



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

UNIVERZITA J. E. PURKYNĚ V ÚSTÍ NAD LABEM



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

## **Výukové materiály pro obor sociální práce**

**– KSP FSE UJEP Ústí n. L.**

**Petr Balek**

**Eva Bártlová**

**Alexandra Petrů**

**Jitka Sinecká**

**Dita Štyvarová**

**Jan Vašat**

Tyto výukové materiály vznikly v rámci realizace projektu INUL – Inovace studijního oboru sociální práce – KSP FSE UJEP Ústí n. L., reg. č. projektu CZ.1.07/2.2.00/07.0011, projekt je financován z prostředků ESF a státního rozpočtu ČR.

# **OBSAH**

<b>SOCIÁLNÍ POLITIKA</b> (Petr Balek)	<b>5</b>
<b>METODY KOMUNITNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE</b> (Jan Vašat)	<b>51</b>
<b>VÝCVIK SOCIÁLNÍCH DOVEDNOSTÍ</b> (Eva Bártlová, Dita Štyvarová)	<b>88</b>
<b>SPECIÁLNÍ PEDAGOGIKA</b> (Jitka Sinecká)	<b>121</b>
<b>KRIZOVÁ INTERVENCE</b> (Alexandra Petrů)	<b>152</b>



# **SOCIÁLNÍ POLITIKA**

*Petr Balek*

## **ÚVOD**

Tento text je určen studentům kombinovaného studia sociální práce. Po jeho prostudování a zodpovězení otázek student získá základní přehled z oblasti sociální politiky.

Každou kapitolu uzavírá několik kontrolních otázek. Pro úspěšné zvládnutí předmětu je nutné čerpat znalosti nejen z tohoto textu, ale absolvovat přednášky a studovat literaturu, jejíž seznam je součástí sylabů.

Při nejasnostech či hlubším zájmu o nějakou problematiku je vám k dispozici tutor, kterým jsem já, s nímž můžete konzultovat problematiku v konzultačních hodinách a nebo přes Internet. Adresa: petr.balek@ujep.cz

# CHARAKTERISTIKA SOCIÁLNÍ POLITIKY

## CO JE TO SOCIÁLNÍ POLITIKA?

### Úvod:

Sociální politika je pojem, se kterým se setkáváme nejen v odborných textech, ale i v běžném každodenním životě. Položíme-li však otázku, která je v názvu této kapitoly, získáme velmi široké spektrum odpovědí. Pro někoho je sociální politika pouze systém sociálních dávek, pro jiného řada státních institucí, další pod tímto pojmem vidí vše, co ovlivňuje postavení lidí ve společnosti. Ani odborná veřejnost nemá z hlediska vymezení předmětu sociální politiky zcela jasno. Důvodem je to, že jde o oblast politiky, tedy oblast do značné míry ovlivněnou ideologickými přístupy, hodnotami i zájmy. To se pak projevuje ve značných odlišnostech při vymezování cílů a funkcí sociální politiky, určování subjektů podílejících se na realizaci sociálních opatření i v definování klientů, ke kterým tato opatření směřují, rozdílné je i vymezení používaných nástrojů a hodnocení efektivity jednotlivých opatření.

### Cíle:

Frekventant by měl po absolvování lekce znát:

1. Jak je obecně definována sociální politika
2. Co je to sociální situace
3. Jaká jsou pojetí praktické a teoretické sociální politiky

### Popis problematiky:

#### *Sociální situace:*

Člověk v moderní společnosti je vystaven řadě životních situací, které není schopen zvládnout vlastními silami. Tyto situace budeme nadále označovat jako sociální situace.

Sociální situace můžeme rozdělit na:

1. Přirozené - spojené s životním cyklem (např. založení rodiny, narození dítěte, stáří, úmrtí)
2. Patogenní
  - biologické (nemoc, invalidita)
  - sociální (např. nezaměstnanost, chudoba, závislosti, rozvod)

Sociální situace mají diferencované dopady a jsou řešeny pomocí různých subjektů.

### *Vymezení sociální politiky*

Sociální politika je především oblast politiky a je tedy nutné předem vymezit termín politika. Politika bývá definována jako soustavná společenská činnost různých subjektů ovlivňující společenskou realitu. Jejími základními znaky je:

- cílová zaměřenost
- systematičnost
- institucionální zakotvenost

V rámci sociální politiky pak nejde o společenskou realitu jako celek, ale pouze o realitu sociální. Sociální realita se spojuje s podmínkami života a jejich vlivem na rozvoj člověka v rámci společnosti. ***Pojmem sociální označujeme takovou politiku, která se orientuje na stabilitu nebo změny životních podmínek ovlivňujících postavení jednotlivců a společenských skupin a systém nerovností v rámci společnosti.***

V literatuře je sociální politika rozdělována na sociální politiku jako vědu a sociální politiku jako aplikaci vědeckých poznatků v praktické činnosti.

***Sociální politika jako praktická činnost*** je převážně definována výčtem jejích složek.

V úzkém pojetí je sociální politika ztotožňována se systémem sociálního zabezpečení. Toto pojetí staví sociální politiku do pasivní role. Jejím úkolem je pak napravovat krátkodobé negativní dopady fungování tržního mechanismu, které se projevují existencí chudoby. Sociální politika se zaměřuje pouze na minimální podporu chudých, a je pak vnímána jako nákladová položka státního nebo veřejných rozpočtů, která má negativní vliv na ekonomický vývoj.

*V širokém pojetí* je sociální politika založena i na aktivních složkách, které vedou k prevenci negativních sociálních jevů. Vedle sociálního zabezpečení sem spadají i taková odvětví, která mají pozitivní ekonomické dopady a přispívají k produkci zdrojů. Široce pojatá sociální politika je partnerem hospodářské politiky, neboť umožňuje realizovat hospodářská opatření při minimálních dopadech v sociální sféře, čímž snižuje náklady těchto opatření. Jejím úkolem je skloubit výkonnost a solidaritu v dlouhodobé perspektivě s tím, že nárůst společenského bohatství by se měl projevovat v růstu životní úrovně

všech společenských vrstev. Do sociální politiky se pak vedle sociálního zabezpečení zařazuje i politika zaměstnanosti, zdravotní politika, bytová politika, rodinná politika, vzdělávací politika, tedy široké spektrum aktivit různých subjektů s dopadem na životní podmínky a systém nerovností v rámci společnosti.

**Jako vědecká disciplína** by sociální politika měla odhalovat zákonitosti v procesech tvorby a realizace aktivit majících dopad na vztah jednotlivců a podmínek jejich života.

Zabývá se rozdělením nerovností a vědomými aktivitami, které tyto nerovnosti ovlivňují. Jejím úkolem je stanovení cílů a hledání prostředků k jejich dosažení.

*Základní cíl:*

Zlepšování podmínek života lidí. Při tomto vymezení se používají pojmy jako:

prospěch celku (Macek),

spravedlnosti a účelnosti (Engliš),

rozvoj lidského potenciálu (Potůček)

Užívané pojmy mají ideologický náboj a jsou tedy velmi rozdílně interpretovatelné. Sociální politika je součástí politiky a jako taková je nutně zájmově orientovaná. Systém sociální politiky je kompromisem mezi cíli jednotlivých subjektů a výsledkem vlivu a mocenských pozic jednotlivých sociálních skupin. Za obecně akceptovaný cíl je možno pokládat snahu předcházet sociálním antagonizmům v rámci společnosti. Tento důvod stál u vzniku sociální politiky a přesto, že v dnešní době je její zaměření širší, prevence sociálních konfliktů je obecně uznávaným důvodem existence sociální politiky.

Sociální politika je zároveň spíše aplikovanou vědou, vázanou na poznatky řady jiných vědních disciplín, které se týkají určitého úseku sociální reality a využívající metody ostatních společenských věd, především ekonomie, sociologie, demografie, politologie.



**Otázky:**

1. Uveďte příklady sociálních situací a uveďte, jak a za pomoci koho jsou řešeny?
2. Co si představujete pod pojmem sociální politika?
3. Jaký je rozdíl mezi širokým a úzkým pojetím sociální politiky?
4. Uveďte příklady politických aktivit vázaných na sociální oblast, ve kterých je patrný střet zájmů různých společenských skupin.

**Literatura:**

Tomeš, 2001, str. 118 – 120

Potůček, 2005, str. 245 – 247

Krebs, 1997, str. 13 - 22

## OBJEKTY A SUBJEKTY SOCIÁLNÍ POLITIKY

### Úvod:

Aktivita sociální politiky jsou směřovány k určitým jednotlivcům, objektům sociální politiky a je realizována řadou subjektů. Právě to, na koho se sociální politika zaměřuje a kdo ji realizuje, je významné z hlediska typologie systémů sociální politiky.

### Cíle:

Frekventant by měl po absolvování lekce znát:

1. Co je objektem a subjektem sociální politiky
2. Jaké jsou typy sociální politiky na základě objektů
3. Jaké jsou subjekty sociální politiky a jaký je jejich význam

### Popis problematiky:

#### *Objekty sociální politiky*

Jako objekt sociální politiky jsou označovány sociální skupiny a jednotlivci, ke kterým sociální opatření směřují. Podle převažující cílové populace můžeme vymezit tři formy sociální politiky:

1. Objektem sociální politiky jsou chudí
2. Objektem sociální politiky jsou pracující
3. Objektem sociální politiky jsou občané

Ad. 1. Vychází z liberálních principů - sociální politika má být zaměřena na ty, kteří nemohou uspět na trhu práce a potřebují krátkodobou pomoc, která brání jejich vyloučení ze společnosti a umožňuje návrat na trh práce. V současnosti je toto zaměření sociální politiky realizováno formou adresných dávek sociální pomoci vycházejících z testování příjmů a majetku. Tento typ sociální politiky se orientuje pouze na pomoc v chudobě, neodstraňuje příčiny chudoby, a tedy postrádá prvek prevence.

Ad. 2. Sociální politika zaměřená na zaměstnance je založena na bismarkovském systému sociálního pojištění. Hlavním cílem tohoto systému je náhrada příjmu v případě jeho ztráty. Tento systém sice zajišťuje prevenci chudoby, týká se však pouze určité části obyvatel a jen některých, především předvídatelných sociálních situací.

Ad. 3. Zaměření na občana jako objektu sociální politiky je nejnovějším přístupem založeným na Marshallově pojetí sociálního občanství, které do kontextu lidských práv zařazuje i práva sociální. Pro existenci člověka jako plnohodnotného občana je nutné zajistit každému sdílení určité úrovně ekonomického blahobytu. Jde o komplexní systém sociální politiky založený na občanské solidaritě zajišťující všem podíl na ekonomickém blahobytu. Jde o systém založený na univerzálním přístupu k sociálním službám. Vyznačuje se vysokou mírou redistribuce a omezeným působením nestátních subjektů. Často je spojován s vysokými náklady a negativními dopady na pracovní motivaci.

### *Subjekty sociální politiky*

Subjektem sociální politiky označujeme instituce, které sociální politiku vytvářejí a realizují. Vedle státu, který je nejdůležitějším subjektem určujícím základní zaměření, cíle i obsah sociální politiky, existuje řada dalších, které působí zpravidla na nižších úrovních nebo ve specifických činnostech.

### STÁT

Stát je obecně považován za rozhodujícího tvůrce, koordinátora i realizátora sociální politiky. Přesto právě role státu v této oblasti je nejdiskutovanější záležitostí.

Při analýze fungování státu v rámci sociální politiky je možné vycházet ze tří klasických sociologických koncepcí.

1. Státní moc jako výraz celospolečenských zájmů. Z hlediska sociální politiky jde o pojetí, kde je zdůrazňována obecná prospěšnost zásahů státu. Konkrétně se tento přístup projevuje v těch koncepcích, které zdůrazňují obecně proklamované cíle jako je rozvoj člověka, lidského potenciálu, spravedlnosti apod. (výchozí bodem Durkheimova koncepcie organické solidarity)
2. Státní moc jako nástroj nadvlády jedné třídy nad druhou. Stát vyjadřuje zájmy vládnoucí třídy, kterou tvoří vlastníci kapitálu. Sociální politika má především naplnit zájmy kapitálu tím, že eliminuje socialistické tendence, vychází vstříc potřebám kapitálu z hlediska struktury pracovní síly a vytváří určitou míru závislosti vykořisťovaných tříd na státu (výchozí bod Marx).
3. Stát jako autonomní síla nezávislá na společnosti, která využívá zbytek společnosti k realizaci vlastního zájmu, kterým je posilování vlastní moci. Sociální politika je pak

součástí kontrolního systému umožňujícího státní moc vykonávat. Stát je chápán jako generalizovaný patron, který umožňuje svým klientům participovat na statcích a službách, které nejsou k dispozici na trhu. Tato distribuce zboží a služeb je zajišťována pomocí zprostředkovatelů, kterými jsou volení zástupci a byrokratičtí úředníci. Rozhodující roli při získávání takto distribuovaných statků a služeb hraje sociální kapitál jednotlivce. Sociální politika je jednou z forem přerozdělování prostředků. Toto pojetí může přispět k vysvětlení reálných procesů v rámci sociální politiky (výchozí diskuse Weberova teorie byrokracie).

V praktické sociální politice je možno nalézt určité prvky popsané v jednotlivých přístupech.

Významné je, do jaké míry stát ovlivňuje podmínky života lidí. Podle tohoto pohledu můžeme hovořit o třech různých přístupech – liberálním, solidárním a socialistickém.

1. Liberální - považuje státní zásahy ve svých důsledcích za negativní ze dvou důvodů:

- státní zásahy jsou v rozporu s požadavkem svobody individua
- vedou k neefektivnosti a ekonomickým ztrátám neboť omezují fungování tržního mechanismu.

2. Solidární - vychází z nutnosti sociálního konsensu, kterého je v rámci společnosti dosahováno vysokou mírou solidarity. Z tohoto pojetí vychází Marshallův koncept sociálního občanství, který je spojen s pojetím sociálních práv. Sociální práva mají zajistit každému členovi společnosti podíl na ekonomickém blahobytu společnosti. Stát sociální práva musí zajišťovat v rámci sociální politiky. K tomu je nutné, aby stát zasahoval významněji do sociálního života občanů, do určité míry omezoval fungování trhu a upřednostňoval kolektivní zájmy před individuálními. Trh je v tomto pojetí pokládán za efektivní, ale sociálně nespravedlivý. Právě z důvodů sociální spravedlnosti jsou nutné regulační a přerozdělovací zásahy státu.

3. Socialistický - vycházející z nutnosti nahradit tržní systém plánovitými zásahy státu s tím, že sociální práva pak stojí nad všemi ostatními právy. Tento výrazně přerozdělovací systém s minimalizací individuální svobody má být přechodným stádiem při budování společnosti obecného blahobytu, který se projevuje uspokojováním všech potřeb jejich členů. Podle tohoto pojetí je trh nejen sociálně nespravedlivý, neboť umožňuje vysokou míru blahobytu úzké vrstvě na úkor většiny, ale je zároveň i ekonomicky neefektivní.

## ***Nástroje státní sociální politiky***

K plnění svých funkcí v oblasti sociální politiky využívá stát následujících nástrojů:

*Koncepce sociální politiky* je významným a nezbytným nástrojem prosazování dlouhodobých záměrů. Vzhledem k diferencovaným pohledům jednotlivých politických sil je koncepce sociální politiky vždy určitým kompromisem. Dosažení konsensu při stanovení základní koncepce je nutnou podmínkou pro zachování kontinuity sociální politiky při změnách vládnoucích politických stran.

*Legislativní činnost* je základní a nezastupitelnou úlohou státu jako regulátora lidských činností. Otázkou je, do jaké míry má pomocí legislativy stát regulovat fungování trhu a vytváření nerovností. V praxi stát pomocí legislativy určuje pravidla fungování systému sociálního zabezpečení včetně forem přerozdělování, přidělování zdravotní péče, určování přístupu ke vzdělání i participaci na statcích, které stát úplně, nebo částečně distribuuje.

*Fiskální politika* slouží k získávání prostředků k financování aktivit státu a zároveň plní funkci přerozdělovací. Problematické je, jakou část prostředků by měl stát od soukromého sektoru získávat a jakým způsobem by měly být tyto prostředky použity. V této souvislosti se zdůrazňuje demotivační efekt vysoké míry přerozdělování jak na straně těch, kteří do systému přispívají, tak na straně těch, kteří z něj těží. V řadě případů je sociální efekt přerozdělování problematický (z bezplatného vzdělávání netěží nejvíce chudí) a akceptovat je nutno i námitku týkající se neefektivnosti z důvodu rostoucí byrokracie při rostoucí míře přerozdělování.

Veřejné statky jsou takové statky, u kterých neexistuje možnost vyloučit někoho ze spotřeby a tím vlastně možnost soukromého vlastnictví. U těchto statků je problematická produkce nebo distribuce pomocí trhu. Větší část statků produkovaných v rámci sociální politiky má smíšený charakter. Příkladem může být např. vzdělání, které je jak společenskou tak individuální investicí. Právě smíšené statky vyvolávají diskuse o míře státního příspěvku na jejich produkci. Celou sociální politiku je možno považovat za veřejný statek v případě definujeme-li její cíl jako udržení určité míry konsensu ve společnosti.

Stát je jednoznačně subjektem, který v rámci sociální politiky nelze nahradit. Zároveň je třeba zdůraznit, že to, jaký prostor v oblasti sociální politiky zaujímá stát, výrazně ovlivňuje působení ostatních subjektů. Stát je rozhodujícím subjektem sociální politiky, určuje základní zaměření a její systém. Existuje však značná část sociálních aktivit, kde je neefektivní a často i neúspěšný. Proto tam, kde stát není schopen problémy efektivně řešit, by se měl vzdát svého přímého působení a soustředit se na podporu ostatních subjektů sociální politiky.

## ZAMĚSTNAVATELÉ

V rámci sociální politiky mají zaměstnavatelé významné postavení na trhu práce. Jejich povinností je naplňovat legislativní požadavky státu v této oblasti. Jde o opatření týkající se bezpečnosti a zdraví při práci, pracovní doby, smluvního vztahu k zaměstnancům a v některých případech i odměňování. Zároveň výrazným způsobem přispívají do sociálního systému. Někdy jsou zaměstnavatelé pověřeni státem k určitým činnostem tam, kde je to efektivní – např. odvádějí daně a příspěvky na sociální a zdravotní pojištění svých zaměstnanců.

Vedle těchto státem určených povinností řada zaměstnavatelů vytváří vlastní podnikovou sociální politiku, která souvisí s péčí o zaměstnance. Důvodem je maximalizace zisku. Některá z opatření mají přímý dopad na výkon zaměstnanců, např. možnosti určitých aktivit v rámci přestávek v práci mohou zvyšovat intenzitu práce, jiné zvyšují atraktivitu podniku a identifikaci zaměstnanců s firmou, např. možnost podnikové dovolené, péče o děti zaměstnanců apod., což se zpětně projevuje v nižší fluktuaci, ochotě zaměstnanců vyjít vstříc zaměstnavatelům a především v lepším postavení podniku na trhu práce. Ve většině vyspělých zemí tvoří výdaje na podnikovou sociální politiku významnou součást nákladů na pracovní sílu.

## ODBORY A PROFESNÍ SVAZY

Odbory a profesní svazy plní významnou roli na trhu práce. Jejich úkolem je vyjednat svým členům co možná nejlepší pozici na trhu práce. Odbory jsou organizace zaměstnanců a mají výrazný vliv na fungování trhu práce a sociální smír. Funkce odborů je vnímána dosti rozporuplně. Jedna strana názorů přisuzuje odborům negativní vliv na zaměstnanost. Opačný pohled na odbory vychází z toho, že díky jejich existenci a institutu kolektivního vyjednávání se dosahuje mezd, které odpovídají nákladům na

reprodukcí pracovní síly, čímž se předchází sociálním konfliktům, ve svém důsledku mnohdy nákladnějším, než mzdové požadavky. V posledních letech se pozice odborů významně mění. Ve vyspělých zemích klesá organizovanost. Důvodem je snižování významu odvětví s tradičně vysokou mírou odborové organizovanosti, vysokou mírou sociálního zabezpečení v poválečných sociálních státech, globalizací trhu práce i některými neúspěchy odborů ve významných sociálních konfliktech. Odbory mění svou taktiku a z protivníka se často stávají partnery zaměstnavatelů nebo zaměstnavatelských svazů. Jestliže dříve bylo snahou dosažení co nejvyšších mezd, v současnosti odbory prosazují požadavky umožňující konkurenceschopnost podniků a tím i udržení zaměstnanosti. O pozitivní roli odborů může svědčit i to, že v zemích s vysokou mírou odborové organizovanosti dochází méně často k vynucování požadavků formou stávek.

Profesní svazy fungující formou komor převážně s povinným členstvím se svou funkcí výrazně neliší od působení odborů. Za oficiálním tvrzením, že jejich úkolem je ochrana zákazníků, se skrývá regulace nabídky na trhu práce v rámci určité profese.

#### NEZISKOVÉ ORGANIZACE, OBČANSKÉ INICIATIVY A CÍRKVE

Do druhé světové války měly tyto subjekty významné postavení a uplatňovaly se v převážné části aktivit v sociální oblasti. S nástupem sociálního státu byl význam těchto organizací omezen a řadu jejich aktivit převzaly organizace státní. Sociální politika realizovaná skrze tyto subjekty je založena na nevynucené solidaritě, čímž je umožněna dobrovolná participace občanů na tvorbě sociálních podmínek bez demotivačních důsledků provázejících aktivity založené na solidaritě vynucené státem. Jejich výhodou oproti státním či komerčním institucím je to, že mají blíže ke klientům, rozumějí lépe problémům a jsou schopny efektivněji a pružněji řešit. Uplatňují se tam, kde je určitá distance klientů od společnosti a větší potřeba důvěry. Role těchto subjektů je do značné míry dána prostorem, který v rámci sociální politiky zaujímá stát. Drucker rozvoj dobročinných aktivit označuje termínem aktivní občanství a zdůrazňuje důvody jeho potřeby v současných vyspělých společnostech:

- růst počtu starých lidí
- růst počtu osaměle žijících
- růst nároků na lékařskou péči

- růst potřeby celoživotního vzdělávání a osvěty
- růst počtu neúplných rodin

## OBCE

Určité aktivity spojené se státní sociální politikou jsou přenesené na obce. Obce vyplácejí některé sociální dávky, již tradičně se starají o chudé, do určité míry je prostřednictvím obcí financované základní školství, do kompetence obcí spadá rozhodující podíl na realizaci bytové politiky, rozhodující roli obce hrají i v rámci sociálních služeb. Vedle aktivit v rámci vymezené působnosti obce realizují i vlastní sociální politiku. Výhodou větších pravomocí obcí v těchto oblastech je to, že obecní úroveň je blíže občanům, potřební i potřeby jsou zde lépe známy, chápány a tedy i možnost řešení problémů je efektivnější. Ve vymezených záležitostech by do rozhodování obcí neměl stát zasahovat.

## OBČAN A RODINA

S rozvojem sociálního státu došlo k tomu, že tradiční sociální role rodiny byly oslabeny. Tím byla narušena přirozená solidarita, která v rodině znamenala povinnost postarat se o své členy v případě negativní sociální situace. Důsledky nejsou pouze v sociálních aktivitách rodin, ale i v takových oblastech, jako je např. populační chování a v celkovém poklesu významu rodiny. Přitom při řešení problémů vznikajících díky změnám v demografické struktuře v řadě vyspělých zemí by rodina mohla být rozhodující institucí. Úkolem státu je vytvořit takové podmínky, aby rodiny a občané měli možnost a byli motivováni k předcházení a řešení sociálních situací. Přirozená solidarita v rámci rodiny je prvek, který by měl být brán v úvahu při tvorbě systému státní sociální politiky.



**Otázky:**

- 1) Kdo je hlavním subjektem sociální politiky a proč?
- 2) Jaký je vztah mezi státem a ostatními subjekty sociální politiky?
- 3) Specifikujte roli jednotlivých subjektů v sociální politice.
- 4) Vysvětlete to, že občan je jak subjektem, tak i objektem sociální politiky.
- 5) Uveďte nástroje státu v sociální politice.

**Literatura:**

Tomeš, 2001, str. 71 - 85

Potůček, 2005, str. 257 - 260

Krebs, 1997

## PRINCIPY SOCIÁLNÍ POLITIKY

### Úvod:

Jako principy sociální politiky označujeme základní zásady a pravidla činnosti, vedoucí ideje a myšlenkové postupy, které jsou pro sociální politiku určující. Přes existenci řady ideových východisek současné sociální politiky a reálně existujících významných odlišností, lze následující čtyři principy pokládat za obecně uznávané:

- sociální spravedlnosti
- sociální solidarity
- subsidiarity
- participace

Jednotlivé doktríny se však výrazně odlišují v tom, jak uvedené principy interpretují, na které kladou hlavní důraz.

### Cíle:

Frekventant by měl po absolvování lekce znát:

1. Jaké jsou principy sociální politiky
2. Vysvětlit pojmy sociální spravedlnost, sociální solidarita, subsidiarita, participace
3. Uvést příklady naplňování jednotlivých principů v praktické politice
4. Znat rozdíly v důrazu na jednotlivé principy v odlišných koncepčních přístupech

### Popis problematiky:

#### PRINCIP SOCIÁLNÍ SPRAVEDLNOSTI

Sociální spravedlnost je termín, na který se odvolává každá ideologie, přitom je interpretován často zcela odlišně. Co je to spravedlnost? Může spravedlnost existovat? Čeho se tento pojem týká? To jsou otázky, které si kladou významní myslitelé od dob vzniku společnosti. Je nutno konstatovat, že s jejich řešením jsme od těch dob mnoho nepokročili. Pojem spravedlnost je vždy vztažen k určité kultuře, hodnotám, zájmům. V dnešní době je často používán jako bezobsažné ideologické heslo, za kterým se skrývá zájem určité skupiny lidí. Většinou se uvádějí následující interpretace tohoto pojmu:

- každému stejně – tato zásada vychází z požadavku absolutní solidarity. Její uplatnění je realizovatelné pouze ve společnostech, kde je takový nedostatek zdrojů, že stačí pouze k uspokojení nejzákladnějších potřeb. Ve vyspělých společnostech snaha uplatnit tuto zásadu vede k demotivaci, ekonomické neefektivnosti a, jak dobře známe z období socialismu, i k všeobecné nespokojenosti, neboť projevem nivelizace v příjmech je uniformita ve spotřebě. Ignorace různosti potřeb obyvatel je pak nutně doprovázena ignorací člověka jako osobnosti.
- každému podle potřeb – uplatňování této zásady naráží na problém neustále rostoucích potřeb člověka zároveň s jejich uspokojováním. Potřeby jsou nekonečné, zatímco zdroje silně omezené. Z tohoto faktu jednoznačně vyplývá, že tato zásada, vlastní komunistické ideologii, je v úplnosti nerealizovatelná.
- každému podle jeho zásluh – i když jde o zásadu, která vychází z obecně přijímaného principu kladoucího důraz na vazbu mezi výkonem a odměnou, jeho realizace je spojena s jedním zásadním problémem, jak určit výši odměny odpovídající určitému výkonu, jaká použít kritéria pro určení zásluh u rozdílných činnostech. V případě realizace na trhu práce výši odměny na základě společenské potřebnosti dané aktivity, kterou vyjadřuje poptávka po této aktivitě.

