



Bakalářská práce

Empowerment a participativní přístupy v sociální práci

Studijní program:

B7508 Sociální práce

Studijní obor:

Sociální práce a penitenciární péče

Autor práce:

Veronika Goldmannová

Vedoucí práce:

Mgr. Jan Jihlavec, DiS.

Katedra sociální práce a speciální pedagogiky

Liberec 2023



Zadání bakalářské práce

Empowerment a participativní přístupy v sociální práci

<i>Jméno a příjmení:</i>	Veronika Goldmannová
<i>Osobní číslo:</i>	P18000011
<i>Studijní program:</i>	B7508 Sociální práce
<i>Studijní obor:</i>	Sociální práce a penitenciární péče
<i>Zadávající katedra:</i>	Katedra sociální práce a speciální pedagogiky
<i>Akademický rok:</i>	2019/2020

Zásady pro vypracování:

Cíl bakalářské práce: Zjistit, v jaké míře sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pracují s klienty v souladu s participativními přístupy a konceptem empowermentu.

Požadavky: Formulace teoretických východisek, příprava výzkumu, sběr dat, interpretace a vyhodnocení dat, formulace závěrů.

Metoda: Dotazování.

Při zpracování bakalářské práce budu postupovat v souladu s pokyny vedoucího práce.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy:

Forma zpracování práce:

tištěná/elektronická

Jazyk práce:

čeština

Seznam odborné literatury:

ADAMS, R., 2003. *Social Work and Empowerment*. 3rd edition. Basingstoke: Palgrave. ISBN 0333693477.

ADAMS, R., 2008. *Empowerment, Participation and Social Work*. 4th edition. Basingstoke: Palgrave. ISBN 9780230019997.

LEE, J. A. B., 2001. *The Emowerment Approach to Social Work Practice*. 2ed edition. New York: Columbia University Press. ISBN 9780231115483.

MATOUŠEK, O., a kol., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, O., a kol., 2007. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-331-4.

Vedoucí práce:

Mgr. Jan Jihlavec, DiS.

Katedra sociální práce a speciální pedagogiky

Datum zadání práce:

2. dubna 2020

Předpokládaný termín odevzdání: 30. dubna 2021

L.S.

prof. RNDr. Jan Pícek, CSc.
děkan

Ing. Zuzana Palouňková, Ph.D.
vedoucí katedry

V Liberci dne 2. dubna 2020

Prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně jako původní dílo s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Jsem si vědoma toho, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu Technické univerzity v Liberci.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Technickou univerzitu v Liberci; v tomto případě má Technická univerzita v Liberci právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Současně čestně prohlašuji, že text elektronické podoby práce vložený do IS/STAG se shoduje s textem tištěné podoby práce.

Beru na vědomí, že má bakalářská práce bude zveřejněna Technickou univerzitou v Liberci v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

Jsem si vědoma následků, které podle zákona o vysokých školách mohou vyplývat z porušení tohoto prohlášení.

Anotace

Bakalářská práce pojednává o empowermentu a participativních přístupech v sociální práci. Cílem této bakalářské práce bylo zjistit, v jaké míře pracují sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách s klienty v souladu s konceptem empowermentu a participativních přístupů. První část této bakalářské práce se soustředí na popsání teoretických východisek konceptu empowermentu a participativních přístupů v sociální práci. Druhá část je metodologická – nachází se zde popis kvalitativního průzkumu, který proběhl formou rozhovorů se sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách poskytujícími terénní formu sociální práce.

Každý respondent měl jinou cílovou skupinu – osoby se zdravotním postižením, osoby bez přístřeší, osoby ohrožené sociálním vyloučením a rodiny s dětmi ohroženými chudobou v důsledku dlouhodobé nepříznivé životní situace. V rámci analýzy dat byla využita zakotvená teorie, která zahrnuje tři typy kódování – otevřené, axiální a selektivní.

Z rozhovorů vyplynulo několik dílčích kategorií reprezentujících míru a podobu využití konceptu empowermentu a participativních přístupů při práci s klienty. Na základě získaných zjištění je v závěru práce prezentováno několik dílčích témat a aspektů, které by měly být reflektovány sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách při jejich každodenní sociální práci s klienty.

Klíčová slova: empowerment, participativní přístupy, sociální práce, participace

Annotation

The bachelor thesis discuss concept of empowerment and participatory approaches. The aim of this bachelor thesis is to discover the extent to which social workers and social services workers work with clients in accordance with the concept of empowerment and participatory approaches. The theoretical part deals with the definition of empowerment and participatory approaches in social work. The empirical part contains qualitative research that took place in the form of interview with social workers and social services workers providing a field form of social work.

Every respondent has a different target group – people with disabilities, homeless people, people at risk of social exclusion and families with children at risk of poverty as a result of a long-term adverse living situation. Grounded theory, which includes three types of coding – open, axial and selective, was used in the data analysis.

Several sub-categories emerged from the interviews representing the extent and form of using the concept of empowerment and participatory approaches when working with clients. Based on the obtained findings, several partial topics and aspects are presented in the conclusion of the work, which should be reflected by social workers and workers in social services during their daily social work with clients.

Key words: empowerment, participatory approaches, social work, participation

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala Mgr. Janu Jihlavci, DiS., za jeho odborný dohled, empatický přístup a nezměrnou ochotu při vedení mé bakalářské práce.

Děkuji své rodině a blízkým přátelům za jejich dlouhodobou podporu a trpělivost.

A v neposlední řadě mé poděkování patří všem osobám, jež se účastnily průzkumného šetření, za jejich ochotu, vstřícnost, překonávání vlastních hranic a autentické odpovědi.

Obsah

Úvod	9
Teoretická část.....	10
1 Sociální práce	10
1.1 Základní charakteristika	10
1.2 Sociální práce v postmoderní společnosti	12
1.3 Sociální práce v České republice	13
1.4 Sociální diagnostika	14
1.5 Obecná charakteristika problematiky interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem.....	20
1.6 Typy vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem.....	21
1.7 Vlastnosti interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem	22
2. Empowerment v sociální práci.....	24
2.1 Empowerment jako koncept.....	25
2.2 Charakteristiky empowermentu	26
2.3 Koncept moci	27
2.4 Bezmocnost	28
3 Participace v sociální práci.....	30
3.1 Participativní přístupy	30
3.2 Vztah participace a empowermentu	31
Empirická část	33
4 Průzkum	33
4.1 Cíl průzkumu.....	33
4.2 Metoda sběru dat	33
4.3 Metoda analýzy dat	34
4.4 Průběh průzkumu	36
4.5 Výzkumná zjištění.....	39
5 Diskuze.....	53
6 Návrhy a doporučení	57
Závěr.....	60
Zdroje	62

Úvod

Koncept empowermentu a participativní přístupy se v současné společnosti stávají stále větším a větším tématem – v popředí diskurzu sociální práce je individuální svoboda jedince, jeho možnost a schopnost převzetí zodpovědnosti za svůj vlastní život. Pokud tyto dva koncepty, na které je tato bakalářská práce zaměřena, jsou součástí každodenní práce sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách, vedou ke smyslu sociální práce – na základě podpory nabytí schopností, participace a převzetí zodpovědnosti za svůj život míří k socializaci či resocializaci osob, které toho nejsou schopny dosáhnout bez pomoci.

Impulzem pro vybrání toho tématu byla vlastní praxe autorky v sociálních službách a jevy, se kterými se během ní setkávala. Při spolupráci s jinými sociálními službami se organizací, ve které autorka působila, stávalo, že docházelo k nevědomému udržování klientů v pozici bezmoci prostřednictvím přebírání jejich kompetencí v dojmu pomoci. Tento přístup je překážkou v jakémkoliv dalším rozvoji jedinců směrem k převzetí odpovědnosti za svůj vlastní život a zapojení se do společnosti jako takové.

Jedním z faktorů vzniku konceptu empowermentu bylo znevýhodnění určité skupiny osob a systémová oprese. Jeho předpokladem je určitá nerovnost v rozložení moci, jež se projevuje v několika dimenzích. Tato práce bude zaměřena v rámci svého rozsahu primárně na individuální rovinu a to na míru a podobu, v jaké jsou participativní přístupy a tento koncept propojeny s každodenní prací sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách při práci s klienty.

Pro sepsání této bakalářské práce bylo využito odborných zdrojů, často zahraničních. Jedná se o relativně novodobé koncepty, jež v české literatuře nemají velké pokrytí.

Cílem této bakalářské práce bylo zjistit, v jaké míře pracují sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách s klienty v souladu s konceptem empowermentu a participativními přístupy. První část této bakalářské práce se soustředí na popsání teoretických východisek konceptu empowermentu a participativních přístupů v sociální práci. Druhá část je metodologická – nachází se zde popis kvalitativního průzkumu, který proběhl formou rozhovorů se sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách pracujícími v terénu. Každý respondent měl jinou cílovou skupinu – osoby se zdravotním postižením, osoby bez přístřeší, osoby ohrožené sociálním vyloučením a rodiny s dětmi ohroženými chudobou v důsledku dlouhodobé nepříznivé životní situace.

Teoretická část

1 Sociální práce

1.1 Základní charakteristika

Sociální práce v současné době neoplývá pouze jednou konsenzuální definicí, bude zde tedy přiblížena prostřednictvím vybraných vymezení. Dle Oldřicha Matouška sociální práci rozumíme *společenskovědní disciplínu i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů* (2008, s. 200-201). Sociální práci můžeme definovat také jako *profesi a akademickou disciplínu, která podporuje sociální změnu, sociální rozvoj, řešení problémů v mezilidských vztazích, sociální rovnost, posílení a zmocnění osob v nepříznivé sociální situaci. Ústředními jsou pro sociální práci principy sociální spravedlnosti, respektování lidských práv, osobnosti jedince, rozmanitosti skupin a jejich specifika* (Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2021).

Dle Pavla Navrátila (2001, s. 11-12) je cílem sociální práce *podpora sociálního fungování klienta v situaci, kde je taková potřeba individuálně nebo skupinově vnímána a vyjádřena. Sociální práce se profesionálně zabývá lidskými vztahy v souvislosti s výkonem sociálních rolí (sociální fungování)*. Sociální práce podporuje osoby při řešení problémů a pomáhá zajistit vyhovující osobní, rodinné a komunitní vztahy. Již z výše zmíněných definic vyplývá, že empowerment je nezbytnou součástí sociální práce jako takové. Cílem sociální práce je mimo jiné zmocňovat jedince nacházející se v nepříznivé sociální situaci k tomu, aby získali kompetence k tomu stát se soběstačnými osobami schopnými standardního fungování ve společnosti. S nadnesením by se dalo říci, že jedním z filozofických cílů sociální práce je její vlastní zánik – uschopnit jedince a zajistit vhodné nástroje proto, aby sociální práce jako taková přestala být potřebnou.

Sociální práce je specifickým druhem odborné činnosti, poskytování státní a nestátní pomoci osobě za účelem zajištění kulturní, sociální a materiální úrovně jejího života, poskytování individuální pomoci osobě, rodině nebo skupině osob.

Sociální práce je zaměřena na usnadnění každodenního života lidí v podmínkách osobní a rodinné krize a také na řešení jejich problémů. Sociální práce je důležitým pojítkem mezi lidmi, kteří potřebují pomoc, a státním aparátem i legislativou.

Dle Gittermana a Germanita (2008) věda týkající se sociální práce se zabývá tématy, jako je rozvoj teorie sociální práce, zkoumání struktury společnosti, vzájemné závislosti jejích prvků, identifikace faktorů a obecných zákonitostí sociálního vývoje, zákonitostí společnosti, sociálních ideálů a touhy jednotlivce realizovat své ideály, vztah osobnosti a kultury, identifikace sociálních problémů populace, studium funkcí sociálních pracovníků a vývoj nových, humánních metod s klienty sociální práce.

System sociální práce jako veřejný historický systém patří do třídy komplexních, otevřených systémů. Sociální práce jako otevřený systém úzce interaguje, vyměňuje si informace s jinými systémy (ekonomickými, politickými, kulturními atd.), což se projevuje v obsahu a povaze modelů sociální práce.

Dynamická charakteristika systému sociální práce je spojena se zvláštnostmi vývojového procesu v určitých kulturně historických podmínkách, zatímco statická určuje jeho strukturu a úrovně.

System sociální práce jako praktická činnost má tyto prvky:

- objekt a subjekt sociální práce odpovídající na otázky – kdo působí v systému sociální práce a kdo je cílem jednání,
- hlavní oblasti sociální práce odrážející ty sociální oblasti, ve kterých se řeší problémy (zdravotnictví, školství, veřejná místa, výroba atd.), ovlivňující utváření obsahu sociální práce, přičemž jsou určovány úrovně rozvoje společnosti, její kulturou, veřejným vědomím, ideologií, politikou,
- instituce sociální práce zahrnující hlavní sociální služby, střediska, jejichž prostřednictvím se uskutečňuje jejich vedoucí činnost,
- metody sociální práce – soubor specifických technik, způsoby dosažení cílů a záměrů sociální práce,
- formy sociální práce, které jsou obvykle spojeny s metodami a institucemi sociální práce; rozlišují jak jednotlivé akce, tak systematické, víceúrovňové, dlouhodobé programy k řešení zásadních problémů klientů.

Protože systém není pouze součtem prvků, musí nutně obsahovat cílovou, systém tvořící složku. Jak dále uvádí Gitterman a Germain (2008) „*pro systém sociální práce je taková složka hlavním cílem činnosti: asistovat klientovi při řešení jeho životně důležitých problémů. Ve složitém, hierarchizovaném systému stanovování cílů sociální práce je zvykem vyčleňovat různé systémové úrovně*“ (Gitterman a Germain, 2008, s. 36).

- Národní úroveň tvoří instituce, organizace státu a společnosti, jež určují a vytvářejí podmínky pro řešení životně důležitých problémů klienta v celostátním měřítku. Tato úroveň má velmi obecné vlastnosti.
- Regionální úroveň je dána specifiky regionu, jeho přírodními, klimatickými, ekonomickými, demografickými a dalšími ukazateli. Charakteristiky regionální úrovně jsou vyjádřeny v prioritách hlavních oblastí sociální práce.
- Komunální úroveň odráží především specifika členění sfér řízení při realizaci cílů a záměrů sociální práce na úrovni města.
- Lokální úroveň je spojena s charakteristikou konkrétní mikrospolečnosti, její sociokulturní identitou (Roberts, 2009).

Regionální a místní úroveň systému sociální práce se vyznačuje větší mírou variability a rozmanitostí typů modelů sociálních služeb.

1.2 Sociální práce v postmoderní společnosti

Zuzana Havrdová (1999, s. 9) předkládá koncept, kdy sociální práce zprostředkovává a odráží převažující ideály ve společnosti. Sociální práce je tedy odrazem společnosti, ve které je vykonávána. V České republice je sociální práce prostřednictvím sociálních služeb nástrojem sociální politiky – sociální politika zároveň udává rámec a nástroje sociální práci (prostřednictvím systému sociálního zabezpečení, dávek, financování, vytváření sítě sociálních služeb apod.). Sociální politika zároveň reaguje na současné sociální trendy, tudíž bude tato kapitola zaměřena na postmoderní společnost a definování jejích rysů a specifík.

Dle sociologické encyklopedie (Mucha, 2021) je postmoderní společnost společností bez univerzálního hodnotového systému, typická pluralismem a vystupující vůči uniformitě. Ze zmíněných charakteristik vyplývá, že s postmodernou se pojí také nárůst individualizace. Jedinec se v případě problémů primárně snaží spoléhat sám na sebe, jelikož společenská solidarita není velká – mnohé je podřízeno ekonomice zisku (Elichová, 2017, s. 17). Zygmunt Bauman (2008, s. 9) hovoří o přechodu z doby moderní do doby postmoderny, kde vyzdvihuje především přechod z „pevné“ fáze do fáze „tekuté“, jež se vyznačuje nestálostí sociálních norem – a to vzhledem k tomu, že se rozpadají rychleji, než se stihnou vytvářet normy nové. Na základě této teorie dochází k velkému nárůstu nejistoty.

Tato nejistota dle Markéty Elichové (2017, s. 16-17) nutí jedince ke stále větší flexibilitě, jenž vede k frustraci a oslabování přirozených hranic člověka. Empowerment a participativní přístupy si jako za jeden z cílů kladou zvyšování povědomí, sebevědomí, vytváření si vlastních hranic, schopnost vzít život do svých rukou – ve společnosti s těmito charakteristikami se tedy stávají více a více aktuálním tématem. Dalším rysem současné postmoderní společnosti je rozmanitost související s narůstající individualizací společnosti. Je to rozmanitost jak národnostní, tak genderová, na základě čehož může tento sociální jev přinášet zvýšená rizika diskriminace či oprese.

Dalším typickým znakem současné doby jsou technologie a technologický progres. Zejména digitální technologie ve velké míře ovlivnila mezilidské vztahy a formu komunikace – začala být upřednostňována komunikace jejím prostřednictvím. V postmoderní společnosti také došlo k velkému nárůstu konzumu, jenž výrazně ovlivňuje to, jak jednotlivec přistupuje k sobě samému, ale i druhým. Z výše zmíněných charakteristik vyplývá potřeba flexibility a adaptace sociální práce na společenské trendy.

