the common teaching language was English, one of the students being from Great Britain, living in Norway. The international teaching highlighted new but standard dimensions such as differences in professional understanding of disabilities, different national systems and standards in health-social and pedagogical services and different laws and legal regulations.

Further, the participants examined the challenges of more significant society's relation to minority groups and ethnic-national and cross-national minorities. An example of the first is the Saami in Norway and the Roma in both countries. (Simmons, 2009).

Digital teaching enables the use of diverse voices and discussions of alternative views. Thus, students can relate to and participate in academic discourse in ways possible in traditional lectures. In our teaching, coming from different academic traditions, we can illuminate shared problems more reflectively. Moreover, students' diverse backgrounds and experiences from several countries give insights and allow students to participate on an equal level.

References

- Higher Education Academy (2021, read 1/8). Blended learning. <https://www.advance-he.ac.uk/knowledge-hub/blended-learning>.
- SIMMONS, B. A. (2009). *Mobilising for Human Rights: International Law in Domestic Politics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- The Inland University of Applied Sciences (2021 a). Disability and Society SPE 1008 <https://eng.inn.no/study-opportunities/catalogue/health-social-care-and-sports/disability-and-society>.
- The Inland University of Applied Sciences (2021 b). Programmes and Courses. <https://eng.inn.no/>.
- The University of Edinburgh (2021, read 1/8). What is digital education? <https://www.ed.ac.uk/institute-academic-development/learning-teaching/staff/digital-ed/what-is-digital-education>.
- University of Oslo (2021, 31/7). Digital teaching. <https://www.uio.no/english/services/it/digital-teaching/lecturer/pedagogical-advice/digital-teaching/>.

Counselling Chatbot as an Innovation in Social Work

Jan Hloušek¹, Martin Smutek², Zuzana Hloušková³

Abstract

For the period from 2020 to 2023, the Philosophical Faculty of the University Hradec Králové, the Institute of Social Work, received the applied research grant (Technological granting agency of the Czech Republic), focused on pilot deployment of new technologies in professional social counselling entitled "Use of artificial intelligence elements in providing professional social counselling". Specifically, the project deals with the possibilities of applying new communication platforms in social work - the development of a counselling chatbot. The importance of professional social counselling may also increase with the coming of (mega) trends, such as the so-called "Industry 4.0", where part of jobs in the labor market are endangered (unemployment growth) by the arrival of new technologies led by artificial intelligence. Is it possible to use these new technologies to solve the situation in professional social counseling? The Institute of Social Work is developing the content in cooperation with the Občanské poradenské středisko, o.p.s (Civic Counseling Center) in Hradec Králové counselling chatbot with elements of machine learning.

Keywords: social work, social counselling, innovation, chatbot

Introduction - TAČR research project

For the period from 2020 to 2023, FF UHK received a TAČR grant (Technological Granting Agency of Czech Rep.), focused on the pilot deployment of new technologies in professional social counseling in the Czech Republic entitled "The use of elements of artificial intelligence in the provision of professional social counseling." Specifically, the project deals with the possibilities of applying new communication platforms - chatbot, later voicebot.

Objectives of the research project

The aim of the project is to adapt the communication platform based on chatbot / voicebot for the purpose of providing professional social counseling in the Czech Republic. In order to fulfill the goal, a knowledge database will be created for the chatbot / voicebot communication platform usable for professional social counseling provided on the public information network internet.

Counseling in social work is based on a counseling interview. Part of this tool is the human relationship between the counselor (social worker) and the service user. The innovativeness of the solution lies in the partial replacement of man by a machine, in phases that can be structured, and at the same time in which the existence of a relationship is not important for the fulfillment of the goal of counseling.