Zcela jistě můžeme diskutovat o tom, je-li spravedlivé, že automechanik má vyšší příjem než prodavač, ale vznikl-li tento rozdíl díky fungování trhu, není komu tento rozdíl vytknout. V tomto případě termín sociální spravedlnost ztrácí jakýkoliv smysl. Významný je ale v případě, že výše odměny za výkon je určena autoritativně.

*Zásada rovných příležitostí* – jde o zásadu, která je podporována i řadou liberálů. Vychází z toho, že člověk na základě stejných podmínek má mít možnost rozhodnout o svém vlastním životě. Jak však zdůrazňuje Friedman, lidé se už rodí různí, takže stejné podmínky vůbec neznamenají rovné příležitosti.

Přesto existují určitá opatření státu, kterými by měl stát vyrovnávat vrozené handicap. Je to především rovný přístup ke vzdělání a informacím, neboť jde o oblasti, které mají rozhodující podíl na společenském úspěchu v moderní společnosti.

Sociální spravedlnost je dnes spojována s možností jedince uplatnit své schopnosti a zároveň předpokládá i určitou míru pomoci slabým a potřebným.

## PRINCIP SOCIÁLNÍ SOLIDARITY

Sociální solidarita je pojem etický a jako takový má výrazný kulturní aspekt. Solidarita pak vzniká na základě soucitu a utilitaristických předpokladů jako např. reciproční altruismus, nebo ochrana před sociálními konflikty. Dějiny lidstva jsou vlastně dějinami rozšiřování solidarity od rodinné až po mezinárodní.

Solidaritu můžeme dělit na:

- 1) vynucenou solidaritu. Její význam narůstá s růstem rizik v moderní společnosti. Jde o solidaritu danou přerozdělovacími systémy určenými legislativně. Vedle pozitivních dopadů se může při překročení určitých limitů stát nemotivačním faktorem narušujícím další principy sociální politiky.
- 2) dobrovolnou solidaritu. Jde o doplňkovou formu, která je realizovaná tradičně v rámci rodin a charitou prostřednictvím církví a dobročinných organizací.

Růst vynucené solidarity má pozitivní důsledky v tom, že uspokojování základních potřeb obyvatel v jakékoliv sociální situaci je garantována státem, což zvyšuje pocit sociální jistoty. Zároveň ale s sebou nese riziko útlumu aktivit jednotlivců při překročení její určité míry a omezení dobrovolné solidarity, která demotivační prvek neobsahuje.

Sociální solidarita se realizuje formou přerozdělování mezi jednotlivými sociálními skupinami. Jde o transfery od bohatých k chudým, ekonomicky aktivních k ekonomicky neaktivním a od bezdětných rodin k rodinám s dětmi.

## PRINCIP SUBSIDIARITY

V rámci sociální politiky leží základní povinnost starosti o své zabezpečení na individu, nastává-li situace, kdy se člověk nemůže o sebe postarat sám, přechází tato odpovědnost na rodinu. Teprve selže-li rodina, vstupují do systému pomoci další společenství a stát je až poslední instancí v případě, že ostatní subjekty selžou. Stát je ale zároveň povinen zabezpečit takové podmínky, aby ostatní subjekty měly možnost v tomto směru působit. Princip subsidiarity tedy zároveň zdůrazňuje význam a nutnost činnosti (akce) určitých společenství pro jištění sociálního bezpečí a zájem, či lépe povinnost státu takové aktivity podporovat.

## PRINCIP PARTICIPACE

Základním předpokladem existence demokracie ve společnosti je vytvoření podmínek pro účast občanů na přijímání a realizaci opatření a rozhodnutí, které ovlivňují jejich ži-

vot. To umožňuje občanům prosazovat své zájmy a cíle. Možnost participace občanů na tvorbě a realizaci sociální politiky vede k větší možnosti ztotožnění se, k přijetí systému sociální politiky, což se pak výrazně promítá do účinnosti sociálních opatření. Uplatnění tohoto principu vyžaduje rozvinutou občanskou společnost. Participace občanů v oblasti sociální politiky je reálně dána tím, do jaké míry občané participovat mohou a do jaké míry se chtějí účastnit na rozhodování o sociálních opatřeních.

**Otázky:**

- 1) Uveďte základní principy sociální politiky.
- 2) Vysvětlete pojem sociální spravedlnost.
- 3) Jaké jsou typy sociální solidarity?
- 4) Uveďte příklady uplatňování jednotlivých principů v reálné sociální politice.

**Literatura:**

Potůček, 2005, str. 248 - 251

Krebs, 1997, str. 35 -47

## **FUNKCE SOCIÁLNÍ POLITIKY**

### **Úvod:**

Sociální politika je vždy cílově zaměřená. I když se v jednotlivých typech sociálních systémů cíle různí, existuje ve vyspělých poválečných společnostech jednotné základní zaměření sociální politiky, ze kterého pak vyplývají její základní funkce. Podle Žižkové jde o funkci ochrannou, přerozdělovací, homogenizační, stimulační a preventivní.

### **Cíle:**

Frekventant by měl po absolvování lekce znát:

1. Jaké funkce má sociální politika
2. Jak jsou jednotlivé funkce naplňovány
3. Jak se liší jednotlivé přístupy z hlediska důrazu na funkce sociální politiky

### **Popis problematiky:**

#### **OCHRANNÁ FUNKCE**

Tato funkce je často prezentovaná jako základní cíl sociální politiky. Fakticky však vyjadřuje pouze tu část sociální politiky, která se zaměřuje na řešení již vzniklých sociálních situací. Jde o funkci plynoucí z humánní podstaty společnosti. Jedinec nebo rodina, kteří se ocitli v tíživé sociální situaci, mají alespoň v minimální míře zajištěnu sociální pomoc. V rámci sociální politiky jsou tak zajištěny základní sociální jistoty. Ochranná funkce je plněna prostřednictvím sociálního zabezpečení odstraňováním nebo zmírňováním důsledků sociálních situací jako jsou nezaměstnanost, nemoc, invalidita, stáří, chudoba. V zemích s adresným sociálním systémem hraje tato funkce rozhodující úlohu. I když jde o důležitou a historicky nejstarší funkci sociální politiky, nejde o jedinou funkci. Opatření, kterými je tato funkce plněna, jsou většinou pokládána za ekonomický náklad zatěžující ekonomiku společnosti nejvíce v obdobích hospodářského sestupu. Přitom i plnění této funkce může zvyšovat ekonomickou efektivnost např. v případech, kdy podpora v nezaměstnanosti umožňuje najít vhodnou a trvalou práci nebo kdy pobírání životního minima snižuje trestnou činnost. Zároveň zabezpečení určité úrovně sociálních jistot snižuje pravděpodobnost nákladných sociálních konfliktů.

## PREVENTIVNÍ FUNKCE

Vzhledem k nákladnosti řešení negativních sociálních situací, jejich zápornému účinku na člověka i politickým dopadům v rámci společnosti je leckdy výhodnější těmto situacím předcházet. Pro to je nutné, místo odstraňování následků sociálních situací, zaměřit se na jejich příčiny. Klasickým příkladem naplňování této funkce je vzdělávací politika, při které se vychází z předpokladu, že lidé s vyšším vzděláním se lépe uplatňují na trhu práce, dokáží se vyhnout chudobě, lépe pečují o své zdraví a méně často se podílí na trestné činnosti. Při naplňování této funkce se sociální politika výrazně prolíná s hospodářskou politikou, neboť hospodářská opatření mají často výrazné sociální dopady, především v oblasti trhu práce.

## STIMULAČNÍ FUNKCE

Problém sociální politiky, především ve své ochranné a homogenizační funkci, je v demotivačním působení na občany. Tomu je nutno předcházet podporou žádoucího jednání jednotlivců a sociálních skupin. V tomto smyslu je především nutno omezovat působení demotivačních prvků v rámci sociální politiky.

Milton Friedman (1992) navrhl řešení motivace k práci pro skupiny těch, kteří se ocitli v sociální síti – negativní důchodovou daň.

Hlavní výhodou tohoto systému je, že zachovává motivaci k vyšším pracovním příjmům i u skupin žijících z podpor. V současném systému pokud příjem klesne pod hranici životního minima, je do výše životního minima doplácen. Výše pracovního příjmu v tomto případě nemá vliv na celkový příjem. Ten, kdo nemá žádný pracovní příjem a ten, kdo má příjem z pracovní činnosti těsně pod hranicí životního minima, jsou na tom stejně. Zcela zjevně jde o systém, který vede k závislosti na sociálních dávkách.

Správně nastavená negativní daň by znamenala při každém růstu pracovního příjmu růst příjmu celkového. Jak zdůrazňuje Friedman, tato negativní daň by mohla nahradit ostatní sociální dávky, čímž by došlo k výraznému snížení byrokratického aparátu.

## PŘEROZDĚLOVACÍ FUNKCE

Přerozdělovací funkce je jednou z nejčastěji diskutovaných otázek v rámci sociální politiky. Dotýká se totiž velice citlivé oblasti, podílu jednotlivců na společenském bohatství. Zároveň je jejím prostřednictvím zabezpečeno financování státní sociální politiky. Pomocí přerozdělování dochází k vyrovnávání výrazných nerovností v příjmech a bohatství a v životních šancích.



*Vyrovňávání nerovností v příjmech a bohatství* - Nerovnosti v bohatství a příjmech jsou nejvíce viditelnými formami nerovností. Tyto nerovnosti se často jeví jako nerovnosti dané etnicky, pohlavím, věkem. Z tohoto hlediska mohou být výsledkem diskriminace. Větší část těchto nerovností je však způsobena působením trhu. Trh, pokud není regulován, vede k akumulaci bohatství na jedné straně a akumulaci bídy na straně druhé. Soustředování bohatství v rukou úzké skupiny lidí a existence početné skupiny chudých má negativní společenské důsledky. V takto rozdělené společnosti hrozí sociální konflikty a nástup totalitního režimu, neboť v demokratické společnosti není možné tento stav udržet. Cílem přerozdělování je jednak zajistit všem občanům důstojné podmínky života, jednak vytvořit sociální strukturu zajišťující sociální smír. Nerovnosti v příjmech a bohatství jsou vyrovnávány prostřednictvím fiskální politiky. Podle Friedmana je výběr daní drahou a problematickou záležitostí. Snaha o přerozdělování pomocí progresivního zdanění má minimální efekt, neboť vyšší příjmové skupiny se dokáží dopadu zdanění vyhnout tím, že je s daní již předem počítáno jako s nákladem a tedy jsou promítnuty do ceny, kterou zaplatí spotřebitel. Zároveň složitý daňový systém s velkým množstvím různých odpočtů umožňuje řadu daňových úniků.

Přerozdělování od bohatých k chudým je jenom jedním z přerozdělovacích mechanismů. V rámci sociální politiky dochází též k transferům od bezdětných k rodinám s dětmi, od ekonomicky aktivních k ekonomicky neaktivním a k řadě dalším, méně významným transferům např. ve prospěch nájemníků obecních bytů díky regulovanému nájemnému apod.

Základním problémem přerozdělování příjmů a bohatství je jeho vliv na ekonomickou výkonnost. Je tedy nutno hledat takovou míru redistribuce, aby bylo možno zajistit financování potřebných aktivit a aby zároveň nedocházelo k snižování budoucích ekonomických zdrojů a snižování ekonomické výkonnosti. Samotný vztah mezi snižováním ekonomické výkonnosti při rostoucí míře přerozdělování není jednoznačný. Některé země s velkou příjmovou nerovností vykazovaly v určitém období nízké přírůstky produktivity práce, zatímco země s malou příjmovou nerovností vykazovaly přírůstky vyšší. Přílišná nerovnost může být naopak pro ekonomický růst nepříznivá, neboť vede k sociálním a politickým konfliktům. Záleží na tom, jakým způsobem jsou přerozdělené zdroje využívány. Zároveň je však patrné, že překročení určité míry přerozdělování odvádí zdroje z ekonomiky a podvazuje tak ekonomický růst.

*Vyrovňávání nerovností v životních šancích* – Základním problémem uplatnění se v rámci tržního systému je nerovnost šancí jednotlivých sociálních skupin. Tam, kde askriptivní status hraje rozhodující úlohu, dochází k narušení výkonového principu, což vede k vytváření společenských elit, zvyšuje hrozbu sociálních konfliktů, snižuje výkonnost a ve svých důsledcích může vést k narušení demokracie. Machlup uvádí tři typy příležitostí.

„1. Příležitosti dané společností, zejména státem, jako je přístup k různým zařízením (školy, nemocnice, policejní ochrana) nebo pracovním příležitostem a na trhy, 2. Příležitosti darované přírodou, jako je fyzické a duševní nadání lidí, 3. Příležitosti dané prostředím, do kterého jsme se narodili, včetně postavení rodičů, kterým jsme se narodili.... Vyrovňávání příležitostí poskytovaných státem nebo společností vůbec může znamenat požadavek různých svobod, např. svobody přístupu k zaměstnání, svobody vstupu do odvětví nebo svobody spotřebitelské volby“ (Machlup, 1993, 111). Rovnost v příležitostech daných společností je znakem mobilně otevřených společností. V mobilně otevřených společnostech je nutno zajistit možnost intergenerační mobility zpřístupněním mobilních kanálů. V moderní společnosti je základním mobilním kanálem vzdělání. Zajištění volného přístupu ke vzdělání je základním prostředkem ve vyrovňávání životních šancí. Zároveň s úrovní získaného vzdělání úzce souvisí úroveň příjmů. Vyrovňávání vzdělanostních nerovností tak zároveň znamená vyrovňávání nerovností příjmových. Je otázkou, do jaké míry je efektivní zvýhodňování určitých společenských skupin v přístupu ke vzdělání.

#### HOMOGENIZAČNÍ FUNKCE

Tato funkce úzce souvisí s funkcí předcházející. Neznamená však tvorbu nivelizačních podmínek, jaké známe z období socialismu. Cílem sociálního státu je vytvoření takových podmínek, aby každý občan těžil z růstu společenského bohatství. Homogenizace se týká uspokojování základních potřeb a zároveň zájmů a hodnot společenských subjektů. Tato funkce je realizována především prostřednictvím životního minima a přerozdělovacími systémy v rámci sociálního zabezpečení.

**Otázky:**

- 1) Jaké funkce naplňuje sociální politika?
- 2) Uveďte příklad působení jednotlivých funkcí v rámci sociální politiky.
- 3) Vysvětlete princip fungování negativní daně.
- 4) Jaké typy sociálních rozdílů by měla podle vás sociální politika vyrovnávat?

**Literatura:**

Potůček, 2005, str. 247 -248

Krebs, 1997, str. 48 -56

## VÝVOJ SOCIÁLNÍ POLITIKY

### Úvod:

Podat ucelený výklad v historii sociální politiky je problematické z několika důvodů:

- není jednoznačné, co sociální politika je a co do ní patří – často při výkladu historie sociální politiky dochází k omezení pouze na opatření státu v oblastech sociálního zabezpečení, trhu práce a zdravotnictví,
- vývoj sociální politiky má výrazný národní charakter a existují tedy výrazné rozdíly ve vývoji jednotlivých zemí,
- neexistují jednoznačná kritéria, podle kterých by bylo možno vývoj sledovat – většinou je vývoj sociální politiky sledován podle role státu.

Jako vhodné kritérium pro členění vývoje sociální politiky se jeví změny role státu v této oblasti.

### Cíle:

Seznámit posluchače s vývojem sociální politiky a ukázat souvislosti mezi vývojem státu, ekonomickým vývojem a sociální politikou

### Popis problematiky:

Tři etapy tohoto vývoje sociální politiky:

- 1) Období počátků sociálních aktivit - do 80. let 19. století
- 2) Období formování státní sociální politiky – do druhé světové války
- 3) Období rozvoje státní sociální politiky

### OBDOBÍ POČÁTKŮ SOCIÁLNÍCH AKTIVIT

#### ***Středověk***

Subjekty – šlechta a církve, později profesní spolky a obce

Charakter – nesystematická, hlavní role nevynucené solidarity, orientace především na chudobu.

### ***Rozvoj tržního hospodářství***

Rozvoj dělnické třídy uvědomující si své zájmy, rozvoj demokracie - sílí význam dělnické třídy ale i rozvoj demokratických svobod si vynucují angažování státu v oblastech týkajících se životních podmínek dělnictva. V 19. století stát pod tlakem sílícího dělnického hnutí začíná ovlivňovat pracovní podmínky – omezování práce dětí, určování maximální pracovní doby, ovlivňování bezpečnosti a hygieny na pracovištích.

**Rostoucí vliv národních států** - vzdělávání, nahrazení církve státem a zavádění povinné školní docházky.

### OBDOBÍ FORMOVÁNÍ STÁTNÍ SOCIÁLNÍ POLITIKY

Růst antagonismu mezi prací a kapitálem.

Růst vlivu dělnického hnutí a jeho organizování v rámci odborů a politických stran založených na základech marxistické teorie.

Snaha oslabit vliv dělnického hnutí vedla v Prusku ke vzniku prvního systému povinného pojištění, který lze pokládat za přelom ve vývoji sociální politiky. Tehdejší říšský kancléř Otto von Bismarck postupně prosadil v říšském sněmu tři programy sociálního pojištění - program úrazového pojištění (1884), program zdravotního pojištění (1895) a program sociálního pojištění (1889). Tyto programy, i když zpočátku zahrnovaly jen menší část zaměstnanců, vytvořily základ moderního systému povinného sociálního pojištění v následujících aspektech:

- do systému přispívali pojištěnci, zaměstnavatelé i stát
- příspěvky i dávky byly progresivně odstupňovány
- ve správě fondů se projevovaly prvky samosprávy

Počátek 20. století je charakteristický zaváděním systémů sociálního pojištění v dalších evropských zemích a zařazováním dalších skupin obyvatelstva pod tento systém. Zároveň se systém sociálního pojištění rozšiřuje o systém pojištění proti nezaměstnanosti doplněný o systém zprostředkování dávek. Rozšiřují se práva zaměstnanců

### OBDOBÍ ROZVOJE STÁTNÍ SOCIÁLNÍ POLITIKY

Vývoj sociální politiky byl významně ovlivněn hospodářskými krizemi v 20 a 30 letech. Rostoucí vliv státu jako regulátora tržního mechanismu a roste jeho odpovědnost za sociální podmínky obyvatelstva, což se projevuje v poválečné orientaci většiny evropských

států na silně sociálně angažovaný stát, zajišťující relativně vysoký životní standart každého občana, který je označován termínem welfare state.

V této době přechází na stát některé funkce, které tradičně příslušely rodině, obcím, dobročinným a církevním organizacím.

Základní cíle jsou:

- v oblasti školství zabezpečit přístup všech sociálních skupin ke vzdělání
- v oblasti zdravotnictví zajistit pro všechny občany možnost základní zdravotní péče
- na trhu práce dosáhnout plné zaměstnanosti
- v oblasti sociálního zabezpečení zajistit minimální životní standart všem občanům, zajistit zachování ekonomického statusu v případech ztráty příjmů (nemoc, odchod do důchodu),
- zajistit dostatečné příjmy v případě zvýšených výdajů rodin (podpora rodin s dětmi).

Nástroje:

- rozšiřování bezplatného vzdělání a zdravotnictví
- vytvoření systému služeb zaměstnanosti
- vytvoření záchranné sociální sítě
- rozšíření sociálního pojištění
- prohloubením rodinné a bytové politiky.

Hospodářské problémy v druhé polovině 70. let spojené s ropnými šoky, vedou ke kritice sociální politiky založené na silném státu jako politiky, která tlumí motivaci a odpovědnost individua a rodiny, znamená velké veřejné výdaje, což se odráží v stagnaci hospodářského vývoje. Zdůrazňována je nutnost omezení významu státu a zvyšování role nestátních subjektů v sociální oblasti. Proces hledání optimální dělby práce mezi státem, trhem a nestátními subjekty v sociální oblasti není do současné doby ukončen a řešení této otázky je jedním z hlavních úkolů sociální politiky.

V sociální politice se v posledních letech projevuje též tendence k určité mezinárodní integraci. I když v tomto směru zaostává sociální oblast za ekonomickou, existuje řada mezinárodních institucí a dohod, které sjednocují sociální aktivity v jednotlivých zemích.

Vrcholem těchto snah je Evropská sociální charta, která vytyčuje základní sociální práva, k jejichž ochraně se zavázalo 24 smluvních států.

Vedle uvedených vývojových trendů je třeba upozornit na to, že existoval ještě model socialistický. Zde se stát stal jediným vykonavatelem sociální politiky se snahou zabezpečit sociální spravedlnost. Plošná státní sociální politika sice zabezpečovala rozsáhle sociální jistoty, zároveň však byla uplatňována v rámci politiky oklešťující základní lidská práva a svobody. Vysoký stupeň přerozdělování, nivelizace životních podmínek a politická nesvoboda tlumily jakoukoliv individuální aktivitu a v konečném důsledku se projeví v ekonomické stagnaci a odporu občanů proti socialistickému společenskému uspořádání.

**Otázky:**

- 1) Uveďte základní vývojová stádia sociální politiky?
- 2) Jakou roli hrají jednotlivé subjekty v různých stádiích vývoje sociální politiky?
- 3) Jaké byly základní cíle sociální politiky v jednotlivých obdobích?

**Literatura:**

Tomeš, 2001, str. 31 -68

Krebs, 1997, str. 99 -109



## FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ SOCIÁLNÍ POLITIKU

### Úvod:

Na sociální politiku působí řada faktorů, které do značné míry určují její charakteristiku. Za rozhodující je možno pokládat ekonomický a demografický vývoj a kulturu a tradici dané země.

### Cíle:

Frekventant by měl po absolvování lekce znát:

1. Souvislost mezi ekonomickým vývojem a sociální politikou včetně základních interpretací jejich vzájemného vlivu
2. Dopady demografického vývoje na sociální oblast a možné reakce sociální politiky na tento vývoj
3. Kulturní vlivy na sociální politiku, vysvětlit z historického hlediska rozdíly mezi sociální politikou v USA a Evropě a uvést dopad kultury a hodnot v situaci naší země

### Popis problematiky:

#### EKONOMICKÁ PODMÍNĚNOST

Jak již bylo naznačeno v předešlém textu, sociální politika je velice úzce svázána s ekonomickým vývojem. Každé ekonomické opatření má sociální dopady a zároveň zásahy do sociální sféry mají ekonomický efekt.

Liberální ekonomie - zdůrazňuje především závislost sociální politiky na ekonomii s tím, že sociální politika je zužována na systém dávek, na který je nutno si napřed vydělat. Sociální politika je považována za nákladnou záležitost, která odčerpává zdroje pro ekonomický rozvoj. Potůček zdůrazňuje že, „Sociální politika v širším slova smyslu (Gesellschaftspolitik) je neslučitelná s hospodářskou politikou vedenou neoliberálně monetaristickými principy, kombinace intervencionistické hospodářské politiky a sociální politiky v užším slova smyslu (Sozialpolitik) je sice myslitelná, ale nikoliv pravděpodobná“

I tak krajní liberál, jakým je M. Friedman připouští nutnost určité sociální politiky v moderní společnosti a v případě analýzy reálného sociálního systému se zaměřuje na možnosti zefektivnění jeho fungování, které vidí v převodu některých aktivit státu na komerční organizace a v omezení byrokracie, nepředpokládá však zrušení sociálních aktivit.

Keynesiánský přístup - zdůrazňuje především pozitivní vliv určité míry přerozdělování a státních investic na růst poptávky. Sociální opatření jsou tak nezbytnou součástí hospodářských opatření především v období hospodářského poklesu.

Empirická sledování prokazují, že sociální politika je úzce spjata s ekonomickým vývojem. Veřejné výdaje jsou úzce propojeny s ekonomickými zdroji, rostou s určitým časovým zpožděním za fiskálními zdroji.

Sociální politika není pouze odvětvím čerpajícím finanční zdroje, ale vytváří potřebné podmínky pro fungování ekonomiky a to nejen tím, že přispívá k sociálnímu smíru, ale i tím, že přispívá ke kultivaci pracovní síly a k využití dostupných výrobních faktorů.

Pozitivní dopady:

- přímé, týkají se podmínek rozvoje pracovní síly a aktivní politiky zaměstnanosti zaměřené na podporu investic k vytvoření nových pracovních míst.
- nepřímé jsou spojeny s ochrannou funkcí sociální politiky a patří sem vedle omezení sociálních konfliktů i růst agregátní poptávky díky sociálním příjmům.

Problém byrokratizace – vliv na ekonomickou efektivitu - sociální politika nákladná ne díky tomu, co je jejím prostřednictvím poskytováno, ale díky rostoucím administrativním nákladům.

## DEMOGRAFICKÁ PODMÍNĚNOST

Vlivu demografických faktorů na sociální politiku je věnována značná pozornost. Důvodem jsou změny v demografické struktuře způsobené růstem věku dožití a populačním chováním obyvatel. Obvykle je demografickým vlivům věnována velká pozornost, neboť mohou znamenat změnu poměru mezi ekonomicky aktivní a ekonomicky neaktivní populací. Růst poměru ve prospěch ekonomicky aktivních znamená relativní pokles sociálních výdajů, jeho pokles má dopad opačný. Vedle změn ve věkové struktuře mají na sociální politiku dopad i některé prvky demografického chování, především ty, které se týkají rodinného života.