Na základě současného individualistického nastavení společnosti hraje koncept empowermentu podstatnou roli na poli sociální práce – společnost je postavena na schopnosti jednotlivce se samostatně rozhodovat a fungovat ve svém životě, což je mimo jiné cílem zmocňujícího přístupu v sociální práci. Taktéž velká míra rozmanitosti zvyšující rizika diskriminace či oprese je jedním z argumentů, které vyzdvihují koncept empowermentu jako podstatnou veličinu současné sociální práce – empowerment je zaměřen na podporu moci lidí ve smyslu toho, aby získali větší kontrolu nad svými životy a životními podmínkami. Technologické odtržení od mezilidského kontaktu vytváří potřebu individuální participace osob s úmyslem jejich přiblížení k reálnému životnímu procesu.

1.3 Sociální práce v České republice

Pro účely této bakalářské práce bude prováděn průzkum v sociálních službách, které budou považovány za reprezentaci sociální práce v České republice. Jedním z nejpodstatnějších legislativních rámců, jenž sociální služby ukotvuje, je zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Tento zákon je prováděn vyhláškou č. 505/2006. Zákon o sociálních službách (Zákon č. 108/2006 Sb., §1) obsahuje úpravu podmínek poskytování podpory a pomoci osobám nacházejícím se v nepříznivé sociální situaci a to prostřednictvím sociálních služeb a

příspěvku na péči. Dále jsou zde upraveny *podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekce poskytování sociálních služeb a předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách.*

Další vymezení a úpravy se týkají předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka v sociálních službách a jiných v něm jmenovaných zařízení a institucích. Provádějí vyhláška 505/2006 Sb. dále upravuje způsob hodnocení snížené schopnosti zvládat základní životní potřeby, rozsah úkonů a maximálně výše úhrad za poskytování některých sociálních služeb, zdravotní stavy vylučující poskytování pobytových sociálních služeb, kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách, hodnocení plnění standardů kvality sociálních služeb a další.

Zákon č. 108/2006 Sb. (§3) definuje sociální službu jako *činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení, Mezi základní pojem patří taktéž nepříznivá sociální situace, již se dle zákona o soc. službách (zák. č. 108/2006 Sb., §3) rozumí: oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.* Již tato definice nepříznivé sociální situace, mapující se při vstupu klienta do služby, v sobě zahrnuje základní kámen vzájemné spolupráce sociálního pracovníka a klienta (je to oslabení nebo ztráta schopnosti). Cílem a smyslem sociálních služeb by mělo být uschopnit klienta či nahradit chybějící nebo ztracené kompetence. Empowerment je tedy na základě této definice se sociální prací úzce svázán.

1.4 Sociální diagnostika

Předmětem sociální diagnostiky jsou rysy vývoje těžké životní situace. Struktura obtížné životní situace zahrnuje:

- aktéry zapojené do probíhajících akcí;
- aktivity účastníků, které vedly k obtížné životní situaci;
- zkušenosti a interpretace událostí, které nastaly, klientem.

Sociální pracovník studuje příčiny těžké životní situace a také situaci člověka, který byl vystaven nepříznivým faktorům. Při provádění sociální diagnostiky je nutné brát v úvahu objektivní stránku situace – vztah klienta k druhým lidem a subjektivní – reflexi těchto vztahů mezi klientem a jeho sociálním okolím, prožitky, povědomí o těchto vztazích. Obtížnou životní situací je ztráta samostatnosti člověka při realizaci jeho potřeb pod vlivem subjektivních i objektivních faktorů.

Mezi objektivní faktory patří: nepříznivé ekonomické životní podmínky; nepřátelství a konflikty; smrt blízkého příbuzného; ztráta zdraví; důsledky extrémních situací (násilí, požár, teroristické činy); nízká úroveň materiálního zabezpečení rodiny.

Obtížnou životní situaci mohou provázet subjektivní faktory, mezi které patří: odpor klienta k překonání problému pomocí osobních zdrojů; závislá pozice; nedostatek odpovědnosti za své činy; antisociální normy a hodnoty, na jejichž základě klient buduje vztahy s ostatními lidmi; konfliktní vztahy s příbuznými.

Při studiu obtížné životní situace klienta porovnává specialista sociální práce počet objektivních a subjektivních faktorů. Pokud převažují subjektivní faktory, lze předvídat delší a složitější proces doprovázení klienta, dokud se nedostane z těžké životní situace. Soubor metod sociální diagnostiky umožňuje prognózovat variabilitu jeho chování v tomto období. Alokovat konstruktivní a nekonstruktivní možnosti pro strategii chování.

Konstruktivní způsob řešení problému je definován jako dosažení cíle vlastními silami, požádání o pomoc od jiných lidí, kteří jsou do této situace zapojeni nebo kteří mají zkušenosti s řešením takových problémů, pečlivé zvážení problému a různé způsoby, jak jej rozvinout nebo vyřešit. Patří sem i změna postoje k problémové situaci (překonání stereotypu neřešených problémů, odstranění stavu tragédie, vytvoření pozitivního postoje k životu, změna sebe sama, změna systému vlastních postojů a navyklých stereotypů) (Slocum, 2003).

Nekonstruktivní strategie chování jsou různé způsoby psychické obrany až po vytěsnění problému z vědomí; jeho povrchní úvaha; impulzivní chování, emoční zhroucení. Klient může získat zkušenosti s konstruktivním řešením problému s pomocí sociálního pracovníka, rodiny a dalších lidí, kteří měli podobné problémy. Společná participativní činnost formuje schopnost dívat se „zvenčí“ na aktuální situaci.

Je možné identifikovat tři úrovně subjektivní kontroly osobnosti: internalitu (odpovědnost); environmentální externalitu (závislost na druhých, bezmocnost); subjektivní externalitu (závislost na fatalistických jevech – osud, „zlý osud“ apod.).

Na vnitřní úrovni subjektivní kontroly se člověk považuje za odpovědného za události ve svém životě, především za sebe, vysvětluje situace, které nastávají, svým chováním, charakterem a schopnostmi. Při utváření vnější úrovně člověk spojuje příčiny obtíží s vnějšími faktory: jinými lidmi, nehodami, nepříznivou souhrou okolností – a nemyslí na vlastní odpovědnost. Člověk, který má vnější místo kontroly osobnosti, je v situaci větší nejistoty než kdyby měl vnitřní, protože sám neřídí události svého života (Slocum, 2003).

Na pozadí rozvoje vnějšího místa řízení osobnosti existuje možnost obtížné životní situace, která je indikátorem neschopnosti jedince aktivovat vlastní zdroje. Důsledkem dopadu těžké životní situace bude orientace jedince ve větší míře na neúspěch než na úspěch. Klienti se mohou chovat na základě dvou způsobů chování: v prvním případě se člověk zaměřuje pouze na sociální prostředí – jedná se o vnější typ osobnosti, který se vyznačuje pocitem bezmoci v závislosti na druhých lidech; v druhém případě člověk s vnitřním typem místa kontroly mobilizuje své zdroje, aby odolal obtížím a má několik možností, jak se z aktuálního problému dostat. Diagnostiky místa kontroly osobnosti je dosaženo pomocí metody studia úrovně subjektivní kontroly. Tato experimentálně psychologická technika umožňuje zjistit úroveň subjektivní kontroly u člověka nad různými životními situacemi.

Podstatným znakem pro sociální diagnostiku je variabilita místa kontroly. Pod vlivem určitých faktorů může osoba vnějšího typu, učící se schopnosti nést odpovědnost za své činy, získat vnitřní místo kontroly. S pomocí specialisty na sociální práci, rodiny a sdružení klientů lze rozvíjet odpovědnost a iniciativu.

Sociální diagnostika odpovídá na následující otázky:

- Co je třeba zohlednit při poskytování sociální pomoci klientovi (individuální charakteristiky - orientace jedince, potřeby, osobní zdroje; potenciál rodiny, klientské asociace: denní pobytové skupiny, prodloužené pobytové skupiny, kluby, svépomocné skupiny)?
- Jak organizovat proces poskytování sociální pomoci (volba metod, technik, forem sociální práce k řešení této konkrétní obtížné životní situace)?

Prováděním sociální diagnostiky se odborník na sociální práci nestává odborníkem, který klientovi nabízí výklad jeho problému z pozice „poradce má vždy pravdu“, ale partnerem, který společně s klientem zjišťuje příčiny obtížné životní situace, studuje individuální charakteristiky klienta, což mu může pomoci se s tímto problémem v budoucnu vyrovnat.

Ve fázi sociální diagnostiky řeší specialista s klientem následující úkoly:

- určuje individuální vlastnosti, orientaci jedince;
- pomáhá klientovi uvědomit si jeho životní vyhlídky, určit míru reálnosti jejich dosažení a na základě společně vypracovaného modelu životních vyhlídek klienta buduje směry sociální rehabilitace;
- pomáhá klientovi dosáhnout jeho cíle, podporuje rozvoj jeho volných vlastností, poskytuje emoční podporu a podporu v procesu sociální rehabilitace.

Sociální pracovník věnuje zvláštní pozornost orientaci osobnosti, protože jde o soubor stabilních motivů, které řídí aktivity klienta. Motiv je podnětem k aktivitě a přispívá k realizaci potřeb jedince. Díky vnitřním a vnějším podmínkám (motivům) je vyvolána a aktivována aktivita klienta.

Za prvé by metody sociální diagnostiky měly určovat prioritu vnitřních či vnějších motivů. Převaha vnějších motivů (touha rodičů, zájmy manželky atd.) a nerozvinutí vnitřní motivace vedou k dosažení určitých výsledků bez úsilí vůle člověka, a pokud se objeví potíže, k nedostatku touhy je překonat vlastními silami. Hlavní věcí v sociální práci je rozvoj vnitřní motivace, díky níž se člověk vědomě rozhoduje o své profesní činnosti, životních vyhlídkách. Pouze v tomto případě budou existovat způsoby, jak překonat překážky, které se před člověkem nevyhnutelně objevují. Za druhé, sociální pracovník musí rozumět potřebám klienta. Osobní schopnosti předurčují formování jeho orientace. V interakci s klientem odborník diagnostikuje nejrozvinutější schopnosti, vytváří podmínky pro jejich uplatnění a zdokonalování v procesu sociální rehabilitace. Proto se za třetí provádí sociální diagnostika schopností klienta. Za čtvrté, specialista na sociální práci by měl mít představu o klientově postoji k jeho aktivitám, o jeho vnitřní pozici, přesvědčení a očekávání. Sociální pracovník by měl mít představu o postoji klienta k jeho aktivitám, o jeho vnitřní pozici, přesvědčení, očekávání.

Sociální diagnostika individuálních charakteristik klienta

Individuální charakteristiky klienta jsou základem, na kterém je postavena sociální rehabilitace. Neznalost osobnosti člověka, který se ocitl v těžké životní situaci, pak může v budoucnu způsobit problémy.

Sociální pracovník při poskytování pomoci zohledňuje potenciál, který klient již v době kontaktování sociální služby má, ale nemusí být z jeho strany dostatečně realizován, neprozrazen v konkrétní činnosti nebo jeho přesvědčení, může být omezen nebo upozaděn stereotypy omezující realizaci jeho vlastních možností. Ve společných aktivitách s klientem přispívá pracovník k projevu a rozvoji jeho individuality. Individualitu tvoří: temperament, charakter, zájmy, inteligence, vnímání, porozumění, přijetí, hodnocení sebe sama, druhých lidí, potřeb, schopností.

Pro praxi sociální práce je důležité identifikovat, jak je klient připraven řešit svůj vlastní problém a jaký typ motivace (vnitřní nebo vnější) preferuje při realizaci konkrétní činnosti: vzdělávací, pracovní, volnočasová atd. Vnější motivace (schvalovací motivace) utváří závislost člověka na sociálním prostředí, kdežto vnitřní motivace přispívá k rozvoji samostatnosti v rozhodování. Vnitřní motivace je diagnostikována pomocí škály pro posouzení potřeby dosáhnout cíle (Gitterman a Germanin, 2008).

Je prokázán vztah mezi úrovní motivace k výkonu a úspěchem v životě. Lidé s vysokou úrovní motivace k úspěchu věří v úspěšný výsledek podnikání, které začali, jsou připraveni převzít odpovědnost, rozhodní v nejistých situacích, projevují vytrvalost, rádi řeší složité problémy a prokazují vytrvalost, když čelí překážkám.

Zkoumání potřeb klienta probíhá často metodou rozhovoru. Zde si pořadí probírání témat určuje obvykle klient sám v kooperaci se sociálním pracovníkem. Sociální pracovník působí jako zaujatý posluchač, jeho činnost směřuje k pochopení obsahu, logiky prezentace a pronikání do podstaty problému. Klient sám určuje své potřeby a zdůvodňuje jejich význam. Při rozhovoru se odhaluje postoj klienta k jeho vlastním aktivitám a velký význam má formulace otázek. Vezměme si příklad. Řídíte se více pravidly a zvyky nebo svými vlastními zájmy, když se věnujete určité činnosti? Máte touhu dotáhnout věci do konce? Jaké pocity máte po dokončení práce?

Během dialogu se klient stává aktivnějším a nezávislejším. Sociální pracovník vede konverzaci prostřednictvím otázek. Klient má povědomí o důležitosti vlastních aktivit, nový pohled na podnikání, které každý den dělá (Gitterman a Germanin, 2008).

Klient realizací svých schopností v procesu činnosti dosahuje určitého úspěchu a může překonat obtížnou životní situaci. Nejdostupnější je technika pro určování profesních zájmů v závislosti na schopnostech. Provádí se pomocí dotazníku, který může obsahovat následující otázky. V jaké oblasti považujete za možné uplatnit své schopnosti? Jaká je oblíbená činnost ve volném čase? Koho z lidí ve svém okolí považujete za odborníka ve svém oboru? Jaké povolání vás přitahuje a proč? Jaká je vaše nejlepší práce? Jaká práce vám přináší největší uspokojení?

Výsledek sociální diagnostiky je podkladem pro rozvoj metod práce s klientem, který charakterizuje míru jeho aktivity při překonávání životních obtíží. Kritéria připravenosti aktivovat vlastní zdroje jsou:

- modalita sebehodnocení (pozitivní - negativní), míra sebezpřijetí (povaha sebepestoje);
- míra samostatnosti v rozhodování, míra formulace schopnosti informované volby v problémových situacích;
- míra významnosti úspěšnosti vlastní činnosti;
- míra osobní aktivity ve společných činnostech;
- míra uvědomění si seberegulace (svévole vlastního chování);
- míra zapojení do komunikace s ostatními, dodržování norem a pravidel komunikace, úroveň rozvoje komunikačních dovedností, ovládnutí metod navazování kontaktu, udržování komunikace;
- úroveň pochopení vlastní odpovědnosti za své činy;
- úroveň dodržování norem a pravidel osobní hygieny, stupeň zvládnutí dovedností sebeobsluhy, úroveň rozvoje dovedností v domácnosti (Gitterman a Germanin, 2008).

Na základě těchto kritérií je prováděno studium individuálních charakteristik jedince, sociální diagnostika klientů v procesu společných aktivit s odborníkem na sociální práci (poradenství, individuální rozhovor, sociální trénink, kolektivní kreativita).

Sociální diagnostika tak pomáhá identifikovat a vytvářet podmínky pro rozvoj potřebných vlastností a dovedností.

1.5 Obecná charakteristika problematiky interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem

Jedním z nejdůležitějších problémů profesionality v sociální práci je interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem, stejně jako nárůst sociálních anomálií, nárůst seznamu obtížných životních situací, zvýšení nepřizpůsobivosti různých kategorií populace – což nemůže způsobit změnu charakteru komunikace mezi sociálními pracovníky a různými kategoriemi klientů. Podstatu komunikace a interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem lze zjistit v procesu informačně-instrumentálním, a to především ve verbální komunikaci (Matoušek, 2003).

Sociální interakce je proces působení sociálních pracovníků, klientů, jiných občanů či rodin různého typu, komunit, sociálních skupin na sebe navzájem v procesu realizace svých sociálních zájmů a potřeb. Technologie interakce mezi pracovníkem a klientem je navržena tak, aby rychle řešila klientovi obtíže tak, aby se mu podařilo překonat sociální problémy za účelem harmonizace sociálních vztahů, snižování sociálního napětí a nápravy osobních či sociálních problémů.

Povaha interakce pravděpodobně závisí na profesionalitě a morálních kvalitách odborníků, schopností systému sociální ochrany obyvatelstva, socioekonomických schopností státu a místní samosprávy (Slocum, 2003).

Sociální pracovník přitom musí mít na paměti úskalí, se kterými se může při jeho práci se sociálním prostředím klienta setkat. Nemělo by se zapomínat, že pro okolí není činnost pomoci klientům nevyhnutelná a náležitá, pro ně je to pouze možná sféra působení sil. Klientovo prostředí, které v sociálním pracovníkovi vidí zástupce oficiální instituce, která je na základě platné legislativy povinna plnit své funkce ve vztahu ke klientům, se navíc může společným aktivitám záměrně vyhýbat a spoléhat zcela na specialistu (Roberts, 2009).

S rozvojem osobnosti sociálního pracovníka vzniká u člověka specifická potřeba získat vysoké hodnocení své profesionální činnosti, své osobnosti a chování, získat autoritu. Tuto potřebu jako celek lze vyjádřit jako potřebu respektu a uznání ze sociálního prostředí odborníka. Posouzení kvalit odborníka a získání respektu a uznání k němu se však uskutečňuje v souladu s kvalitou jeho práce a vysokou mírou povinnosti závisí na tom, jak plně sociální pracovník plní svou profesi a morální vůči klientům, kolegům, společnosti (Matoušek, 2010).