Background - Industry 4.0

The use of new communication technologies in the field of professional social counseling can be perceived not only as a tool to displace human labor by machine work, but also vice versa,

¹ Mgr. Jan Hloušek, Ph.D., University Hradec Králové, Philosophical Faculty, Institute of Social Work;
e-mail address: jan.hlousek@uhk.cz; Tel.: +420 493331524

² PhDr. Martin Smutek, Ph.D., University Hradec Králové, Philosophical Faculty, Institute of Social Work;
e-mail address: martin.smutek.2@uhk.cz; Tel.: +420 493331545

³ Mgr. Zuzana Hloušková, Občanské poradenské středisko, o.p.s., *e-mail address:* zuzana.hlouskova@ops.cz

as a tool to help existing human resources (professional counselors) adapt to the growing quantity of work (growing size of target groups in connection with unemployment, loss of housing, over-indebtedness ...).

The challenges for the Czech Republic in connection with Industry 4.0 (eg Mařík V. et al., 2016) are not only technological but also social challenges. The advent of the so-called Industry 4.0 will bring with it both the creation of new social problems, the deepening of existing ones, and the need to respond on the part of the organization of work.

The coming era of accelerated automation, digitization and application deployment of artificial intelligence: Will accelerate the "depreciation" of human capital (potentially the growth of unemployment associated with the disappearance of "old" areas of employment) rapidly changing conditions on the system side (legislation) requiring continuous adaptation of human resources.

It can be said that we want to "fight" with the effects of the advent of new technologies on the Czech labor market (unemployment, over-indebtedness and related housing problems, etc.) with the same weapon, ie by using new technologies to solve such life situations. The intention is to test not only the possible benefits of the application of communication technologies, but also the risks associated with it. Avoid significant mistakes in future more widespread deployment.

The project seeks to contribute to the formation of "Helping Professions 4.0" through development and then practical application. We also perceive the application of artificial intelligence in the practice of professional social counseling as a tool to prevent the departure of professional counselors (already undervalued) to another area of the labor market by taking over part of the work volume in the entry (initiation) phases of the counseling process.

On the contrary, what is certainly not the goal of the development of chatbot is to replace human work with machine work, to push an expert in social counseling into other spheres of the labour market.

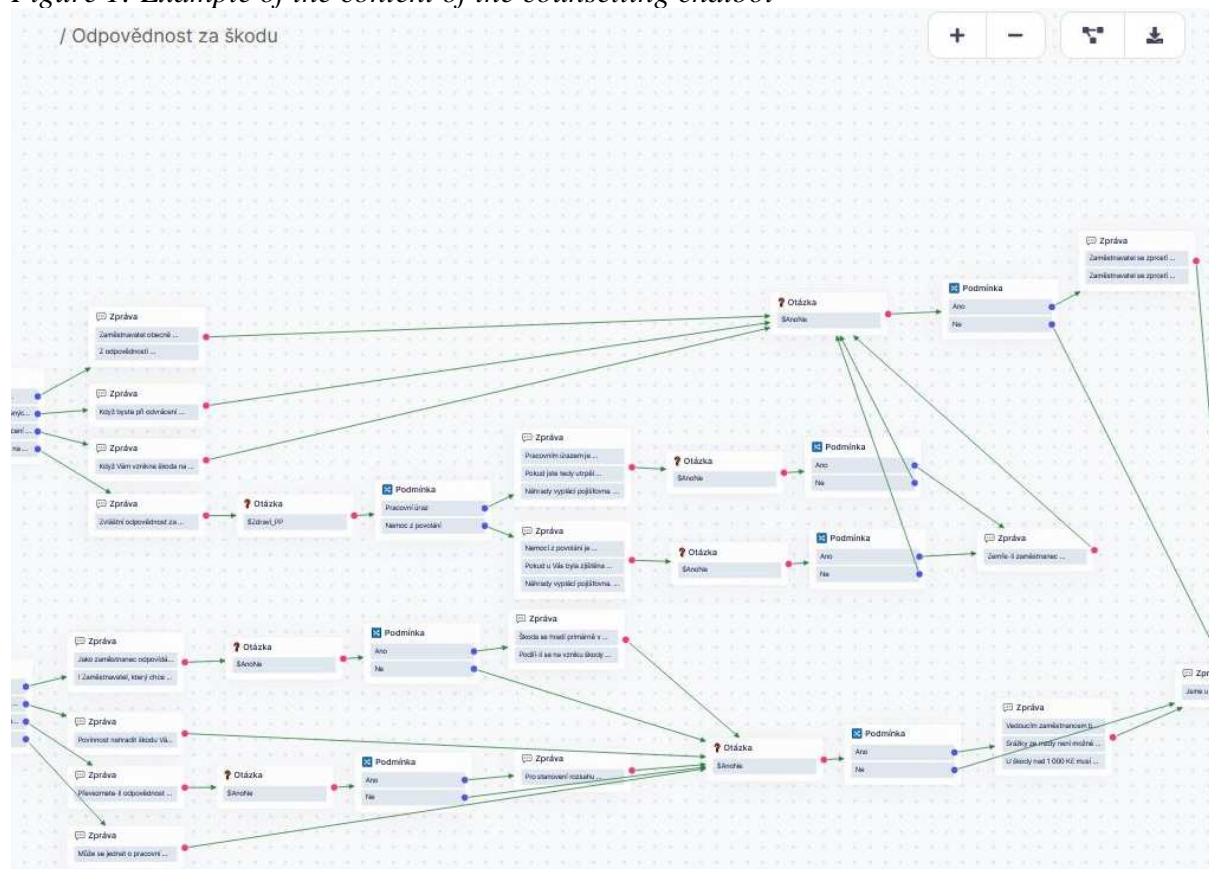
Design of a pilot testing of a counseling chatbot