Stárnutí populace:

- růst věku dožití
- snižování porodnosti

Důsledkem negativní změna poměru ekonomicky aktivní a postaktivní populace. Tento význam je přeceňován neboť dochází k ztotožnění počtu ekonomicky aktivních s populací v ekonomicky aktivním věku. Počet ekonomicky aktivních výrazně ovlivněn ekonomickým vývojem.

V České republice – při růstu věku dožití má pro budoucnost závažné důsledky populační vlna ze 70. let. Do různých sociálních situací souvisejících s etapami života se v demografických vlnách dostávají silné ročníky následované slabými. Vzvednutá vlna silných populačních ročníků vyžaduje investice do předškolních a školních zařízení, do bytové politiky, větší výdaje na podporu rodin s dětmi i na zdravotnictví. Po té vytváří přetlak na trhu práce a v době kdy silné populační ročníky dosahují důchodového věku, dochází k zatížení systému důchodového a zdravotního pojištění.

Řešení:

- reforma důchodového systému
- zvýšení věku odchodu do důchodu
- změny ve financování důchodového systému
  - průběžný systém
  - fondový (kapitalizační systém)
- propopulační politika – malá efektivita, riziko populačních vln.

## TRADICE A HODNOTY

Tradice a hodnoty hrají nezanedbatelnou roli při koncipování sociální politiky. Jejich význam je nejlépe patrný na zásadních rozdílech v koncepcích evropské a americké sociální politiky. Hodnoty a morálka ve Spojených státech jsou tradičně založeny na pragmatismu a protestantské etice. Jak vystihl Max Weber ve svém díle *Protestantská etika a duch kapitalismu*, protestantismus měl významný vliv při vzniku kapitalismu, protože dodal filozofii Adama Smithe etickou podporu.

Kultura založená na protestantské etice vychází z následujících základních hodnot:

- 1) Práce, která byla v středověké kultuře založená na katolicismu trestem božím za prvotní hříchy, se v protestantismu stává hlavní hodnotou a angažování v produktivní činnosti zaměřené na tvorbu bohatství se stává hlavním posvátným svazkem pro ty,

kteří chtějí být vyvolenými. „Jakákoliv činnost nebo nečinnost, která se racionálně nevztahovala k materiálnímu pokroku, byla morálně podezřelá“ ( Ditz, 1993, 14).

- 2) Protestantismus upřednostňuje výrobu před spotřebou. Šetrnost, spořivost a střídmost doprovázená ochotou investovat se stávají hodnotami, zvyšujícími pravděpodobnost, že dotyčný bude vyvolen.
- 3) Zisk a bohatství se stávají znakem úspěchu a prvořadým cílem. Úspěch na tomto světě je propojen s boží volbou pro onen svět. Práce samotná, jakkoliv intenzivní a těžká, nevede k vyvolení, není-li, provázena ziskem.
- 4) Protestantská etika minimalizuje jakákoliv omezení vlastnických práv. Pozemské šance musí být pro každého stejné, člověk musí mít možnost společenského vzestupu a jeho povinností je o tento vzestup usilovat. Přitom musí spoléhat na vlastní síly v konkurenci s ostatními. Individuální snaha postoupit na společenském žebříčku se stala kardinální ctností.

Tyto náboženské principy byly podpořeny historickým vývojem Ameriky. Osidlování kontinentu bylo spojeno s individuální svobodou a individuální snahou uspět v konkurenci ostatních.

Evropská tradice je spojena s katolickou etikou zdůrazňující především společenství, sounáležitost a solidaritu.

I když dochází k postupnému sblížení obou kultur (americká se odvrací od hodnoty úspor a zdůrazňuje spotřebu, evropská přejímá výkonový princip), přetrvávají významné rozdíly ovlivňující sociální politiku.

### ***Základní rozdíly mezi americkým a západoevropským pojetím sociální politiky***

- Většina průmyslově vyspělých evropských zemí zdůrazňuje předcházení sociálním problémům včetně chudoby pomocí prostředků a nástrojů, jako jsou národní zdravotní systémy, extenzivní bytové programy, systémy dětských či rodinných přídatků apod.
- Průmyslově vyspělé evropské státy považují univerzální sociální programy za nejlepší způsob prevence sociálních problémů. Tyto země v porovnání s USA v daleko menší míře používají testy majetkových poměrů (means-tests). Univerzální programy jsou nejen efektivnější v prevenci sociálních problémů, ale všeobecně mají širší podporu veřejnosti a nepřinášejí s sebou „cech“ spojený s means – tested programy.
- Mnoho průmyslově vyspělých evropských zemí se snaží zmírnit své sociální problé-

my prostřednictvím širšího využití veřejných zdrojů. Např. skandinávské země se tímto způsobem snaží udržet míru nezaměstnanosti na nejnižší možné úrovni apod.

Ze srovnání sociálních programů pro nízkopříjmové rodiny v USA a v průmyslově vyspělých evropských zemích je zřejmé, že téměř všechny evropské země mají zakotveny obsáhlé programy sociální politiky, které poskytují více podpory pro nízkopříjmové či neúplné rodiny, než je tomu v USA. Spojené státy jsou jedinou západní průmyslově vyspělou zemí, která:

- nemá program pro jednotnou finanční podporu chudých rodin
- omezuje tuto podporu většinou výlučně na neúplné rodiny vedené ženou
- neposkytuje žádné zákonné mateřské příspěvky
- neposkytuje univerzální příspěvky na výchovu dětí
- nemá systém univerzálních příspěvků na zdravotní péči

Ve Spojených státech je základním principem poskytování podpory princip potřeby. Důraz je kladen na podporu osob a rodin až poté, kdy se stanou chudými nebo nemocnými. Pomoc je jen dočasná a liší se v jednotlivých státech Unie.

Tyto odlišnosti jsou podmíněny rozdíly v kulturních systémech. Americký systém zdůrazňuje individuální svobodu a výkonnost jako základní princip s omezením principu solidarity a přerozdělovací funkce sociálního státu, evropský klade naopak důraz na princip solidarity a preventivní funkci sociální politiky.

U nás jsou zažitě hodnoty vytvořené za socialismu jedním z limitujících faktorů sociální politiky. Socialismus vytvořil systém, který poskytoval každému široké spektrum sociálních jistot a minimalizoval rozdíly mezi lidmi s výjimkou politické elity. Od občanů pak byl vyžadován souhlas s politickým systémem. Tento systém se ukázal jako ekonomicky neefektivní, rovnost občanů byla demotivační a tím pádem byla rovnost na nízké úrovni. Pokud vznikala společenská majetková elita, bylo to na základě účasti v šedé nebo černé ekonomice. Společenské rozdíly tak byly pokládány za nelegální.

I když v roce 1989 značná část národa odmítla socialistický systém, hodnoty získané v tomto systému i v současné době ovlivňují společenský život. Z hlediska sociální politiky jde především o:

- 1) chápání sociálních nerovností jako nespravedlivých
- 2) pohled na úlohu státu v sociální oblasti.

**Otázky:**

- 1) Čím se odlišuje soc. politika v USA od Evropské?
- 2) Uveďte dopady demografického vývoje u nás na sociální oblast?
- 3) Na jaké oblasti sociální politiky má největší dopad demografický vývoj?
- 4) Uveďte základní rozdíly v keynesiánském a liberálním pojetí vztahu mezi hospodářskou a sociální politikou.

**Literatura:**

Potůček, 2005, str. 85 -120

Krebs, 1997, str. 61 -65

Weber, 1998, str. 196 -225

## **SOCIÁLNÍ STÁT**

### **Úvod:**

V současné době se problematika existence sociálního státu stává klíčovou záležitostí politiky celkově. Na jedné straně je potřeba existence sociálního státu zpochybňována a zdůrazňovány jsou především jeho negativní dopady na fungování trhu, na druhé straně je zdůrazňována jeho nutná existence v nedokonale fungujícím prostředí trhu. Sociální stát do určité míry koriguje rozdělení bohatství dané trhem pomocí přerozdělování určeného státem za účelem snížení konfliktu mezi soukromým a veřejným zájmem.

### **Cíle:**

Frekventant by měl po absolvování lekce znát:

1. Jaké jsou základní znaky sociálního státu
2. Jaké máme typy sociálního státu
3. Jaké jsou důvody krize sociálního státu

### **Popis problematiky:**

Základem sociálního státu je prvek solidarity. Ten je naplňován aktivitami státu v následujících oblastech:

- 1) Garantuje minimální příjem pro jedince a rodinu na úrovni životního minima.
- 2) Poskytuje sociální zabezpečení umožňující předejít, zmírnit nebo překonat sociální rizika s cílem zajistit přiměřenou minimální úroveň sociálního bezpečí a sociální suverenity.
- 3) Zajišťuje kvalitní úroveň odpovídajících služeb pro všechny občany bez rozlišení společenského statusu.

Definování sociálního státu tímto způsobem však postrádá jeden základní faktor. Sociální stát vzniká až v určitém stupni vývoje kapitalistického státu. Jeho vznik je podpořen vysokou mírou solidarity v národních státech po druhé světové válce a zároveň takovým stupněm rozvoje ekonomiky, který umožňuje zajistit určitou životní úroveň pro každého občana. Právě zajištění podílu všech na růstu společenského bohatství je základním prvkem sociálního státu. Existenci sociálních opatření typických pro sociální stát lze brát (v minimalizované podobě zajišťující naplnění sociálních práv) jako nutnou podmínku pro funkční, demokratický stát současnosti.

## TYPY SOCIÁLNÍHO STÁTU

V současné době existuje řada zemí, které zařazujeme pod pojem sociální stát, ale zároveň se od sebe výrazně odlišují. Proto je snaha vytvořit jejich typologii. Tyto typy se od sebe odlišují především v těchto oblastech:

- 1) Jaké subjekty se podílejí na realizaci sociální politiky. V poslední době se používá vedle pojmu welfare state pojem welfare mix, který zpochybňuje mýtus státu jako záruky blahobytu.
- 2) Kdo je objektem sociální politiky, tedy ke komu sociální politika směřuje. Mohou to být sociální skupiny, jednotlivci či rodiny.
- 3) Jaké funkce sociální politiky jsou zdůrazňovány, zda je důraz kladen na prevenci sociálních situací nebo až na jejich řešení.
- 4) Zda jde o systémy univerzální vztažené ke všem, nebo adresné orientované pouze na potřebné a vycházející z ověřování příjmů.
- 5) Jakou částí se výdaje na sociální opatření podílejí na DPH a jaká je jejich struktura.
- 6) Jaká jsou základní teoretická východiska sociálního systému.
- 7) Jaký typ solidarity v jednotlivých zemích převažuje.

Esping – Andersen uvádí tři typy sociálního státu – liberální, sociálně demokratický a korporativistický a později přidává typ jihoevropský (rudimentární).

Liberální sociální stát – Sociální pomoc je založena na testech majetkových poměrů, univerzální sociální přerozdělování je minimalizováno. Sociální politika je založena na ideologii individualizmu. Poskytování minimálních služeb a dávek pouze nejpotřebnějším má zajistit motivaci klientů k vyřešení problémové sociální situace. Úkolem sociální politiky je pomoc při obnově soběstačnosti. Hlavním principem je individuální svoboda a s ní spojená individuální zodpovědnost. Proto povinné sociální pojištění nemá tak důležitou roli jako v jiných typech, podporovány jsou naopak soukromé systémy sociálního zabezpečení doplněné řadou programů směřovaných ke konkrétním společenským skupinám. Reálným projevem tohoto typu je „dualistická sociální struktura, v níž vedle sebe žijí dvě sociální kategorie:

- lidé pobírající sociální dávky. V rámci této kategorie je relativní rovnost.
- vnitřně značně diferencovaná blahobytnější většina, která své ekonomické zdroje čerpá z účasti na trhu.

Mezi oběma uvedenými kategoriemi existuje třídní a politický dualismus. Jinými slovy,



společnost je rozdělena na dvě velká stratifikační uskupení – lidi závislé na podpoře státu, kteří jsou si rovni v minimu, a lidi, kteří si zajišťují živobytí na trhu práce a vlastnictví, v závislosti na své pozici na trhu mají různorodé postavení a jsou stratifikačně výše než první kategorie“ (Musil, 1996). Liberální sociální model je tak založen na minimu vynucené solidarity s chudými, což ovšem umožňuje rozvoj solidarity nevynucené. Dobročinná činnost tak zaujímá významné místo v pomoci chudým.

Vedle Spojených států je jako představitel tohoto typu sociálního státu označována Velká Británie. Britský sociální stát se liší od Spojených států výrazně univerzalistickým zaměřením. Z tohoto hlediska by patřil spíše do sociálně demokratického typu. Podpora je však na minimální úrovni což odpovídá liberálním hodnotám.

Sociálně demokratický sociální stát – Základním cílem tohoto typu je poskytnout rovnost všem občanům na poměrně vysokém standartu životní úrovně. Základem je univerzální systém zaopatření všech občanů bez vazby na výdělečnou činnost. Systém je založen na občanské solidaritě zajišťující naplňování sociálních práv. Systém je financován především z daní a cílem je dosažení plné zaměstnanosti. V skandinávských zemích, které jsou představiteli tohoto modelu, je stability dosahováno formou korporativních dohod mezi vládou, zaměstnavateli a zaměstnanci především o ekonomických podmínkách a zachování zaměstnanosti.

Korporativistický sociální stát – Jde o typ státu, který klade důraz na zachování statusových rozdílů vzniklých na trhu. Existuje zde řada pojišťovacích systémů organizovaných profesními skupinami. Dávky jsou tímto diferencované na základě příspěvků do systému. Stát zasahuje až tehdy, jsou-li ostatní možnosti vyčerpány. Solidarita je zde vnitrotřídní. Problémem tohoto typu sociálního státu je to, že jeho financování vychází z pracovních příjmů a tedy základním předpokladem je trhu práce s nízkou mírou nezaměstnanosti. Zároveň orientace na zaměstnance předpokládá rodinnou solidaritu a tedy fungující rodinu. Tento typ představuje Německo.

Rudimentární model – významným subjektem silná široká rodina, která snižuje rizika v případě sociálních situací. Rodinná solidarita je doplněna některými univerzálně přístupnými službami. Tyto státy se vyznačují velkým významem klientizmu. Velkou roli zde hrají lokální, politická a odborová sdružení. Ty ve státní správě zprostředkovávají státem

garantované sociální služby výměnou za volební hlasy u příslušníků nejnižších sociálních skupin. Druhou menšinou sociální kategorii tvoří státní zaměstnanci, bílé límečky, zaměstnanci velkých a středních soukromých podniků. Tato kategorie klientů pobírá neobvykle vysoké sociální dávky. Sociální pozice této skupiny je nezávislá na výkonu na trhu práce. Tím se tento typ výrazně odlišuje od amerického systému. Významnou roli zde hraje rodinná solidarita. Snahou je alespoň jednoho člena rodiny dostat do skupiny velkoryse sociálně zajištěných zaměstnanců.

## KRIZE SOCIÁLNÍHO STÁTU

V celé poválečné éře fungování sociálního státu se dařilo plnit jeho dvě základní funkce: udržení konsensu a sociálního smíru i zajištění minimální úrovně uspokojování potřeb pro všechny občany. Přesto se od poloviny sedmdesátých let hovoří jeho krizi. Její počátek je spojován s ropnými krizemi. Do té doby nepřetržitý ekonomický růst se nejprve zpomalil a při druhé ropné krizi došlo v řadě zemí k jeho úplnému zastavení. To se odrazilo v růstu nezaměstnanosti a inflace. Rostoucí výdaje na štědré sociální zabezpečení uzákoněné v období ekonomického růstu se staly zdrojem krize. Večeřa uvádí následující důvody krize sociálního státu:

- 1) Ekonomické důvody - vysoké sociální výdaje, které odčerpávají investiční prostředky, se stávají se bariérou hospodářského růstu.
- 2) Ztráta sociálního konsensu, označovaná jako krize důvěry. Drahý sociální systém vede k růstu daní a vyvolává nespokojenost těch, kteří je platí. Zároveň vysoký sociální standart chudých nevede k jejich spokojenosti. Sociální systém je pokládán za nespravedlivý a zneužitelný. Solidarita, která byla u jeho zrodu, se vytratila.
- 3) Ztráta efektivnosti. Ze strany liberálních kritiků sociálního státu je poukazováno na to, že systém přerozdělování je zde velice složitý, neefektivní a neprůhledný. Značná část těchto sociálních výdajů se nedostává k potřebným a je spotřebována na udržování rozbujeleho byrokratického aparátu.
- 4) Nedostatek veřejných sociálních služeb. I když výdaje do sociální sféry rostou, nevede to k uspokojení poptávky po těchto službách.

K uvedeným důvodům je nutné přidat další:

- 5) Demografický vývoj, který vede k růstu ekonomicky postaktivní populace a tím i růstu výdajů na důchodové zabezpečení i zdravotnictví.
- 6) Růst zaměstnanosti žen

- 7) Přejít ze sektoru průmyslu do sektoru s nižší mírou produktivity práce, sektoru služeb
- 8) Flexibilita práce
- 9) Krize rodiny.

Současnou krizi sociálního státu je možno označit za krizi na trhu práce, krizi rodiny a krizi národních států. Otázka další existence sociálního státu je otázkou možností jeho reform. V současné době je kladen důraz především na individuální zodpovědnost každého občana. Projevem je snižování podpory potřebným a snižování významu univerzálně financovaných služeb, tedy snižování významu státu. Otázkou ovšem je zda v současném tržním systému je možné naplnění sociálních práv formou individuálních aktivit.

**Otázky:**

- 1) Jaké jsou hlavní znaky sociálního státu?
- 2) Zkuste zařadit naši zemi do některého z uvedených typů sociálního státu a zdůvodněte to?
- 3) Proč vzniká sociální stát v období po druhé světové válce?
- 4) K jakým změnám v evropské sociální politice dochází v posledních letech?
- 5) Je koncepce sociálního státu udržitelná i do budoucnosti?

**Literatura:**

Potůček, 2005, str. 251 – 255

Keller, 2005

Večeřa

## **CHUDOBA**

### **Úvod:**

Chudoba byla od nepaměti středem zájmu sociálních aktivit. Mohlo by se zdát, že pro nás je chudoba marginální záležitostí týkající se vzdálených zemí. Problém chudoby je však problémem rozdělování a týká se jak bohatého severu, tak chudého jihu.

### **Cíle:**

Frekventant by měl po absolvování lekce znát:

- 1) Jak definovat chudobu
- 2) Jaké jsou typy chudoby
- 3) Jakým způsobem chudobu měříme

### **Popis problematiky:**

Na světě žije více jak jedna miliarda obyvatel v bídě. Prognózy nepočítají s žádnou pozitivní změnou v příštích letech, naopak se očekává nárůst chudoby především v rozvojových zemích. Chudoba v těchto zemích se stala celosvětovým problémem, protože je provázena řadou krvavých sociálních střetů a válek. Nestabilita těchto zemí znamená ztrátu potencionálních trhů i výrobních zdrojů pro světový kapitál. Odstraňování chudoby je nejen humánním, ale i ekonomickým cílem. Otázka chudoby je často zužována pouze na problém hladu. Problém chudoby však spočívá v něčem jiném, v hranici mezi kulturou bídy a kulturou spotřeby. Jde o hranici, která odděluje nejen vyspělé země od rozvojových, ale rozděluje i společnost uvnitř zemí vyspělých. Jestliže je chudoba v rozvojových zemích masovým jevem a odděluje většinu obyvatel od úzké skupiny majetných, v rozvinutých zemích tvoří chudí málo početnou skupinku v prostředí blahobytu. Problémem vyspělých zemi není nedostatečné uspokojování základních potřeb a už vůbec ne hlad, ale vyčlenění této skupiny mimo společnost.

Ani hospodářský růst, který umožnil vysokou míru přerozdělování, nevedl k odstranění chudoby. Naopak počty chudých ve vyspělých státech od sedmdesátých let narůstají. Důvodem je rostoucí nezaměstnanost zapříčiněná rostoucí globalizací ekonomiky, zosílenou konkurencí, technickým pokrokem vytlačujícím živou práci i mohutnými strukturálními změnami vedoucími k strukturální nezaměstnanosti. Čím dál častější je názor, že chudoba uprostřed bohatství je nevyhnutelnou součástí společnosti zaměřené na

hospodářský růst a spotřebu. Její příčinou v tomto případě není nedostatek prostředků, ale systém jejich distribuce.

## DEFINICE CHUDOBY

Chudoba ve vyspělých zemích je v řadě aspektů odlišná od chudoby v zemích méně vyspělých. Zde je na místě uvést základní charakteristiky odlišující chudé země od bohatých. Mareš uvádí, že „v politickém diskursu Evropy jsou společnosti obecně považovány za chudé, jestliže ve srovnání s průmyslově rozvinutými zeměmi v tomto regionu:

Zdravotní stav občanů je horší a průměrná délka jejich života je kratší.

Reálné výdělků jsou zde v průměru o více než polovinu nižší, respektive nominální příjmy jsou zde v tomto srovnání ve svém průměru maximálně čtvrtinové.

Většinu jejich populace tvoří lidé, kteří nejsou schopni udržet v rovnováze své příjmy (předpokládá se, že jde o jeden příjem z formální či neformální ekonomiky) a výdaje své domácnosti nezbytné k uspokojení svých potřeb. Nejsou schopni uspokojovat své potřeby, aniž by upadali do dluhů, museli prodávat svůj majetek, či spotřebovávat své úspory, popřípadě omezovat své potřeby i na úkor svého zdraví a žít pod standardem společnosti.

Většina populace v nich žije pod nebo velmi blízko objektivní hranici chudoby, takže i malý růst cen může přivést střední třídu do stavu chudoby.

Většina jejich populace se cítí chudá.

Pojem chudý označuje takové osoby, rodiny a skupiny lidí, jejichž materiální, kulturní a sociální zdroje jsou omezeny natolik, že je to vylučuje z možnosti vést minimálně přijatelný způsob života v rámci země, ve které žijí. Základem určení chudoby je problém exkluze z normality. Co tato exkluze reálně znamená?

a/ Všeobecné znevýhodnění v oblastech jako jsou vzdělávání, zaměstnání, bydlení, získávání finančních zdrojů.

b/ Ztížený přístup k sociálním institucím, které distribuují různé životní šance,

c/ Jde o poměrně trvalý stav.

Vedle pojmu exkluze je chudoba spojována s pojmem deprivace. Být chudý vždy zároveň znamená být deprivovaný, nejen tedy fyzicky a psychicky strádat, ale zároveň pociťovat nedostatek něčeho, co je v dané společnosti považováno za obecně hodnot-

né. V tržní společnosti je deprivace způsobena především nedostatkem financí. I když existují statky a služby, které nejsou finančně zprostředkovány, nedostatek finančních prostředků vylučuje člověka ze společnosti, znamená ztrátu statusu občana, ztrátu postavení i úcty.

Chudoba i deprivace jsou úzce propojené, neznámá to však, že deprivace je nutně průvodním jevem chudoby a zároveň ne každý deprivovaný je zároveň chudým. To, že je člověk chudý, neznámá pouze materiální nedostatek, ale i horší zdravotní stav díky nezdravému způsobu života a horšímu přístupu k zdravotní péči, snížení společenského statusu, vyloučení ze společenských vztahů a různé formy diskriminace. Od materiální chudoby se s velkou pravděpodobností odvíjí řada nemateriálních deprivací. Chudoba se tak propojuje s mnohonásobnou deprivací.

Deprivační faktory spojené s chudobou:

Silný nedostatek fyzického komfortu - hlad, obydlí neplnící své základní funkce, nepříjemné sousedství (hluk, špína apod.), nepříjemné pracovní prostředí, šatník neposkytující potřebnou ochranu.

Nedostatek zdraví - vysoká pravděpodobnost krátké délky života, vysoká frekvence onemocnění, chronická onemocnění, trvalá fyzická či psychická neschopnost.

Nedostatek bezpečí a jistoty - nejisté bydlení, nejisté sousedství, nedostatečná ochrana majetku, nebezpečné pracovní prostředí, nezdravé prostředí, riziko ztráty příjmu.

Nedostatek „welfare values“ - neakceptovatelný poměr výdělku k celkovému příjmu, stigmatizující forma finanční závislosti, neschopnost si udržet sociálně ceněné pozice, nízká kvalifikace, nízké sebehodnocení, nízké aspirace, nestabilita v rodinném životě.

Nedostatek úcty - omezení ekonomických a sociálních aktivit, vyloučení z participace na politickém procesu, šikanování a křivdy, nedostatek sociálně ceněných dovedností, nedostatek kvalitního vzdělání, sociálně stigmatizující formy finanční závislosti, nevlastnictví symbolů středně vysokého sociálního statusu.

Nová chudoba - je spojena s pozicí na trhu práce. Většinou je uváděno šest základních rysů tohoto jevu:

Velký růst počtu lidí závislých na sociální pomoci a lidí, kteří žijí z jiných forem sociálních dávek.

Riziko nezaměstnanosti a s tím spojené chudoby se dotýkají daleko širšího okruhu populace než dříve a dotýká se i středních tříd.

Roste počet zadlužených domácností a jednotlivců. Mnozí z těch, kteří dříve participovali na trhu práce a žili v relativním dostatku, nejsou zvyklí hospodařit s omezenými příjmy. Navíc mají dlouhodobé závazky z období prosperity.

Roste počet neúplných rodin v závislosti na změnách ve vzorcích rodinného chování. Osamělí rodiče se mnohem hůře uplatňují na trhu práce a jsou zranitelnější při růstu nezaměstnanosti vzhledem k závislosti na jednom příjmu.

Roste počet lidí bez domova. Jde o viditelný projev nové chudoby a jejího propojení s chudobou tradiční.

Lokalizace chudoby v některých městských oblastech. Díky procesům selekce a segregace dochází ke koncentraci chudoby do určitých lokalit. Vyčlenění chudých ze společnosti tak nabývá prostorového charakteru. Chudoba se tak stává charakteristickým znakem některých oblastí.