Při řešení problémů, které vznikly při interakci mezi sociálním pracovníkem a klientem, je tedy sociální pracovník odpovědný především sám sobě jako profesionálovi. Pracovník proto musí jednat kompetentně, řídit se svými morálními, etickými a profesními zásadami.

1.6 Typy vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem

Lze rozlišit následující typy vztahů mezi sociálním pracovníkem a klientem.

Spolupráce: Sociální pracovníci zpravidla vstupují do kooperativního vztahu s klienty, neboť podstata vyřešení problémové situace vyhovuje ve shodě pracovníkovi i klientovi. Spolupráce s klienty je usnadněna hodnotovými orientacemi sociální práce, které kladou důraz na profesionalitu a empatii. A pokud také lidé cítí důvěru v sociálního pracovníka, pak jsou sami schopni dosáhnout větších výsledků při nastolení změn.

Na participativní vztahy s klienty, kteří mají nevyřešené problémy interpersonálního sociálního fungování, je obvykle nahlíženo tak, že činitel změny vytváří při komunikaci s klienty přijatelnou atmosféru. Taková atmosféra umocňuje pocit důvěry a dodává poctivost vztahu mezi klienty a sociálními pracovníky.

Když se sociální pracovník dostane do primárního kontaktu se svými potenciálními klienty, nebo se svými cíli, či se systémem jednání, jeho vztah k nim je ve fázi uzavírání dohod. Zvláštností této fáze je, že každá strana sonduje záměry druhé strany, vyjasňuje si vzájemné požadavky a očekávání a také zjišťuje, jakých výsledků by mělo být dosaženo (Slocum, 2003).

„Sociální práce jako odborná činnost má tedy specifické rysy, z nichž jedním je povaha vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. V procesu sociální práce využívá především předmět – předmětové vztahy a pomoc je primárně zaměřena na aktivaci sebeobraného potenciálu jednotlivce či skupiny, nebo má pouze pomocný charakter. Sociální práce se skládá ze tří hlavních strukturálních prvků: subjektu, jehož činnost je zaměřena na objekt nebo jiný subjekt; předmětu, ke kterému směřuje činnost subjektu; aktivity nebo energie subjektu, namířené na objekt nebo jiný subjekt, působící v různých formách v závislosti na řadě okolností. Každý ze tří strukturálních prvků zahrnuje komunikativní aktivitu (Roberts, 2009). Sociální pracovník proto musí najít s klientem kompromis, aby došlo k vyřešení problému.

1.7 Vlastnosti interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem

Charakter interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem je do značné míry dán tím, jak hluboce a pevně si sociální odborník osvojil metody a práce. Profesionální sociální pracovník, na rozdíl od neprofesionála, jedná s klientem vždy v souladu s doporučeními specialistů v oblasti sociální diagnostiky, sociální prevence nebo sociální rehabilitace, sociálního patronátu nebo sociální terapie. Profesionál za každých okolností kreativně aplikuje metody sociální práce s přihlédnutím ke specifickým svého klienta, na rozdíl od neprofesionála. Tvůrčí plnění profesních povinností sociálním pracovníkem, neustálé profesní, duchovní a mravní zdokonalování je povinností sociálního pracovníka ve vztahu k sobě samému (Slocum, 2003).

Sociální pracovník, na rozdíl od neprofesionála, musí mít nejen moderní znalosti z různých oblastí společenských věd, ale také silné dovednosti sociální práce. Musí být schopen naslouchat klientům, uvědomovat si jeho hlavní problémy, vytvářet a udržovat interakci s klientem až do jejich úplného vyřešení, zapojovat ho do aktivního procesu společenského jednání směřujícího k překonání obtížných životních situací, nacházet právní, informační a jiná řešení, poskytovat sociální služby stanovené legislativou (Michalík, 2008).

V závislosti na vztahu mezi pracovníkem a klientem může být systém sociální ochrany buď posílen, nebo zničen. I přes to, že mezi sociálním pracovníkem a jeho klientem jsou navázány partnerské vztahy, je sociální pracovník aktivní stranou z hlediska síly vlivu na klienta, neboť jeho jednání a činy jsou pro klienta a řešení jeho problémů klíčové. Pracovník má z titulu své profesní povinnosti zájem o upevnování a zlepšování vztahů s klientem a jeho příbuznými. Utváření pracovní-přátelského vztahu s klientem však nemusí vždy záviset na sociálních pracovnících, neboť subjektivní charakteristiky klienta mají na jejich vztah také významný vliv. Objektivně má klient sociálního pracovníka zájem o navázání korektních vztahů: ví, že bez ohledu na to, jak se k sociálnímu pracovníkovi klient chová, bude stále povinen plnit svou profesní činnost. Někdy klient využívá svého privilegovaného postavení nikoli ve prospěch případu, ale ve prospěch svůj (Slocum, 2003).

Tváří v tvář potíží s adaptací klientů na nepříznivé životní podmínky zažívají sociální pracovníci nepříznivé emoční stavy. Nejčastěji negativní emoce způsobují problémy s adaptací starších lidí v tomto typu zaměstnání: postižené děti, postižení dospělí, nezaměstnaní, bývalí vězni.

Profesionál se dokáže vyhnout prožívání negativních situací emočních stavů. Sociální pracovníci, kteří si osvojili mechanismus identifikace-izolace na úrovni produktivních

komunikačních technologií (metodou základní či globální analýzy problémů klientů), ho využívající v interakci s klientskou strategií spolupachatelství (Roberts, 2009).

Jedním z nejdůležitějších rysů interakce mezi sociálním pracovníkem a klientem je tedy to, že sociální pracovník má větší zájem na řešení problému než klient. Protože pro sociálního pracovníka není přínosem jen práce, ale také uspokojování vnitřních potřeb. Sociální pracovník má povinnost sám k sobě (Michalík, 2008).

2. Empowerment v sociální práci

Robert Adams (2008, s. 4) předkládá empowerment jako mnohostrannou myšlenku, jejíž význam je rozdílný v různých kontextech. Empowerment nemá jednu převažující definici a nekoresponduje se stávajícími metodami sociální práce, ovšem se všemi je provázán. Dle Adamse (2008, s. 17) *může být empowerment definován jako kapacita jednotlivců, skupin či komunit*

- *převzít kontrolu nad svou situací,*
- *získat nad ní moc,*
- *dosáhnout svých stanovených cílů,*
- *proces, při kterém jsou schopni individuálně a kolektivně pomoci sobě a druhým co nejvíce zlepšit kvalitu jejich života.*

Sociální pracovník by tedy měl být prostředníkem k tomu, aby podpořil jednotlivce, skupiny či komunity v nalezení cesty vedoucí k získání kontroly nad jejich životem. Jak vyplývá z výše uvedené definice, sociální pracovník by měl v rámci filozofie empowermentu klientovi pomoci převzít moc nad jeho situací, nikoliv přebírat jeho kompetence. Role sociálního pracovníka mimo jiné spočívá v poloze klienta průvodce, který ho pouze podporuje v tom, aby byl schopen objevit své vnitřní zdroje a začít je využívat.

Seth Kreisberg (1992, s. 19) konstatuje, že *empowerment je důvěrně spjat s pocity vlastní hodnoty, sebejistoty a smyslu pro výkonnost jednotlivce. Taktéž je nezbytně propojen se sociálními a politickými podmínkami, v nichž se osoby nachází. Z výše zmíněných definic sociální práce vyplývá, že jejím prostřednictvím by mělo být působeno nejen na jednotlivce (v rámci tohoto konceptu podporováním pocitů vlastní hodnoty atd.), ale taktéž by se měla snažit příznivě měnit či přizpůsobovat sociální a politické podmínky. Sociální pracovníci by se měli podílet na vytváření takového prostředí, které co nejvíce podporuje tento koncept. Pro účely a rozsah se tato bakalářská práce bude věnovat pouze působení pracovníků na jednotlivce.*

Oldřich Matoušek (2008, s. 154) empowerment překládá jako zmocňování či posílení a definuje ho *jako cíl některých postupů sociální práce spočívající ve zvýšení klientovy či skupinové schopnosti prosazovat vlastní oprávněné zájmy, resp. vymanit se z podřízeného, utlačeného postavení. Dále předkládá dvě jeho dimenze: psychologizující a sociální.*

Psychologizující perspektiva je zaměřena na zvyšování sebevědomí jedince a jeho schopnosti asertivně prosazovat oprávněné zájmy. Sociální perspektiva nahlíží na empowerment jako na prosazování zájmů velkých skupin, přičemž jako příklad uvádí osoby s homosexuální orientací. Empowerment lze tedy chápat i jako nástroj k potlačení diskriminace a oprese.

Literární kořeny empowermentu v Evropě konkrétně ve Velké Británii sahají do 90. let 20. století, a jsou mimo jiné spojovány s feminismem a emancipací. Ve Spojených státech amerických se empowerment začal objevovat dříve jako reakce na opresi, nerovnoprávnost a diskriminaci osob s tmavší pletí. Tento pojem se také začal objevovat v oblastech psychiatrické péče. Dalo by se shrnout, že empowerment jako takový se poprvé dostal do diskuze sociální práce jako reakce na systémové oprese. Tento filozofický směr, způsob práce a uvažování začal být pro své přínosy rozvíjen a propojil se se spoustou profesí.

2.1 Empowerment jako koncept

Pojem empowerment se prolíná mnoha disciplínami – od managementu lidských zdrojů, pedagogiky či psychologie po sociální práci – jeho podstata však zůstává stejná – zmocňování. V managementu je empowerment charakterizován přesměrováním moci z vyšších stupňů hierarchie na stupně nižší. Cílem je naučit jedince se samostatně rozhodovat, zvýšit jejich motivaci a míru jejich odpovědnosti. Na základě toho posléze takto vedené organizace produkují lepší výsledky. Paralelu tohoto konceptu managementu můžeme vidět i v sociální práci – v případě, kdy pracovník zmocňuje klienta a nepřebírá za něj jeho kompetence, klientova motivace řešit svou situaci se zvyšuje.

Empowerment můžeme vnímat v několika rovinách a to na úrovni individuální, komunitní a organizační. Individuální empowerment je definován jako proces transformace jedince, jenž mu umožňuje činit nezávislá rozhodnutí a na jejich základě jednat a činit změny ve svém životě. Empowerment na komunitní úrovni je popisován jako proces zmocňování komunit k mobilizaci směrem ke změně. Organizační empowerment je zaměřen, jak již z názvu vyplývá, na organizace a jejich spolupráci (Hennink, a kol., s. 205-207). Pro účely této práce bude rozebírán pouze empowerment na úrovni individuální.

2.2 Charakteristiky empowermentu

Judi Chamberlin (1997, s. 44) definovala společně s psychiatry tyto klíčové prvky empowermentu:

- Mít možnost se rozhodnout – nikdo se nestane nezávislým, pokud nedostane příležitost činit podstatná rozhodnutí o svém životě (přechod k rovnocennému vztahu mezi pracovníkem a klientem).
- Mít přístup ke zdrojům a informacím – jedinec by na základě toho měl činit informovaná rozhodnutí a být vědom jejich následků.
- Mít více možností, na základě kterých lze volit (ne pouze ano nebo ne).
- Být asertivní – být schopen jasně vyjádřit své přání a postavit se sám za sebe.
- Mít pocit, že jednotlivec může něco změnit (mít naději).
- Umět kriticky přemýšlet a dívat se na věci z různých úhlů.
- Poznat a naučit se vyjadřovat svůj hněv – naučit se s ním pracovat, vyjádřit ho bezpečně a znát své hranice.
- Necítit se osamělý; cítit se jako součást skupiny.
- Porozumět tomu, že lidé mají svá práva – na základě pochopení svých práv může být pozvednuto sebevědomí a nalezena vnitřní síla.
- Mít možnost ovlivňovat svůj život a své společenství.
- Nezůstat stát v koutě (doslovným překladem „vylézt ze skříně“) – na základě stigmatizace se jedinci naučili schovávat svou identitu, což vede k malé sebejistotě a strachu z odhalení. Jednotlivci dosáhnou bodu, kdy mohou odhalit svou identitu a vlastní sebevědomí.
- Naučit se dovednostem, které jako jedinec považuje za důležité.
- Měnit vnímání ostatních osob jeho kompetencí a schopností jednat.
- Mít vědomí, že růst a změna nikdy nekončí a jsou podněcovány jím samým.

Americká aktivistka za práva osob s psychiatrickým onemocněním Chamberlin (1997, s. 44 – 46) ve svém článku sděluje, že empowerment je multidimenzionálním konceptem, jenž by měl být vnímán spíše jako proces, než událost. Taktéž se nedomnívá, že pro to, aby se osoba stala zmocněnou (empowered), musí splňovat všechny body jimi popsání. V závěru zmiňuje, že touha ochraňovat a být chráněn je silná, avšak v momentě, kdy klient začne přebírat kontrolu nad svým životem, a pracovníci přejdou do role kouče a průvodce v procesu, skýtá tento přístup mnoho benefitů.

Dle Pattisona (1993, in Adamčíková, Eisner, Kaucký, 2005, s. 7) vede empowerment ke změně postojů a to kupříkladu:

- od bezmoci k zapojení a posílení,
- od čekání na příkazy k činnosti,
- od dělání věcí správně k dělání správných věcí,
- od obviňování z problémů a chyb k řešení problémů a chyb.

Smyslem empowermentu v praxi je klienta provést jednotlivými oblastmi jeho života, podpořit ho v objevení svých schopností, případně v jejich doplnění takovým způsobem, aby to vedlo k výslednému procesu převzetí kontroly nad svým životem. Vztah mezi pracovníkem a klientem by se dal definovat vzájemným respektem, partnerstvím, ve kterém si pracovník uvědomuje proces moci a bezmocnosti a aktivně s ním pracuje tak, aby vztah byl rovnocenný se společným cílem a smyslem spolupráce. Způsob a přistupování k práci s klientem v rámci empowermentu se bude samozřejmě mírně lišit s různými cílovými skupinami, avšak jeho principy a smysl zůstávají stejné napříč různými uskupeními.

2.3 Koncept moci

Moc je základním stavebním kamenem konceptu zmocnění. Cynthia Hardy a Sharon Leiba-O'Sullivan ve svém článku v periodiku Human Relations (1998, s. 451-476) sdělují, že iniciativy prosadit empowerment v pracovním prostředí selhávají – přestože empowerment a moc jsou propojené koncepty, obchodní literatura postrádá jakoukoliv diskuzi na téma moci. Autorky dále představují moc jako komplexní multidimenzionální koncept.

Co je to moc? Dle sociologické encyklopedie (Krejčí, 2021) může být moc definována jako *zpravidla označení vyšší pozice ve společenském vztahu, někdy v životním prostředí vůbec*. V souvislosti s vyšší pozicí ve společenském vztahu je zde moc míněna jako schopnost donutit jedince počínat si tak, jak by sám od sebe nechtěl na základě jakési společenské hierarchie. Ve vztahu se životním prostředím je zde moc popsána jako schopnost osoby využít své schopnosti, svůj potenciál.

Siobhan Maclean a Rob Harrison (2011, s. 8–9) definují moc v několika úrovních – ta nejzákladnější předkládá moc jako energii či sílu. Moc je vlastnictví kvalit (zejména psychických), díky nimž je člověk schopen něco dělat nebo něco udělat. Je politickou, finanční či sociální silou nebo vlivem. Již z daných vymezení vyplývá, že na moc jako

takovou je třeba pohlížet jako na komplexní koncept, jenž se skládá z různých aspektů a úrovní. Lze zde hovořit o jejích dimenzích, formách, zdrojích, podobách a oblastech.

Dimenze moci jsou rozebrány vícero autory, pro potřebu této práce byla zvolena Lisa Veneklasen a Valerie Miller (2007, s. 45), které rozvinuly a popsaly myšlenku tří pozitivních dimenzí moci. První dimenze se nazývá „Power with“, (volně přeloženo jako moci společně) a zahrnuje v sobě hledání společné řeči osob směřující k vybudování kolektivní síly. Aby se toto mohlo stát je podstatné uvědomění si odlišností a neshod a hledání společné cesty k hodnotám a činům. Jak je již zřejmé z jejího popisu je tato dimenze zaměřena především na empowerment na komunitní úrovni. Další popisovanou úrovní je „Power to“ (moc k), jež hovoří o potenciálu každého jedince tvořit svůj vlastní život a svůj svět. Tento koncept je založen na myšlence, že každý má moc k tomu ovlivnit svůj život a tento potenciál je možné maximalizovat osobním rozvojem. Poslední dimenzí dle výše zmíněných autorů je „Power within“ (vnitřní moc). Tato úroveň v sobě zahrnuje vlastní hodnotu jedince, jeho sebevědomí a jeho sebepoznání. Koncept empowermentu v sociální práci by měl zahrnovat podporu klientů ve všech třech zmíněných dimenzích moci.