The first step was the choice of thematic area. Based on the stability of the topic and the long-term availability of clients, the topic of work / employment was chosen. Chatbot was literally trained by its creators, professional counselors from a civic counseling center, to understand various questions on the same topic. Then, for the purpose of pilot testing, we created a number of tricky situations for the chatbot, which the clients of the civic counseling center typically find themselves in the field of work.

Chatbot had to deal with a total of 60 situations. These model situations were subsequently sent to the circle of respondents for pilot testing in May 2021 (May 1 - May 14, 2021), which were students of the field of Social Work at the Institute of Social Work, Faculty of Arts, UHK. A total of 357 respondents were contacted in the form of bulk e-mails. Respondents conducted an anonymous discussion on selected topics and then filled in a questionnaire, which was attached to the end of the chat thread. The questionnaire contained a total of 14 questions, which focused on the form and content of communication with chatbot. There were 63 completed evaluation questionnaires that became the subject of the analysis (return 17.6%).

We present only some of outputs here - topics oriented on form on communication (not the content of communication - which was also the part of the pilot testing).

Figure 1: Example of the content of the counselling chatbot



Source: Own Resource

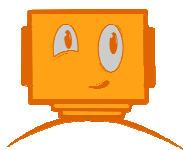
Results: Form of Communication

Question: "Do you like communication via buttons, or do you prefer to formulate your own answer?" It was surprising that the "button" variant minated (77.8%). We're a little sorry about that, because we wanted to focus on recognizing the content of the written word for a long time (and now it seems like it's useless work).

Chatbot speaks "like a book" and bases his knowledge on the official language of law. We asked respondents if they would appreciate a more informal way of communication. Overall, however, the prevailing view was to stay in the formal style (58.1%, of which 20.9% "definitely" formal). Only 7% of respondents said definitely "yes" to the informal way of communication.

We asked respondents what a chatbot should look like. 29.3% of people wanted to see him as an animated figure, 24.4% would be enough if he only had a name, the same 24.4% wanted a cartoon image of his head, possibly with a name.

Due to the graphic options and the size of the image in the chat window, we decided that it would look like this:



Results: Is the chatbot able to play the role of initial contact with professional social counseling?

Looks like halfway through so far. 53.5% chose the option "definitely yes" and "rather yes", "rather no" and "definitely no" 46.5% of respondents.

The more traditional forms of initial communication with the counseling center would still be chosen by the predominant number of respondents: 27% telephone contact, 15.9% personal contact, 14.3% email contact. Chatbot ranked 4th (11.1%).