Vymezení chudoby je důležité z hlediska praktického. Pro potřeby sociálního zabezpečení je nutné určit kdo je chudý a tedy chudobu měřit. Definice mohou být různého druhu. Obvykle se uvádějí následující dvojice kategorií konceptů chudoby:

- absolutní – relativní
- objektivní – subjektivní
- přímý - nepřímý

*Absolutní chudoba* je dána substitučním minimem, tedy minimální množstvím prostředků potřebných k uspokojování základních potřeb. Hranice absolutní chudoby je hranicí přežití. Absolutní chudoba je spíše fyziologický než sociální pojem.

*Relativní chudoba* - nejde o úroveň uspokojování základních potřeb, ale o vzdálenost od určitého společenského standardu, běžného v dané společnosti. Chudí jsou ti, kteří jsou výrazně pod standardem společnosti. Relativní chudoba je chudobou typickou pro rozvinuté země, ve kterých je část populace vyloučena z možnosti běžného spotřebitelského standardu. Odstraňování relativní chudoby vyžaduje širokou intervenci státu. Chudoba je chápána v dimenzi rozdělování a nerovností. Právě relativnost chudoby je problematizuje možnost jejího odstranění.

*Objektivní chudoba* je vymezena na základě objektivních kritérií nezávisle na mínění těch, kterých se toto vymezení týká. Za objektivní kritéria může být považováno vyjádření



pro danou společnost minimálního uspokojování potřeb vyjádřené pomocí spotřebního koše nebo minimální spotřební koš k uspokojení pouze základních potřeb či určitá vzdálenost od průměrných příjmů.

Subjektivní chudoba je vymezena na základě pocitů osob, kterých se tato chudoba týká. V tomto konceptu každý sám rozhoduje, zda je nebo není chudý na základě toho, jak se sám cítí. V sebehodnocení se projevuje nejen postavení jednotlivce a jeho rodiny, ale i jeho aspirace. Subjektivní hodnocení je výrazně ovlivněno srovnáváním vlastní pozice s pozicí ostatních.

*Přímý koncept měření chudoby* vychází z toho, že chudoba je spjata se spotřebou a určena musí být na základě spotřeby. Chudým je ten, kdo málo spotřebovává. Nízká spotřeba nesouvisí pouze s nízkými příjmy, ale i s hospodařením s těmito příjmy. Problém využití tohoto konceptu je v tom, že v praxi je velice náročné spotřebu měřit.

*Nepřímý koncept* vychází z toho, že existuje přímá vazba mezi spotřebou a příjmem. Nepřímého měření chudoby se využívá v rámci sociální politiky. Má totiž jednu zásadní výhodu, příjmy lze relativně s malými náklady relativně přesně zjišťovat. Přesto má přímé měření řadu nedostatků.

- 1) Příjem nemusí mít přímou souvislost se spotřebou.
- 2) Zjišťování příjmů vychází vždy z určitého období. Nezachycuje tedy výkyvy v příjmech.
- 3) V našich podmínkách je přesné pouze určení příjmů u skupiny zaměstnanců.

**Otázky:**

- 1) Jaký je rozdíl mezi absolutní a relativní chudobou?
- 2) Uveďte základní znaky nové chudoby.
- 3) Co je to past chudoby?
- 4) Jaké jsou problémy nepřímého měření chudoby?

**Literatura:**

Tomeš, 2001, str. 152 -155

Krebs, 1997, str. 84 - 96

**Zdroje:**

Keller J.: (2005), Soumrak sociálního státu, SLON, Praha

Krebs V.: (1997), Sociální politika, CODEX, Praha.

Potůček M.: (2005), Veřejná politika, SLON, Praha.

Tomeš I.: (2001), Sociální politika teorie a mezinárodní zkušenost, SOCIOKLUB, Praha.

Weber M.: (1998) Metodologie, sociologie a politika, OIKOYMENH, Praha

# METODY KOMUNITNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Jan Vašat

## 1. KOMUNITA

V literatuře existuje poměrně velké množství různých definic samotného termínu „komunita“.<sup>1</sup> Komunita je různými autory nahlížena z rozličných úhlů pohledu, které se navíc ještě proměňují v průběhu času. Některé definice se vzájemně doplňují, jiné stojí vůči sobě v protikladu. Obsah pojmu se od 19. století, kdy začal být užíván, značně proměnil. (Gojová, 2006.)

Obecně se dá o komunitě hovořit jako o skupině lidí, kterou spojuje nějaké pouto nebo zájmy. Často se objevuje také termín „kolektivní identita“ odkazující na fakt, že samotné sdílení určitého geograficky vymezeného prostoru nepostačuje pro to, aby uskupení lidí v tomto prostoru bylo nazýváno komunitou. Ani toto tvrzení však není zcela jednoznačné. Jak poukazuje Gojová (2006; 12) s odkazem na Slovník sociální práce, komunita může být chápána jako skupina jednotlivců, „kteří mají společné zájmy nebo žijí ve stejné lokalitě,“ z čehož vyplývá, že pouhé sdílení lokality je dostatečným znakem komunity. Stejná autorka na téže místě dále uvádí kritiku tohoto konceptu dle Coulshed a Orme, podle nichž je lokální vymezení samo o sobě nedostačující a komunitu dále vymezují buď jako *lokalitu*, ale při splnění podmínek sdíleného pocitu loajality a vytvoření lokální sociální sítě, nebo *komunitu zájmů*, kde se jedná o sdílení zájmů a výskyt lidí ve společném prostoru je z tohoto hlediska nepodstatné.

Kinkor (2003; 253) popisuje další definice ze západní literatury, v nichž je komunita vymezena hranicemi – geografickými, politickými, ekonomickými nebo sociálními; stojí na pilířích – sdílené hodnoty, zájmy, kulturní dědictví, problémy; a má strukturu – formální nebo neformální, její členové vykonávají určité funkce. Komunita není podle této definice statická, mění se zkušenostmi, úsilím nebo změnou problémů oslovujících občany.

---

<sup>1</sup> Gojová (2006) hovoří minimálně o stovce různých definic popsanych již v 60. a 70. letech 20. století.

## Klasifikace komunit

V této části budou výše nastíněné možnosti pohledů na „komunitu“ utříděny podle různých hledisek. Tento výčet je samozřejmě pouze orientační a neklade si ambice na absolutní popsání přístupů k řešenému pojmu.

### *Sociologické a psychologické vymezení*

Hartl (1997; 24) rozlišuje vymezení komunity sociologické a psychologické. Dle sociologického vymezení chápe komunitu jako souhrn osob v určitém prostoru. Tyto osoby v daném prostoru vykonávají každodenní aktivity a předpokládá se, že tvoří jakousi autonomní jednotku. Psychologické vymezení pak chápe komunitu jako typ organizace, v níž jsou odstraněny vztahy nadřízenosti a podřízenosti (pacienti a personál). Díky tomu je v organizacích dosahováno lepší komunikace a spolupráce.

### *Sídelní komunita a komunitní hnutí*

Komunitu sídelní vymezuje především společně sdílená lokalita.<sup>2</sup> Synonymem k pojmu sídelní komunita je komunita ekologická. Komunitní hnutí naopak může fungovat na velké vzdálenosti, není podmíněno společným prostorem v daném čase, staví na společných hodnotách, víře. Členství v takové komunitě může být latentní (společná činnost spíše potencionální) nebo aktivní (pravidelné setkávání členů, těsné vazby). V krajním případě může sklouzávat až k sektářství. (Hartl, 1997; 24, 37.)

### *Komunita občanská, výcviková a terapeutická a spirituální*

Toto členění by se dalo označit jako členění podle účelu vzniku komunity. Občanská komunita se utváří přirozeně, samovolně. Jedná se o společenství osob, které ve společném prostoru vykonávají každodenní aktivity. Výcviková komunita je společenstvím osob, které bylo vytvořeno za konkrétním účelem. Zaměřuje se na sebepoznání, nácvik dovedností, apod. Terapeutická komunita je specifickou formou organizace léčebné instituce umožňující otevřenou komunikaci všech členů instituce a spolupodílení se pacientů na léčbě. Spirituální komunita je společenstvím osob sdílejících společné myšlenky a ideje. Otázka společného prostoru je zde podružná. (Kinkor, 2003; 254.)

---

<sup>2</sup> Toto pojetí jako možné problematické již bylo zmíněno výše. Někteří autoři nepovažují vymezení pouze na základě lokality za dostačující.

### *Časové hledisko*

Z časového hlediska můžeme rozlišovat komunity definující se na základě společné minulosti, společného příběhu, historie (např. komunity českých emigrantů v USA za minulého režimu). Dále rozlišujeme komunity definované na základě společné *přítomnosti* – společně sdílené místo, společná situace a na základě společné *budoucnosti* (nebo společné očekávané budoucnosti) vyznačující se společnými plány, vizemi, které chtějí její členové v budoucnu realizovat.

### *Hodnotové hledisko*

Z hodnotového hlediska můžeme rozlišovat komunity, jejichž členy spojuje společná *víra*, společné *hodnoty* v širším kulturním smyslu a negativně vymezené komunity utvářející se *proti nepříteli*, který zvnějšku členy komunity ohrožuje.

## **Proměny pojetí komunity v průběhu času**

V počátcích (19. stol.) byl pojem spojován především s obyvateli vesnic a s pojetím tzv. „tradiční komunity“. Ta odpovídá pojetí pospolitosti (Gemeinschaft) podle Ferdinanda Tönniese. (Keller, 2002.) „Tradiční komunity byly jasně geograficky ohraničené sociální útvary s jasným systémem pozic a rolí.“ (Gojová, 2006; 9.)

Později se začíná věnovat pozornost komunitám ve městech a problémům souvisejícím s urbanizací (Gesellschaft dle Tönniese). Ve 20. letech 20. století se pozornost přesouvá k problematice života na periferii. „V době masové společnosti je komunita hledána ve skupinách duchovně spřízněných osob, pro které není rozhodující lokální vymezení.“ (Gojová, 2006; 12.)

## 2. KOMUNITNÍ PRÁCE A JEJÍ HISTORIE

Komunitní práce je obecně považována za jednu z metod sociální práce. Ta se dělí na tři úrovně: *mikro praxe* neboli přímá práce s jednotlivcem, *mezo praxe* zahrnující práci s rodinou a jinými malými skupinami a *makro praxe* věnující se práci s komunitou a změnám v sociální politice. (Gojová, 2006.)

Cílem komunitní práce je sociální změna na úrovni místního společenství. Problémy jednotlivců a skupin jsou řešeny v kontextu zdrojů místní komunity. Zapojuje do řešení problémů, rozhodování i hodnocení maximální počet účastníků z komunity – místní občany, instituce, organizace. Komunitní práce rozšiřuje možnosti lidí ovlivnit, co se s nimi děje, propojuje práci jednotlivých zařízení poskytujících sociální služby. Komunitní práci můžeme chápat jako *proces*, jak aktivizovat lidi nebo jako *projekt*, jak vyřešit konkrétní problém.

S komunitní prací souvisí *komunitní přístup*, který akcentuje spolupráci tří sektorů – veřejného, podnikatelského a občanského – při vyvolání změny na místní úrovni. (Kinkor, 2003; 255.)

Důležitými pojmy vztahujícími se ke komunitní práci jsou participace a zplnomocnění.

### Participace

Komunitní práce usiluje o participaci občanů na správě věcí veřejných. Důležitá je v tomto ohledu úloha *komunitního pracovníka*, který by měl aktivně přistupovat k problémům dané komunity. Jedním z výrazných projevů participace je zapojování klientů do plánování, koordinaci i evaluace služeb. S tím souvisí princip *partnerství*, který je na koncept participace úzce vázán. Výchozí podmínky partnerství v komunitě jsou *zájem* o nějakou společnou věc, *znalost* prostředí, místních autorit, zvyklostí a *schopnost* jednání s potencionálním partnerem.

White (Gojová, 2006) rozlišuje čtyři možné typy participace:

- *Nominální participace*, která je pouhým formálním nástrojem legitimizace programů, v jejichž rámci je realizována.
- *Instrumentální participace* sloužící jako doplňková součást realizovaného programu, kdy by program bez jejího užití byl vzhledem k nedostatku zdrojů sám o sobě nerealizovatelný. Participace je nutným nástrojem.

- *Representativní participace* dává účastníkům programu reálnou možnost ovlivnit jeho podobu. Participace zde není vynucena okolnostmi a jejím cílem je skutečné zjištění postojů účastníků programu.
- *Transformační participace*, kdy participace se stává cílem sama o sobě. Program se zaměřuje na posílení participace, případně došlo k vývoji od jiného typu participace v průběhu vývoje.

## **Zplnomocnění**

Koncept zplnomocnění vychází z radikálního pojetí sociální práce. Je spojen se jménem Jane Adams. Reaguje na přímé i nepřímé překážky přístupu k moci. Zplnomocnění je chápáno jako plná participace ve společnosti, zaměřuje se na aktivitu jedinců směřujících ke zlepšení své situace, staví na silných stránkách klientů. Zplnomocnění může být chápáno jako proces nebo jako cíl. (Gojová, 2006; 48-49.)

Thomas (1998) rozlišuje tři možné perspektivy zplnomocnění:

- *Personální zplnomocnění* pomáhá jedincům získat větší kontrolu nad vlastními životy.
- *Kulturní zplnomocnění* se zaměřuje na prolomení opresivní kultury pomocí předávání informací (cílové osoby se zpravidla nachází vně komunity).
- *Strukturální zplnomocnění* směřuje k sociální změně ve společenské struktuře.

Sociální práce se zaměřuje spíše na personální a kulturní zplnomocnění, strukturální ovlivňuje spíše nepřímo.

Protikladem zplnomocnění je uschopnění, které se zaměřuje na zvládnutí kompetencí a dovedností k přizpůsobení se stávajícím poměrům. Zplnomocnění, oproti uschopnění, pracuje s motivováním, učením a zvyšováním sebevědomí. (Gojová, 2006; 50.)

## **Historie komunitní práce**

Počátky komunitní práce jsou spojovány se jménem anglikánského vikáře Samuela Barnetta. Ten v roce 1884 založil v Londýně první settlement zaměřený na práci s chudými obyvateli. Na jeho práci navázala Jane Adams, která založila v Chicagu settlement zaměřený na práci s přistěhovalci různých národností. (Gojová, 2006.)

Následovalo zakládání dalších settlementů. Jejich zakladatelé prosazovali myšlenku, že

pro poznání života chudých je třeba mezi nimi také žít. Z tohoto důvodu byly settlementy zakládány přímo v chudinských čtvrtích, pobývali v nich zejména univerzitní studenti. Settlementy usilovaly o nápravu životního prostředí, ve které viděli základ pro další možné změny. Za důležité bylo považováno učit chudé hodnotám středních vrstev, protože v tom byla spatřována podmínka jejich sociálního vzestupu.<sup>3</sup>

*První polovina 20. století* je ve znamení „opouštění kancelářů“ – sociální pracovníci opouštějí své úřadovny a vydávají se za klienty do jejich přirozeného prostředí. Zejména v USA se rozvíjí sociální práce v prostředí chudinských ghett. Dochází k rozšiřování komunitní práce, neboť v některých momentech nestačí pracovat jen s jednotlivcem nebo rodinou a je třeba pracovat s širším kontextem (neformální skupiny, formální i neformální autority v komunitě), což je právě doména komunitní práce. (Kinkor, 2003.)

*60. léta 20. století* bývají označována za období „krize demokracie“, dochází k rychlému rozvoji komunitní práce v rámci snah o reformu společnosti. O komunitní práci se v této době již hovoří jako o jedné z metod sociální práce. 60. léta jsou také obdobím vzniku velkých sociologických teorií (např. etiketizační teorie). Vzniká *hnutí za duševní zdraví*, které si klade za cíl minimalizovat počet pacientů v psychiatrických léčebnách. Následkem toho dochází v USA k velkému propouštění pacientů do jejich přirozeného prostředí. Úkolem komunitních pracovníků se stává příprava komunity na tento krok a jejich přijetí včetně zajištění potřebných služeb ambulantní formou.

*70. léta 20. století* jsou v komunitní práci ve znamení solidarity se skupinami žijícími ve špatných podmínkách. Vzniká *koncepte pozitivního duševního zdraví*. Dochází ke specializaci sociální práce podle jednotlivých cílových skupin, těžištěm komunitní práce se stává rozvoj komunity.

*80. léta 20. století* charakterizuje v komunitní práci utváření sousedské solidarity a snaha o řešení vztahu mezi „státem“ a „ulicí“, kde se nachází pole působnosti pro komunitní pracovníky. Východiskem jejich práce se stává sociální analýza. V této době dochází ke striktnímu dělení sociální práce na *mikro praxi* a *makro praxi*<sup>4</sup> a odlišení komunitního pracovníka (profesionál disponující patřičnými zkušenostmi, dovednostmi i formálním vzděláním) od *komunitního aktivisty* (člověk z místní komunity přebírající aktivitu v řešení místních záležitostí).

*90. léta 20. století* jsou charakteristické odklonem od velkých teorií a orientací na kaž-

<sup>3</sup> Tento fakt známý na konci 19. století je bohužel často opomíjen dnes. Pak dochází k absurdním situacím, kdy jsou obyvatelé „chudinských ghett“ označováni nesmyslným pojmem „nepřizpůsobiví.“ Pohledem zakladatelů settlementu: „nemohu očekávat, že se člověk přizpůsobí něčemu, co nezná.“

<sup>4</sup> Viz. výše



dodenní život lidí. Komunitní práce se stává stabilní součástí poskytovaných sociálních služeb. V této době vzniká *Koncepce „živého světa“*. Koncepce se zaměřuje na každodenní život, vyzdvihuje důležitost subjektivního chápání světa, v němž má jedinec vždy možnost volby. (Hartl, 1997.)

## Současnost

Výše popsaná historie se týká zpravidla zemí na západ od ČR. V našem prostředí se z ideologických důvodů mohla komunitní práce začít rozvíjet až od 90. let 20. století. Její rozvoj je spojen zejména s organizacemi občanské společnosti (nestátní neziskové organizace), v některých případech i s orgány veřejné správy, výjimečně s podnikatelskými subjekty. V partnerství všech subjektů, jak je obvyklé na západě, má ČR vlivem minulého vývoje stále deficit.

Kinkor (2003; 258) popisuje limity rozvoje komunitní práce v ČR jako nedostatečnou připravenost lidí řešit společně problémy a uzavření se do individuálního konzumu, předchozí zkušenost občanů s manipulací a zneužíváním potřeby podílet se na životě místní komunity<sup>5</sup>, očekávání obyvatel, že problémy za ně vyřeší někdo jiný<sup>6</sup>, zároveň zautomatizované fungování úřadů nastavené na „řízení lidí“ spíše než podporu participace, omezené množství finančních prostředků, chybějící legislativní i organizační podmínky pro systémová opatření v zavádění komunitní práce.

## Neziskový sektor

Jak bylo naznačeno výše, neziskové organizace jsou zpravidla v českém prostředí iniciátory zavádění komunitní práce. Proto považuji za důležité osvětlit alespoň stručně tento pojem a další s ním související. Pro vymezení neziskové sféry se v ČR užívá několik pojmů, které se do značné míry překrývají, ale nejsou synonymní.

Samotný pojem *neziskový sektor* hovoří jen o tom, že se jedná o organizace negenerující ekonomický profit. Do tohoto pojmu můžeme zahrnout i příspěvkové organizace krajů nebo obcí, z určitého úhlu pohledu by bylo možné sem zařadit i organizace, které primár-

5 Shodně poukazuje Skovajsa (2009) na degradaci „dobrovolnictví“ působením komunistického režimu a stále přetrvávající důsledky projevující se např. v nižším podílu dobrovolnické práce v ČR oproti většině zemí západní Evropy.

6 Další z relikvů minulosti. Potůček (2005) v této souvislosti upozorňuje na paradoxní situaci v ČR, kdy občané na jedné straně kritizují rozbujelý byrokratický aparát a zároveň na straně druhé přenechávají vlastní aktivitu veřejné správě jakožto strukturám k tomu kompetentním.

ně jako ziskové založeny byly, ale vlivem dalších okolností toho nejsou schopny. *Nestátní neziskové organizace* jsou podmnožinou neziskového sektoru. Tento termín vylučuje organizace zřizované složkami veřejné správy i různá neformální uskupení a stanovuje pět principů nestátních neziskových organizací: *organizovanost, soukromoprávní charakter, zásada nerozdělování zisku, samosprávnost, dobrovolnost*.

Termín nestátní neziskové organizace je problematický tím, že vymezuje na základě dvou negativ pouze to, čím není, ale nehovoří o tom, čím je. Dalším užívaným termínem je třetí sektor, který popisuje skutečnost, že zde kromě veřejného a podnikatelského sektoru existuje něco „třetího“. Tento termín jednak implicitně navozuje předpoklad, že je tento sektor na „třetím místě“, tedy méně podstatný než předchozí dva, jednak se omezuje na jeho pořadí a neříká nic o obsahu.

Dalším užívaným pojmem je *organizace občanské společnosti*. Termín je vymezován prostředím občanské společnosti a zároveň se omezuje pouze na její organizovanou část, tedy nevztahuje se na neinstitucionalizovaná uskupení. Organizace občanské společnosti jsou tedy právními osobami, které jsou charakterizovány *právní subjektivitou, statutárním orgánem, názvem, sídlem*.

Český právní řád umožňuje tyto podoby organizací občanské společnosti:

- *Občanská sdružení* jsou nejčastějším typem organizací občanské společnosti, vznikají registrací u Ministerstva vnitra ČR, které vede jejich registr. Vznik a existenci upravuje Zákon č. 83/1990 Sb. o sdružování občanů. Občanská sdružení mohou sledovat cíl *vzájemně prospěšný* nebo *obecně prospěšným*.
- *Obecně prospěšné společnosti* upravuje Zákon č. 248/1995 Sb. o obecně prospěšných společnostech. Vznikají zápisem do rejstříku vedeného příslušným soudem prostřednictvím zakládací smlouvy (více zakladatelů) nebo zakládací listiny (jeden zakladatel). Na rozdíl od občanských sdružení mohou sledovat jen obecně prospěšné cíle.
- *Nadace a nadační fondy* upravuje Zákon č. 227/1997 Sb. o nadacích a nadačních fondech. Nadační rejstřík vede příslušný soud. Nadace a nadační fondy jsou charakterizovány jako účelová sdružení majetku pro dosahování obecně prospěšných cílů. Minimální nadační jmění nadace při jejím založení i po celou dobu její existence je 500 000 Kč. Nadace a nadační fondy mohou být zřízeny smlouvou, zakládací listinou nebo závětí.

- *Církevní právnické osoby* upravuje Zákon č. 3/2002 o svobodě náboženského vyznání a postavení církví a náboženských společností. Rejstřík vede Ministerstvo kultury ČR, zahrnuje řeholní instituce a účelová zařízení církve.

Všechny typy neziskových organizací mohou vytvářet zisk. Podstatou neziskovosti je omezení, že zisk nemohou rozdělovat mezi své zakladatele, správní radu a jiné statutární orgány, ale musí jej použít na činnost vzájemně nebo obecně prospěšnou dle statutu organizace. Zaměření těchto organizací je poměrně široké – zahrnuje organizace různých oblastí lidské činnosti. V praxi tak sem mohou patřit organizace poskytující sociální služby stejně jako organizace zahrádkářů, dobrovolných hasičů nebo sportovní kluby.

### 3. SOCIÁLNÍ POTŘEBA A SOCIÁLNÍ ZMĚNA

V předchozí části byla zmíněna sociální potřeba jakožto cíl komunitní práce. Zde bude zaměřena pozornost na objasnění chápání změny v komunitní práci. Souvisejícím důležitým pojmem je sociální potřeba a její pojmání.

#### Sociální potřeba

V pojetí ekonomů je potřeba vztažena k efektivní poptávce a vyjádřena v penězích. Takovéto vyjádření je v prostředí sociálních služeb bezpředmětné, proto je třeba stanovit potřebu sociální. Ta může být:

- Normativní
- Pocitovaná
- Vyjádřená činem
- Komparativní. (Hartl, 1997; 48-49.)

Každý druh sociálních potřeb má svůj smysl a své místo např. při analýze potřeb. Zároveň je třeba pamatovat i na jistá omezení a není tudíž možné zaměřovat se za všech okolností na zjišťování jednoho druhu potřeb a ten preferovat před ostatními.

*Normativní potřeba* je stanovena odborníkem. Její výhodou je její univerzální platnost v daném okamžiku. Na druhé straně může být velice variabilní v průběhu času a poplatná např. politice v té chvíli vládnoucí skupiny. Zároveň nemusí dostatečně zohledňovat možné specifické životní situace. Příkladem je koncept životního a existenčního minima.

*Pocitovaná potřeba* je potřeba, kterou jedinec vyjádří, je-li na potřeby tázán. Je limitovaná přehledem jedince např. o nabízených službách, je čistě subjektivní. Zpravidla totiž čím více potřeb je uspokojeno, tím více potřeb dalších začíná jedinec pocítovat. Sama o sobě bez doplnění dalších tedy není příliš vhodná pro analýzu potřeb v procesu plánování služeb.

*Potřeba vyjádřená činem* je skutečná potřeba, k jejímuž uspokojení již byly učiněny nějaké praktické kroky (např. zaregistrování do seznamu čekatelů na umístění do domova pro seniory). Omezení může nastat v situaci, kdy jedinci nejsou schopni z nějakého důvodu potřebu vyjádřit nebo naznačí způsob pro vyjádření své potřeby.

*Komparativní potřeba* se zjišťuje na základě srovnání dvou relativně stejných subjektů (jedinců, uskupení), kdy se předpokládá, že existuje-li potřeba u jedné skupiny, bude tatáž potřeba i u skupiny druhé. Tento předpoklad není v praxi vždy zcela uplatnitelný, neboť opomíjí řadu dalších možných vlivů charakteristických pro danou komunitu a nepřenositelných do jiného (byť na základě určitých znaků identického) prostředí.

Sociální potřeby můžeme v praxi zjišťovat pomocí *ukazatelů sociálních potřeb*. (Hartl, 1997;51.) Může se jednat o:

- Informativní ukazatele, které popisují současný stav a průběh změn v jednotlivých oblastech.
- Predikativní ukazatele, které pomáhají na základě minulých výsledků vytvořit prognózu dalšího vývoje.
- Ukazatele zaměřené na problémy, které zjišťují současné problémy s cílem navrhnout efektivní programové řešení.
- Ukazatele programového hodnocení, jejichž definováním lze provádět evaluaci implementovaných programů.