2.4 Bezmocnost

Bezmocnost můžeme definovat jako absenci moci a kontroly nad svým vlastním životem. V poloze bezmocnosti může být pociťován nedostatek vlivu, moci, síly či schopnosti rozhodovat o svém vlastním životě (Maclean, a kol., 2011, s. 29). Vzhledem k tomu, že sociální pracovníci na rozdíl od svých klientů často mohou oplývat znalostmi, informacemi nebo dovednostmi, může tato skutečnost stavět klienty do pozice bezmocných. Neznalost konceptu moci či jeho nepochopení sociálními pracovníky může vést k tomu, že klient ve stádiu bezmoci přetrvá a kompetence a rozhodování o svém životě za něj přebírá pracovník. Moc a odpovědnost sociálního pracovníka spočívá v tom, jaký prostor klientovi v procesu pro rozhodování o svém životě dají a jak a jakým způsobem použijí své dovednosti ve prospěch klienta.

Jak konstatuje Karel Kopřiva ve své publikaci *Lidský vztah jako součást profese*: (2000, s. 40) *Klient je do jisté míry bezmocný už tím, že něco potřebuje. Pracovník je do jisté míry mocný už tím, že pomáhá...* Konkrétním příkladem klienta nacházejícího se v postavení bezmoci může být osoba, jež se nachází v nepříznivé sociální situaci charakteristické

mnohočetnými a vzájemně provázanými sociálními problémy, které jsou obtížně řešitelné či neřešitelné. Tento klient se mohl několikrát snažit svou situaci či konkrétní problémy řešit, ale vždy se setkal s neúspěchem. Není schopen změny, ztratil motivaci a získal dojem, že není schopen svou situaci vyřešit. Tento klient mohl spolupracovat se sociální službou či dokonce vícero službami, ale setkal se zde pouze s radami a návody směřujícími k vyřešení jeho nepříznivé sociální situace, se kterými se neztotožnil, protože nebyly jeho – byly založeny na tom, co pro něj považoval sociální pracovník za nejlepší. Jak také zmiňuje Jitka Géringová (2011, s. 79), je *nevědomé reflektování moci při komunikaci s klientem rozpoznatelné z nejmenších neverbálních projevů: z pohledu, tónu hlasu, vzájemného postavení komunikujících atd. Také klient často nevědomě vytváří koalici „moc – bezmoc“ v pomáhajícím vztahu svou pasivitou a neochotou k vlastní angažovanosti*. Klient se tedy nyní nachází v pozici, kdy je přesvědčen, že vyřešení jeho situace vylučuje možnost jeho vlivu, že není schopný a kompetentní své problémy řešit – prakticky se vzdává převzetí zodpovědnosti za svůj vlastní život.

3 Participace v sociální práci

Cambridgeský slovník definuje participaci jako skutečnost zúčastnění se či podílení se na něčem. Dle Oldřicha Matouška (2013, s. 107) můžeme vnímat pronikání participativního přístupu do sociální práce od počátku 80. let 20. století. Participace je, stejně jako empowerment, širokým pojmem a může být vnímána různě. Můžeme na ní pohlížet ve dvou rovinách – mikroúroveň a makroúroveň. V rámci makroúrovně mohou být participativní přístupy v sociální práci využity jako způsob výzkumu. Vzhledem k povaze průzkumu této bakalářské práce zde bude rozebrána mikroúroveň praxe sociální práce. Mikroúroveň pojednává o participativních přístupech jako o způsobu sociální práce pracovníka s klientem.

Jak je již zřetelné z výše zmíněného popisu participace jako takové, je participativní přístup způsob vzájemné spolupráce klienta a pracovníka – klient je vnímán jako odborník na svůj problém, zatímco pracovník ho pouze provádí a reaguje na jeho konkrétní potřeby. Na základě toho, že je klient vnímán jako expert na řešení své nepříznivé sociální situace, jež je schopen nalézt její řešení, má tento způsob sociální práce zmocňující charakter. Participativní přístup je prostřednictvím zapojování klienta do jeho života a okolní reality velmi úzce spojen s empowermentem.

3.1 Participativní přístupy

V Anglii se v roce 2005 konalo setkání několika vládních i nevládních organizací (General Social Care Council, Commission for Social Care Inspection, Skills for care, Social Care Institute for Excellence), jehož výsledkem byl konsenzus na osmi principech, jež mohou být ve spolupráci s nimi v rámci participativních přístupů očekávány (Adams, 2008, s. 38-39):

- Budeme transparentní ohledně účelu zapojení uživatelů a pečovatелů do aspektů naší práce.
- Budeme pracovat s uživateli služeb, kteří souhlasí se způsobem svého zapojení.
- Necháme uživatele a pracovníky rozhodnout, jakým způsobem chtějí být do služby zapojeni.
- Vhodnými cestami si vzájemně dáme zpětnou vazbu týkající se výsledků zapojení uživatelů a pracovníků.
- Pokusíme se rozeznat a odstranit bariéry zapojení.

- Vynaložíme veškeré úsilí k zahrnutí co nejširšího okruhu osob do naší práce.
- Oceníme příspěvní, odbornost a čas uživatelů a pracovníků.
- To, co jsme se naučili ve spolupráci s uživateli a pracovníky využijeme k tomu, abychom ovlivnili změny našich způsobů práce – s cílem dosažení lepších výsledků.

Lze vnímat, že výše zmíněné principy jednání organizací vyzdvihují zejména zapojení jak uživatelů služby, tak jejich pracovníků, do fungování organizace. Taktéž je zde popsána snaha o rozšíření této iniciativy do co nejširšího okolí – mimo podpory zapojení jedince se také snaží vytvářet vhodné prostředí pro jeho participaci. Zároveň velmi podstatnou částí těchto principů je dobrovolnost a rovnocennost pozic – pracovníci i uživatelé služeb si mohou zvolit jakým způsobem a zda vůbec chtějí být do služby zapojeni, což podporuje vědomí vlastní hodnoty u jednotlivých uživatelů, zvyšuje povědomí o vlastních právech a o možnosti ovlivňovat své okolí a svou realitu.

Monika Bjelončíková s kolegy (2016, s. 92) popisuje principy participativních přístupů v konkrétnější rovině a to:

- *klást důraz na kontext,*
- *vybrat participanty, pro které je téma opravdu důležité, kterých se dotýká,*
- *nechat participující, aby si sami definovali téma,*
- *dbát na vyslyšení všech hlasů („zajímat se“),*
- *zajistit, aby byl „ve středu pozornosti člověk“,*
- *dát možnost mluvit o obavách z dopadů a výsledků,*
- *být otevřený všem nápadům a návrhům „ptát se, zajímat se“,*
- *podpořit všechny zúčastněné a všechny nezúčastněné motivovat k účasti („umět vzbudit pocit důležitosti“),*
- *umět jednat/komunikovat (s tímto principem je spojena i schopnost facilitace skupinového dění),*
- *„věřit“ ve spolupráci,*
- *průběžně reflektovat svou činnost.*

3.2 Vztah participace a empowermentu

Oldřich Matoušek (2013, s. 107) hovoří o tom, že *za ideové východisko pro uplatnění principu participace je pokládána perspektiva zmocnění*. Participace již ze své podstaty

podporuje rovnocennost a partnerství mezi klientem a pracovníkem. Dalo by se tedy říci, že participace a empowerment jsou navzájem propojenými koncepty. Robert Adams (2008, s. 193) předkládá tvrzení, že empowerment lze rozvíjet prostřednictvím participace klientů a to na základě toho, že participace poskytuje rámec pro jeho rozvíjení, poskytuje výzkum založený na praxi, shrnuje oblasti, na které je potřeba se v empowermentu klientů soustředit a pokrývá všechny jeho úrovně – individuální, skupinovou a organizační.

Čím více jsou jedinci zmocnění (empowered), tím více se budou participovat do společnosti, která je obklopuje – tyto dva přístupy jsou velmi provázány. Adams (2008, s. 193-198) popisuje několik bodů, které v sobě obsahují zjištění navázaná na sociální práci v rámci konceptu empowermentu skrze participaci.

- Rozvoj vzájemného empowermentu – důležitou součástí jeho úspěchu je schopnost jednotlivců rozvíjet kolektivní sílu (využití okolních zdrojů – např. služeb, organizací, svépomocných skupin atd.).
- Posilování obhajoby svých práv (*self-advocacy*) – větší úspěšnost konceptu empowermentu byla zaznamenána u jedinců, kteří si byli vědomi svých práv a schopni jejich obhajoby.
- Poskytování nekompromisní profesionální podpory – přestože je pro jedince velice přínosné využívání služeb (např. sociálních), je potřeba, aby nebyly přebírány jeho kompetence a zájmy. Následkem toho by mohla být ztráta jejich nezávislé identity a kreativního entuziasmu. Podpora jedinců by měla zůstat na profesionální úrovni, kdy klient zůstává odborníkem na svůj život.
- Používání profesionálně neprofesionálního přístupu – tento přístup je založen na tom, že pracovník se ujistí, že si klient uvědomuje jak osobní úroveň svého problému, tak politickou. Pracovník obhajuje zároveň klientovy práva i práva sociálních služeb.
- Postavení základu na schopnostech jedinců s cílem dosažení lokálního empowermentu – pro zvýšení úspěšnosti je vhodné podporovat spolupráci svépomocných či lokálních skupin.
- Stavění na statutárních, neformálních a dobrovolných sektorech – tyto služby často nebývají v takové míře byrokratické, poskytují větší míru flexibility podpory a dodání povzbuzení pro to, aby klient byl schopen přijmout zodpovědnost za svůj život.
- Těžit ze smazávající se hranice role praktika a uživatele – pracovníci mohou být iniciátory, avšak v momentě, kdy aktivity začnou být přebírány uživateli, je potřeba toho využít. Pracovník by měl tuto formu zapojení podporovat a nechat jí autonomii.

Empirická část

4 Průzkum

Příprava průzkumu probíhala na jaře roku 2022, průzkum byl realizován v únoru a březnu 2023. Třídění a analýza dat probíhalo v období dubna a května 2023. Interpretace dat probíhala od dubna do června v roce 2023.

4.1 Cíl průzkumu

Hlavním cílem průzkumu je zjistit v jaké míře sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pracují s klienty v souladu s participativními přístupy a konceptem empowermentu. Za účelem naplnění stanoveného cíle byly určeny dvě hlavní výzkumné otázky:

1. V jaké míře jsou zastoupeny participativní přístupy a koncept empowermentu v práci sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách?
2. Jakou podobu má využití participativních přístupů a konceptu empowermentu sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách při práci s klienty?

4.2 Metoda sběru dat

Sběr dat probíhal formou polostrukturovaných rozhovorů, jež byly zaznamenávány prostřednictvím audionahrávek do mobilního telefonu a následně přepsány a analyzovány. V rámci této metody byl primárně vytvořen podklad s hlavními tématy a ke každému z nich byly vytvořeny otázky. Následně probíhalo několik opakovaných rozhovorů s respondenty, data byla sesbírána, přepsána a vyhodnocena.

Polostrukturovaný rozhovor je jednou z otevřenějších metod kvalitativního průzkumu. Otázky v rozhovorech v kvalitativním průzkumu by měly být otevřené, neutrální a jasné. Úlohou daných principů je co nejvíce eliminovat podsouvání určitých odpovědí na základě formulace otázky. Polostrukturovaný rozhovor je specifický tím, že na rozdíl od strukturovaného rozhovoru poskytuje tazateli větší volnost v pořadí a ve způsobu kladení otázek – umožňuje tazateli měnit pořadí a formulaci otázek na základě odpovědí a v případě potřeby otázku i vynechat.

V rámci polostrukturovaného rozhovoru byl vytvořen podklad, který obsahoval základní témata, která by měla být v rozhovoru s respondenty obsažena. Ke každému tématu byly vytvořeny otázky, jejichž pořadí a formulace byla měněna na základě reakcí respondenta v rozhovoru. Příprava na polostrukturovaný rozhovor obsahovala vytvoření základních otázek, které směřovaly k cíli průzkumu, jednorázových otázek, jež sloužily k navázání vztahu mezi tazatelem a respondentem v úvodu rozhovoru a v průběhu rozhovoru tyto otázky byly doplňovány dodatečnými otázkami, jejichž smyslem bylo ověřit hodnověrnost respondentových odpovědí a získat větší množství informací.

Pro proniknutí do problematiky toho, v jaké míře sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pracují s klienty v souladu s konceptem empowermentu a participativními přístupy je potřebné toto téma s respondentem rozpracovat opravdu do hloubky, což tato metoda sběru dat umožňuje. Jak již bylo zmíněno výše, byl sestaven podklad rozhovoru obsahující základní témata nutná pro naplnění stanovených cílů a výzkumných otázek – při rozhovoru tazatel použil tento podklad jako osnovu rozhovoru, jejímž smyslem byla pomoc při udržení struktury rozhovoru a připomínání stanovených hlavních témat.

4.3 Metoda analýzy dat

Metodou analýzy dat byla zvolena zakotvená teorie, která je souborem induktivních postupů, jejichž cílem je vytváření teorie. Metoda zakotvené teorie v sobě obsahuje tři typy kódování – otevřené kódování, axiální kódování a selektivní kódování (Hendl, 2005, s. 246-251).

Respondenti

Tématem práce je empowerment a participativní přístupy v sociální práci a míra jejich zakotvení v každodenní praxi sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Při volbě respondentů byl určen základní požadavek a to na minimální tříletou praxi v sociálních službách. Tento požadavek byl založen na předpokladu jisté znalosti prostředí, klientů a dostatku zkušeností pro průzkum. Empowerment a participativní přístupy jsou koncepty, jež se prolínají všemi sociálními službami, tudíž základní charakteristikou výběru průzkumného vzorku byla také rozmanitost, přičemž respondenti byli voleni z různých

sociálních služeb s různými cílovými skupinami. Pro lepší srovnání byly voleny sociální služby terénního charakteru.

Průzkumu se účastnilo celkem pět respondentů, kdy každý působil v jiné sociální službě. Respondenty byli terénní pracovníci s různými cílovými skupinami – a to konkrétně osobami se zdravotním postižením, osobami bez přístřeší, osobami ohroženými sociálním vyloučením a rodinami s dětmi ohroženými chudobou v důsledku dlouhodobé nepříznivé životní situace. Vzhledem k velikosti regionu a malé četnosti daných sociálních služeb v něm, nebudou zde sociální služby, ani region jmenovány v rámci zachování anonymity respondentů. Respondenti byli označeni kódy a to písmeny R a číslem označujícím pořadí, ve kterém byly rozhovory prováděny.

- Respondent R1 je osobou, která je zaměstnána deset let v organizaci, jež se zaměřuje na osoby se zdravotním postižením. Poskytuje službu sociální rehabilitace a podporu samostatného bydlení. Působí zde na pozici sociálního pracovníka se vzděláním odpovídajícím Zákonu o sociálních službách č. 108/2006, Sb.
- Respondent R2 je zaměstnán dvanáct let v organizaci, která poskytuje sociální službu terénní práce a azylového domu. Respondent je částečně terénním pracovníkem, částečně pracovníkem azylového domu. Cílovou skupinou terénní práce jsou osoby ohrožené sociálním vyloučením a v azylovém domě jsou to osoby v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou přístřeší. Respondent R2 působí jako pracovník v sociálních službách se vzděláním odpovídajícím Zákonu o sociálních službách č. 108/2006, Sb.
- Respondent R3 pracuje 20 let jako terénní pracovník s cílovou skupinou osob bez přístřeší. Tento respondent je zaměstnán na pozici pracovníka v sociálních službách se vzděláním dle Zákonu o sociálních službách č. 108/2006, Sb.
- Respondent R4 působí na pozici terénního pracovníka a to pro osoby ohrožené sociálním vyloučením nebo sociálně vyloučené. Na pozici pracovníka v sociálních službách se vzděláním dle Zákonu o sociálních službách č. 108/2006, Sb., je zaměstnán pět let.
- Respondent R5 je osoba pracující v organizaci 3 roky jako terénní pracovník v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi. Na této pozici působí jako sociální pracovník se vzděláním dle Zákonu o sociálních službách č. 108/2006, Sb.

Prostředí průzkumu

Region, ve kterém byl průzkum prováděn, se nachází v pohraničí České republiky a je nutné připustit určitá specifika založená na jeho historii a jevech se zde vyskytujících, jež mohou ovlivňovat sociální práci s klienty. Během druhé světové války bylo toto území přiřčeno k Německu z důvodu velké koncentrace osob německé národnosti – 90% obyvatelstva byli Němci, k jejichž odsunu došlo po ukončení války. Na základě toho postupně docházelo k velkému znovu osídlování. Motivace novousedlíků byla povětšinou ekonomická, kdy ve větším počtu pocházeli ze slabších sociálních vrstev a zde jim byly přidělovány opuštěné domy, byty i půda. Státem podporované opětovné osídlovací akce přinášely dodnes trvající nepříznivé důsledky – prakticky byly obcemi doporučovány osoby, které na svém území nechtěly. Stát taktéž podporoval přistěhování velkého množství Romů ze Slovenska (Kastner, 1996, s. 16).

Na základě výše zmíněných specifíků je tento region mimo jiné charakteristický vysokým počtem obyvatel romského původu, což na sebe váže různé jevy, které mohou být překážkou sociální práce s propojením empowermentu a participativních přístupů. V minulosti zde probíhaly demonstrace zaměřené proti místním Romům, svolané extrémně pravicovým hnutím. V Krajském plánu v tomto regionu je zaznamenáno, že se zde nachází vysoký počet obyvatel, u nichž dochází k sociálnímu, ekonomickému, prostorovému, kulturnímu a symbolickému vyloučení anebo jim vyloučení hrozí.