Conclusions and future steps of chatbot development

According to the respondents, the main strength of the chatbot is speed (10%), followed by objectivity (7.5%).

Among the pros, the respondents in the open question also included the anonymity of the dialogue ...

Among the main suggestions for further improvement, the respondents concluded in the open question mainly the need to further inquire about the circumstances of the life situation, also in order to increase graphic clarity, they were also afraid that some clients would not understand strictly professional speech.

We were pleased that people were mostly not afraid to describe their life situation - sensitive personal data to serve for machine (74.4%).

However, we take this information only with limited value, as the respondents have so far only been students who are not the real bearers of the difficult situation they chatted about. They just tried to empathize with the client's feelings.

Thus, in its early stages of development, chatbot still has significant difficulties to adopt for real practice. It is not yet prepared to interact with real clients, but according to the research plan, our chatbot should experience the first contact with a real client at the beginning of 2022.

Acknowledgements

This paper was prepared as the output from the research grant by TAČR no. TL03000671 „The use of elements of artificial intelligence in the provision of professional social counselling”.

T A
Č R

{ } Univerzita
Hradec Králové



Sources

Batish, R. Voicebot and Chatbot Design. Packt Publishing Ltd, 2018.

Etický kodex občanských poradců [online]. Praha: Asociace občanských poraden, [cit. 2021-02-01]. Dostupné z: <https://www.obcanskeporadny.cz/cs/ke-stazeni>

Akční plán pro Společnost 4.0. In: *Databáze strategií: Portál strategických dokumentů v ČR* [online].

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 8/2017, s. 91 [cit. 2021-03-14]. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/urad-vlady/strategie/akcni-plan-pro-spolecnost-4-0-2017?typ=download>

Mařík, V. a kol. *Průmysl 4.0 – Výzva pro ČR*. Management Press, Praha 2016.

Possibilities and limits of using chatbots in social counseling

Miroslav Kappl¹

Abstract

This paper aims to describe the possibilities, limits, and challenges facing the use of chatbots in social counseling in the future. At the moment, the development of chatbots in social work is still in its infancy, but quantitative and qualitative increases in use in various areas of social counseling can be expected. There are areas of social counseling where the assistance of chatbots can be imagined as relatively possible, but there are areas where the functions of chatbots must reach a higher qualitative level. Chatbots must meet the requirements of rational discussion, which will be described in the paper. The text is based on an interactionist perspective of reasoning that explains the basic principles of human thought.

Keywords: Social Work. Social Counselling. Chatbots

Introduction

The use of chatbots has so far been prioritized in the service sector, where they are used to communicate with customers. Basically, chatbots are automated computer software programs capable of carrying out intelligent live conversations with humans. (Srivastava, Agarwal, and Vishwakarma, 2020) With the help of chatbots, business firms deal with the onslaught of customer queries on customer service lines. With this, they can understandably also keep the cost of customer communication at a reasonable level. However, we can imagine that as chatbots continue to evolve, the scope of their use will expand considerably beyond this domain. Chatbots are already being developed for use in citizen counseling, and one can only assume that soon chatbots will spread to other areas of social counseling.

In this contribution, we will reflect on the possibilities and limits of using chatbots, specifically in the field of social work. We will draw on an interactionist perspective of reasoning that explains fundamental aspects and principles of human thinking. If our ambition is for chatbots to model counseling communication as faithfully as possible, they must respect this perspective to the greatest extent possible. While chatbots will probably never achieve the qualities of human counselors, they can certainly be programmed so that their use is both helpful and user-friendly in some cases.

Chatbots and valued characteristics of social advisors

When we talk about the future use of chatbots in social counseling, there may naturally be doubts in many of our minds. Research surveys suggest that social work clients require qualities related to establishing a "human relationship" with the client as essential characteristics of counselors. Clients cite affection, patience, empathy, and understanding as such qualities. Clients cite characteristics related to the worker's expertise as less important. It seems that only a minority of potential clients are willing to overcome the deficit of qualities associated with creating a human relationship. That is not a good starting point for the use of chatbots in social work.