Sociální potřeba je dynamický proces, který závisí na *změnách v legislativě* (přelomovou změnou bylo např. nabytí účinnosti Zákona o sociálních službách), *změnách v místní politice* (tento faktor může být velice proměnlivý a různé politické reprezentace střídající se ve vedení obce mohou např. zcela odlišně přistupovat k sociálním službám), *dostupnosti zdrojů* (finančních, lidských, materiálních,...) a *charakteru místní poptávky*.

## **SOCIÁLNÍ ZMĚNA**

Každý systém usiluje o vlastní stabilitu. Změna je tedy něco neznámého, nejistého a tudíž také nebezpečného a ohrožujícího. Z tohoto důvodu přetrvávají tendence k setrvačnosti a prosazení změny vyžaduje překonání těchto tendencí. Systémy jsou ochotny ke změně jen ve chvílích tísně nebo pod vlivem nějakých nepříznivých okolností. To se týká jak organizací, tak jedinců, kteří jsou postaveni před nutností změny a je třeba s tím při plánování a realizaci změny počítat.

Vedle setrvačnosti a úzkosti těch, kteří jsou před nutností změny postaveni, brání uskutečnění změny autoritativní osobnosti byrokratů nebo rozdíly mezi kulturami.

Změnu naopak může podpořit energie, ať už ve formě peněz, pracovního času či objemu práce, *kultura* – přesvědčení, normy, hodnoty, *kompetence* vedoucí k uspokojení z pro-

váděných úkolů, vztahy – uspokojení ze sociálních interakcí, *právní a administrativní podmínky* umožňující provedení změny v souladu s platnými předpisy, *informovanost*, kdy jsou jednotliví účastníci procesu průběžně seznamováni s jeho náležitostmi. (Hartl, 1997.)

Sociální změna může směřovat směrem *k uživateli* – neboli k občanovi v širším slova smyslu; *k sociálnímu systému* – např. zásadní legislativní úpravy jako Zákon o sociálních službách; *ke komunitě* nebo *k veřejné správě*.

Sociální změna ve stávajících organizacích se může týkat *celého systému* nebo jen určité *části systému*. Z hlediska cíle realizované změny rozlišujeme

- *Produktivní cíle*, které jsou zaměřeny na výkon. Čili jde o změnu v počtech uživatelů, procentu uspokojených žadatelů apod.
- *Cíle zaměřené na uspokojování potřeb*, které reagují na potřeby, které nejsou opakovane uspokojovány. Hartl (1997; 60) v této souvislosti uvádí příklad s propadajícími žáky ve škole, kdy samotný fakt opakování ročníku bez reflexe neúspěchu nepřináší do situace nic nového a dochází tak pouze k uspokojení potřeby učitelů být autoritou, které je upřednostňována před potřebami žáka.

#### 4. MODELY KOMUNITNÍ PRÁCE

Modely v komunitní práci začaly být užívány jako nástroj pro vypořádání se s heterogeností samotného pojmu komunitní práce. Modely mají instrumentální funkci, slouží jako nástroj poznávání a nositel poznatků. Modely vycházejí z teorií sociální práce, poskytují do určité míry zjednodušující zobrazení reality, které udržuje kompaktní formu. (Gojová, 2006; 69.)

V průběhu času autoři vytvářejí různé členění modelů ve snaze popsat jimi co neaktuálnější zobrazení reality. První členění provedla v roce 1968 Younghusband, která rozlišovala dva modely: rozvoj komunity a komunitní organizace. Ve stejné době Rothman provedl rozlišení na tři modely, kdy vedle již zmíněného rozvoje komunity, rozlišují ještě modely sociální plánování a sociální akce. (Gojová, 2006; 69–70.)

*Rozvoj komunity* podle Rothmana je zaměřen na rozvoj schopností komunity, vyhledávání zdrojů uvnitř komunity. Snahou je zapojit do řešení co nejvíce lidí. Na klienty je zde nahlíženo jako na občany participující na řešení problému.

*Sociální plánování* se zaměřuje na nedostatky v komunitě. Sociální pracovník zastává roli experta řešícího tyto nedostatky. Na klienty je nahlíženo jako na zákazníky, příjemce služeb.

*Sociální akce* je zaměřena vůči držitelům moci. Je reakcí na nespravedlnost nebo konflikt, čemuž odpovídají i strategie a nástroje využívané v tomto modelu – vyjednávání, protesty. Pracovník zde vystupuje v roli obhájce práv znevýhodněné komunity nebo její části, na klienty je pak nahlíženo jako na oběti.

Na Rothmana navazuje Fellin tím, že přidává model *sociálně-reformní* stojící na pomezí sociálního plánování a sociální akce a zdůrazňující „advocating“ – obhajování určité skupiny. (Gojová, 2006; 70.)

Zatím nejpodrobnější členění modelů provedl Popple (1995), který rozlišil osm modelů komunitní práce:

- Komunitní péče
- Komunitní organizace
- Komunitní rozvoj
- Komunitní plánování

- Komunitní vzdělávání
- Komunitní akce
- Feministická komunitní práce
- Antirasistická komunitní práce

## **Komunitní péče**

Model komunitní péče se zaměřuje na kultivaci sociálních sítí a služeb v komunitě. (Gojová, 2006; 74.) Vychází z kritiky ústavní péče a z Hnutí za duševní zdraví, které se snaží o maximální možné zajištění služeb jedinci v jeho přirozeném prostředí tak, aby komunitu pokud možno vůbec nemusel opouštět, a nastane-li přeci jen situace, která vyžaduje na určitý čas „umístění“ mimo komunitu, aby tato trvala jen po co možná nejkratší dobu a návrat do komunity byl v co možná nejkratším čase. (Hartl, 2007.)

Model komunitní péče staví na využití dobrovolnických aktivit, snaží se o vyhledávání a zapojování především místních zdrojů do poskytované péče.

Popple (1995) rozlišuje 3 možné roviny zapojení profesionálů do realizace komunitní péče:

1. Podpora, monitorování – zapojování dobrovolníků a jejich koordinace
2. Iniciační role – pracovník vytvoří fungující systém, který opouští, jelikož se v něm stává nepotřebným (systém dokáže fungovat i bez jeho účasti)
3. Aktivita laiků s okrajovým zapojením profesionálů

## **Komunitní organizace**

Model komunitní organizace zahrnuje koordinaci činnosti různých služeb na určitém území s cílem vytvoření služeb reagujících na aktuální potřeby klientů. Může se jednat o tvorbu a podporu neformálních skupin nebo o zlepšování vztahů mezi stávajícími organizacemi. (Gojová, 2006; 75.)

Sip a Jindrová (1998) popisují jednotlivé kroky praktického postupu v procesu komunitního organizování, za jehož stěžejní úlohu považují „vytváření příležitostí a prostoru pro místní občany, aby byli sami schopni řešit a vyřešit své problémy.“ (Sip, Jindrová, 1998; 3.) Na počátku procesu stojí poznání lokality spojené s *analýzou rozložení sil* s cílem shro-



máždít informace, finanční prostředky a především lidi. Je třeba jasně si stanovit hranice území, na němž budeme organizování provádět. Novotná, Schimerlingová v této souvislosti hovoří o „malých obcích“ (Novotná, Schimerlingová, 1992; 90), Lenda-Chaloupková o městských čtvrtích, Sip a Jindrová (1998) pak přidávají organizování na úrovni celoměstské koalice nebo koalice neziskových organizací. Tvorba koalic je ostatně poměrně zásadním nástrojem komunitního organizování.

Neměli bychom opomenout také *analýzu potřeb*, při které je možné využít SWOT analýzu, vytvoření „mapy problémů“. Zvolená metoda by měla být vždy dobře promyšlena a nejlépe konzultovaná s odborníkem. Obyvatele komunity můžeme oslovit dopisem spojeným s anketou, oslovovat na ulici, kontaktovat telefonicky nebo za nimi docházet do bytů. Je třeba volit kompromis mezi reprezentativností zjištěných dat na jedné straně a časovými a finančními možnostmi na straně druhé. (Kinkor, 2003; 262.)

V dalším kroku přistupujeme ke *stanovení cílů*, které by měly být specifické a konkrétní. Začínáme řešit problémy, které trápí co nejvíce lidí a zároveň jsou řešitelné v časově kratším úseku. Tento časový úsek bychom si také měli přesně vymežit. Po celou dobu se snažíme o zapojování dalších lidí z komunity. (Sip, Jindrová, 1998.)

Máme-li stanoveny cíle, volíme celkový plán k jejich dosažení – *strategii* a konkrétní prostředky – *taktiku*. Taktika by měla vždy být srozumitelná všem zúčastněným, měli bychom mít připraveny alternativy pro případ jejího nezdaru.

Dále přistupujeme k *řešení problému*, který jsme definovali jako prioritní. V této fázi může být aktuální medializace tohoto problému a řešení podoby našeho uskupení (neformální organizace, formalizace, např. založení občanského sdružení, vytvoření koalice neziskových organizací apod.). Nezapomínáme na průběžné hodnocení, oslavu úspěchů a reflektování chyb. (Sip, Jindrová, 1998.)

Dále průběžně *strategicky plánujeme*, řešíme *publicitu* a získáváme *finanční prostředky*.

## **Komunitní rozvoj**

Model komunitního rozvoje zahrnuje vytváření svépomocných skupin, vede jednotlivé skupiny uvnitř komunity k artikulaci vlastních priorit a pracovník pomáhá lidem učit se řešením vlastního problému, který sami identifikovali, a tedy považují za významný. Pracovník zastává roli zplnomocnitele, facilitátora. (Gojová, 2006; 76.)

Thomas (1983) definuje tři různé typy komunitního rozvoje: 1. Tvorba a podpora vytvářené sítě vzájemné podpory (sousedská výpomoc); 2. Svépomoc prostřednictvím poskytování materiální pomoci (výstavba komunitních center, podpora etnických svépomocných skupin); 3. Ovlivňování držitelů moci.

### **Komunitní plánování**

Jedná se o hodnocení potřeb a problémů komunity a systematické plánování strategií k jejich uspokojení. Model komunitního plánování pracuje se zapojováním uživatelů do rozhodování ve všech fázích rozhodovacího procesu s cílem zvyšovat kvalitu a efektivitu poskytovaných služeb. Komunitní plánování zahrnuje procedury technické i politické, pracuje na principu decentralizace s ambicí posilování místní odpovědnosti. (Gojová, 2006; 77.)

Praxe komunitního plánování pracuje na principu tzv. *triády*, neboli rovnocenného postavení uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb na daném území.

### **Komunitní vzdělávání**

Model komunitního vzdělávání není možné chápat pouze jako rozvoj jedinců nebo malé skupiny (např. školní třídy). Jedná se o vzdělávání v širším slova smyslu, kdy „jde o dosažení změny v určité struktuře mezilidských vztahů prostřednictvím vzdělávání členů celého systému.“ (Hartl, 1997; 110.) Model pracuje na rozvoji kritického myšlení, zvyšování tolerance, překonávání odporu ke změně.

Komunitní vzdělávání se vyvinulo ze tří hlavních proudů:

1. Hnutí „komunitních college“ ve 20. letech 20. století iniciované Henry Morrisem, který školu nechápal jen jako prostor pro vzdělávání, ale jako prostor vzájemnosti. Škola jako instituce by tak měla reagovat na potřeby celé rodiny.
2. Community Development Projects na přelomu 60. a 70. let 20. století ve Velké Británii zaměřující se na vzdělávání dospělých příslušníků dělnických vrstev
3. Projekty Educational Priority Area v 70. letech 20. století usilující o kompenzační vzdělávání ve znevýhodněných městských oblastech.

Popple (1995) rozlišuje komunitní vzdělávání dle východisek na konsensuální, pluralistické a konfliktní. Dále jej člení na verzi *reformistickou* (integrace specifických skupin

pomocí pro ně adekvátního vzdělávání) a *radikální* (podpora kritického vědomí u nižších společenských vrstev).

Komunitní vzdělávání pracuje na aktivizaci lidí – jejíž podmínkou je proces reflektování současné situace, čímž napomáhá reprodukci sociální nerovnosti. (Hartl, 1997.)

Hartl (1997; 111) popisuje komunikační směry fungující v procesu komunitního vzdělávání: *jednosměrná komunikace* neboli „shora dolů“, od administrativy, politických představitelů ke klientovi, občanovi. Neočekává se zde bezprostřední reakce, na tomto principu pracují např. masmédiá. *Dvousměrná komunikace* neboli dialog, např. mezi jednotlivými složkami sociální péče. *Komunikační síť* má zásadní význam pro komunitní práci. Představuje komunikace mezi jedinci a skupinami na stejné rovině.

Samotnou školu pak Hartl (1997) charakterizuje jako prostor otevřený místní komunitě, který není využíván pouze k vyučování, ale je místní komunitou maximálně využitelný a v různých časových obdobích nabízí rozličné příležitosti pro setkávání. Rovněž obsah osnov je přizpůsobován tak, aby tyto byly maximálně využitelné širokou populací v komunitě.

### **Komunitní akce**

Model komunitní akce využívá přímou akci na lokální úrovni k vyjednávání s nositeli moci s cílem ovlivnit jejich postoje a dosáhnout tím změnu v lokaci moci a rozdělování zdrojů. Jedná se o tradičně třídně orientovaný model, v němž jsou klienti často vnímáni jako oběti. Model pracuje s klíčovými pojmy: znevýhodněná populace, sociální nespravedlnost, deprivace, nerovnost, konflikt, konfrontace, moc. Pracovník zastává roli vyjednavče, obhájce práv klientů. Zejména u pracovníka, který je zaměstnancem orgánů státní správy nebo místní samosprávy hrozí konflikt rolí. (Gojová, 2006; 79.)

Kinkor (2003; 260) pracuje s méně konfliktním pojetím téhož modelu, kdy jako synonymum pojmu komunitní akce užívá termín *komunitní rituál*, který odkazuje spíše ke zviditelnění předností dané komunity a posílení identifikace obyvatel se svou komunitou.

## **Feministická komunitní práce**

Feministická komunitní práce se rozvíjí od 60. let 20. století, snaží se o zlepšení sociálního postavení žen, přináší na lokální úroveň širší feministická témata (např. násilí na ženách). Model je reakcí na podceňování přínosu žen pro komunitní práci. (Gojová, 2006; 80.)

V rámci tohoto modelu vznikaly skupiny pro zvyšování sebeuvědomění, jejichž cílem bylo prolomení pocitu izolace, možnost participace a rozvíjení solidarity.

V 60. letech byla komunitní práce doménou „bílých mužů“. K rozvoji modelu feministické komunitní práce přispěla kromě snah o překonání tohoto fenoménu také otázka sociální rovnosti, která se v 70. letech stává politickým tématem a fakt, že ženy v komunitách sehrávají důležitou roli – jelikož v nich zpravidla tráví více času než muži a jsou více v kontaktu s místními institucemi. (Popple, 1995; 21.)

## **Antirasistická komunitní práce**

Antirasistická komunitní vzniká v Británii, kde se rozvíjí svépomocné aktivity imigrantů a usídlených menšin. Snaží se o vytváření podmínek pro participaci diskriminovaných skupin na řešení politických a sociálních otázek. (Gojová, 2006; 81.)

Model vychází z *antiopresivních přístupů*, jejichž cílem je omezení znevýhodnění některých skupin, redukce individuální i institucionální diskriminace. Mezi antiopresivní přístupy řadíme *asimilační přístup*, který chápe problémy klientů jako důsledek nedostatečné akulturace, *liberální pluralismus* zdůrazňující rovné příležitosti, *kulturní pluralismus*, *strukturalismus* vycházející z postavení jednotlivých sociálních skupin ve společnosti, *perspektivy minoritních skupin* usilující o zapracování pohledu minorit do sociálních služeb. (Gojová, 2006; 47-48.)

## **DICHOTOMIE**

Dalším možným pohledem na rozlišení modelů komunitní práce je členění pomocí dichotomií, které umožňují zviditelnění rozdílů jednotlivých přístupů. York (Gojová, 2006) rozlišuje *direktivní* a *nedirektivní* model intervence. V direktivním modelu, který uplatňuje úkolový přístup, identifikuje problémy pracovník. Nedirektivní model uplatňující

problémový přístup ponechává identifikaci potřeb na klientovi. Užití jednotlivých modelů není možné univerzálně, je vždy otázkou kontextu a prostředí.

Popple (1995) užívá jiné členění dle dichotomií a pracuje s *profesionální* a *radikální* sociální prací (označení nemá v jeho podání hodnotící charakter). Profesionální komunitní práce se věnuje podpoře a rozvoji svépomocných skupin s cílem zlepšení poskytovaných služeb. Cílem radikální sociální práce je sociální změna, pracuje tedy s řešením příčin sociálního znevýhodnění.

## 5. ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Zákon o sociálních službách, neboli zákon č. 108/2006 Sb. vstoupil v platnost od 1. 1. 2007 a stal se první legislativní normou upravující sociální služby a jejich poskytování.

„Tento zákon upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, ...“<sup>7</sup>

Mezi základní zásady zákona patří, že každý má právo na poskytnutí bezplatného základního sociálního poradenství ohledně nepříznivé sociální situace a jejího předcházení, zachování lidské důstojnosti, zohledňování individuálních potřeb, podpora k samostatnosti a aktivitě, poskytování sociálních služeb v náležitě kvalitě v zájmu potřebných osob.

Státní správu v oblasti působnosti Zákona o sociálních službách zajišťují MPSV, krajské úřady, obecní úřady obcí s rozšířenou působností a úřady práce.

### Příspěvek na péči

Příspěvek na péči nahradil dřívější systém dávek pro osoby pečující o osobu blízkou. Příspěvek na péči náleží dle *stupně závislosti* (celkem 4), která se posuzuje během *sociálního šetření*, které je prováděno v domácnosti žadatele o příspěvek. Původní filozofií zákona bylo, že příspěvek má dostávat osoba, o níž je pečována a tato osoba si „nakupuje“ následně péči dle vlastní volby od příbuzných, známých nebo od profesionálních poskytovatelů sociálních služeb<sup>8</sup>. Od 1. 1. 2012 dochází ke snížení počtu skutečností, které jsou posuzovány během sociálního šetření a jsou rozhodující pro určení stupně závislosti. Zároveň bude zaveden institut *asistenta sociální péče*, což bude osoba jiná než osoba blízká z pohledu žadatele o příspěvek, která mu poskytuje péči, ale zároveň není registrovaným poskytovatelem sociálních služeb.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> §1, odst.1, zákona č. 108/2006

<sup>8</sup> S tím byla spojena obava z masivního opouštění zařízení sociálních služeb ze strany uživatelů a jejich přechod do domácí péče. Tato obava se nepotvrdila.

<sup>9</sup> K registracím sociálních služeb podrobněji dále v této kapitole.

## Sociální služby

Sociální služby zákon rozlišuje na:

- *Sociální poradenství*
- *Služby sociální péče*
- *Služby sociální prevence.*

Dle formy poskytování rozlišujeme služby:

- *Pobytové*, v nichž uživatel tráví většinu svého času, neboť součástí služby je i poskytování ubytování<sup>10</sup>
- *Ambulantní*, za nimiž uživatel dochází do určitého místa
- *Terénní*, které docházejí za uživatelem do jeho přirozeného prostředí.

Zákon obsahuje výčet zařízení sociálních služeb (§34) a základních činností při poskytování sociálních služeb (§35). Dále zákon definuje jednotlivé sociální služby

### *Sociální poradenství*

Sociální poradenství členíme na:

- *Základní*, které zahrnuje poskytování informací k řešení nepříznivé situace na obecné rovině a je povinností všech poskytovatelů sociálních služeb jej bezplatně poskytnout
- *Odborné*, které se zaměřuje na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin. Do odborného sociálního poradenství se řadí i půjčování kompenzačních pomůcek.

### *Služby sociální péče*

Služby sociální péče „napomáhají osobám zajistit jejich psychickou a fyzickou soběstačnost“ (§38). Cílem je umožnit uživatelům služeb v maximální možné míře zapojení do běžného života a v případech, kdy toto není možné, zajistit důstojné prostředí poskytování sociální služby.

Mezi služby sociální péče patří:

- *Osobní asistence*
- *Pečovatelská služba*

---

<sup>10</sup> Uživatel „žije uvnitř sociální služby“

- *Tísňová péče*
- *Průvodcovské a předčitatelské služby*
- *Podpora samostatného bydlení*
- *Odlehčovací služby*
- *Centra denních služeb*
- *Denní stacionáře*
- *Týdenní stacionáře*
- *Domovy pro osoby se zdravotním postižením*
- *Domovy pro seniory*
- *Domovy se zvláštním režimem*
- *Chráněné bydlení*
- *Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče*

#### *Služby sociální prevence*

Služby sociální prevence „napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby (§53). Cílem je na jedné straně napomáhat uživatelům služeb s překonáváním nepříznivé situace, na druhé straně ochrana společnosti před šířením nežádoucích společenských jevů.

Mezi služby sociální prevence patří:

- *Raná péče*
- *Telefonická krizová pomoc*
- *Tlumočnické služby*
- *Azylové domy*
- *Domy na půli cesty*
- *Kontaktní centra*
- *Krizová pomoc*



- *Nízkoprahová denní centra*
- *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež*
- *Noclehárny*
- *Služby následné péče*
- *Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi*
- *Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením*
- *Terapeutické komunity*
- *Terénní programy*
- *Sociální rehabilitace*

Zákon dále upravuje, které sociální služby jsou poskytovány *bezplatně* a které jsou poskytovány *za úhradu*.

### **Registrace sociálních služeb a inspekce kvality**

Registrace sociální služby je podmínkou pro možnost jejího provozování. O registraci rozhoduje příslušný krajský úřad podle místa bydliště v případě, že je poskytovatelem fyzická osoba nebo podle sídla v případě, že je poskytovatelem právnická osoba.

Podmínky pro registraci sociální služby jsou podání *písemné žádosti, bezúhonnost<sup>11</sup>* a *odborná způsobilost* všech osob, které se podílejí na zajišťování služby, zajištění *hygienických podmínek* adekvátních dle poskytované sociální služby, *vlastnické nebo jiné právo* k objektu, v němž budou služby poskytovány, zajištění *materiálních a technických podmínek* adekvátních dle poskytované sociální služby. Poslední podmínkou je, že na majetek poskytovatele *nebyl vyhlášen konkurs*.

Poskytovatelé registrovaných sociálních služeb jsou povinni zajišťovat: *dostupnost informací ve srozumitelné podobě* s ohledem na cílovou skupinu, *naplňování lidských a občanských práv* uživatelů, *vytvoření vnitřních pravidel*, jejich aktualizaci a *dodržování*, *plánování průběhu služby s uživateli*, *vedení evidence odmítnutých zájemců* o službu, *dodržování standardů kvality<sup>12</sup>*, *uzavírání smluv* o poskytování sociální služby s uživateli.

<sup>11</sup> Za bezúhonné z pohledu tohoto zákona jsou považovány osoby, které nebyly pravomocně odsouzeny pro jakýkoliv úmyslný trestný čin nebo pro nedbalostní trestný čin související s poskytováním sociální služby

<sup>12</sup> Standardům kvality sociálních služeb se věnuje následující kapitola

Smlouvu o poskytování sociálních služeb je možné uzavírat ve formě písemné nebo ústní. Písemnou formu vyžaduje zákon u všech služeb poskytovaných pobytovou formou a všech služeb, které pomáhají uživateli se zajišťováním základních životních potřeb.<sup>13</sup> U ostatních služeb je nutné uzavřít smlouvu v písemné podobě pouze tehdy, pokud o to uživatel projeví zájem.

Ať už je smlouva uzavírána písemnou nebo ústní formou, musí vždy obsahovat tyto náležitosti:

- Označení smluvních stran
- Druh sociální služby
- Rozsah činností a úkonů v rámci poskytování sociální služby
- Místo a čas poskytování sociální služby
- Výši úhrady za sociální služby a způsob její placení
- Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem
- Výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- Dobu platnosti smlouvy.<sup>14</sup>

Inspekci kvality sociálních služeb provádí místně příslušný krajský úřad. Inspekce slouží k zajištění kontroly kvality realizovaných sociálních služeb a zároveň jako podpora dobré praxe. Je uskutečňována u poskytovatelů sociálních služeb v pravidelných intervalech (zhruba jednou za tři až pět let) dle předem připraveného plánu inspekcí, případně kdykoliv je-li podán podnět ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb.<sup>15</sup>

Pro účastníky inspekcí platí stejně jako pro všechny pracovníky zařízení sociálních služeb naprostá mlčenlivost vztahující se k údajům zjištěným o klientech v průběhu poskytování služby nebo v průběhu inspekce.

Registrace sociální služby je také podmínkou pro čerpání dotací ze státního rozpočtu – z rozpočtové kapitoly MPSV ČR.

---

<sup>13</sup> Z této definice je evidentní, že písemná podoba smlouvy je nutná u všech služeb sociální péče. Dále ze služeb sociální prevence ještě u azylových domů, domů na půli cesty a terapeutických komunit.

<sup>14</sup> Všechny tyto náležitosti je možné projednat např. i v nízkoprahovém denním centru ve formě srozumitelné uživateli a zároveň splňující dikci zákona. Více o uzavírání smluv v prostředí nízkoprahových služeb např. na webové adrese [www.streetwork.com](http://www.streetwork.com)

<sup>15</sup> Podnět je oprávněn podat kdokoliv (nejen uživatel), může být podán i anonymně.

## Sociální pracovník

Zákon upravuje rámec činností vykonávaných sociálním pracovníkem, zároveň upravuje podmínky nutné pro vykonávání této profese. „Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy,..., sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytující služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace“ (§108). Pro výkon povolání sociálního pracovníka stanoví Zákon povinnost dosažení vyššího odborného nebo vysokoškolského vzdělání v příslušných oborech. Dále zákon stanovuje povinnost dalšího vzdělávání sociálního pracovníka.