Jedním z problémů regionu je vysoká nezaměstnanost a to jedna z nejvyšších v České republice. Z tohoto jevu vyplývají nízké příjmy a vysoká zadluženost osob – na to navazující vznik sociálně vyloučených lokalit. Sociální vyloučení velkého množství osob doprovází ztížené zapojování obyvatel tohoto regionu do běžného života a to například v oblastech vzdělávání, zaměstnání a bydlení. Průvodním jevem je růst patologických jevů, jako je zneužívání návykových látek, vysoká kriminalita, zneužívání seniorů a osob s handicapem, trestná činnost a jiné.

4.4 Průběh průzkumu

Všechny rozhovory se odehrávaly v nerušeném, klidném prostředí, dle výběru respondenta. Rozhovory byly zaznamenávány formou audionahrávek na mobilní telefon. Všichni

respondenti byli s touto formou seznámeni a s nahráváním souhlasili. Následné nahrávky byly přepsány v textovém editoru a analyzovány. Níže jsou přiloženy rámcové otázky, jejichž cílem bylo přinést odpovědi na dvě hlavní výzkumné otázky uvedené výše. Ke každé otázce je v závorce napsáno, k jaké výzkumné otázce patřila. Pro dvě výzkumné otázky jsou použity tyto zkratky – VO1, VO2.

- 1. Když se zamyslíte nad vaší každodenní prací s klienty, jakým tématem je zde samostatnost klienta? (VO1)**
- 2. Jak vnímáte míru motivace klientů k řešení své situace? Jak se projevuje? Jakým způsobem jí podporujete? (VO1, VO2)**
- 3. Jak rozumíte pojmu asertivita? Jak moc si myslíte, že jsou vaši klienti asertivní? A pokud nejsou, podporujete je v tomto nějak? Pokud ano, jak? (VO1, VO2)**
- 4. S čím se setkáváte při své práci v oblasti sebevědomí klientů? Pracujete s ním nějak? (VO1, VO2)**
- 5. Pokud k vám přijde klient s nějakým problémem, na základě čeho se domníváte, že se rozhoduje? (VO1, VO2)** – Smyslem této otázky bylo mapovat, zda klienti mají možnost se rozhodnout z více možností a jakým způsobem podporuje pracovník to, aby to tak bylo.
- 6. Popište mi, jak probíhá prvotní rozhovor s klientem – jakým způsobem zjišťujete jeho zakázku a jak s klientem dále pracujete. (VO1, VO2)** Tuto otázku doprovázelo doptávání směřované ke zjištění toho, zda je klient vnímán jako odborník na svůj problém a jeho řešení a jakou měrou je do spolupráce zapojen.
- 7. Pokud k vám přijde klient s nějakým problémem, na základě čeho se domníváte, že se rozhoduje? (VO1, VO2)** Smyslem této otázky je mapování, zdali je klientům dána možnost se rozhodnout z více možností a jakým způsobem podporuje pracovník to, aby to tak bylo.
- 8. Představte si situaci, kdy s klientem řešíte nějaký problém (nechám na pracovníkovi, jaký vybere, např. dluhy) – jak dále postupujete, když vám problém popíše? (VO1, VO2)** Cílem této otázky je zkoumání míry předaných informací a toho, zda pracovníci nechávají klienta samotného určit své zdroje, možnosti, schopnosti a jak přispívají k tomu, aby vykonal informované rozhodnutí.
- 9. Jak vnímáte míru motivace klientů k řešení své situace? Jak se projevuje? Jakým způsobem jí podporujete? (VO1, VO2)**

10. **Jakým způsobem postupujete, pokud vnímáte, že klient nemá pocit, že by mohl něco změnit? (VO1)**
11. **V jaké míře podle vás klienti znají svá práva a povinnosti? Jak jim případně tyto informace podáváte a jak si ověřujete porozumění? (VO1)**
12. **Jakým způsobem předáváte klientovi informace o službě a průběhu vaší spolupráce? (smysl služby, cíle, plánování, záznamy...) (VO2)** Účelem je zkoumání toho, jaké má klient možnosti ovlivnit průběh spolupráce a nastavení služby jako takové.
13. **Jakým způsobem probíhá schůzka s klientem v průběhu spolupráce, např. čtvrtá... popište mi ji. (VO1)** U této otázky je klíčové zjištění, zdali klient nastavuje průběh, obsah či formu podporu samostatně či toto dělá pracovník.
14. **Doptáváte se klientů na zpětnou vazbu k setkání/spolupráci? / Pokud ano, jaké se vám dostává a jak s ní nakládáte? (VO1, VO2)**
15. **Jak byste vyhodnotili úspěšnost všech vašich dosavadních klientů? (Úspěšností je míněno v jaké míře byli schopni vyřešit svou nepříznivou sociální situaci) – pokud malou, čím si myslíte, že to je, pokud velkou, na základě čeho si myslíte, že toho dosáhli? (VO1)** Touto otázkou je zkoumán náhled pracovníků na problematiku sociální práce s klienty a jejich přístup k ní.
16. **Jak často se vám klienti po ukončení spolupráce vrací? Pokud často, čím se domníváte, že to je? (VO1)**
17. **Jak rozumíte pojmu asertivita? Jak moc si myslíte, že jsou vaši klienti asertivní? / Pokud nejsou, podporujete je v tomto nějak? Pokud ano, jak? (VO1, VO2)**
18. **Jak byste hodnotili angažovanost/aktivitu klientů a jak postupujete, pokud jí vnímáte v nízké míře? (VO1, VO2)**
19. **Jak vaši klienti využívají dostupných zdrojů? (rodina, okruh známých, svépomocné skupiny, veřejné služby, různá lokální uskupení...) Pokud je využívají v malé míře, jak s tím zacházíte? (VO1)**
20. **Co si představujete pod pojmem moc a jakou si myslíte, že hraje roli ve vašem zaměstnání? (VO1)**
21. **Jak si vykládáte pojem zapojení (neboli participace) a jakým způsobem se domníváte, že zapojujete klienty do služby, kterou poskytujete? (VO1, VO2)**

4.5 Výzkumná zjištění

Výzkumná zjištění byla sepsána do čtyř kategorií a to: přístup pracovníků, vnitřní faktory, vnější faktory a participace. Tyto kategorie zjištění byly nadále rozdělovány do dalších podkategorií.

- **Přístup pracovníků**

Samostatnost

Většina respondentů se shodla na tom, že přímo cíleně, anebo podvědomě se v rámci své práce snaží, aby klient byl postupem času samostatný, aby se uměl v jednotlivých krocích, které musí udělat ke zlepšení svého stavu, zorientovat.

R4: *„Podruhý von to vyřizuje a já stojím vedle něj a potřetí ho strčím za dveře a jsem za dveřma, pro jistotu. Po čtvrtý už tam jde sám. Takže on se to musí naučit samostatně. Protože jestliže nebude samostatnej, tak se nikam neposune. V momentě, kdy pochopí, že sám vyřídí úřady, sám napíše tohle. Ano, máme problem třeba k doktorovi ho dostat. Tam já je nevodím, tam já jim ukážu třeba jen dvě ordinace. Kdyby se bál, tak napoprvé ho tam strčím nebo s ním pudu, ale čekám, až on se rozhoupe, že jo, protože to jsou většinou ty psychiatrický a ty se musí rozhoupat, takže se odvyvíjejí různě věci. Já nevím, rozhodně samostatnost je důležitá, ale musí se k tomu víst ten klient“.* Zde je jasně vidět, že respondent se snaží naučit klienta samostatnosti a to postupnými kroky tak, aby si schopnost samostatného jednání osvojil. R4 zpočátku přebere klientovi kompetence, které mu posléze pomalu vrací tak, aby byl schopen samostatně fungovat.

R3 to popisuje následovně: *„Když přijde s nějakým problémem, nastíní mi to a já se snažím, aby v prvotní řadě, on si to snažil vyřešit sám, že ho nějakým způsobem jakoby posunu, aby, aby to dokázal sám.“* R3 zmiňuje, že na samostatnosti u klienta pracuje automaticky: *„Že se snažím asi tam potom já si nastavovat nějaký, možná to mám tak jakoby asi zautomatizovaný, ale je to pro mě, jako důležitý, hned si na začátku říct, jako a nastavit si nějaký pravidla, kam půjdu, kam může jít on se mnou, nebo jakoby nějaký ty hranice.“* Respondent 3 hovoří o tom, že již na počátku spolupráce klientovi vymezuje hranice toho, co je a není schopen pro něj udělat. Staví vzájemnou spolupráci na klientově snaze, úsilí a schopnostech. Jasně

komunikuje, že on nebude tím, kdo bude řešit za klienta, ale že on sám je odborníkem na svůj problém.

R1 popisuje navádění k samostatnosti následujícím způsobem: *„Tak třeba teďka řešil samostatné bydlení. To, že prostě neumí. Vyměnit nebo úklid doma řešíme v rámci jeho samostatného bydlení a teď jako že nemůže použít vysavač, který tam má tak. No tak jako že má poslední pytlík. Jako tak jsme řešili, jako co s tím může dělat. No. Tak při tom rozhovoru jsem ho navedl na to, že že může si koupit ten pytlík a podobně. Jako co? Co teda má jako udělat pro to, aby aby zvládnul prostě jako ten ten úkon.“* Z odpovědi R1 je znatelné, že se snaží o to, aby klient byl schopen vykonat úkon, který potřebuje. Vede ho k tomu vlastními doporučeními, radami a návrhy řešení. Klient si na věci nepřichází sám, ale jsou mu řečeny pracovníkem.

V rámci rozhovorů bylo třemi respondenty opakováno, že klient plní jimi dané úkoly – na základě toho posléze hodnotí úspěšnost spolupráce. R3 to popisuje následovně: *„Vždycky si řekneme termín, kdy se znovu uvidíme, do kdy má něco splnit, přinést to.“* Spolupráce je tedy pro R3 v podstatě podmíněna tím, že klient plní jím zadané úkony směřované k vyřešení problému, se kterým klient přišel. R5 popisuje podobný přístup: *„No tak se jakoby domluvíme, co bysme pro to mohli udělat. Jednotlivý jakoby kroky a domluvíme se, s čím mu pomůžu já a co udělá on jakoby, co co dostane za úkol.“* Během rozhovorů s těmito dvěma respondenty bylo patrné, že předestírají klientovi řešení, které navrhnou oni sami – toto pak rozpadají na jednotlivé úkony, kdy některé z nich dostane klient za úkol, některé provedou sami. Podle toho, jak se klientovi daří a nedaří plnit, hodnotí úspěšnost spolupráce.

Zbytek respondentů vnímal jako důležitou věc to, aby vzájemná spolupráce a její obsah byl primárně na klientech. R2 to popisuje takto: *„Já jim vždycky říkám, že teď že že to teoreticky musí zvládnout teď úplně sami, protože já můžu vyjít ven a může mě tam, teď už jdu fakt do extrému – zajet auto. A já jim to vždycky takhle popisuju a najednou nikdo tady jakoby nebude, kdo nějakým způsobem to za mě jakoby udělá, to já to za ně dělat nebudu. Prostě je potřeba, aby se to naučili jakoby sami, že?“* R4 má na svou práci s klienty podobný náhled: *„V momentě, kdy přijde sám, že něco chce řešit, tak se něco řeší, že jo. A tam je jistota, že se něco stane. Ale já ho neučím, jakože ho vodím za ruku tam, za ruku tam, protože to není důležité. Důležité je, aby se postavil na vlastní nohy a dělal všechno samostatně – to je vlastně v tom budoucnu.“*

Moc

Všichni respondenti se shodli na tom, že toto slovo v nich vyvolává negativní pocity. U všech bylo vidět, že je jim velmi nepříjemné toto slovo byť jen slyšet, někteří to i přímo popsali. R3 hovoří o moci takto: „*Nemám ráda tohle slovo asi. (odpor) Asi takový ty, co nás neznaj, tak si myslej, že máme nějakou jakoby moc, že jsme výš postavený nad nima. To já nevím. Ale nemám ráda takový to jako, že bych se měla nad někoho povyšovat, že mám nějakou větší moc než ten, kdo za mnou přijde.*“ R2 reaguje na dotázání, co si představuje pod pojmem moc a jakou roli hraje v jeho zaměstnání, takto: „*Já žádnou moc jakoby nemám a ani bych asi ani nechtěla mít. Moc je strašná. Když si představím... Moc. Strašný slovo. Protože mít moc je st... já nejsem typ člověka, který jako jakoby, já bych to řekla úplně tak, jak nevím, jestli úplně správně, ale úplně takový to nadřazování se nad někoho ostatního je pro mě to nejhorší, co může být. A to se tam snažim i tomu klientovi jakože dávat, že pro něho ráda udělám věci, který prostě jakoby to, ale že nejsem pánbůh a že tu moc má teoreticky on ve svých rukách.*“ R1 popisuje dynamiku moci při práci s klienty: „*Moc. No jo no, asi hraje nějakou roli, protože jako nějakým stylem ovlivňujeme ty klienty, takže to mě nějak nebo mi nějakým stylem asi důvěřujou, tak ta moc tam nějakým stylem asi je. Myslím si, že jí nevyužívám při práci s klientem.*“ R4 vnímá moc takto: „*Jako dalo by se říct, možná někdo staví na tý moci, ale nemělo by to být, jakože já jsem něco víc než von, že jo. Já to беру tak, že prostě přijde člověk, chce pomoci a když to vím, tak já se snažim být na jeho úrovni. Kolikrát se tak se tak přizpůsobim i mluvením nebo něčím, protože prostě abych se nad nim nepovyšovala nebo to. Občas tam něco skočí, nechtěně.*“

Kompetence

R2 hovoří o tom, že v dynamice spolupráce s klientem je podstatné nepřebírat jeho kompetence a pracovat s ním jeho nepříznivé sociální situaci, respektive na tom, kde má tu nedovednost začlenit se do společnosti a žít standardním životem. Mluví o tom, že v minulosti to tak nastavené neměla a výsledkem nebylo uschopnění klienta: „*Jo, přišlo mi, že to chci víc já, než voni a k vyřešení tý jejich situace to dlouhodobě nevedlo. Teď jdu fakt úplně do příkladu – našla jsem nějakou byt, zařídila jsem jim to a oni mi z toho za měsíc za dva stejně vypadli, protože nezaplatili jakoby si nájem, nedělali tam prostě, jako přesně se stalo to, s čím oni přišli, tak vlastně třeba po těch dvou měsících toho bydlení a možná mé mysl*

v tom, že oni to vyřešili. Tak to ale tak nebylo, protože oni to vlastně nevyřešili, já jim našla jenom nový bydlení, ale udělali úplně to samý, co udělali předtím, když měli ty dva byty předtím.“ Konstatuje, že na základě předchozích zkušeností postupuje tak, aby v klientech podporovala zodpovědnost za vlastní život, a soustředí se na zvedání jejich kompetencí. R2 popisuje: *„Já si myslím, že hodně je to, že to nebudu dělat za ně. Jo, že tam jakoby chci po nich tu samostatnost, to jejich rozhodování, chci jakoby, aby si oni sami přicházeli postupně na to.“*

U některých respondentů zaznívala větší angažovanost jich, jako pracovníků, než klientů samotných. Hovořili o tom, že něco dělají za klienty, klientům dávají úkoly a hodnotí, zdali je splnili, či ne. R5 popisuje spolupráci s jedním konkrétním klientem takto: *„Když přijde ten člověk a řeší práci, tak se ho ptám, jestli má třeba profesní životopis a buď mu ho sepišu, nebo mu řeknu, ať ho donese. Zeptám se ho, co by třeba chtěl dělat. Podívám se s ním na internet nebo mu řeknu nějaký zaměstnavatele, nějakou firmu a tam ho pošlu, aby tam zašel a zeptal se, jestli třeba nemají volný místo.“* Z tohoto popisu je zřejmé, že větší aktivitu a angažovanost vyvíjí pracovník.