¹ Ústav sociální práce, Filozofická fakulta, Univerzita Hradec Králové; *e-mailová adresa:* miroslav.kappl@uhk.cz; Tel.: +420-493331544

I believe that this may not be the obstacle it seems to be. Let's try to think about why people demand these qualities from consultants in the first place. I could be wrong, but the reason for these expectations can often be fear of judgment, feelings of shame, or embarrassment. People may feel embarrassed in front of social workers because they do not meet expectations in some areas of social life. They fail to solve their problems and fear losing face in the eyes of others. Of course, this is not the case when communicating with chatbots. It can be a relief for many clients to think through their problems in private with the help of a chatbot that neither disparages nor judges them. Alternatively, chatbots will not report them to the police or other authorities. I think the use of chatbots in social counseling is worth a try.

Interactionist perspective - basic ideas

The interactionist perspective of reasoning is described in Hugo Mercier and Dan Sperber's articles, especially in their book "The Enigma of Reason: A New Theory of Human Understanding. " It is an approach to solving the problem of human reason that, unlike older theories, does not perceive reason as a higher faculty enabling better independent thinking, but promotes the view that reason finds its use primarily in interactions with other people.

If chatbots are to meet our expectations as a valuable alternative to human advisors to the highest degree, they must respect the conclusions drawn from this perspective. They must learn to engage in dialogue as we do and thereby help find well-reasoned solutions for clients.

It certainly won't be a problem that chatbots aren't smart like us humans. Mercier and Sperber recall scientific experiments that show that human reason itself is not very effective. It has been repeatedly found that only a small number of respondents can answer logic problems correctly. Apparently, our reasoning is not based on some internal logical scheme, as we would expect, but works differently - on processes of producing intuitive inferences. (Mercier and Sperber, 2017) Inferences are more probabilistic, based on experience or similarities, essentially based on the standard functioning of neural networks.

Other research has discovered that people are usually quite lazy and biased when producing arguments. People are not very careful in the formulation of their arguments, and we can say that arguments are typically aimed at benefiting and enhancing the social reputation of their creators. Conversely, people are more critical of their communication partners' arguments. Based on this, we would be tempted to condemn human reason as an imperfect scrap of evolution, but Mercier and Sperber see this situation as a perfect efficient division of labor in rational discussion. In other words - human reason performs best in interaction. (Mercier and Sperber, 2017)

It is, therefore, suitable to remember that rational debate is primarily a social phenomenon. The goal of contributing to the discussion is to gain and maintain a personal reputation. As individuals, we have some beliefs that we have good reasons to hold, and we want others to respect those beliefs, or better yet, to adopt those beliefs as their own and conform their actions to them. In reality, however, we don't base our opinions on some well-thought-out reasons. The truth is that we seek and think about reasons only when we are asked to justify our convictions in a debate. Alternatively, we think through our reasons before such a discussion when we correctly suspect that we may have to defend our beliefs to others. But even in these cases, we usually do not go very deep in deriving our reasons. We usually wait for our opponents' counterarguments in the debate, and then we'll see. We assume that the winner will be the one who comes up with better, more credible arguments that often correspond better to objective reality at the end of the discussion. We hope it will be us. (Mercier and Sperber, 2017)

Possibilities and limits of chatbots from an interactionist perspective

What are the possibilities of chatbots if we adopt an interactionist perspective?

Clearly, in many ways, chatbots cannot act as human advisors. Firstly, chatbots don't need to maintain a reputation, but that doesn't seem to affect the dialogue in any way. Humans are motivated to produce arguments in a discussion by holding a position, but chatbots do not need motivation. They are simply programmed to produce certain conclusions supported by arguments.

Secondly, chatbots lack laziness or carelessness. Indeed, we can hardly say that chatbots are lazy. But even that doesn't have to be a problem. The important thing is that users will not be lazy in evaluating the chatbot's solution suggestions. Users will probably want to dispute the chatbot's "advice" (for example, concerning the context of their personal situation) and request modifications to the solution proposals, and the solution-seeking dialogue will continue.