Zákon dále vymezuje pozici *pracovníka v sociálních službách*, který zabezpečuje přímou obslužnou péči a nácvik jednoduchých činností s klienty, základní výchovnou nepedagogickou činnost, pečovatelskou, depistážní a aktivizační činnost. Pracovník v sociálních službách pracuje pod vedením kvalifikovaného sociálního pracovníka.

## 6. STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Standardy kvality sociálních služeb byly MPSV ČR poskytovatelům sociálních služeb doporučovány od roku 2002. Od 1. 1. 2007 se staly pro všechny poskytovatele povinností. Standardy jsou vytvořeny v obecné podobě proto, aby byly aplikovatelné na jakoukoliv sociální službu. Standardy lze chápat jako široce přijatelnou představu o kvalitě sociálních služeb.

Jednotlivé standardy jsou rozčleněny na *kritéria* jednak pro jejich lepší srozumitelnost a praktičnost, jednak aby bylo možné lépe posuzovat jejich *měřitelnost*. Měřitelnost je důležitá jak pro samotné poskytovatele, tak i uživatele jejich služeb nebo pro inspekci kvality.

Standardy jsou rozděleny do tří základních částí:

- *Procedurální*, které popisují, jak má služba vypadat; jedná se o nejdůležitější standardy z hlediska výpovědní hodnoty o kvalitě poskytované služby
- *Personální*, které upravují, kdo službu poskytuje, zabývají se jejím personálním zajištěním
- *Provozní*, které se zabývají tím, kde se služba poskytuje, věnují se zejména prostorům a materiálovému zajištění služby.

V dalším textu bude stručně nastíněn obsah jednotlivých standardů. Podrobně se standardům věnuje např. materiál „Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele.“ (2002)

### Procedurální standardy

Procedurálních standardů je osm. Zabývají se posláním služby a jejími cíli, ochranou práv, dojednáváním spolupráce a uzavřením smlouvy, individuálním plánováním, stížnostmi a návazností na další služby.

*1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.* Standard ukládá povinnost služby mít definováno *poslání*, které je chápáno jako veřejný závazek.<sup>16</sup> Poslání, které je definováno v dlouhodobém horizontu, je rozčleněno do jednotlivých cílů<sup>17</sup>, které musí být v souladu

<sup>16</sup> Důležité je nezaměňovat poslání (veřejný závazek) za nástroj sloužící k jeho dosažení. Čili poskytování sociální služby je jedním z nástrojů na cestě za vytyčeným posláním, poskytování služby samo o sobě není posláním!

<sup>17</sup> Každý z cílů by měl respektovat tzv. „pravidlo SMART“, měl by tedy být Specifický, Měřitelný, Akceptovatelný, Reálný a Termínovaný.

s posláním. Dále má služba definována *zásady poskytování a okruh uživatelů*. Ve standardu jsou dále upraveny podmínky pro maximální zapojování uživatelů při řešení vlastní situace, vnitřní pravidla poskytovatele.

**2. Ochrana práv.** Poskytovatel by měl mít zmapovány situace, v nichž hrozí porušení práv uživatelů a měl by mít vypracován postup pro předcházení takovýmto situacím a zároveň jasně dané postupy řešení v případě, kdy takové situace nastanou. Zároveň poskytovatel upravuje situace, kdy by mohlo dojít ke *střetům zájmů*<sup>18</sup> a jejich řešení. Standard zároveň upravuje možnost *přijímání darů* pracovníky ze strany uživatelů.<sup>19</sup>

**3. Jednání se zájemcem o sociální službu.** Tento standard je stěžejní zejména u dlouhodobě poskytovaných služeb, neboť informace, které zájemce o službě získá, mohou radikálním způsobem jeho rozhodnutí o ne/využívání služby a podcenění tohoto kroku může v budoucnu způsobit řadu nepříjemných situací. Zájemce musí být s podmínkami poskytování služby seznámen důkladně, ale způsobem pro něj přijatelným. Tedy nikoliv odbornou terminologií pracovníků služby, ale jazykem srozumitelným dané cílové skupině. Poskytovatel projednává se zájemcem jeho požadavky, očekávání a cíle vzhledem ke službě. Standard obsahuje rovněž postup, který se používá při *odmítnutí zájemce o službu*.

**4. Smlouva o poskytování sociální služby.** Smlouva se uzavírá dle typu zařízení a přání klienta ústní nebo písemnou formou a musí obsahovat všechny zákonem dané náležitosti.<sup>20</sup> Pravidla pro uzavírání smlouvy jsou jednoznačná a respektují danou cílovou skupinu a její možnosti. Srozumitelný pro uživatele musí být nejen obsah smlouvy, ale i účel jejího uzavírání. Rozsah a průběh poskytování služby je sjednáván s ohledem na osobní cíl uživatele, jeho možnosti, schopnosti a přání.<sup>21</sup>

**5. Individuální plánování průběhu sociální služby.** Poskytovatel plánuje průběh služby společně s uživatelem, přičemž uživatel vyslovuje svá přání a své cíle a pracovník služby je koriguje dle možností poskytovatele. Ve spolupráci poskytovatele a uživatele probíhá i průběžné vyhodnocování postupu a případné změny. Pro každého klienta je určen zaměstnanec, je jasně daný systém pro výměnu informací mezi zaměstnanci poskytovatele.

18 Střety zájmy mohou mít v praxi různé podoby, záleží na konkrétním poskytovateli. Nemusí jít jen o střet zájmu mezi poskytovatelem a uživatelem služby, ale např. o střet zájmů mezi dvěma uživateli, mezi uživatelem a jeho rodinou, mezi uživatelem a místní radnicí (které může být zároveň významným donátorem služby) atd. Je třeba pracovat s předvídatostí, případně standard v tomto bodě doplňovat na základě zkušeností.

19 Za dar je považováno např. i drobné občerstvení poskytnuté uživatelem pracovníkovi v případě služeb poskytovaných terénní formou apod.

20 Podrobněji ke smlouvě viz kapitola Zákon o sociálních službách, část věnovaná registraci služby a inspekci kvality.

21 Rozsah služeb by neměl být sjednáván v takovém rozsahu, aby služba nahrazovala vlastní aktivitu uživatele tam, kde je toho schopen.

6. *Dokumentace o poskytování sociální služby.* Tento standard upravuje zacházení s osobními údaji uživatelů služby. Data od uživatelů nejsou shromažďována nahodile, ale dle daných pravidel a za jasným účelem. Poskytovatel umožňuje podle určitých pravidel *anonymní evidenci uživatelů* tehdy, kdy to vyžaduje charakter služby nebo o to uživatel projeví zájem. Zároveň standard upravuje archivaci dokumentů.

7. *Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.* Jasně definovaná možnost podávání stížností a dalšího zacházení s nimi je stěžejním bodem standardů a kvality sociálních služeb vůbec. Poskytovatel má povinnost seznámit uživatele srozumitelnou formou s možností podávat stížnosti. V zařízení existuje jednoznačný systém pro řešení stížností (jejich postupování příslušným orgánům, možnost odvolání uživatele k nadřízenému orgánu). Stížnosti jsou evidovány a řešeny bez zbytečných časových prodlev. Stížnost není možné ze strany poskytovatele bagatelizovat, případně předstírat, že se o stížnost nejedná a vlastní stanovený postup tím obcházet. Všichni pracovníci poskytovatele by měli být s tímto standardem seznámeni a v případě potřeby schopni opakovaně informovat uživatele.

8. *Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.* Poskytovatel nenahrazuje uživateli služby, které jsou běžně dostupné. Naopak podporuje uživatele ve využívání takto dostupných návazných služeb.<sup>22</sup> V případě potřeby poskytovatel návazné služby zprostředkovává, ale nesupluje je. Uživatelé se snaží v maximální možné míře podporovat v kontaktech s přirozeným prostředím, v případě konfliktu zachovává přísnou neutralitu.

## **Personální standardy**

Personální standardy jsou tři, řeší otázky týkající se pracovníků podílejících se na realizaci sociální služby, jejich výběr, zácvik, další vzdělávání. Personální standardy se zabývají rovněž účastí dalších osob na poskytování sociální služby.

9. *Personální a organizační zajištění služby.* Tento standard se věnuje organizační struktuře zařízení, upravuje oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců. Dále obsahuje informace o počtech pracovních míst a k nim náležejících pracovních profilech a kvalifikačních předpokladech, které jsou přiměřené co do kvantity i kvality vzhledem k poskytované sociální službě. Standard řeší také pravidla pro další osoby podílející se na realizaci služby (externí pracovníci, dobrovolníci, praktikanti,...)

<sup>22</sup> Připomeňme, že cílem sociálních služeb v nejširší rovině je sociální integrace uživatelů do společnosti v maximální možné míře, nikoliv zajištění všech služeb v rámci sociální služby a izolace uživatele od „zbytku světa“.

10. *Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb.* Standard se zaměřuje na systém kompetencí a jasný systém odměňování a personálního postupu pracovníků. Pravidla vycházejí z obecně platných norem (zákoník práce,...).

11. *Profesní rozvoj zaměstnanců.* V zařízení existuje postup pro pravidelné hodnocení pracovníků a jejich morální i finanční odměňování, program dalšího vzdělávání zaměstnanců. Je také jasně daný systém výměny informací o poskytované sociální službě mezi zaměstnanci. Standard ošetřuje také podporu nezávislého odborníka pro pracovníky v přímé práci s uživateli – supervizora.

## **Provozní standardy**

Provozních standardů je šest a řeší „technickou“ stránku poskytování sociální služby od prostředí v zařízení po ekonomickou udržitelnost služby.

12. *Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby.* Místo a čas poskytování služby odpovídají potřebám cílové skupiny.

13. *Informovanost o poskytované sociální službě.* Zařízení zpracovává a poskytuje informace o svém poslání, cílech a cílové skupině.<sup>23</sup> Podoba, ve které jsou informace předávány, je přizpůsobena schopnostem a možnostem cílové skupiny.

14. *Prostředí a podmínky poskytování služeb.* Materiální a technické vybavení zařízení odpovídá kvalitou i kvantitou poskytované službě. Ambulantní a pobytové služby dbají na dodržování důstojného prostředí, v němž jsou služby poskytovány. I to by mělo odpovídat potřebám uživatelů a charakteru sociální služby.<sup>24</sup>

15. *Nouzové a havarijní situace.* Standard definuje nouzové a havarijní situace, které mohou reálně v průběhu poskytování služby nastat a postupy pro řešení. Takovou situací může být požár, dočasný nedostatek personálu nebo napadení pracovníka uživatelem. Definice vždy závisí na charakteru služby.

16. *Zajištění kvality sociální služby.* Poskytovatel má definovány postupy pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službou. Průběžně je také kontrolováno samotné poslání služby a její cíle, v případě zjištění neaktuálnosti jsou tyto korigovány. Kromě uživatelů se do

<sup>23</sup> Viz. Standard č. 1.

<sup>24</sup> Realizovaná podoba důstojného prostředí se samozřejmě liší v jednotlivých zařízeních. Např. v azylových domech není účelné budovat pro uživatele příjemné prostředí, které by nechtěli opouštět, neboť by to popíralo smysl existence takového zařízení. Rovněž nadstandardní vybavení takového zařízení by byla kontraproduktivní, neboť by působila nepříznivě na většinu uživatelů, kteří pravděpodobně nikdy takové zařízení nevlastnili a ani po opuštění služby vlastnit nebudou. Naopak třeba v domově pro seniory jde o vytvoření co nejpříjemnějšího prostředí pro uživatele navozující atmosféru domova. Je tedy třeba rozlišit, „čím služba je“ – v případě azylového domu „nouzovým útočištěm“, v případě domova pro seniory „domovem“.

hodnocení služby zapojují také zaměstnanci a další zainteresované osoby.<sup>25</sup> Stížnosti jsou vnímány pozitivně jako zdroj pro rozvoj a zkvalitňování služby.

*17. Ekonomika.* Poslední standard v pořadí (nikoliv poslední významem) se zabývá ekonomickou stránkou služby – sestavením vyváženého rozpočtu a zajištění udržitelnosti služby. Standard řeší také možnost přijímání (sponzorských) darů ve prospěch zařízení, vychází z platné legislativy (zákon o účetnictví, daňová legislativa,...).

---

<sup>25</sup> Některé organizace vítají např. možnost pohledu na službu praktikantů a jejich připomínky poskytované lidmi, kteří mají od služby odstup a dokáží reflektovat skutečnosti, vůči kterým již třeba stálí zaměstnanci poskytovatele ztratili citlivost.



## 7. MANAGEMENT PÉČE

Management péče pracuje s potřebou, která je chápána jako dynamický proces.<sup>26</sup> Středem pozornosti managementu je *péče o člověka*. Management péče přináší přizpůsobení služeb potřebám jedince, spolupráci poskytovatele a uživatele s odborníky, větší možnost hájení zájmů uživatelů, efektivnější propojování služeb.

Management potřeb má sedm fází:

- Zveřejňování informací
- První mapování a určení druhu dalšího mapování
- Zhodnocování a stanovování potřeb
- Plánování péče
- Implementace plánu péče
- Monitorování
- Revize a přehodnocování

Po sedmé fázi uživatel odchází z odborné péče nebo se pokračuje od třetí fáze (zhodnocování a stanovování potřeb).

### Individuální plánování

Individuální plánování je proces, jehož výsledkem je dokument: individuální plán péče. V každé organizaci by měla existovat rámcová pravidla pro realizaci procesu plánování<sup>27</sup> včetně vymezení rozsahu plánování – rozsah plánování je odvislý od typu služby a předpokládané délky jejího poskytování. Individuální plánování staví na možnostech a přáních uživatele, zapojuje osoby, jejichž účast na plánování si uživatel přeje.

Význam individuálního plánování je možné spatřovat v:

- Maximálním zapojení uživatele
- Orientaci v postupu realizace služby<sup>28</sup>

<sup>26</sup> K potřebě více v části sociální potřeba a sociální změna.

<sup>27</sup> Což ovšem není možné chápat tak, že by se mělo docházet k totožným plánům. Jednotná jsou pouze pravidla procesu.

<sup>28</sup> V první řadě je míněna orientace uživatele. Kvalitní individuální plánování však přispívá i k lepší orientaci personálu v poskytované službě a jejím postupu.

- Rozdělení úkolů, zodpovědností<sup>29</sup>
- Zaměření na silné stránky uživatele
- Definici rizik a předcházení jim
- Kontrole kvality a efektivity služby
- Systémovém přístupu.

Individuální plán vychází z *osobního cíle* uživatele, který se vyznačuje osobní významností pro uživatele, je *realistický* a je spojen s *aktivitou uživatele*. Dlouhodobý cíl je nutné rozdělit na cíle dílčí.

*Individuální plán* je dokumentem, který je písemně zpracovaný, obsahuje postup, jakým má být dosaženo osobního cíle uživatele, kdo a kdy se bude na realizaci cíle podílet a dále *měřitelná kritéria*, na základě nichž bude možné stanovit, zda (příp. v jakém rozsahu) byl osobní cíl naplněn. V plánu je také obsažen termín jeho další revize. Plán vychází z aktuálně dostupných zdrojů. S ohledem na ně může být v průběhu času aktualizován, může docházet ke korekci osobního cíle nebo i k nové formulaci osobního cíle.

Důležitá je v procesu individuálního plánování role *klíčového pracovníka*, která vychází z případového vedení (case management). Klíčový pracovník přistupuje aktivně k potřebám uživatele, funguje jako koordinátor osob zapojených do poskytování služby, zprostředkovatel služeb návazných. Klíčový pracovník zodpovídá za tvorbu, aktualizaci a realizaci individuálního plánu.

Kolem procesu individuálního plánování stále vyvstává několik otázek. Jedním z nich je možné *formalistické plnění* v některých zařízeních, kdy buď vzniká množství „stejných individuálních plánů“, tedy se ve skutečnosti o individuální plánování ani nejedná, neboť je všem uživatelům předkládáno totéž a pohodlí poskytovatele je preferováno před potřebami uživatelů, nebo jsou individuální plány vytvářeny pouze „na papíře“ a nejsou uváděny do praxe. Další otázkou je individuální plánování v prostředí *nízkoprahových služeb*, kde je třeba na jedné straně individuálně plánovat se všemi uživateli a dodržet tak dikci zákona a kvalitu služeb, na druhé straně bránit přílišné formalizaci procesu pro uživatele, který by takový přístup mohl vůbec odradit od využívání služby.

---

<sup>29</sup> Mezi pracovníka a uživatele, příp. se zapojením dalších osob participujících na realizaci služby.

## Komunitní plánování

Komunitní plánování je moderním manažerským přístupem, který propojuje manažerský pohled přenesený z komerční sféry s psychologickými a sociologickými přístupy v práci s komunitou. Cílem komunitního plánování v nejširším slova smyslu je předcházení sociálnímu vyloučení znevýhodněných osob na trhu práce a ze společnosti. Zákon o sociálních službách ukládá povinnost zpracovávat střednědobé plány sociálních služeb krajům, obce tuto povinnost zákonem danou nemají, přesto řada z nich (minimálně těch větších) přistupuje k tomuto procesu dobrovolně. Proces komunitního plánování je možné realizovat i na úrovni jiných územních celků (mikroregion, svazek obcí,...)

Komunitní plánování je otevřeným procesem zjišťování potřeb a alokace zdrojů, který vždy zohledňuje jedinečné a neopakovatelné místní podmínky. Z tohoto důvodu je komunitní plán (výsledný dokument procesu) nepřenositelný z jednoho místa do druhého<sup>30</sup> a samotný proces je stejně důležitý jako výsledný dokument.

Počátky komunitního plánování jsou spojovány s Velkou Británií, kde jsou dnes komunitní plány integrovány do strategických plánů rozvoje obcí. V České republice byly první komunitní plány zpracovávány v Ústí nad Labem a Písku. Komunitní plánování zvyšuje efektivnost celého systému poskytování sociálních služeb – pro uživatele jsou benefitem dostupnější služby, pro obecní zastupitele (zadavatele) vyšší ekonomická efektivnost systému. Dalším přínosem komunitního plánování je zapojení všech účastníků sociálních služeb do procesu, kdy na principu partnerství spolupracují všechny zúčastněné strany.

*Komunitní plán* jakožto dokument je výsledkem vyjednávání mezi všemi těmito účastníky procesu, je naplňován v rámci širokého partnerství v komunitě, odpovídá unikátním místním podmínkám, obsahuje krátkodobé i dlouhodobé cíle a systém sledování a hodnocení jejich naplňování.

Komunitní plánování probíhá v rámci tzv. *triády*, jejímiž účastníky jsou:

- *Zadavatelé* sociálních služeb
- *Poskytovatelé* sociálních služeb
- *Uživatelé* sociálních služeb (+ veřejnost)

<sup>30</sup> Nepřenositelnost platí i v případě, že by např. dvě města vykazovala téměř identické sociodemografické charakteristiky.

Jako *zadavatelé* v procesu komunitního plánování zpravidla vystupují obce a kraje – politické reprezentace a úřady zodpovědné v oblasti státní správy. Zadavatelé plní roli zprostředkovatelů finančních prostředků přicházejících do systému sociálních služeb od státu. Zároveň garantují určitou kvalitu a dostupnost poskytovaných sociálních služeb, kterou pak vyžadují od dalších subjektů. Mají tedy dostatečné oprávnění k tomu, aby hovořily do plánování sociálních služeb.

Jako *poskytovatelé* sociálních služeb figurují právnické i fyzické osoby, které poskytují sociální služby na daném území, ať už se jedná o organizace zřízené obcí, krajem, státem, nestátní neziskové organizace nebo podnikatelské subjekty. Mohou být přizváni i zaměstnavatelé, kteří zřizují nová pracovní místa pro osoby sociálně znevýhodněné na pracovním trhu. Důležité je zachování rovného postavení poskytovatelů bez ohledu na jejich statut nebo cílovou skupinu.

*Uživatelé* jsou konečnými příjemci služeb patřící do některé z cílových skupin komunitního plánování. Zapojování uživatelů je v praxi náročnou, ale nezbytnou stránkou procesu. Ve větších obcích, kde není reálné zapojení všech uživatelů ani není možné předpokládat osobní znalost v rámci cílové skupiny, je oslovování a zapojování uživatelů řešeno „zastupitelským“ principem, který vyžaduje citlivost při výběru uživatelů, kteří budou v procesu reprezentovat danou cílovou skupinu.

Kromě výše uvedených zástupců triády jsou dále do procesu zapojováni externí odborníci, představitelé dalších institucí (policie, nemocnice,...), úřadů (úřad práce,...) i veřejnosti, která je oslovována prostřednictvím předem připravené informační strategie. Pro koordinaci procesu je najímán *externí subjekt* věnující se manažerské stránce věci.

Proces komunitního plánování probíhá ve třech vzájemně propojených rovinách: *politické*, na které jednájí zejména zadavatelé; *odborné*, na které jednájí poskytovatelé a jiní odborníci; a *uživatelské*, na které jednájí uživatelé služeb a veřejnost, kterou je možné zahrnout mezi potencionální uživatele služeb.

Celý proces komunitního plánování můžeme rozdělit do tří období a deseti kroků:

- *Přípravné období*
  - 1) Příprava prostředí
  - 2) Ustavení řídicí struktury komunitního plánování
- *Období zpracování plánu*
  - 3) Regionální informační systém sociálních služeb

- 4) Analýza a mapování potřeb uživatelů
  - 5) Zpracování návrhu komunitního plánu
  - 6) Proces konzultací komunitního plánu
  - 7) Zpracování konečné verze komunitního plánu
- *Realizační období*
    - 8) Implementace plánu
    - 9) Evaluace plánu
    - 10) Smluvní vztahy

(Deset kroků procesem komunitního plánování)

1) Při přípravě prostředí hraje klíčovou roli *iniciační tým* – ten může vycházet z kterékoliv části triády. Nevychází-li iniciativa od zadavatele, měly by první kroky směřovat k jeho získání pro proces. Pro tento krok je důležitá dobrá znalost místního politického prostředí a zkušenosti s předchozím přístupem politické reprezentace k rozhodování. Winkler (2002) v této chvíli rozlišuje mezi *racionalismem* a *institucionalismem* politických rozhodnutí a mezi *partikularismem* a *kontextuálností* politiky. V dalších krocích se do procesu zapojují ti, kteří mají zájem a dále „klíčoví hráči“ na daném území. První krok je ukončen podpisem dokumentu – memoranda.

2) Řídící struktura se ustanovuje takovým způsobem, aby byla *trvale udržitelná* a efektivní v průběhu celého procesu plánování. Proces je řízen manažersky, politicky i odborně. Tato fáze je zcela zásadní pro celý proces.

3) Vytvoření regionálního informačního systému je časově poměrně náročný krok (cca 12 měsíců). Uplatňuje se projektový přístup propojení řady odborníků různých zaměření a profesí. Výsledkem je vytvoření programu pro usnadnění komunikace a přehled v oblasti sociálních služeb.

4) Mapování potřeb vychází ze stávajících dat i vlastního realizovaného výzkumu, využívá klasických metod sociálního výzkumu.

5) Zpracování návrhu znamená převedení představ do konkrétního plánu. Plán obsahuje jednotlivá opatření, která jsou rozčleněna dle cílových skupin.

6) Proces konzultací probíhá písemnou formou, je časově ohraničený. Jde o předem připravenou a zorganizovanou veřejnou diskusi k vytvořenému návrhu plánu.

7) Konečná verze plánu je zpracovávána na základě zapracovaných připomínek z procesu konzultací. Následuje schválení plánu orgány obce a jeho distribuce cílovým skupinám a veřejnosti.

- 8) Implementace zahrnuje celé realizační období plánu. Dochází k převádění jednotlivých opatření obsažených do praxe, je spojeno se zajišťováním finančních, lidských i materiálních zdrojů.
- 9) Evaluace probíhá zhruba jedenkrát ročně v průběhu realizačního období. Evaluovat je možné procesy, cíle, posuny i výsledky.
- 10) Smluvní vztahy a právní zajištění procesu je třeba řešit po celou dobu realizace plánu.

## **ZDROJE**

- GOJOVÁ, A., 2006. Teorie a modely komunitní práce. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta.
- HARTL, J., 1997. Komunita občanská a komunita terapeutická. Praha: Sociologické nakladatelství.
- KELLER, J., 2002. Úvod do sociologie. Praha: Sociologické nakladatelství
- KINKOR, M., 2003. Komunitní práce. In: Matoušek, O.: Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál.
- LENDACHALOUPOKOVÁ, H., 2000. Moje obec, moje město – věc veřejná: techniky zapojování veřejnosti do místních plánovacích procesů. Praha: Nadace Via
- NOVOTNÁ, V.; SCHIMMERLINGOVÁ, V., 1992. Sociální práce: její vývoj a metodické postupy. Praha: Univerzita Karlova
- POPPEL, K., 1995. Analysing Community Work. Its Theory and Practice. Maidenhead: Open University Press.
- POTŮČEK, M., 2005. Veřejná politika. Praha: Sociologické nakladatelství.
- SIP, D.; JINDROVÁ, P., 1998. Komunitní organizování na Slovensku a v Čechách. Přerov: Centrum pro komunitní práci.
- SKOVAJSA, M., 2010. Občanský sektor. Praha: Portál.
- THOMAS, D. N., 1983. The Making of Community Work. London: George Allen and Unwin.
- WINKLER, J., 2002. Implementace. Institucionální hledisko analýzy veřejných programů. Brno: Masarykova univerzita.

**DALŠÍ ZDROJE:**

4. Komunitní plán péče města Ústí nad Labem

Deset kroků procesem komunitního plánování

[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

[www.streetwork.com](http://www.streetwork.com)

**ZÁKONY:**

Zákon č. 83/1990 Sb. o sdružování občanů

Zákon č. 227/1997 Sb. o nadacích a nadačních fondech

Zákon č. 3/2002 o svobodě náboženského vyznání a postavení církví a náboženských společností

Zákon č. 111/2006 o sociálních službách

Vyhláška MPSV č. 505/2006

# VÝCVIK SOCIÁLNÍCH DOVEDNOSTÍ

Eva Bártlová

Dita Štyvarová

Cílem výcviků sociálních dovedností je především **rozšíření repertoáru adaptivního chování lidí a osvojení si nových sociálních dovedností**. Základ dovedností v sociálním chování pochopitelně získáme prostřednictvím socializace v rodině. K osvojení si nových dovedností nebo zdokonalení těch, které jsou profesně důležité, je třeba příslušné chování nejprve vidět, pak vyzkoušet a pak teprve tréninkem upravit. Protože se jedná o dovednosti sociální, musejí se předvádět, zkoušet a nacvičovat v sociálním kontextu, který v reálném i výcvikovém světě představuje malá sociální skupina. Tuto myšlenku přináší do naší praxe behaviorální psychologie. Výcviková situace při sociálním tréninku je simulovaným, zhuštěným procesem, v němž jsou zesílenými a opakovanými kognitivními i emocionálními interakcemi vyvolávány různé procesy učení, týkající se sociálního chování. Prostřednictvím diskusí o vlastním chování se mají členové tréninkové skupiny dopracovat k takovým změnám sociálního chování, jež jim umožní, aby byli v sociálních situacích úspěšnější. Základním nositelem změny při výcvikové práci je zpětná vazba. (Kožnar, 1992).