R3 problematiku převzetí kompetencí nastiňuje takto: *„Že spíš mu jakoby dám tu pomocnou ruku a jakoby snažím se zjistit, jestli on to zvládne sám, když ne, tak jakoby ho zase navádím nějakým způsobem. Někdy to za něj vyřeším a postupem času se snažím, aby to zvládl sám.“* Je zřetelné, že R3 v určitých případech klientovi kompetence převezme, problém za něj vyřeší a postupem času je jeho snahou to, aby klient dané kompetence nabyl a byl schopen si tuto situaci vyřešit sám. R2 to vnímá následovně: *„No většinou se to snažím nechat na toho klienta. V rámci nějakých samozřejmě jeho možností. Když vidím, že to tam jakoby nezvládá, tak se tam snažím nabídnout moje nějaký zkušenosti, s čím já mám zkušenost a on si buď z toho vybere, nebo nevybere.“* R4 konstatuje, že některé sociální služby kompetence přebírají a popisuje své nastavení poskytování sociální služby: *„Jo a je škoda, že některý ty sociální služby tady to dělaj zbytečně za ty lidi. Já jsem si zavedla systém, každej to dělá jinak. Ale prostě já ho učím, jak se říká to přísloví... Když mu dáte ryby, nají se dneska, když je ho naučíte lovit, je to na furt.“*

- **Vnitřní faktory**

Motivace

Respondent R3 uvádí, že u některých klientů motivace je, ale že to s ní není příliš valné: *„Některý jsou motivovaný, že chtějí prostě vyřešit ten svůj problém, že jo, ale jinak ta motivace tam moc není.“* Také popisuje, že motivace bývá větší u klientů, kteří sociální službu sami vyhledají, než u těch, které pošle nějaká instituce: *„Když nás někdo vyhledá sám, že sám chce jakoby řešit, tak tam to bývá větší...ta úspěšnost.“* R4 uvádí popis své praxe: *„Ale ona musí chtít, když ten člověk nechce, tak vy mu můžete nabízet, co chcete. Tam prostě nic neuděláte. A když chce, tak pak je to super.“* Z odpovědí respondentů vyplývá, že když je motivace vnější, nikoliv vnitřní, spolupráce nebývá úspěšná v rámci řešení klientovi nepříznivé sociální situace. R5 vnímá míru motivace u svých klientů takto: *„Třeba tak, jak to vnímám já, tak mi přijde, že jakoby těch klientů, který když přišli v nějaký situaci a jakoby aby se z ní dostali, nebo líp posunuli se někam o krůček vejš, tak mi přijde, že je jakoby hrozně málo.“*

R1 uvádí, že motivace může být i naoko hraná, jak uvádí ze své konkrétní praxe: *„A občas mám pocit, že to dělá jenom jako ve chvíli, kdy tam sedíme. Tak jako jak se chci jako zavděčit tak to. Jo třeba sluchátka si koupí, protože jako to je pro něj, jako to je věc jakoby pro něj. Ale třeba v rámci v rámci té manipulace s těma ostatníma nebo to lhaní, tak to mám pocit jako že moc, že mu to lhaní přináší větší benefity. Takže jako tam moc jako motivovaný změnit to chování není.“* R4 se domnívá, že míra motivace u klientů se zvedá v momentě, kdy dle jeho slov *„spadnou na dno“*: *„Většinou, většinou, když se chce někdo zachránit, tak musí být fakt na dně. To znamená, že jestliže ho ještě dotuje maminka nebo ho dotuje někdo, že ho nechá přespát, dá mu jídlo, kdykoliv padne na hubu, tak ho zdvihne, převleče, dá mu najíst, ten se nerozhodne nikdy. Takže musí to být někdo, kdo je úplně v prdeli.“* Také během rozhovoru popisuje vliv poskytování potravinové pomoci, ošacení a dalšího ze strany sociálních služeb, kdy vnímá, že to snižuje motivovanost a angažovanost klientů.

Angažovanost

R3 konstatuje, že se u klientů často setkává s tím, že někdy bývá důvodem jejich neřešení své nepříznivé sociální situace nedostatečné sebevědomí a pocit neschopnosti: „*Anebo jim to přijde hloupý. Prostě se takhle na někoho obracet, že si připadají, že jsou jako zátěž nebo méněcenný nějaký.*“ Také vnímá, že úspěšnost spolupráce bývá větší na jednodušších zakázkách, se kterými klienti přicházejí, a to konkrétně: „*Potřebuje vyřídit doklady, rodný list, pojišťovnu. Potřebuje zajistit potravinovou pomoc, než se dostane do nějaký špatný situace. Oblečení v šatníku, dárky, evidence, tyhlety.*“ R3 vnímá motivaci a angažovanost klientů ve větší míře v oblastech řešení, které mají okamžitý výsledek. Ve věcech dlouhodobějšího rázu jako je vyhledávání zaměstnání, bydlení, zvedání kompetencí v rámci asertivního jednání apod., kde se výsledek často nedostavuje v krátkodobém horizontu, nejsou schopni svou motivaci a angažovanost udržet tak, aby byli schopni toto vyřešit.

R1 tuto problematiku vnímá podobně: „*No u tý angažovanosti je to u těch jednodušších úkonů, který jsou jako asi jednodušší na to vyřešení. Jo, jako když je to praktická věc, jako kterou můžeš vyřešit, že se přesune to křeslo blíž k tomu světlu, aby když čte, tak líp viděl. Tak jako to je taková ta jednoduchá věc, kterou můžeš udělat okamžitě a má to jakoby ten výsledek. Kdežto většinou u těch měkkých dovedností, třeba jako bylo to lhaní, o kterým jsme mluvili, tak tam je to složitější.*“ R1 se taktéž domnívá, že klientům chybí dovednosti a kompetence k tomu, aby byli angažovaní: „*Oni si netroufnou jít na úřad ve chvíli, kdy neuměj mluvit, jako bojí se mluvit na toho člověka, bojí se říct jako to. Ale čím víc mají těch dovedností, tím už si troufnou víc. Takže myslím si, že jako s těma dovednostmi roste ta angažovanost.*“ Mluví o tom, že angažovanost klientů lze zvyšovat posilováním stávajících dovedností či doplněním chybějích.

Asertivita

S pojmem asertivita byl trochu problém, kdy si někteří respondenti si nechali vysvětlit, co je přesně otázkou míněno, resp. i to, co znamená pojem asertivita, např. R4: „*Asertivita, jako, to jsem I chodila na školení. Nevím, co to je pojem asertivita, ale vím třeba, že třeba, jak bych to řekla, já se taky chovám asertivně, ale nevím, jak bych to vysvětlila. Prostě když něco řeknu, tak si zodpovídám za to, co řeknu. Takže já když dám, ale nevím, jak bych to vysvětlila jinak, jakože já tomu rozumím, ale klienti to asi nepoužívaj.*“

R1 uvádí, že klienti často asertivně nejednají, resp. ihned žádají splnit svůj požadavek ve smyslu „já chci“: „*Tak to, asi se mi to těžce... Asi bych neřekl, že jsou asertivní, i když si za svejma názorama dokážou stát. Ale ne asi jako formou asertivity, jako prostě mnohdy se potkáme s tím já to chci takhle.*“

R2 uvádí, že prvky asertivity ze strany klientů jsou určitě na místě a je to jeden z předmětů jeho spolupráce s nimi. V rámci vzájemné spolupráce to může probíhat takto: „*Tak, že on si to jako zkouší. A jakoby i se mnou třeba tak, že to je fakt jako divadelní hra bych řekla úplně doslova a do písmene, že si to tam prostě jako nějakým způsobem zkoušíme. Já jdu třeba někdy do těch extrémů, kdy prostě jako ta úřednice nějakým způsobem může mít špatný den, může mít prostě jako jakoby to a pracujeme na tom, co s tím, že jo, že si přece ten hezkej sluníčkový den nenechám třeba úplně zkazit.*“ V tomto úryvku je viditelné, že R2 s klientem cíleně na asertivním chování pracuje, přičemž zde uvádí metodu hraní rolí.

R3 uvádí, že je třeba, aby byli klienti asertivní i na úřadech, tedy, aby se nenechali zbytečně odbít a i když se třeba nedokáží přesně vyjádřit, aby si danou věc zkrátka dokázali vyřídit: „*Když přijdou, co mají říct nebo nějakým způsobem ji to vysvětlím, aby to dokázali přetlumočit, že na tom úřadě třeba. Co mají chtít. Zdůrazním, aby na něco nezapomněli. A samozřejmě všechno, že jo, že musí se chovat slušně. Na nikoho nekřičet třeba, některý to taky uměj.*“ R4 s klienty probírá základy slušného chování formou vysvětlování.

R5 popisuje, že jednou z překážek toho, aby klient mohl být asertivní, jsou jeho dostupné možnosti v okolí (problematika popsána níže), kdežto v rámci sociálních služeb a jejich zdrojů si podle něj hodně vymáhají svá práva: „*No s těma pronajímatelema, tam je to blbý, že spíš jakoby sklopí uši a dělají, co se jim řekne. A třeba ta jejich asertivita je větší u těch věcí jakoby ten nábytek, oblečení, potravinovka. A v tom si myslím, že jsou jako hodně asertivní, že se hodně doptávají a domáhají se tady toho.*“ R1 v oblasti asertivity klientů konstatuje, že je minimum klientů, kteří jsou tohoto schopni. Cíleně se na to nezaměřuje: „*Myslím si, že je minimum klientů, o kterých bych řekl, že mají asertivní chování a že třeba na úřadě by si dokázali něco asertivním chováním vyjednat. Neřekl bych, že se na asertivitu zaměřujem, třeba jdem s nima, no.*“

Informovanost

Několik respondentů zmiňovalo, že informovanost klientů a jejich orientace v systémech České republiky je na velmi nízké úrovni. R2 odpovídá na otázku ohledně informovanosti klientů následovně: *„Špatně. Já bych řekla úplně hrozně moc špatně. Je to hodně podprůměrný. Ty lidi vůbec nevěděj, nechají se hrozně lehce zblbnout úplně. Já bych to až takhle úplně řekla, až mě to samotnou jakoby někdy překvapuje, že že ty lidi vůbec nejsou orientovaný v různých zákonech, různých nějakých jakoby úplně základních vůbec na co oni mají právo i vlastně na těch úřadech jo, že ani ta úřednice mu neřekne, máte nárok na tohle a tohle.“* R2 vnímá, že ani v různých institucích se klientům nedostává informací o jejich právech a povinnostech, vše je ponecháno na tom, aby si to zjistili sami, přičemž si to buď zjistí, nebo se to ani nedozví. R1 míru informovanosti klientů popisuje podobně: *„Asi mi přijde, že je to málo. Jo, protože většinou potom je to, že že právě přijdou. Ted'ka mám problém v práci, tak se na to díváme a zjistíme, že nezná, neví, jakou smlouvu má mít nebo co to je. Jo, jako takže ta znalost těhle těch práv a povinností je u většiny těch klientů malá.“*

R3 se domnívá, že v určitých oblastech jsou klienti orientovaní, zatímco v jiných je jejich informovanost velmi nízká: *„Třeba nájemní smlouvy si myslím, že to úplně nechtou, nerozuměj pak tomu, proč jim třeba jakoby neprodloužej smlouvu. Ale v systému dávek hmotné nouze a dávek státní sociální podpory a úřadu práce to si myslím, že se orientují všichni, že vědí.“* V rámci zvyšování informovanosti klientů se několik respondentů shodlo na tom, že na tom nepracují cíleně, ale řídí se na základě požadavků klienta, na základě toho, co zrovna potřebují. R1 o tom hovoří následovně: *„Většinou je to na základě toho, že má on nějaký přání, přijde s nějakým přáním. Hele ted'ka mi v práci říkají toto a já si s tím nevím jakoby rady. Nebo v práci po mě chtějí podepsat tenhle papír a já mu nerozumím. No, ale není to jako že bysme ho vzdělávali v tomhlenctom nebo ho edukovali jako.“*

- **Vnější faktory**

Sociální systém

V oblasti vnějších faktorů, které ovlivňují motivaci klientů, byl skoro všemi respondenty opakovaně zmiňován sociální systém ČR, který hraje velkou roli při jejich vzájemné spolupráci. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách vnímali velké překážky –

velkou dostupnost sociálních služeb, které fungují na principu pomoci, nikoliv podpory, kdy klienti mají přebytek jak služeb, tak darů. Toto může působit proti konceptu empowermentu, přičemž klient je tímto zneschopňován. Taktéž systém dávek a základní nezabavitelné částky nepůsobí motivačně směrem k tomu, aby klient převzal zodpovědnost za svůj život a byl schopen se postarat sám o sebe (dle R5 je rozdíl mezi základní nezabavitelnou částkou a sociálními dávkami, které klienti pobírají, minimální, nevyplatí se jim proto pracovat). R5 ho tedy bere jako málo motivační, což je pro jeho práci v podstatě překážka: „*Já si myslím, že to je stoprocentně jedna věc, která je důležitá, a to je ten systém, jaký je nastavený tady v ČR. A to, že ten systém vůbec není motivační, že je tady nějaký systém exekucí, že ty lidi jsou zadlužený, maj exekuce a kolikrát pro ně není ani motivační nastoupit někam do zaměstnání, protože z toho čistýho příjmu jim dost jakoby strháváno. A hodně těch lidí radši pracuje na černo, mimo systém nebo prostě jiným způsobem, než aby, aby se zaměstnali nějak naplno, normálně na dýl, že ten systém je prostě špatný. A myslím si, že je i hodně malý rozdíl mezi sociálními dávkami a minimální mzdou.*“

To potvrzuje i další respondent R4: „*Oni se mají líp na sociálních dávkách, než, než v práci. A práce si vlastně vybírá dneska stylem ještě voni, oni jim pak strhnou peníze, protože maj exekuce, že jo. Ale oni ani neřeší dluhy, protože když mají dluhy, pak jsou tyhle ty oddlužení, tohle. Všichni jim pomáhají s tím, proč by se zas starali, protože všechno se jim platí.*“ Mluví také o tom, že dle jeho názoru není systém sociálních služeb v současné chvíli nastavený k tomu, aby vedl klienty k zodpovědnosti za vlastní život a zmocňoval je: „*Systém je nastavený tak, že budu zachraňovat lidi, tak se dávají dotace na potraviny, na tohle a tohle a pak se tam berou lidi, který třeba nemají šajna vo sociálním cítění nebo o něčem. Takže to mám prostě, já jdu do sociálních služeb, přijdu tam, mám tady regál s potravinami a ty máš hlad. Já ti dám tašku. Hurá, já jsem sociální pracovník, já jsem to zachránil. Špatně. A dělá to polovina lidí, možná i víc, ale tyhle ty klienti na to spoléhaj. Oni nemají potřebu shánět něco, vždyť v těch potravinách a v tom, co mu dá hmotka, on má daleko víc než běžnej člověk, jo. To znamená, že ten systém je podporuje, ubírá se těm, co pracujou a vlastně tyhle ty... My je zachraňujeme, ale prakticky se dávaj zbytečně miliony a vlastně na tom si nahrabou jen ty šéfové sociálních služeb.*“ R4 vnímá jako kontraproduktivní fungování a nastavení pracovníků sociálních služeb, kteří klienty podporují nepodmíněně potravinami a dalšími věcmi. Dle jeho názoru to nevede k tomu, aby měl klient motivaci zajišťovat si své základní potřeby sám. R5 hovoří o očekávání klientů od sociálních služeb takto: „*Některý jsou aktivní, ale některý jako vůbec ne, že spíš třeba očekávaj, že se bude vydávat jenom potravinová banka, že jim dáme*

nábytek, povlečení a takhle a spíš jim jde hlavně o tohle a moc se jakoby aktivně nesnaží třeba ty cíle nebo nechtěj jakoby řešit.“

U většiny respondentů se také objevovalo účelové docházení do sociálních služeb, za účelem opět pouze něco získat, nikoliv vlastní silou svou nepříznivou sociální situaci změnit. R3 popisuje: *„Třeba lidi z ubytovny k nám choděj prostě proto, že musej, aby měli peníze na bydlení“*. Také konstatuje: *„Záleží vlastně na té osobě. Někdo to chce řešit, ale většina spíš jakoby nechce. Že tam účelově docházejí, aby měli peníze třeba z Úřadu práce.“*

Možnosti

V rámci vnějších faktorů také od respondentů také zaznívala malá uplatnitelnost klientů na pracovním trhu, omezená dostupnost standardního bydlení a diskriminující zacházení ze strany zdravotnického systému. Na základě těchto faktorů je pro pracovníky náročné podporovat motivaci u klientů. R4 konstatuje: *„Byla by potřeba víc míst flexibilních vůči klientům, protože VPPčka¹ by mi vyšly vstříc v rámci jejich potřeb, ale tam maj jenom sedum míst. Tady jsou spíš takový, co je využívají na brigády pochybný, tady ti dám bokovku a nebudeš mít zdravotní, sociální, to je tvoje věc, dostaneš o tisíc korun víc a bude spokojenej, takže oni jakoby práci najdou, ale jakou.“* R5 popisuje dostupnost bydlení takto: *„Moc míst tady nemaj, kde by je vzali. Třeba na sídlišti je to prostě katastrofální, ten jakoby systém jak tam vybírají nájmy a jak to tam jako podváděj ty lidi a fixlujou a že ty lidi jakoby ty klienti věděj, že s tím, jak to tam je nastavený nic nemůžou udělat, protože mají strach, že je ta pronajímatelka drží v šachu, že třeba mají děti, že by je vyhodila na ulici. A ten systém, jak tam je, tak oni to vnímaj, že s tím nic neudělaj jako.“* R2 také poukazuje na jednání pronajímatelů, se kterým se během práce s klienty setkává: *„Třeba u toho pronajímatele, tam si myslím, že to je strach ze ztráty bydlení, takže tam prostě, ona jak ta pronajímatelka je drží v šachu a oni prostě většinou mají děti, že jo. Takže mají zodpovědnost za ty děti, takže se prostě bojí nějak proti tomu pronajímateli jít nebo se prosadit, protože mají strach, že je prostě vyhodí a kam pak půjdou, když nemaj tolik možností.“*

¹ Veřejně prospěšné práce

Diskriminace

Respondenti se také setkávají s diskriminací klientů, jak ze strany zaměstnavatelů, tak ze strany zdravotnického systému. R1 konstatuje následovně: *„A když je náhodou práce, tak co oni vám řeknou... Setkávám se s tím, že říkají věci jako: Ty seš feťák, tys už tady byl nebo seš pochybný, nevezmem tě.“* R5 popisuje rasistické jednání ze strany lékařů: *„No tam jsem teď viděl pár jakoby případů, mi přijde jakoby, protože těch klientů je hodně romských, co máme, tak mi přišlo jakoby takovej rasistickéj přístup, no. Teď jsem třeba s jedním klientem jel do města² vyřizovat naslouchátko a on je Rom a sestra na tom ušním se chovala úplně katastrofálně a myslím si, že kdyby tam byl sám, tak si myslím, že by to nedopadlo tak dobře.“* R4 se v praxi setkává s tím, že klienti popisují podobné jednání: *„Teď mi vyprávěla jedna rodina romská, že jim nechtěli ošetřit dceru v nemocnici, protože řekli, že je jako černá, že je Romka a že ta doktorka na ní šahat nebude, tak jí jako neošetřili. A teď jsme jakoby pár těch jakoby případů viděl. Přijde mi to tady, jako že to je hodně jako víc.“* R4 také hovořil o své předchozí pracovní zkušenosti v jiném regionu, kde porovnával specifika jeho sociální práce tam a tady. V rámci regionu, v němž působí nyní, zmiňoval, že se setkává s mnohem větší frekvencí rasismu a diskriminace klientů ze strany institucí a služeb.