For another, chatbots lack a particular bias. It would be strange to say that chatbots hold a subjective position. In any case, chatbots are unlikely to keep the same position as their clients. A clash of arguments will inevitably be part of such a dialogue.

In terms of chatbots' information processing capabilities, further developments can be expected here. We can assume that we will continue to be able to equip chatbots with large amounts of information in the future, and it will be realistic to program them to work with it in a strictly logical way. Chatbots can thus produce well-reasoned arguments and give them to a user for consideration.

On the other hand, we have to admit that chatbots will probably still lag behind their human counterparts in this respect. We cannot assume that chatbots will always have so much information on all topics that come up in communication. There will still be plenty of new issues. Humans deal with them using their intuition, using analogies with other topics. Although we cannot always guarantee a good outcome, these mechanisms often work. I'm not sure it would be possible or responsible to program chatbots in this way.

I see another major limitation in the use of chatbots in consulting. We can be optimistic if we see clients' problems resulting from some imperfect cognitive grasp of the situation. In such cases, chatbots may find their use. However, as Geert van der Laan points out, an essential aspect of client problems is often the emotional background that prevents clients from having functional communication or making good decisions. (Laan, 1998) I am not sure that emotions as a topic chatbots will be able to grasp and work with. I see the topic of emotions as the most significant limitation in the use of chatbots.

Conclusion

What to say in conclusion? Chatbots certainly have great potential for use in social work in the future.

We can describe how dialogue works, with participants seeking solutions to problems. Chatbot designers should respect these insights and try to incorporate them into chatbot settings.

We know that some limits will be difficult or impossible to overcome. Yet, there remain many areas of social guidance where these limitations will not play a significant role.

Chatbots are likely to become part of our lives as useful helpers coping with our daily challenges and difficulties.

References

LAAN, Geert van der. *Otázky legitimity sociální práce*. Ostrava, Boskovice: ZSF Ostrava a Albert, 1998. ISBN 80-85834-41-3

MERCIER, Hugo; SPERBER, Dan. *The Enigma Of Reason: A New Theory of Human Understanding*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press, 2017. ISBN 9780674237827

SRIVASTAVA, Garima; AGARWAL, Surbhi; VISHWAKARMA, Deepak. Deep Neural Network Based Chatbot, *International Research Journal of Engineering and Technology (IRJET)*, 2020, roč. 7, č. 6, s. 2261-2264. e-ISSN: 2395-0056

Possibilities of foreign student's internships in Hradec Králové region¹

Lydie Janečková²

Abstract

This article aims on reflection of possibilities of student's internships in Hradec Králové, specifically on internships of foreign students being in the region due to their exchange on The Institute of Social Work. It also aims on reflecting theoretical context of what it might be useful for Czech non-profit organizations, especially regarding community social work. Finally, author uses examples from her studies and experiences abroad (both professional and student ones).

Keywords

Community social work, student's internships, The Institute of Social Work, non-profit organizations

Introduction

Let's ask ourselves about the importance of the work of a social worker for society. What does society expect from a social worker and what do clients come for? If it is a voluntary client who is looking for help, he is also looking for an expert on the problem he is coming up with. But each client has different needs and different receivables. As students of social work, we have a duty to try out internships in various social services in order to understand the nature and content of a social worker.

1. Internship in context of its possibilities at University of Hradec Králové

International students who are either studying here or have come here for a study stay find that they cannot provide them with internships because there is a problem in the language barrier. Our university does not have a contract with any professional workplace that should take students from abroad. From my research so far, these organizations have never even been asked by the university if they would be interested in such cooperation.

Internships are an integral part of the study of the field of social work, where the student has to use his theoretical knowledge, which he acquired during the study, in direct work with the client in a professional workplace. The internships of foreign students should be beneficial both for the students of the field of social work, where they can use the newly acquired knowledge provided by our university, but also for organizations that could learn from students how to work with the target group in their country. They can also bring innovative methods to us in the Czech Republic, or, conversely, they can apply their experience in their own country.