**Výcvik praktických sociálních dovedností tedy probíhá v procesu interpersonálního učení prostřednictvím kontaktů s jinými lidmi.** Výcvik je zaměřen na osvojování si dovedností v jednání s lidmi na několika rovinách. Do hry vstupují především tyto roviny:

1. **kognitivní** (změna ve vědomostech)
2. **emoční** (změna postojů)
3. **behaviorální** (změna dovedností).

*Stupeň schopnosti osvojení si těchto dovedností je u různých osob různý, často nezávislý na věku, odbornosti a množství teoretických znalostí.*

**Výcvik sociálních dovedností má své cíle obecně definovány takto:**

- Výuka, výcvik určitých specifických sociálních dovedností, jejich zlepšení (senzitivita, asertivita, kooperace, vedení diskuse, řešení problémů apod.).



- Získání dovedností řešit interpersonální konflikty a problémy.
- Porozumění skupinovým interakcím.
- Optimalizace vlastního organizačního, pracovního, výchovného a jinak specifikovaného počínání.
- Zlepšení a prohloubení sebepoznání na interakční úrovni, zlepšení interpersonálního náhledu a uvědomování si odezvy vlastního působení na druhé lidi (Kožnar, 1992).

**Silnou stránkou výcvikových programů by měl být především důraz na dovednostní složku, možnost tréninkového propracování specifických interakčních přístupů a nácvik přímé a efektivní komunikace.**

Primárně nám nejde o to měnit osobnost, nýbrž o učení. Kožnar (1992) uvádí, že při učení příliš emocí neprospívá, právě naopak. Do výcviku sociálních dovedností tedy nespadá vzbuzování intenzivních emocionálních prožitků, protože většinou není příležitost tyto emoce adekvátním způsobem zpracovat. Proto při koncipování a vedení výcviku je nutné tyto okolnosti vzít pečlivě v úvahu.

Důležité je také upozornit na to, že **výcvik sociálních dovedností není psychoterapie**, tedy léčba psychickými prostředky, což si může nezasvěcený člověk myslet a může to v něm vyvolat obavy. Hlavní rozdíl mezi psychoterapií a výcvikem vyplývá z toho, s jakými lidmi pracujeme. Členy výcviku nemají být lidé psychicky nemocní nebo narušení, nejsou tedy v rolích pacientů ani klientů, kteří si nevědí rady se svými osobními problémy. Proto se také ve výcviku neklade takový důraz na vnitřní pohnutky chování.

Výcvik sociálních dovedností je vhodně využitelný **k zintenzivnění vzdělávacího a výchovného působení**, pro rozvoj schopností a dovedností **pracovat s lidmi v nějaké nouzi a samozřejmě jako možnost poznat sám sebe**. Je rovněž účinným nástrojem ke zvyšování **efektivnosti pracovních kolektivů**.

Je nezbytný pro pracovníky těch profesí, v nichž se předpokládá ve zvýšené míře sociálně-psychologická připravenost, jako jsou učitelé, řídicí pracovníci, osoby zabývající se personální, výchovnou a sociální prací. Jsou zde však i osobní zisky. Člověk může získat pocit vyšší **profesionální kompetentnosti**, být úspěšnější v profesi a tím získat i pocit lepší psychické pohody. Nové nebo zdokonalené způsoby chování jsou prakticky využitelné v různých sociálních interakcích profesionálních i privátních.

Často se však objevuje otázka, zda **je skupinový (výcvikový) mikrosvět reálný**. Významný americký psychoterapeut a výborný spisovatel Irvin D. Yalom uvádí: "Na tuto

otázku narazíme téměř při každém skupinovém výcviku. Nejčastějšími argumenty jsou ty, že chování frekventantů nepředstavuje jejich reálný život, že se jedná o umělou situaci, která chování spíše zkresluje, než aby ho reflektovala. Řada zkušeností vedoucích skupin a posléze i frekventantů hovoří o tom, že schémata chování z reálného života se opakují v i uměle vytvořené skupině. Psychická realita je jiná než realita fyzická, a proto psychická blízkost, která se ve skupině vytváří, může nastartovat řadu změn v chování i prožívání.“ (Yalom 1999/ 65).

„Člověk se vyvíjel a vyvinul jako člen společenské skupiny. Tak žil po celou dobu své existence a úspěch ve skupině byl natolik důležitý, že evoluční tlak zdokonaloval jeho schopnosti soužití a komunikace, včetně řeči a vytvořil schopnost intuice, napojení se a porozumění druhým. V mysli se vytvořil předobraz skupiny. Představovaná skupina, asi evolučně preformovaná, individualizovaná zkušenostmi s lidmi v různých rolích, obklopuje jedince, i když je sám.“ (Knobloch 1999).

**V mysli máme tedy zakódován jakýsi model malé sociální skupiny, včetně jejího fungování.** Tento jev nám zřejmě také umožňuje hrát celou škálu sociálních rolí a mít schopnost empatie, což znamená schopnost vžít se do druhých lidí. Všechny reálné a velmi různé skupiny obsahují podobné role. To, že se lidé chovají k lidem v podobné roli podobně, usnadňuje společenský styk. Překvapující je někdy i nepoučitelnost, s jakou ji někteří jednotlivci používají.

Skupinová příslušnost provází člověka po celý život a celý život se cítí být příslušníkem nějaké skupiny. **Skupinová příslušnost je životní nutností.** Člověk se rodí do určité rodiny, která jej vypravuje do života, učí se zde nacházet ochranné zázemí, učí se seznámat se svým životním prostředím, dostává se mu výbavy nutné pro život, získává návyky, řeč, základní role, hodnoty apod. Později se stává příslušníkem školní třídy, pracovní a zájmové skupiny, zakládá manželství a vlastní rodinu. Tato celoživotní příslušnost ke skupinám je současně zdrojem celoživotních sociálních vazeb.

**Skupina dále poskytuje srovnávací rámec pro postoje a jednání člověka, utváří jeho pojetí sociální reality a jeho sociálních rolí. Současně skupina vystupuje jako jakési sociální zrcadlo pro sebepojetí a sebehodnocení jedince.** Osobnost jedince se utváří také na základě sebereflexí a reflexí postojů a chování sociálního okolí vůči ní. **Vliv skupiny na jedince** závisí na celé řadě faktorů: situačních podmínkách, struktuře skupiny, vlastnostech skupiny, osobnosti jedince, který je vlivu vystaven atd. V experi-

mentech se zjistilo, že jedinec, jehož mínění se liší od mínění skupiny, prožívá úzkost. Ten, kdo se odlišuje od skupinové normy, je v centru pozornosti ostatních, je na něj vyvíjen tlak, skupina se jím zabývá více, než ideálním členem. Tlak je tím větší, čím je skupina soudržnější. Nejvýznamnějším činitelem skupinového vlivu je zřejmě atraktivita skupiny.

**Sociální chování vzniká interakcí mezi skupinovým schématem a reálnou sociální situací. Je tedy výsledkem sociálního učení a proto může být ovlivněno sociálním přeučením a novým učením, což je cílem výcviku.**

Dalším významným mechanismem v rámci výcviku sociálních dovedností je sociální učení. „**Je to komplexní proces osvojování a využívání sociální zkušenosti, tj. zkušenosti získané ze sociálních interakcí, v psychické činnosti jedince.**“ ( Nakonečný 1995 / 331).

V každé skupinové situaci, ve které se ocitáme, probíhá sociální učení. První skupinou je rodina, potom další malé sociální skupiny jako škola, zájmové a profesionální skupiny. **Toto učení je spontánní, takže si často neuvědomujeme, jaké způsoby chování, postoje a hodnoty si osvojujeme a jaká interakce mezi jednotlivými členy skupiny probíhá.** Samozřejmě, že jednatel a skupina může existovat, aniž by reflektovala dění v ní a postavení jednotlivců ve skupině. Jestliže se však věnuje pozornost otázkám fungování skupiny a fungování jednotlivce ve skupině, dle zkušeností i dle výzkumů se ukazuje, že se **zvyšuje spokojenost jednotlivce ve skupině a zlepšuje se jeho fungování v této skupině.** Jde o to, že každý jedinec může vědomě a záměrně ovlivnit, urychlit a prohloubit výsledky sociálního učení, které jsou za normálních okolností přehlíženy. **Právě reflexí dění ve skupině se liší běžné skupiny od skupin výcvikových.**

### **Cíle sociálního učení ve výcvikové skupině**

**Cílem sociálního učení je zvyšování dovednosti vnímat sociální skutečnost.** Tím, že v procesu výcviku vědomě zaměřujeme pozornost na vzájemné vztahy, pocity, myšlenky, fantazie, přání, obavy a potřeby, jsou dány základy jejich diferencovanějšímu vnímání (Hermonchová 1982/ 29).

- Tento fakt pomáhá k prohlubování snahy o **autoregulaci**. Tím je myšlena důležitá změna v postoji vůči vlastnímu chování, které přestává být chápáno jako něco, co bylo dáno a co nemůžeme ovlivnit. Je zde prostor pro **uvědomění si možnosti volby a nutnosti přijmout zodpovědnost za své vlastní chování**.
- Může dojít ke změně **nežádoucích stereotypů**. V rámci činnosti skupiny lze analyzovat některé individuální stereotypy chování a nežádoucí prolomit. Analýza vlastních reakcí ve výcvikových situacích umožňuje některé stereotypy, jež mohou být i zdrojem konfliktů, upravit.
- Učíme se **vyjadřovat vlastní pocity**. Vyjadřování pocitů je u mnoha lidí spojeno s řadou problémů, neboť city naše chování často nekontrolovatelně ovlivňují. Proto je výcvik orientován na dovednosti pocity si uvědomovat, verbalizovat je a hledat jejich souvislosti s jednáním.
- Může dojít k ujasnění si **vlastních motivů chování**. Existuje možnost objasnit si příčinu toho, jak reagujeme, proč reagujeme právě tímto způsobem chování, o jaké životní hodnoty nám jde, čeho chceme v životě dosáhnout apod.
- Prostřednictvím sebepoznání hledáme vztah k sobě samému, konfrontujeme ideály s realitou, se svými reálnými možnostmi a omezeními. Tím se otevírá možnost pro lepší **sebeakceptování a sebepřijetí**.
- Posiluje se **akceptování druhých**. Zde výcvik směřuje k tomu, abychom dokázali druhým naslouchat, respektovat jejich názory, pocity, životní styl apod.
- Uvědomíme si význam skupiny pro nás samotné a s tím související **skupinové hodnoty**. Jedná se vlastně o schopnost začlenit se do skupiny, akceptovat skupinové normy a hodnoty, schopnost učit se ve skupině komunikovat a kooperovat. Zažít pocit skupinové sounáležitosti a odpovědnosti za dění ve skupině.
- Otevřenost **v interpersonálních vztazích** vede k větší skupinové kohezi a podporuje možnost otevřeného vyjadřování mezi jednotlivými členy skupiny. Je však třeba vzít v úvahu, že maximum otevřenosti nemusí být optimální. Je nutné respektovat také individuální potřeby jednotlivých členů skupiny.

### **Mechanismy sociálního učení ve výcvikové skupině**

K poznávání okolního světa dochází jednak prostřednictvím učení kognitivního, na něž je v současném světě kladen velký důraz. Často se však zanedbává stránka poznávání

na úrovni emocí. Z praxe je prokázáno, že přiměřené emoce, které jsou součástí každé lidské reakce, si lidé často neuvědomují a zejména je často nemohou vysvětlit tak, aby byly srozumitelné i ostatním. Proto jsou součástí výcvikových programů i postupy, které prohlubují smyslové vnímání účastníků, zvyšují citlivost na tělesné pocity a stavy. Jde tu o dvě fáze, jednak uvědomění si pocitu a pak jeho vyjádření. Podle Hermochové (1982) přispívají k lepšímu sociálnímu učení následující faktory.

- **Přímé vyjadřování pocitů.** Ukazuje se, že bezprostřední vyjádření pocitů je důležitým krokem v procesu rozvoje osobnosti. Schopnost nebo potřeba emoce vyjadřovat je však u různých lidí různá, a proto je důležité nikoho do těchto aktivit nenutit. Účastník má právo, nikoliv povinnost, své pocity vyjádřit. Pokud skupina funguje dobře, může se ostýchavý člověk poučit i od ostatních členů skupiny.
- **Otevřenost.** Možnost otevřené sebe prezentace umožňuje oddělit podíl chování v roli od spontánního chování. Někteří autoři zastávají názor, že otevřenost má být selektivní, že je třeba na ni reagovat a také dotyčným sdělit, jak otevřené sdělení na ostatní zapůsobilo.
- **Zpětná informace** (zpětná vazba) je považována za jeden z klasických mechanismů sociálního učení. Není to totéž, co otevřenost. Je směřována od příjemce informace k tomu, kdo informaci vyslal. Nemůžeme však odhadnout, v jakém rozpoložení příjemce zpětnou vazbu přijme a zda je schopen ji přijmout. Zejména obsahuje-li zpětná informace stopy kritiky, může být zdrojem frustrací. Ve skupině je třeba věnovat pozornost nácviku umění zpětnou vazbu podávat (viz dále - pravidla pro podávání zpětné vazby). Další možností je dotyčného se zeptat, zda vůbec chce zpětnou vazbu dostat.
- **Vytvoření vztahového rámce.** V rámci skupinové práce získávají účastníci informace i z hlediska teorie. Skupinové dění není jen emoční záležitostí, ale také kognitivní. Je prokázáno, že i proces kognitivního učení je tím účinnější, čím více k němu přispívají samotní účastníci a čím více je propojen s přiměřeným emocionálním zážitkem. Bez souhry obou faktorů nemůžeme počítat se změnou postojů a chování u účastníků.
- **Sounáležitost.** Důležitou zkušeností, kterou mohou účastníci výcvikových skupin prožít, je pocit sounáležitosti se skupinou, s jinými lidmi. Potřeba být členem skupiny, která člověka akceptuje, je jednou ze základních lidských potřeb. Je vhodné proto podporovat kohezivitu skupiny, v níž vznikne klima akceptování druhých a vřelá skupinová atmosféra.

- **Zodpovědná závislost** vychází z poznatku, že každý člen skupiny je důležitý. Každý má ve skupině své nenahraditelné místo. Tato zkušenost závislosti může být pro mnohé nová a skupinu je třeba dovést k tomu, aby ji reflektovala.
- **Učení nasloucháním a pozorováním** je významný mechanismus učení. Pokud se někdo neangažuje přímo, může prostřednictvím myšlenkové a emocionální účasti při sledování druhého získat nové názory a pohledy. Jedině je třeba vést k tomu, aby tyto souvislosti aktivně vyhledával.
- **Odhalování podobností** vychází z předchozí myšlenky. Jakmile člověk zjistí, že podobné problémy v sociálním styku nemá jenom on sám, ale i ostatní, může získat určitý pocit jistoty. Tento mechanismus hraje důležitou roli hlavně v počátcích práce skupiny a vytváří předpoklad pro vzájemnou důvěru.
- **Vlastní iniciativa ve volbě aktivity.** Je známo, že největší užitek si člověk odnáší z aktivit, kterých se účastní dobrovolně a s nasazením. Nucené vystupování může vést k obrannému postoji a znesnadňování přijímání nových poznatků. Proto je při vybízení členů skupiny k jednotlivým aktivitám nutný citlivý přístup.
- **Experimentování s novým způsobem chování** je velmi důležitý mechanismus. Jestliže si účastníci ve skupině vyzkoušejí nové způsoby chování, které se zatím v životě neodvážili použít, bez nebezpečí vážnějšího rizika si ověří, nakolik jsou schopni nových způsobů chování použít a jaký bude na toto chování ohlas od ostatních členů skupiny. Snižuje se sociální úzkost, roste sebedůvěra. Rozvine se adaptivní spirála, která umožní, aby lidé utvářeli uspokojivé vztahy i v širším okolí.

**Naděje na změnu chování a prožívání v rámci skupinové práce je závislá na těchto faktorech:**

- motivaci ke změně nebo učení
- míře zapojení se do skupinových aktivit
- rigiditě struktury osobnosti a povaze jeho interpersonálních vztahů (Yalom 1999)

**V průběhu výcviku bychom se měli věnovat těmto obecným tématům**

- jak lépe porozumět sám sobě
- jak lépe porozumět mému vlivu na druhé
- jak lépe porozumět vlivu druhých na mne
- jak lépe porozumět tomu, co se děje mezi mnou a druhými lidmi
- jak lépe ovlivňovat utváření vztahů ve skupině

## 1. VSTUP DO PROBLEMATIKY

**Sociální normy** (v kontextu výcviku sociálních dovedností)

Aby skupina mohla fungovat, musí mít definovány normy. **Normy jsou pravidla**, která popisují, co všichni zúčastnění mají dělat a co dělat nemají. Normy odrážejí mocenské vztahy ve skupině a vnášejí do interakcí pravidelnost, snižují míru přímého užívání osobní moci. Vymezují povinnosti a práva členů skupiny, přípustné a nepřípustné způsoby chování a definují akceptované chování ve skupině i mimo ni. Prostřednictvím norem pak skupina vyvíjí nátlak na své členy, aby se jí přizpůsobili. K tomuto účelu si vytváří systém pozitivních nebo negativních sankcí (Kožnar, 1992). Za konformní chování a postoje jsou členové skupiny odměňováni projevy souhlasu a uznání, za nekonformní chování různými druhy trestů, od posměšků až po fyzické napadení.

Skupinová pravidla by měla být prezentována na počátku společné práce. Předneseme je, vysvětlíme, vyvěsíme v místnosti. Kromě těchto vypsanych pravidel je možné skupině navrhnout, aby si sama pravidla vytvořila nebo doplnila. Pravidla mají být definována srozumitelně, jasně, je vhodné (zejména počátku, než dojde k jejich akceptaci) dbát na jejich dodržování. Protože vypsane normy v běžném životě ne vždy platí, je dobré na tyto rozdíly upozornit.

Výchozí filosofií by mělo být, že každý účastník patří do skupiny nezávisle na tom, jak se cítí, co si myslí, či co mu říkají ostatní. Toto pravidlo má zajistit potřebu sounáležitosti, skupinovou kohezivitu a jistotu pro každého člena. „Cítím, co cítím. Myslím si, co si myslím.“ Co se v člověku odehrává, jak cítí a jak myslí, ví jenom on sám. Není třeba mu jeho myšlenky vymlouvat, ale je dobré je respektovat. Není ani nutné v některých oblastech říkat „pravdu“. „Pokusím se komunikovat tak otevřeně, jak jen to je možné.“ Při zahájení výcviku je zapotřebí nejdříve zaručit fungování nejjednodušších komunikačních pravidel a interakčních procesů, pak teprve je možné přistoupit k těm složitějším (Hermochová 1982). V průběhu práce skupiny se vyvíjejí i skupinová pravidla, zvláště ta nepsaná. Je třeba mít to na paměti a případně korigovat pravidla, která by byla v neprospěch jedince nebo skupiny případně ohrožovala dosažení vytčeného cíle.

Různí autoři uvádějí řadu modifikací formálních skupinových pravidel. Někteří doporučují, aby všichni účastníci výcvikové skupiny pravidla předem podepsali a současně by tato zvolená pravidla měla být i součástí kontraktu zpracovaného před zahájením práce skupiny.



Obecně je můžeme shrnout zhruba takto:

**Pravidlo mlčenlivosti a důvěrnosti.** To, o čem se ve skupině mluví a co se ve skupině děje, je důvěrné. Pravidlo platí trvale, i po ukončení činnosti skupiny. Chrání nás všechny, zajišťuje bezpečí.

**Pravidlo otevřenosti, upřímnosti a angažovanosti.** Ve skupině se budu snažit vyjadřovat své názory a pocity, jak to bude možné bytostně, upřímně a pravdivě. Pomůže mi to poznat sama sebe i druhé lidi, pomáhat jim i sobě.

**Pravidlo práva říci „stop“.** Nechce-li nebo nemůže-li někdo něco sdělit, má právo o tom nemluvit, říci stop.

**Pravidlo zodpovědnosti k sobě i ostatním členům skupiny.** Členství ve skupině vyžaduje vzájemnou ohleduplnost a respektování základních pravidel společenského soužití. K nim patří respekt k soukromí, k intimitě a autonomii každého člena skupiny ve skupině i mimo ni.

**Pravidlo dodržování organizačních pravidel.** Ve skupině se budou dodržovat dochvilnost, včasná omluva, dohodnutá doporučení, v průběhu práce ve skupině se nekouří, nepije alkohol, nepoužívají drogy.

Pravidla lze doplnit i náměty z řad frekventantů, většinou tyto „dodatky“ vycházejí z běžně akceptovaných sociálních norem ve společnosti, nebo ze zkušeností účastníků výcvikové skupiny, nebo účastníci skupiny cítí potřebu zdůraznit důležitost konkrétního pravidla jeho sdělením ostatním.

### Skupinové cíle

Lidé vstupující do skupiny mají své cíle a naději, že je uskuteční. Důležité je, aby porozuměli tomu, že pokud začnou uspokojovat skupinové cíle, mohou uspokojit i své vlastní. Je nezbytné, aby individuální cíle byly v souladu s cíli skupinovými. Jestliže samotný cíl skupiny, skupina jako taková nebo výsledky její činnosti jsou úspěšné, pak vznikají i dobré vztahy ve skupině, které vedou k sebepotvrzení jedince, což je velmi důležité (Knobloch 1999). **Cíle můžeme charakterizovat jako skupinové tehdy, když jsou přijaty většinou skupiny.** Aby skupina mohla optimálně fungovat vůči skupině jako takové, ale i vůči jednotlivci, musí mít jasně stanovený cíl. Aby tohoto cíle mohla dosáhnout, je důležitá konformita.

Cíle výcvikových skupin mohou být různé, podle zaměření, k jakému účelu jsou sestavovány. Jak již bylo uvedeno, jedná se například o dovednosti v oblasti komunikace,

skupinové kooperace, zvládání zátěžových a stresových situací, porozumění etnicky odlišným skupinám nebo zdravotně postiženým občanům, řešení interpersonálních problémů, nácvik lepších sociálních dovedností a sebereflexe v těchto situacích, profesionální orientaci apod.

Pokud sami nejsme autory návrhu výcviku a terén dobře neznáme, je třeba pečlivě prodiskutovat cíle se zadavatelem. V počátku celého výcviku musíme frekventanty názornou formou s těmito cíli seznámit, případně ještě dodatečně reagovat na upřesnění formou přímých přání jednotlivých frekventantů a konfrontovat možnosti nabízeného programu a individuálních přání.

Závěrem je nutné diskutovat o dosažení těchto cílů, případně se přesvědčit, zda frekventanti cíle naplnili. Dále je třeba vzít v úvahu, že výcvikové skupiny nejsou orientovány pouze na cílovou dovednost, ale i na skupinové procesy a interakce. Aktivita těchto skupin je často orientována spíše dovnitř než navenek skupiny. Ve výcviku sociálních dovedností je někdy obtížné najít hranice mezi orientací na cíl nebo na proces. Někteří frekventanti přicházející se „něco naučit“ nejsou ochotni akceptovat reflektování sociálního dění ve skupině. Skupinové cíle lze doplnit ještě cíli individuálními, které chce jednatlivec v průběhu výcviku dosáhnout. Můžeme zde mluvit o získání určitých kompetencí, třeba profesionálních dovedností, nebo o osobních cílech, vztahujících se například k sebepoznání. Tyto cíle musí být v rámci výcviku konkrétní, splnitelné, reálné, zaměřené na aktuální významnou požadovanou změnu, na žádoucí chování a jeho projevy apod. Podle zkušeností jsou menší cíle efektivnější (Úlehla 1996).

Tyto cíle by měly mít následující charakteristiky:

- splnitelné v rámci výcviku
- zaměřené na aktuální, významnou požadovanou změnu
- konkrétní a zaměřené na žádoucí chování a jeho projevy
- realizovatelné, tedy co nejmenší
- propojení s budoucí profesí

**A. Individuální cíl:**

na počátku skupinových setkání

.....

v polovině výcviku

.....

na závěr výcviku

.....

**B. Skupinový plán (zpracovaný ve skupinkách a prodiskutovaný)**

na počátku setkávání skupiny

.....

v polovině výcviku

.....

na závěr výcviku

.....

**C. Závěrečné posouzení změn a posunu v individuálních i skupinových cílech.**

## 2. KOOPERACE SKUPINOVÁ

Kooperaci lze chápat jako spolupráci dvou nebo více osob na plnění úkolů, které vedou ke společnému cíli. Jde o dovednost lidí podřídit své jednání společnému cíli a přitom respektovat přínos každého jednotlivce ve společné činnosti. V rámci kooperace se vyskytují i prvky soutěživosti. Přitom nejde o něco méně hodnotného, ale o součást dynamických jevů, které probíhají ve skupině. Schopnost kooperace je důležitou charakteristikou, odrážející zralost osobnosti. K tomu, aby se mohla zrodit spolupráce, je zapotřebí několika věcí.

**Existence společného cíle.** Tam, kde je cíl definován - buď já, nebo ty - např. ve sportu, nemůže dojít ke spolupráci. Je proto třeba skupiny lidí sestavovat podle toho, kde jsou cíle podobné a kde jeden je ochoten vzdát se pouze osobního uspokojení ve prospěch dosažení společného cíle.