- **Participace**

Spolupráce a zapojení klienta

Všichni respondenti uvádí, že spolupráce se rozbíhá pozvolna, že se nejdříve snaží poznat klienta a jejich problém, mluví o tom např. R2: *„Asi to ta prvotní schůzka je pro mě hrozně důležitá, prvotní ještě tak ta druhá potom, protože u té prvotní to většinou bývá takový to seznámení. Pomaličku nějaký, navazování nějaký důvěry, i když po té první schůzce samozřejmě někdy to trvá dlouho, že jo, ale to zapojení úplně... Já si myslím, že to je právě hned na začátku první druhá schůzka, kdy si prostě rozdělujeme a děláme nějaký dejme tomu individuální plán. Plánujeme to, co kdo bude dělat. Jo...“*

R5 zde uvádí často nízkou angažovanost klientů, kteří chtějí pomoci, ale berou to jako samozřejmost a sami pro to nechtějí nic udělat, a zvažuje se buď změna cílů na cestě klienta

² V rámci zachování anonymity změněn název města na obecné pojmenování.

za lepším životem anebo také ukončení spolupráce: „*No tak ho prostě navštívíme, nebo přijde k nám, sedneme si prostě k tomu individuálním plánu nebo prostě se pobavíme, o těch zakázkách, co jakoby chce, co chce řešit. A vůbec řekneme tomu člověku, jestli chce dál spolupracovat, spolupracovat nebo ne, nebo jestli třeba smlouvu chce ukončit, anebo jestli chce pokračovat a jaký má představy. Teď třeba jsem to řešil u jedné klientky, kdy prostě jsme za ní cíleně šli a prostě jsme se zeptali, jestli dál chce s náma spolupracovat, nebo jestli to chce jakoby ukončit. A ona říkala, že jakoby chce spolupracovat, no tak jsme se domluvili na nových jakoby cílech, co chce jakoby řešit.*“

R3 dodává důležitý poznatek, že jde o to, aby klient poznal, že sociální pracovník mu nechce uškodit, že mu chce pomoci a je jen na něm, zda on tu pomoc využije: „*Většinou ty vztahy v rodině jsou rozvrácené, takže na rodinu se obrací úplně minimálně, nemají jakoby to zázemí v té rodině. A ty služby, když s tím nemají zkušenost, tak se taky úplně neobrací. Až třeba potom, když my je nasměrujeme, ukážeme jim, v čem jim můžou být nápomocní, že vlastně to není někdo, kdo by jim nějakým způsobem škodil, ale naopak pomůže tak pak je využívají, ale sami se moc úplně neobrací, mi přijde.*“ Z této odpovědi R3 taktéž vyplývá, že zdroje, které klient má v momentě, kdy začíná spolupráci se sociální službou, nejsou velké.

V rámci práce s klienty je důležité umět se ovládat. Zvláště důležité jsou dovednosti sebeřízení, schopnost řídit se v různých situacích, které se objevují v průběhu profesionální činnosti. Důležité je utvářet a rozvíjet emocionální a psychickou stabilitu a jistotu specialisty v práci s příjemcem sociálních služeb i v komunikaci s kolegy a vedením. Je nutno dát najevo, že sociální pracovník není ta „moc“, ale že se jen snaží pomoci: „*Ve většině případech, že si myslí, že jsem ta mocná, která nějakým způsobem prostě může to ale já se snažím spíš jim tam dávat, aby si to řešili, jakoby že to je v její v jejich v jejich moci jejich nějakým způsobem je to v jejich rukách vůbec jejich osud celkově to, co oni udělají je jejich jenom, což se snažím jako a přehazuju to vlastně jako by na ně.*“

A samozřejmě musí umět pracovat s klienty s různými postiženími nebo různými barvami pleti, jak uvádí R2: „*A tady ten klient má to sluchové postižení, tak mi to přišlo jakoby vhodný, no protože si myslím, že kolikrát se třeba neumí tak dobře jakoby prosadit a ty lidi s ním jakoby jednají, že je jakoby hloupej, že s ním i takhle jakoby jednají, ale on hloupej není. On jakoby je jakoby chytrý, ale ten jeho sluchový hendikep pro někoho může působit, jakože že má nižší inteligenci nebo tak.*“

Prvky participace

Pro R1 spočívá participace klienta na poskytované službě ve vytvoření společného plánu: „*No zapojení je to, že se domlouváme jakoby na tom způsobu, že on přijde s nějakým problémem. Pro mě je to zapojení, že jako to spolu nějakým spolu nějakým stylem probereme, vytvoříme na to nějaký plán. A jako tím jsme jako zapojený oba dva do té služby.*“ Stejně tak R4 se snaží zapojit klienty, jak je to možné: „*Jako zapojuju... Zapojení je to, že mu nabídnu službu a on si uchopí ty věci a začne něco pro to dělat, i kdyby to bylo negativní, že dneska nechci, půjdeme za tejdén, zatím budem si jenom povídat, ale je to už zapojení, že něco chce řešit.*“

R5 pojímá participaci jako snahu klientů řádně a včas plnit zadané úkoly, resp. to, co bylo domluveno se sociálním pracovníkem: „*No, pojem zapojení, zapojení si myslím, že zapojení je to v těch cílech, v těch zakázkách, jestli, jestli jako plněj ty kroky nebo ne. V tom jako vnímám to jakoby zapojení, že se jim na nějaký úkol, který mají jakoby splnit, anebo zapojení v tom, že dodržují ten čas, termín, kde se jakoby sejdem třeba na úřadě nebo přijdou do kanceláře, tak v tom vnímám jakoby zapojení. Učit se ty dny, ty hodiny a plnit ty kroky, na kterých se domluvíme.*“ Podobně vnímá zapojování klienta do procesu služby R1: „*No zapojuje se jakoby tou samostatností, že se může snažit být samostatný, plnit ty cíle, ty jednotlivý, ty kroky, tak to má jakoby šanci ovlivnit, no. Když ten člověk jakoby nic nedělá nebo neplní jakoby to, co se domluvíme, tak se může jakoby ta smlouva ukončit. Takže má šanci jakoby ovlivňovat tu spolupráci mezi tím pracovníkem a jím.*“

R2 vnímá participaci klienta jako zapojení klienta do podoby poskytované služby: „*Že se přizpůsobuju vlastně tomu, že když jdu k němu domů, tak se scházíme třeba u něho doma. Někdy nechce, tak to přizpůsobujeme tomu, kde mi ten klient prostě řekne, kde by to mohlo být nejvhodnější – náměstí, kavárna...*“ R1 popisuje, že fungování jejich služby je prostě nějak dané, kdy s tím klienta seznámí a je na něm, zdali nabídku využije tak, jak je, nebo ne: „*Ten zákon jako říká, jak ty služby maj vypadat, máme to nějak daný a zase jako na tom začátku tomu klientovi vlastně říkáme, jak to bude probíhat.*“

R1 i R3 popisují určité aspekty jejich poskytování sociální služby, do kterých klient zapojen není. R1 nastiňuje systém hodnocení, na základě kterého dále pracují, které probíhá bez klienta: „*My to hodnotíme, vlastně my máme takový ten model, podle kterýho vlastně*

hodnotíme ty jejich schopnosti, máme to jako rozškatlukovaný, ty schopnosti starat se o tu domácnost, takže tam pak hodnotíme, jak moc ten člověk získává tu míru podpory a jestli mu klesá nebo jak jí potřebuje. R3 mluví o záznamech a individuálních plánech, které vytváří bez přítomnosti klienta a bez jeho zapojení do procesu: „Tak já ani neřkám, jakože já si něco zapisuju, tak to vůbec jakoby nesděluju. Ale vlastně už u toho prvotního, když my zjistíme nějaký problém, tak já mu sděluju, jako jak bychom to mohli řešit, jestli s tím souhlasí a popřípadě jestli má nějaký jiný nápad.“

V rámci oblasti zpětné vazby směrem od klienta k pracovníkovi se většina respondentů soustředí zejména na to, jaký má klient pocit, že se posunul či na to, co doposud v rámci spolupráce udělal on. Žádný z respondentů nemluvil o tom, že by se klienta cíleně doptával na to, jak mu vyhovuje styl či prostředí jejich práce s nimi. R1 zpětnou vazbu popisuje následovně: *„Zase to vyhodnocujeme, jako jak, jak moc má pocit, že se posunul, co ještě jakoby potřebuje v rámci svého řešení. A když pak třeba nastavujeme něco, je potřeba zařídit si tohle, odnést tyhle papíry na Úřad práce.“* R3 konstatuje toto: *„Tak já se jich doptávám spíš jen, jestli něco ještě potřebujou, jestli jsme na něco nezapomněli. Jestli je ještě něco, v čem bysme byli nápomocní? S čím je potřeba pomoc. Jestli mu vyhovuje, jakým způsobem jsme to spolu nastavili, na to se asi úplně neptám.“*

5 Diskuze

Již na počátku vymezení konceptu empowermentu v teoretické části této práce je popsána důležitost politických a sociálních podmínek prostředí. Z rozhovorů se sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách vyplývá, že se setkávají s určitými **systemovými či regionálními specifiky**, které jsou jim při zmocňování a zapojování klientů překážkou. Zmiňován bývá systém sociálních dávek a služeb, na základě kterého je velmi těžké posilovat motivaci a vlastní odpovědnost u klientů. Konkrétně je hovořeno o nevelkém rozdílu mezi minimální nezabavitelnou částkou z výplaty a dávkami hmotné nouze, kdy se klientům dle respondentů v podstatě nevyplatí pracovat a je velmi těžké je motivovat. Respondenti také hovoří o velkém množství nepodmíněného zabezpečení pro klienty – a to konkrétně o potravinové pomoci, nábytku, ošacení. Domnívají se, že na základě této skutečnosti mají klienti velmi malou motivaci a angažovanost k tomu, aby převzali zodpovědnost za svůj vlastní život a své rozhodování. Vnímají, že pro klienty není potřeba, aby si doplnili kompetence k vyřešení své nepříznivé sociální situace, když je zde vždy někdo, kdo se o ně postará, či jim zajistí jejich základní životní potřeby.

Dle Matouška (2008, s. 154) lze koncept empowermentu chápat jako nástroj k potlačení systémové diskriminace a oprese. Z rozhovorů s respondenty jasně vyplynulo, že se s **diskriminací a opresí** klientů setkávají velmi často, kdy to rozeznávají jako jeden z problémů při jejich sociální práci s klienty. V momentě, kdy klienta motivují či mu dodají potřebné kompetence k tomu, aby byl schopen prosazovat své oprávněné zájmy a převzít kontrolu nad svou situací, se jim stává, že prostředí není přizpůsobené k tomu, aby toho klient byl schopen. Respondenti popisovali zkušenosti s pracovním trhem, pronajímateli i zdravotnictvím. V rámci pracovního trhu vnímali velmi malé uplatnění a také zneužívání klientů k různým pracím mimo legální systém. V oblasti bydlení byla také zmiňována velmi malá dostupnost standardních bytů – respondenti se v praxi setkávají s diskriminací či opět se zneužíváním, kdy určití pronajímatelé vědí, že klienti nemají moc možností, tudíž užívají nelegální praktiky s vědomím, že se klienti nebudou bránit. Ve zdravotní péči se klienti s diskriminací dle respondentů setkávají také velmi často, což vede k častému zanedbávání svého zdraví a nemožnosti prevence a standardního fungování.

Seth Kreisberg (1992, s. 19) konstatuje, že *empowerment je nezbytně propojen se sociálními a politickými podmínkami, v nichž se osoby nachází*. Na základě tohoto tvrzení by se sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách měli podílet na vytváření takového prostředí, které tento koncept co nejvíce podporuje. Zaměření této bakalářské práce bylo pouze

na individuální úroveň tohoto konceptu – individuální sociální práci s klientem. V rámci průzkumu tedy nebyl vyloženě zkoumán aspekt toho, jakým způsobem pracovníci s tímto faktem v praxi zachází. Z rozhovorů vedených se s respondenty ale vyplynulo, že tento aspekt vnímají jako velmi podstatný – prostředí, ve kterém vykonávají svou profesi, jim často znemožňuje pracovat s klienty v rámci konceptu empowermentu.

Cílem konceptu empowermentu je naučit jedince **se samostatně rozhodovat, zvýšit jejich motivaci a míru jejich odpovědnosti**. U některých respondentů se v rozhovorech často opakovala problematika zadávání úkolů, dávání rad a hodnocení úspěšnosti spolupráce na základě toho, že klient plní jimi zadané úlohy. Vlastní iniciativa klienta spočívala během spolupráce v tom, že na základě instrukcí provedli úkon. Rozhodnutí o tom, jak nepříznivá sociální situace bude řešena, spočívalo na pracovnících. Jeden z respondentů také konstatoval, že pokud klient neplnil jím dané úkoly, ukončoval spolupráci. Objevovalo se přebírání iniciativy a kompetencí pracovníky. Někteří respondenti zase naopak podporovali samostatné rozhodnutí klienta, kdy svou představu řešení nabízeli pouze v případě, že si klient o toto řekl a vždy měl na výběr z více možností.

Jak je v teoretické části této bakalářské práce popsáno, pracovník pracující v souladu s konceptem empowermentu by si měl uvědomovat **proces moci a bezmocnosti** a aktivně s ním pracovat tak, aby vztah byl rovnocenný a klient zůstal odborníkem na svůj problém. Všichni respondenti vykazovali negativní reakci na dotazování ohledně dynamiky moci v jejich profesi. Většina respondentů hovořila o tom, že moc nemají, či ji mít ani nechťejí. Popisovali, že jsou s klientem na stejné úrovni, pouze jeden respondent rozeznával, že už jen ze základu této profese klient, kdy klient je tím, který žádá pomoc, tam určité rozložení moci je. Orientace respondentů v problematice moci a bezmoci ve vztahu pracovníka a klienta byla malá.

Když bylo v rozhovorech s respondenty předestřeno téma **samostatnosti** klienta, všichni respondenti se shodovali na tom, že je to pro ně velmi podstatné téma. Z odpovědi některých respondentů bylo zřetelné, že se snaží klienta vést k tomu, aby své problémy byl schopen zvládat sám. Jeden respondent hovořil o tom, že někdy je potřeba, aby iniciativu přebral on sám, kdy klient není schopen a postupem času v rámci vzájemné spolupráce pracuje na tom, aby nabyl dovednosti a schopnosti k tomu samostatným být. Zároveň se v této problematice u některých respondentů objevovala tato dynamika: pracovník dá úkol, klient splní. Tento způsob práce může vést k tomu, že se klient nebude schopen samostatně rozhodovat a zodpovědnost za svůj život nebude schopen převzít.

Někteří respondenti rozeznávali potřebu nepřebírat klientovi **kompetence** při řešení jeho nepříznivé sociální situace, snažit se o podporování jejich zodpovědnosti za vlastní život, samostatnosti, kdy si klient sám při vzájemné spolupráci přichází na možnosti a způsoby řešení. U zbylých respondentů naopak v jejich popisech jednání s klienty zaznívalo časté přebírání kompetencí klienta a vykonávání různých úkonů a rozhodnutí za ně (např. já mu sepsal životopis, já mu našel tu práci, já mu zařídil ten byt...). U tří respondentů se objevovaly tyto jevy v konkrétním popisu jejich práce s jednotlivými klienty. Angažovanost pracovníků při řešení problémů byla z jejich odpovědí znatelně větší, než angažovanost klienta, kdy docházelo k přebírání kompetencí pracovníky, nikoliv k posilování či nabývání kompetencí klientů.

V průběhu rozhovorů se objevovaly poznatky respondentů k oblasti **motivace** klientů. Jedním z nich byla snazší podpora motivace u drobných cílů klienta s okamžitým výsledkem (např. získání dokladu, vyřízení sociálních dávek). Respondenti popisovali, že jakmile se jedná o oblast potřeb, která je dlouhodobějšího rázu a nepřináší okamžité výsledky (např. vyhledávání zaměstnání, zvedání kompetencí v oblasti jednání s lidmi) klient svou motivaci neudrží a pro ně je velmi těžké ji podporovat. Taktéž se v jejich spolupráci s klienty velmi odráží to, zdali klient sociální službu vyhledal sám nebo byl odeslán jinou institucí (např. Úřad práce, OSPOD). V momentě, kdy nepřišel z vlastní iniciativy k tomu svou situaci změnit, je jeho motivace a angažovanost na velmi nízké úrovni.