Many organizations agree to provide international students with field trips to find out what the role of a social worker in an organization is. The excursion for foreign students can be useful by getting acquainted with the field of various target groups and the offer of social services in

¹ This article was financed by Specifický výzkum 2021 (titled: Non-Marxist theories of social and political science in post-war Czechoslovakia (1945-1989) and its implications for formulation and resolution of socio-political questions after 1989 in Czech Republic with regards to seniors), realized on FF UHK under supervision of Daniel Štěpánek.

² Bc. Lydie Janečková, Brexit - Romodrom, o.p.s., Chelčického 1030, Hradec Králové 500 02, Czech Republic.

the Hradec Králové region. In some foreign countries, they do not have such a developed system as we have in our country.

During reflections about excursions, as they do with Czech students, we could find out what their views are on the work of a social worker in various organizations. We could also find out if they have the service in their country, can compare it to one, or if it is not in their country, but it would be needed. Students who have already worked in the field can compare work in their own and Czech facilities.

For organizations that would like to work with international students, this is an opportunity to expand information about their service. They give their employees new opportunities, to capture new work procedures and perspectives for the performance of a social worker. The professionalism of the workplace will expand and new cooperation between foreign organizations may emerge, which may result in a lot of positive responses in the transfer of good practice between abroad and the Czech Republic.

For us, the possibility of establishing cooperation with foreign countries could mean attracting new experts who would be interested in practice in Czech organizations, where he could compare the procedures, roles, possibilities or limitations of a social worker when working with a client directly in practice.

2. Approaches to social work abroad: Taiwan experience

One of the approaches I encountered during my internships abroad is ecological practice. We can understand it differently, how to work with clients. For example, we can work with them in their natural environment and focus on their strengths of their background. We can teach them to be self-sufficient by teaching them to take care of themselves, without waiting for benefits from the food bank, or perhaps waiting for solid state supplies to be delivered from the state.

In contemporary social work theories, this is nothing new. Malcolm Payne in his work *Modern Social Work Theory* analyzes ecological practice briefly, but thoroughly enough, so reader can get an idea about what it means for practice such approach in reality. Sadly, Payne already in the beginning of his description of said approach mentions that “it does not reflect the increasing importance of “green” issues, such as environmentally sustainable living, because it accepts an individualistic approach to ecology (...) this approach argues that ecology is about conserving the existing environment rather than looking at social change to respond to ecological problems...” (Payne, 2014: 190) As it seems, there are many possibilities of realizing this perspective in governmental and non-profit organizations approaches, but there is still no strong will and no impactful financial support in general. Thus, any self-sufficient community life cannot be really realized. And this is precisely what I perceive as one of the main benefits from foreign students internships – to learn how to realize such approaches and how to practice ecological perspective on community level. Besides Payne, also Lena Dominelli’s thoughts and inputs on practicing “green social work” can be use and modified for suiting the Czech specificity.¹ Both perspectives, Payne’s same as Dominelli’s stresses the need for system support from government. (Dominelli, 2019: 236)

¹ For such insights, please look on Dominelli’s articles available online at:
<https://www.stir.ac.uk/people/991250#outputs>

Another widespread approach that is strongly present abroad is to keep clans in their natural environment and leave their approach to the environment and the approach of their lives to themselves. I observed this approach in Taiwan, where I was on a practical internship five years ago. Previously, the Taiwanese government wanted to integrate indigenous tribes into existing society by taking away the children of indigenous peoples that it sought to integrate into society. At present, they tend to keep these indigenous tribes preserved and self-sufficient. Children remain in their natural environment and learn habits that are passed down from generation to generation.

Again, from theoretical perspective this can be supported by Lena Dominelli. Her article *Green Social Work in City Spaces: Greening Urban Cityscapes through Green Social Work Perspectives* underlines among many other aspects the need for financial support from government aiming on strengthening self-sufficiency and through that self-identity of such communities. (Dominelli, 2019: 162)

3. Practice Opportunities for foreign students

3.1 State and Non-profit organization spheres

My research is still ongoing in the Hradec Králové region, where students in the field of social work can practice in state organizations or non-profit organizations. According to my findings, internship in the state sphere would not be possible for students, as these are rather administrative tasks that require knowledge of the Czech language. But on the plus side, heads of various departments would like to provide excursions for foreign students to acquaint them with the (co-)operation of these workplaces.

The regional county office of the city of Hradec Králové states that it had previously established relations with foreign institutions of a similar type, but with various legislative changes and the end of projects, the cooperation was not maintained. But the hope for such cooperation still remains. For example, the Hradec Králové remand prison still have an active foreign partner with whom it would be possible to cooperate within the framework of staff exchanges.

Non-profit organizations in the Hradec Králové region vary according to the target group, as well as with opinions on the practice of foreign students in their organization. Some organizations would like to see international students who help with clients' social activation services. I contacted all types of social services to cover the full range of what our city or region offers for services. Due to my research aim, I also tried to cover all target groups so that students could choose an internship where they work with the target group they want to focus on in their future profession.

3.2 Example of Non-profit organization possibilities (and related complications): Skok do života

To give you an idea, I will introduce the Skok do života – Jump into Life - organization, as an organization that would like to establish cooperation with our university regarding the admission of foreign students to internships and excursions. This organization works with people with mental disabilities. It helps them to integrate into everyday life by helping the clients of this service to gain self-confidence, independence, responsibility, so that their lives are equal and comparable to ordinary people. They would like to have foreign students in this

organization, as these clients very often cannot get abroad and students could bring them closer to a foreign country. There was a project in this organization that helped clients in this country look abroad, which was a huge experience for clients. I would like to make my own opinion here, but it is clear how difficult it is to have a disability and be different and not be able to get to know other countries. This trip abroad helped clients gain self-confidence and new contacts, with which they are still writing.

Conclusion

There were many organizations that agreed on the possibility of excursions, but many thought that they did not have enough language proficiency and vocabulary to be able to teach and explain all intricacies of their work in English or in any other foreign language. Also, many of these organizations would not see any opportunity to work effectively with international students, as working for both an individual client and an employee in the organization would be complex and complicated (mostly because of the language barrier). They would like to introduce them to the service and tell them information about what target group they work with, what they are actually doing, what their mission is and they would introduce how social work works in the Czech Republic.

Above all, it is a state sector where the goal of social workers is to work with documents and mainly paperwork. They do not have the opportunity to work with foreign students, as all documents that need to be worked with are only in the Czech language. These are mainly the organizations of the Labor Office, Prison, Region, HK City Hall, Probation and Mediation, where I have been doing research so far.

Sadly, I also found that some organizations refer to the target group because they would not understand foreign students. It was seen how some facilities cannot imagine working with seniors, on the contrary, another organization would like to diversify their lives.

References

- DOMINELLI, Lena. Green social work, political ecology and environmental justice. In Webb, SA. *The Routledge Handbook of Critical Social Work* Routledge. London: Routledge, 2019, pp. 233-243.
- DOMINELLI, Lena. Green Social Work in City Spaces: Greening Urban Cityscapes through Green Social Work Perspectives. In Munford R and O'Donoghue K. *New Theories for Social Work Practice: Ethical Practice for Working with Individuals, Families and Communities*. London: Jessica Kingsley, pp. 157-176.
- PAYNE, Malcolm. *Modern Social Work Theory*. New York: Palgrave Macmillan, 2014.

Název: **Politické, ekonomické, sociální a technologické výzvy pro sociální práci** – Sborník textů z XVIII. ročníku mezinárodní vědecké konference Hradecké dny sociální práce, Hradec Králové 23. září 2021

Editor: PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

Rok a místo vydání: 2021, Hradec Králové

Vydání: první

Náklad: 200

Vydalo nakladatelství Univerzity Hradec Králové, Gaudeamus jako svou 1767. publikaci.

ISBN 978-80-7435-833-3