Dle definice Judi Chamberlin (1997, s. 44) popsané v teoretické části je asertivní jednání a vědomí vlastní hodnoty klíčovými prvky empowermentu. V oblasti **sebevědomí a asertivního jednání** se respondenti shodují na tom, že se u klientů vyskytují ve velmi malé míře. Většina respondentů na daných dovednostech s klienty cíleně nepracuje, konstatují, že se jich někdy dotknou v rámci zakázky, se kterou klient přijde (např. jednání na úřadech, vyhledávání zaměstnání). Jeden respondent zvedá kompetence klienta v této oblasti formou nácviku, hraní rolí. Další respondent klientům píše na papír potřebné body k tomu, co si potřebuje vyřídit, jiný respondent klienty doprovází a jedná s nimi.

Jedním z prvků **participativních přístupů** je transparentní zapojení uživatelů do služby jako takové a zpětnovazební mechanismus, díky kterému je možné zkvalitnit poskytovanou službu (Adams, 2008, s. 38-39). Z rozhovorů vyplynulo, že dva respondenti mají určité aspekty spolupráce s klientem, do kterých on sám zapojen není a není mu transparentně řečeno, že probíhají (systém hodnocení kompetencí, individuální plány, záznamy o průběhu spolupráce). Dva respondenti vnímají participaci klienta tak, že je zapojen plněním jimi zadaných úkolů.

Několik respondentů také mluvilo o tom, že se klient zapojuje do poskytované služby formou toho, že si může rozhodnout místo setkávání.

V oblasti zpětné vazby klienta k pracovníkovi bylo prostřednictvím rozhovoru zjištěno, že ani jeden respondent cíleně nezjišťuje zpětnou vazbu klienta směrem k němu či poskytované službě. Respondenti se v rámci zpětné vazby soustředí pouze na klienta, a to např. na to, jak on hodnotí, že se posunul nebo jak by si zhodnotil, co doposud v řešení své nepříznivé sociální situace udělal. Zjišťování toho, zdali klientovi vyhovuje forma či metoda jejich práce jako pracovníků s nimi, tedy u žádného respondenta není realizována.

6 Návrhy a doporučení

Z výše uvedené analýzy je možné vydestilovat několik poznatků, které by bylo vhodné zakomponovat do každodenní práce sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách s klienty. Neznamená to, že všichni respondenti přesně identifikovali jednotlivé níže uvedené body, nicméně na základě proběhlých rozhovorů a témat, které byly řešeny, je možné tyto body prezentovat.

1. Navázání primárního připojení a klientova potřeba změny

Většina respondentů hovořila o tom, že pro to, aby bylo možné klienta vést k samostatnosti, je potřebné navázat vztah založený na rovnosti a důvěře. V této fázi může mimo jiné sociální pracovník zjistit, že klient nechápe, v čem je jeho problém, a není ochoten vynaložit úsilí na provedení potřebných změn. Sociální pracovník může klienta upozornit na to, proč existenci problému popírá, a při diskusi klientovi taktně ukázat, že existuje či vést klienta k tomu, aby si na to přišel sám. Je potřeba podporovat vnitřní motivaci klienta ke změně, vyhledávat jeho vlastní vnitřní zdroje a posilovat jeho kompetence. V případě, že si ani poté klient neuvědomí potřebu změn, ponechává sociální pracovník klientovi možnost vrátit se ke svému problému v budoucnu, kdy klient uzná za nutné jej prodiskutovat.

2. Motivace a samostatnost

Hodnocení jeho situace sociálním pracovníkem společně s klientem. Stanovení sociální diagnózy. Práce na motivaci klienta – pokud si klient není vědom motivace ke změně, ke konstruktivní změně nedojde. Sociální pracovník ho učí být stále více samostatným v běžném životě, ukazuje mu cestu, ale není možné, aby ho na této cestě sám vedl, jeho kompetence přebíral a rozhodnutí činil za něj. Z praxe respondentů vyplývá, že vnější motivace nefunguje, je nutné posilovat motivaci vnitřní.

3. Konceptualizace problému

Sociální pracovník a klient se dohodnou na definici cíle, kterého chce dosáhnout, metodách, které je třeba použít, a úkolech, které je třeba k dosažení cíle řešit. Hlavním odborníkem

na dané věci je zde klient. Často klient zpočátku není schopen vidět, že jeho problém má řadu složek, které lze změnit jedním nebo druhým směrem. V této fázi je potřebné se zaměřit na to, aby klient mohl činit informované rozhodnutí, posilovat jeho kompetence k tomu, aby toho byl schopen.

4. Volba strategie

Zhodnocení průběhu a výsledků společné práce sociálního pracovníka s klientem, shrnutí probíhajících změn a stabilizace situace. Pokud je klient nerozhodný nebo se vnitřně brání změně situace, pouze napodobuje jednání, pak ke konstruktivním změnám nedojde. Důležitým bodem je zjišťování klientových potřeb v rámci nastavení služby a zpětné vazby směrem k pracovníkovi a probíhající spolupráci.

5. Získávání zpětné vazby směrem od klienta k pracovníkovi a poskytované sociální službě

Je potřebné, aby sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách zjišťovali, jakým způsobem klient hodnotí jejich způsob a metody práce a nastavení sociální služby jako takové. Na základě tohoto postupu mohou zkvalitnit a zefektivnit poskytování sociální služby. Toto zjišťování je možné provádět různými způsoby a to kupříkladu formou rozhovorů či dotazníků.

6. Zapojení klienta do procesu

Pracovník by měl být směrem ke klientovi transparentní v rámci jejich vzájemné spolupráce, což v praxi znamená, že klient by měl být zasvěcen do kompletního procesu. Pracovníci by mu měli poskytovat informace o tom, co se nyní děje, jak bude kooperace z jejich strany probíhat a klientovi by měla být dána možnost proces ovlivňovat. Součástí tohoto zapojení je informování klienta o službě jako takové, jejím poslání, tvorbě záznamů o spolupráci, individuálních plánech apod.

7. Zvýšení povědomí o problematice moci a bezmoci

V rámci sociálních služeb by bylo vhodné do vzdělávání pracovníku zahrnout semináře o problematice moci a bezmoci v sociální práci. Zvedat přehled pracovníků v této oblasti a zvedat jejich kompetence k tomu, aby si tuto dynamiku uvědomovali a uměli s ní pracovat.

8. Orientace pracovníků na regionální a systémová specifika

Je potřebné, aby se pracovníci nevěnovali pouze individuální sociální práci s klienty, ale taktéž si uvědomovali regionální a systémová specifika (např. v oblasti trhu práce, sociálního systému) a snažili se tyto faktory ovlivnit co nejvíce směrem k tomu, aby měli s klientem možnost pracovat v souladu s konceptem empowermentu a participativních přístupů.

9. Větší vzájemná propojenost sociálních služeb a nastavený systém vydávání potravin a ošacení

Z rozhovorů zaznívalo, že se respondenti setkávají s tím, že v momentě, kdy má klient zajištěny všechny své potřeby formou potravinové pomoci či darování oblečení apod., často nemá motivaci k tomu, aby byl schopen převzít zodpovědnost za svůj život a samostatně bez podpory sociálních služeb fungovat. Je potřeba, aby bylo nastaveno smysluplné vydávání daných věcí tak, aby vedlo k osamostatnění klienta a to např. vydání potravin výměnou za odkládání financí do šetření v rámci podpory v bezpečném hospodaření s finančními prostředky, nikoliv vydávání pokaždé, kdy klient vyhledá sociální službu s tím, že nemá, co jíst. Taktéž je potřeba posilovat vzájemnou spolupráci sociálních služeb v jednom regionu tak, aby mohla být sociální práce s klienty co nejefektivnější.

Závěr

Bakalářská práce se zabývala tématem empowermentu a participativních přístupů v rámci sociální práce. Jedná se o téma velice důležité a aktuální, neboť se stále více mění náhled na sociální systém v tom, že by neměl poskytovat dostatečně dobré živobytí pro lidi v sociální nouzi, ale měl by se pokusit je nastartovat tak, aby dále sami obstáli v reálném životě.

Sociální práce dnes prochází obdobím dalšího rozvoje. Potíže sociální práce jako celku jsou u nás umocněny některými rysy a to zejména pracovníky samotné sociální instituce. V důsledku toho jsou hranice odborné způsobilosti sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách stále dosti neostré, není dostatek techniky pro řešení odborných problémů a nejsou plně definována kritéria pro hodnocení práce. Platy jsou v oblasti sociální práce obvykle nízké, tudíž i úroveň konkurenceschopnosti na trhu práce je velmi malá, na základě čehož často tuto profesi nejsou ochotni vykonávat osoby, které mají osobnostní předpoklady pro výkon tohoto povolání. Sociální práce vyžaduje u specialisty na sociální práci obrovské nasazení a také nastavuje vysoké standardy kompetencí a osobních kvalit profesionála.

Hlavním cílem průzkumu bylo zjistit v jaké míře sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pracují s klienty v souladu s participativními přístupy a konceptem empowermentu. Za účelem naplnění stanoveného cíle byly určeny dvě hlavní výzkumné otázky:

- V jaké míře jsou zastoupeny participativní přístupy a koncept empowermentu v práci sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách?
- Jakou podobu má využití participativních přístupů a konceptu empowermentu sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách při práci s klienty?

Na základě rozhovorů s respondenty se ukázalo, že participativní přístupy a koncept empowermentu jsou částečně využívány – samozřejmě ne vždy a u všech respondentů, kdy každý z nich v určitých fázích přistupoval ke spolupráci s klientem trochu jinak. U každého je nutné vzít v potaz jeho individuální potřeby. Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách se snaží, aby byli klienti samostatní, měli motivaci a sami se dokázali odrazit ode dna a dále žít bez pomoci. Snaží se, aby sociální práce byla odrazovým můstkem, resp.

trampolínou, od které se dokážou odrazit do normálního života. Ukázalo se, že cílem sociálních pracovníků je naučit jedince se samostatně rozhodovat, zvýšit jejich motivaci a míru jejich odpovědnosti. Na základě toho posléze takto vedené organizace produkují lepší výsledky. Snaží se klientům poskytnout sociální kompetence, které zajistí, že sociálního pracovníka již v budoucnu nebudou potřebovat. Někteří sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách pracují na tom, aby měl klient možnosti se rozhodnout sám, byl motivovaný a měl dostatek informací k tomu, aby se mohl orientovat v problematice bez podpory sociální služby. Pokud má klient více možností, je na něm, aby si sám vybral a kriticky přemýšlel, mohl nazírat na věc z více úhlů.

I když se zjevně sociální pracovníci snaží, aby se klient stal schopným jednat sám za sebe a naučil se dovednostem, které potřebuje, např. při vyřizování záležitostí na úřadech, ne vždy se to setká s příznivým přijetím a tedy ne vždy je práce sociálního pracovníka z tohoto pohledu efektivní. Nicméně některé nástroje participace i empowermentu jsou využívány.

Někteří respondenti pracují s klienty méně v souladu s konceptem empowermentu a participativními přístupy, někteří více. Na základě zjištěných dat byly vytvořeny návrhy a opatření, které by měly vést k tomu, že koncept empowermentu a participativních přístupů bude více propojen s každodenní praxí sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

Zásadním cílem sociálního pracovníka by mělo být pomoci klientovi tak, aby se následně o sebe již dokázal postarat sám, aby se uměl znovu zorientovat ve svém životě i v možnostech, které má ke změně jeho současné situace. I když je zřejmé, že mnozí klienti ani ve výsledku nemají zájem svůj status měnit a jejich pozice jim více méně vyhovuje, je úkolem sociálního pracovníka se alespoň pokusit je z této letargie a zažitých postupů vytrhnout. Právě k tomu jsou nástroje empowermentu a participativní přístupy velice důležité, jelikož vedou k udržitelnému vyřešení nepříznivé sociální situace klientů sociálních služeb.

Zdroje

- ADAMČÍKOVÁ, J., a kol., 2005. *EMPOWERMENT – možnosti zapojování a posilování lidí, uživatelů služeb agentur PZ a jiných organizací* [online]. Rytmus. [vid. 25. 3. 2021]. Dostupné z: <https://docplayer.cz/131584-Empowerment-moznosti-zapojovani-a-posilovani-lidi-uzivatelu-sluzeb-agentur-pz-a-jinych-organizaci.html>
- ADAMS, R., 2008. *Empowerment, participation and social work*. 4. vyd. Hampshire: PALGRAVE MACMILLAN. ISBN 978-0-230-01999-7.
- Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR* [online]. [vid. 1. 3. 2021]. Dostupné z: https://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf
- BAUMAN, Z., 2008. *Tekuté časy: život ve věku nejistoty*. 1. vyd. Praha: Academia. ISBN 978-80-200-1656-0.
- BJELONČÍKOVÁ, M., a kol., 2016. *Participativní přístupy v sociální práci*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita. ISBN 978-80-7464-851-9.
- Cambridge Dictionary* [online]. [vid. 19. 7. 2021]. Dostupné z: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/participation>
- ELIHOVÁ, M., 2017. *Sociální práce: aktuální otázky*. 1. vyd. Praha: Grada publishing. ISBN 978-80-271-0080-4.
- FISCHER, S; ŠKODA, J. 2009. *Sociální patologie: analýza příčin a možnosti ovlivňování závažných sociálně patologických jevů*. Praha: GradaPublishing, 2009. ISBN 978-80-247-2781-3
- GÉRINGOVÁ, J., 2011. *Pomáhající profese: Tvořivé zacházení s opačnou stranou*. 1. vyd. Praha: TRITON. ISBN 978-80-7387-394-3.
- GITTERMAN, A; GERMAIN, C. *The life model of social work practice: Advanced in Theory and practice*. New York: Columbia University Press, 2008. ISBN 979- 0-231-13998-4.
- GOJOVÁ, A., a kol., 2015. (Bezmocná) sociální práce jako zdroj zplnomocnění? *Sociální práce/Sociálna práca* [online], roč. 2015, č. 5, s. 52-62 [vid. 30. 8. 2021]. ISSN 1805-885X.
- HARDY, C., a kol., 1998. The power behind empowerment: Implications for Research and Practice. *Human Relations* [online], roč. 51, č. 4, s. 451–476 [vid. 1. 4. 2021]. ISSN 1741-282X. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/251127088_The_Power_Behind_Empowerment_Implications_for_Research_and_Practice
- HAVRDOVÁ, Z., 1999. *Kompetence v praxi sociální práce*. 1. vyd. Praha: Osmium. ISBN 80-902081-8-5.
- HENDL, J., 2005. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7367-040-2.

- CHAMBERLIN, J., 1997. A Working Definition of Empowerment. *Psychiatric rehabilitation journal* [online], roč. 20, č. 4, s. 43-46 [vid. 3. 3. 2021]. ISSN 1559-3126. Dostupné z: <https://cpr.bu.edu/wp-content/uploads/2011/11/chamberlin1997.pdf>
- KASTNER, Q., 1996. *Osídlování českého pohraničí od května 1945*. 1. vyd. Praha: Sociologický ústav AV ČR. ISBN 80-85950-19-7.
- KOPŘIVA, K., 2000. *Lidský vztah jako součást profese*. 4. vyd. Praha: Portál. ISBN 80-7178-429-X.
- KREISBERG, S., 1992. *Transforming Power: Domination, Empowerment, and Education*. 1. vyd. USA: State University of New York. ISBN 0-7914-0663-6.
- MATOUŠEK, O., 2008. *Slovník sociální práce*. 2. přeprac. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MATOUŠEK, Oldřich et al., 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s.r.o. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich et al., 2010. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, s.r.o. ISBN 978-80-7367-818-0.
- MICHALÍK, Jan, et. al. 2008. *Poradenství uživatelům sociálních služeb..* Praha: NRZP. ISBN 80-903658-2-7.
- NAVRÁTIL, P., 2001. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman. ISBN 80-903070-0-0.
- PATTISON, B., 1993. *Empowerment: A Human Resource Management Perspective*. Limerick.
- ROBERTS, A. R. 2009. *Social Workers' Desk Reference*. 2. vyd. New York: Oxford University Press, 2009. ISBN 978-0-19-536937-3.
- MACLEAN, S., a kol., 2011. *The Social Work Pocket Guide to: Power and Empowerment*. 1. vyd. Lichfield: Kirwin Maclean Associates. ISBN 978-1-903575-75-8.
- MUCHA, I., 2020. *Sociologická encyklopedie* [online]. [vid. 2. 3. 2021]. Dostupné z: https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Spole%C4%8Dnost_postmodern%C3%AD
- KREJČÍ, J., 2018. *Sociologická encyklopedie* [online]. [vid. 2. 3. 2021]. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Moc>
- SLOCUM, N. 2003. *Participatory Methods Toolkit: A practitioners manual*. Belgie: UNU/CRIS. ISBN 90-5130-447-1.
- VENEKLASEN, L., a kol., 2007. *A New Weave of Power, People & Politics: The Action Guide for Advocacy and Citizen Participation*. 2. vyd. Oklahoma: World Neighbours. ISBN 9781853396441.
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky* [online]. 2006, částka 37 [vid. 2. 4. 2021].