Další důležitou podmínkou je, že partneři **vnímají možnosti kooperativního řešení situace**. Cíl sice může být společný, ale každý si představuje cestu k jeho realizaci jiným způsobem, nebo není ochoten akceptovat náměty druhého. Bývají to lidé, jejichž dosavadní zkušenost v interpersonálních vztazích je více méně na úrovni soupeření.

Také je zapotřebí **kooperativní motivace**. Z mnoha důvodů se může stát, že i když je nasnadě možnost kooperativního řešení, chybí odvaha nebo síla tuto cestu nastoupit.

**Kooperaci ve skupině** zjišťujeme prostřednictvím přímého pozorování, nebo analýzou videonahrávek. Používáme různé hodnotící škály nebo popis situace. Dále poskytujeme skupině nebo jejím členům strukturovanou zpětnou vazbu.

**Kooperace dyadická** má svá specifika, především proto, že se ve větší míře projevuje osobnost aktéra a jeho emoční vyladění. Analýzu provádíme také strukturovanými škálami, analýzou videozáznamu, přímým pozorováním. Podstatná je opět zpětná vazba a následující nácvik efektivnějšího sociálního chování (lze sledovat projevy evalvace x devalvace, úroveň empatie, úroveň kooperace, prosociální chování, snaha pomoci, snaha o podání co nejvyššího výkonu, organizační schopnosti, intenzita emočního působení partnerů, tvořivost, kreativita, řeč - obsahová stránka, srozumitelnost, hlasitost).

**Sociometrické pozice.** Každý člověk, který je součástí skupiny, kromě společenských rolí zaujímá různé **pozice ve skupině**. Pozice vyjadřuje, jakým způsobem se jedinec podílí na např. na moci ve skupině, na schopnosti skupinu ovlivňovat nebo jí být odmítán. Ve skupině se začnou vytvářet **sociometrické pozice**, vztahy přitažlivosti, odpudivosti,

lhostejnosti jedněch vůči druhým. Pozice ve skupině můžeme **měřit sociometrickým testem**. Je založen na tom, že jednotliví členové skupiny si poskytují vzájemné pozitivní nebo negativní volby. Výsledkem je přehledná sociometrická mapa, znázorňující pozici jedince ve skupině.

Významným faktorem se jeví dále **podobná hodnotová orientace, důvěra v ostatní partnery a vlastní věrohodnost, schopnost vcítit se do situace druhého apod.** (Křivohlavý 1986).

**Cvičení v kooperaci** jsou většinou konstruována tak, že jde o skutečné manuální aktivity, pozorovatelé se snaží v průběhu pozorování získat informace, které by zodpovídaly tyto otázky (Hermonochová 1982):

- Jak si skupina organizovala práci, vznikla nějaká organizační struktura a kultura, jak na ní členové reagovali, jak došlo k rozdělení rolí, stal se někdo vedoucím skupiny?
- Jaké bylo pracovní klima, jak byl brán ohled na jednotlivé návrhy, byli někteří členové skupiny přehlíženi a izolováni, účastnili se všichni členové skupiny aktivně?
- Kdo přispěl nejvíce ke zvládnutí úkolu, kdo měl nejvíce nápadů a kdo nejlepší, jak mnoho se diskutovalo?
- Jak byla skupina motivována k provedení úkolu?

**Bylo ověřeno, že lidé některé funkce, vyplývající z rolí, vykonávají obratněji, jiní méně obratně. Lze se však v těchto dovednostech zdokonalit.**

Členové skupiny by měli být vedeni k uvědomování si své role v dané skupině, která je často podobná rolím i v jiných skupinách. Měli by mít možnost vyzkoušet si i jiné role, ke kterým dosud nenacházeli odvahu nebo neměli příležitost se s takovou rolí setkat. Od ostatních členů skupiny by měli dostávat zpětnou vazbu o tom, jak jejich role vnímají ostatní členové skupiny. Důležité je věnovat se především rolím, které můžeme označit jako okrajové, tedy role s aspekty vůdcovství nebo naopak role jevící se na okraji skupiny.

Kromě této analýzy konkrétních činností můžeme používat i různých forem sociometrických technik.

Kooperativní techniky je vhodné zařazovat na začátek výcviku, kdy se rozvíjí skupinová dynamika, členové skupiny se lépe poznávají, ve společné skupinové práci se necítí ohroženi, nacházejí se zatím pod ochranou skupiny a zažívají si její bezpečí.

## Nejčastěji se mohou vyskytovat ve skupině tyto typy rolí:

**A. role „úkolové“** - z hlediska dosahování výsledků práce, „dělba řízení“

- Iniciátor** – ten, který často navrhuje nové postupy a myšlenky (týkající se úkolu, problému, organizace života skupiny, práce apod.)
- Pokračovatel** – chytá se nové iniciativy, rozšiřuje nové nápady, pomáhá v pokračování již započatých věcí
- Hledač informací** – často klade otázky, případně se na vlastní pěst snaží získat informace o tom, co se děje, co je třeba dělat
- Informátor** – odpovídá hledači nebo sám poskytuje skupině poznatky
- Koordinátor** – koordinuje činnost různých členů skupiny (dělbu práce, sled činností)
- Navigátor** – připomíná, jak daleko jsou od cíle, jakým směrem jdou, kolik ještě mají času
- Hodnotitel** – hodnotí výsledky dosavadní činnosti, práci druhých, aktuální situaci, zevšeobecňuje zkušenosti atd.

## B. role důležité pro soužití a rozvoj skupiny

- Podněcovač** – motivuje a přesvědčuje, vede k aktivitě, povzbuzuje a podporuje ty, kteří se cítí špatně
- Harmonizátor** – dbá, aby se členové skupiny účastnili života skupiny stejnou měrou, aby byl rovnoměrný podíl práv i povinností, řeší konflikty, tlumí spory mezi účastníky, vede ke kompromisům
- Tlumič napětí** – v těžkých situacích se snaží obrátit pozornost na jejich pozitivní stránky, přechází je žertem, je vtipnější, navrhuje zábavné činnosti
- Strážce zásad** – upozorňuje na to, že někdo porušuje dohodnuté normy a zásady, připomíná normy a pravidla soužití, komunikace, práce ve skupině

## C. role zhoršující soužití a rozvoj skupiny

- Balvan** – staví se proti iniciativě skupiny, znevažuje význam dění, volí svůj zájem proti cílům skupiny, snaží se retušovat konflikty
- Lovec uznání** – bez ohledu na to, co se děje, strhuje pozornost na sebe, připomíná své zásluhy, demonstruje své schopnosti, snaží se získat si většinu, vzbudit zájem o sebe

- Dominanta** – nedává jiným příležitost projevit se, snaží se být v čele, nekompromisně prosazuje svůj názor, manipuluje jinými tak, aby si je podřídil
- Únikář** – nepřijímá skupinovou iniciativu, uniká ze začleňování do aktivit, snaží se být stranou, neriskuje.

### **Týmové role (dle Belbina)**

- Specialista** – udržení standardu, menší zájem o vztahy, odborná opora týmu, neformální autorita, menší snaha se přizpůsobovat
- Usměrňovač** – energický, dominantní, výborný tam, kde je žádoucí jednat z pozice síly, dle jeho efektivity lze předvídat efektivitu týmu
- Inovátor** – samostatnost a netradičnost v myšlení, menší tolerance k podobně „nenaladěným“ členům týmu, schopnost hledat nové směry v řešení problémů.
- Vyhledávač zdrojů** – skvělý komunikátor, vyjednávač, rozvíječ nápadů jiných, menší cílevědomost
- Monitor** – důkladný „myslitel“, pomalá reakce vzhledem k hluboké analýze, strategické jednání
- Koordinátor** – motivuje, dokáže využívat schopnosti jiných lidí, vnímání důležitosti pro možnosti v budoucnosti, analyzátor
- Týmový hráč** – komunikativní, společenský, upřednostňuje zájmy skupiny a druhých, vyvažuje nálady a pocity v týmu, ne vždy se umí rozhodnout a jasně specifikovat svůj požadavek
- Realizátor** – loajální člen skupiny, spolehlivý, vstřícný k ověřeným postupům a novinkám, málo pružný v myšlení, málo spontánní
- Finišer** – „dotahovač“, skvěle se koncentruje na prováděný úkol, dodržuje pravidla, málo tolerantní k ledabylým členům týmu

### **Další možné role ve skupině (z hlediska sociometrického testu):**

- Hvězda** – pozici s největším statusem ve skupině má jedinec, který má nejvíce voleb pozitivních i negativních
- Outsider** – osoba, která hodně volí, ale je málo volena, má hodně negativních voleb

- Zavržený** – získává maximum negativních voleb
- Izolát** – osoba, která nevolí ani není volena, žije na okraji skupiny, má ambivalentní pozici
- Šedá eminence** – osoba v pozadí, je pozitivně volena lídrem a sama lídra vybírá, ale jinak je izolovaná



### 3. KOMUNIKACE

#### NEVERBÁLNÍ (ANALOGOVÁ) KOMUNIKACE A VERBÁLNÍ (DIGITÁLNÍ) KOMUNIKACE

V sociální psychologii **je komunikace považována za centrální a základní faktor všeho sociálního dění**. Fungující komunikace (založená na adekvátním vnímání a vyplývající ze smysluplné interakce) je skutečně předpokladem pro řádný průběh všech složitých sociálních procesů. Lidské bytosti komunikují digitálně (verbálně) a analogově (neverbálně). Znamená to tedy, že komunikujeme na úrovni obsahů a na úrovni vztahů.

Předpokládáme, že analogová komunikace má své kořeny v archaických, hlubších vrstvách evoluce. Proto má mnohem obecnější platnost. V oblasti vztahů jsme závislí pouze na analogové komunikaci, protože digitální jazyk nemá přiměřené významy týkající se vztahové stránky. Důvěryhodnost lidských vztahů je závislá na tomto typu komunikace. Je snadné něco verbálně prohlásit, ale je obtížné utajit lež v oblasti analogové (Watzlawick 1999).

Výzkumy jasně ukázaly, že stejně jako u mluveného slova je i řeč těla hladce plynoucí jazyk se svým vlastním zvláštním tempem, rytmem, slovníkem a gramatikou. Stejně jako v mluveném slově jsou zde „písmena“, která správně spojena tvoří nevyřčená slova; ta jsou pak spojována, aby vytvořila „fráze“ a „věty“, jimiž jsou vzájemně předávány informace. Dokonalost v řeči těla však není jenom něco, co buď má člověk vrozeno, anebo bez toho musí navždy žít. Řadu signálů je možno se naučit, nacvičit a zdokonalovat (Lewis 1995).

Neverbální signály můžeme rozdělit na čtyři hlavní skupiny.

**Symboly** - mohou být přímo přeloženy do slov v nějaké významové oblasti.

**Ilustrátory** - doprovodná gestikulace, pro zdůraznění slov, naznačení vztahů.

**Regulátory** - usměrňující a řídicí signály, které mají význam pro započetí nebo ukončení komunikace, nebo pro její usměrňování.

**Adaptéry** - pohyby a gesta používané pro zvládnutí našich pocitů a k řízení našich reakcí, jsou spíše mimovědomé.

V sociální psychologii je vypracována řada způsobů zvyšování citlivosti k neverbálním projevům a emocionálnímu stavu lidí, tzv. senzitivity training - **výcvik citlivosti**. Lidé se mají domluvit např. podáním ruky, mimikou obličeje. V tzv. zrcadlení se pracuje s neverbálními projevy jednoho, ale i s verbálními projevy druhého. Jeden z účastníků vysílá

nějaké signály a druhý se je pokouší co nejpřesněji vyjádřit. Neverbální sdělení dávají často možnost více interpretací.

Ve výcviku postupně procvičujeme jednotlivé složky neverbální komunikace

**Paralingvistiku** – vše, co doprovází slovní projev to je hlasitost, výška a barva hlasu, intonace, přestávky v řeči, rychlost řeči, zda můžeme zachytit zájem o problém.

**Mimiku** – výrazy obličeje, očí, úst, obočí. V mimickém výrazu jsou zachyceny emoce řečníka.

**Pohledy** – řeč očí. Prostřednictvím očí navazujeme kontakt s druhými lidmi, vyjadřujeme zájem nezájem i další vztahové faktory.

**Proxemiku** – znamená fyzické oddálení nebo přiblížení. Fyzické vzdálenost mezi osobami je pocíťována jako psychická.

**Posturiku** – pracujeme se sdělováním prostřednictvím postoje, konfigurací jednotlivých částí těla. Vypovídá o vnitřních pocitech člověka.

**Kineziku** – analyzujeme komunikaci různými pohyby rukou, nohou, hlavy, způsob chůze. Pohyby výrazně charakterizují osobnost a jeho temperament.

**Gestiku** – komunikaci prostřednictvím kulturně normalizovaných výrazů, pohybů, gest. Kývnutí hlavou, gesta rukou apod. Gesta jsou významným prostředkem komunikace a charakterizují i kulturu.

**Haptiku** – sledujeme řeč bezprostředního dotyku dvou lidí v interakci. Podání ruky, poplácání, pohlazení.

**Image** – celkové působení na druhé lidi, včetně oblečení, účesu, makeupu.

Velmi často se ukazuje, že právě v **oblasti komunikace je příčina mnoha poruch v sociálním životě jedince i skupin**. Účinný způsob výcviku spočívá v takřka mikroskopickém pohledu na proces komunikace, v její analýze a výcviku. Je třeba přihlížet ke všem složkám, tzn. k verbální a neverbální komunikaci, jednosměrnému i dvousměrnému průběhu dialogu, nutnosti podávání zpětných informací i umění naslouchat.

Komunikace je předpokladem interakce ve skupině. Komunikace vystupuje jako podstatný aspekt života skupiny, procesů, které v ní probíhají, a struktury, která se vytvořila.

Spontánní komunikace se podle L. Festingera (1950) vyvíjí z několika důvodů:

- tlak k uniformitě, z potřeby vyjadřování a jeho kontroly, zajišťující jednotu mínění
- tendence členů vyjádřit své pocity
- tendence členů skupiny změnit svou pozici a vyjádřit se k poměrům ve skupině

Komunikace ve skupině probíhá jak verbální, tak neverbální formou. **Neverbální komunikace** je vývojově starší nežli řeč. Je většinou spontánnější, bezprostřednější, obohacena emocemi, určená pro vyjadřování vztahů. **Verbální komunikace** informuje zejména o objektech a logických vazbách. Každé lidské chování je komunikativní, tedy pravidlo „**nelze nekomunikovat**“ je jeden ze základních axiomů komunikace (Watzlawick, 1999).

Ve skupině se vytvářejí různé druhy komunikačních sítí. Tyto sítě mají přímý vliv na další průběh interakce. Ovlivňují výkonnost skupiny, ale i osobní prožívání v průběhu komunikace a tedy i spokojenost s komunikací. Komunikace je spjata s „afiliativní tendencí“ a může proto sloužit k žádoucímu rozvoji mezilidských vztahů. S četností pozitivních komunikačních výměn vzrůstá vzájemná sympatie mezi komunikujícími osobami, což podněcuje ke zvyšování četnosti setkání a komunikování. Ve skupinách s vysokou kohezí je komunikace zvláště dobře rozvinuta (Nakonečný, 1999).

Důvodem ke komunikaci je také **sociální směna**. Abychom mohli žít, potřebujeme druhé lidi. Ti nám musejí něco dávat. Mohou to být například věcné hodnoty, služby, postavení, láska, informace, peníze. Jedněm hodnotám můžeme říkat příjmy, druhým výdaje. Člověk se cítí spokojený, jestliže může dávat, ale také dostávat. Právě ve skupině je příležitost ke směně, protože se zde setkávají lidé, kteří mohou různé hodnoty nabízet, ale také získávat. Ve výcvikových skupinách lze nabízet i získávat především ocenění, sebepotvrzení, bezpečí, postavení, dovednosti.

Při každé interakci s lidmi s nimi uzavíráme miniaturní **smlouvy**. Naše vztahy se zakládají na smlouvách dlouhodobých a krátkodobých. Mohou být vyslovené i nevyslovené. Každý si však může smlouvu jinak vykládat. Někteří lidé se ve vztazích znovu zklamávají, protože nejsou schopni dát jasně najevo, co chtějí, a nechají ostatním diktovat smluvní podmínky. Mají zábrany si klást jakékoli požadavky. Obvykle při tom trpí, anebo požadují změnu teprve, když už to nejde dál. Ale to je často pozdě - druhá strana se cítí poškozena - snadno si zvykne na výhody, které vztah přináší.

Verbální komunikace je komunikace zprostředkovaná jazykovým znakem a významem na něj vázaným. Digitální jazyk je velmi složitý a má výrazně logickou skladbu.

Ve výcviku verbální komunikace má své významné místo **nácvik zdravé, jasné a otevřené komunikace**, který se zaměřuje na získání dovedností vyjadřovat přímo a vhodnou formou vlastní pocity, názory, potřeby a požadavky bez porušování práv nebo ponižování důstojnosti druhých. Součástí nácviku je i schopnost vyjádřit nesouhlas, odmítnout požadavek a odpovědně říci „nechci“. Takto chápaný výcvik učí překonat

přílišnou ústupnost a nesmělost nebo útočnost, která vede ke konfliktům. K základním krokům nácviku patří:

**Otevřené vyjadřování pocitů** - začíná nácvikem výroků začínajících slovy „mám rád, nemám rád, líbí se mi, nelíbí se mi“ a vzájemně se učí vhodně přijímat pochvalu i kritiku.

**Zahajování, udržování a ukončování rozhovoru** - nácvik spočívá v cvičných situacích navazování kontaktu a zahajování rozhovoru. Nacvičuje se využívání informací od partnera pro pokládání podněcujících otázek. Cvičí se taktní, ale důsledné ukončení rozhovoru.

**Mluvení k více lidem** - nacvičuje se v prostředí skupiny, kde nacvičující hovoří k ostatním několik minut na zadané nebo zvolené téma. Skupina prostřednictvím zpětné vazby oceňuje jeho výkon, pomáhá výkon zdokonalovat, věnuje pozornost jeho gestikulaci, zdokonaluje přednes, učí se informovat, ale i přesvědčovat posluchače.

**Požádání o laskavost** - se nacvičuje ve skupině v inscenovaných situacích. Skupina opět povzbuzuje, pomáhá zdokonalit taktiku. V cvičných situacích se má cvičícímu jednou vyhovět a jednou nevyhovět, aby se naučil přijmout odmítnutí bez pocitu křivdy.

**Prosazení oprávněného požadavku** - frekventanti se učí chápavě, neútočně, ale zároveň vytrvale a neústupně trvat na svém oprávněném požadavku. Dbá se na to, aby se frekventant nedal zaplést do neproduktivního zdůvodňování svých požadavků.

**Odmítání** - frekventanti se učí vhodně odmítnout žádost nebo požadavek druhého, který z nějakého důvodu nechťejí akceptovat. Učí se nemít strach odmítnout a nemít přitom pocitu viny. (Kratochvíl 1995/165).

### **Schopnost naslouchat a empatie**

Umění naslouchat druhým je pro dobré vztahy velmi významná. Nácvik empatické komunikace, naslouchání a vcitování je určen pro ty, kteří nedovedou citlivě naslouchat lidem a v rozhovorech s nimi posuzují vše ze svého hlediska.

V rámci tohoto nácviku se má frekventant naučit **pozorně naslouchat** tomu, o čem jeho partner hovoří. Naslouchající může zpočátku jen mlčet a dávat jen neverbálně najevo svůj zájem. Později se má naučit **opakovat nebo parafrázovat** významné myšlenky a shrnovat podstatné informace. Pozornost má věnovat ve zvýšené míře stránce pocitové. Co partner prožívá, co cítí, jak se cítí. Neklade otázky, nekomentuje sdělení, neudílí rady. Snaží se zrcadlit i určitou rozpornou stránku jeho pocitů. Projevuje vcitění a záro-

veň respekt k pocitům druhého, které se mohou významně lišit od jeho vlastních. Empatický posluchač se snaží hovořícího provázet, následovat, je jakoby několik kroků za ním. Někdy však může pomoci vyjádřit to, co by mluvčí vyjádřil s obtížemi. Musí si však ověřit, jestli toto vyjádření odpovídá pocitům hovořícího.

**Naslouchat** znamená:

- N - neutralizovat své pocity
- A - angažovat se, projevit zájem o partnera v komunikaci
- S - sledovat cíl sdělení (konverzační rozhovor, rituál, informační rozhovor, vyjednávací, osobní, žádost o pomoc apod.)
- L - likvidovat bariéry, fyzické i psychické, budování důvěry
- O - ověřit si porozumění prostřednictvím zpětné vazby
- U - umožnit druhému projevit se
- CH - chápat podstatu sdělení
- A - aktivně se účastnit, dávat neverbální signály
- T - tázat se, klást otázky

## 4. KONFLIKT A ASERTIVITA

**Konflikt je nedílnou součástí života skupiny.** Znamená střetávání neslučitelných tendencí. Ke konfliktu dochází, když skupina omezuje dosahování cílů jednotlivce, nebo když jedinec blokuje dosahování cílů skupiny. Jde o dva druhy konfliktů, podle toho, zda je překážkou skupina nebo její člen. Nakolik je skupina soudržná, tedy převažuje skupinová solidarita, nebo nakolik se schyluje ke konfliktu a případnému rozpadu skupiny zjistíme, začneme-li zkoumat tyto faktory:

- Mají-li členové pocit sounáležitosti, čili vědomí členství ve skupině, nejčastěji vyjadřované pojmy „my a ti druzí“.
- Zda existuje soulad mezi základními hodnotami členů skupiny, tedy jedinec má pocit, že je ostatními členy skupiny akceptován.
- Jestli je skupina pro jednotlivce atraktivní, uspokojuje nějaké jeho potřeby, je hrdý na členství v ní.

Pro lidi, kteří se ve skupině cítí příjemně a jsou skupinou akceptováni, je skupina atraktivnější než pro jedince s opačnými pocity. Existuje závislost dvou faktorů: síla potřeby individua být skupinou schvalován, a rozsah, v němž skupina umožňuje uspokojení této potřeby. Ve skupinách, kde je kooperace vyjádřena heslem „táhnout za jeden provaz“, je větší spokojenost, větší zaujatost pro úkoly, menší nepřátelství. Prokázalo se, že spřátelené děti si v situaci frustrace pomáhají více než při volné hře a objevuje se méně agreivity. Záleží i na osobnostních vlastnostech, pohotovosti ke kooperaci nebo sklonům k sociálnímu konfliktu.

Nácvik řešení problémů, konfliktů

Nácvik řešení problému nebo konfliktu většinou vychází z inscenované situace, kterou frekventanti nacvičují a přehrávají ve dvojicích nebo menší skupině. Klade se důraz na oddělení dvou etap rozhovoru o problému:

**Popsání problému** - ujasnění si, v čem je podstata sporu, odlišného mínění a požadavků. Problém je třeba závěrem konkretizovat a formulovat tak, aby s ním souhlasily obě strany. Doporučuje se, aby vyjádření stížnosti nebo nesouhlasu bylo současně spojeno s oceněním nebo uznáním. Problém se má popisovat na úrovni chování a nepoužívají se výroky, které připisují protivníkovi špatnou vlastnost nebo špatný úmysl. Stěžovatel

se učí vyjadřovat kritiku a požadavky formou výpovědi o svých pocitech a vyhnout se hledání viníka.

**Řešení problému** - navrhuji se řešení, o návrzích se vyjednává a směřuje se k dohodě přijatelné pro obě strany. Partneri se snaží vymýšlet co nejvíce možných řešení jak reálných, tak fantazijních a zdržet se při tom jakékoliv kritiky. O vybraných nápadech se diskutuje a vyjednává se o kompromisu. Etapa má končit zformulováním jasné a konkrétní dohody.

### **Zásady při řešení konfliktu**

1. Jasně vyjádřit, co je předmětem konfliktu.
2. Dát možnost druhému vyjádřit svůj názor nebo postoj a aktivně mu naslouchat.
3. Držet se tématu konfliktu a nedovolit, aby docházelo k osobním útokům, ponižování, zesměšňování
4. Pokusit se jednat pozitivně a vyjadřovat své pocity vztahující se ke konfliktu („chci, aby se náš vztah nepokazil“, „tomuhle chci skutečně porozumět“, „toto je pro mne důležité“ apod.).
5. Shrnout nové poznatky, jejich výhody a nevýhody, navrhnout různá řešení.
6. Být schopen přiznat svou chybu nebo tolerovat názor druhého.

Může se však stát, že skupina bude natolik kohezivní (soudržná), že budou překročeny bezpečné hranice soudržnosti a objeví se **syndrom skupinového myšlení**. Dochází tu k pocitům krajního optimismu, víře ve vnitřní morálnost skupiny, tendenci k jednomyslnosti, podceňování názorů druhých skupin, pocitu výjimečnosti, superiority. Znamená to paradox, že takto vysoce kohezní skupina může propadnout osudným omylům v rozhodování a jednání. Skupina přestává rozlišovat, co je schopna řešit a vyřešit, získává pocit, že je všemocná (Nakonečný 1999).

## 5. SOCIÁLNÍ CHOVÁNÍ

**Typy sociálního chování** můžeme rozlišit pomocí úvah nad jednotlivými pozicemi a rolemi, které člověk ve skupině zaujímá. S pozicemi a rolemi souvisí to, jak se člověk na činnosti skupiny podílí, jak mnoho a jakým směrem je ochoten se angažovat.

- Egocentrické prosazování sloužící k dosahování osobních cílů a uspokojení egoistických tendencí, bez ohledu na potřeby druhých členů skupiny.
- Chování zaměřené na podporu činnosti skupiny a dosahování skupinových cílů založené na identifikaci s nimi.
- Chování zaměřené na vytváření a udržování přátelských vztahů mezi členy skupiny. Jedná se především o osoby poskytující pomoc. (Nakonečný 1999).

**Konformita** je komplementární normám, vyjadřuje jejich fungování a jejich obecnou a závaznou platnost. Znamená chování shodné s normami, přizpůsobení se těmto normám. S růstem pocitu sounáležitosti jedince se skupinou se konformita stává přirozenou, jedinec ji nepocituje jako vnější tlak, jemuž se musí podřizovat, ale jako samozřejmost. Skupinový konformismus má řadu významných funkcí, především udržuje ideovou a akční jednotu skupiny a tím zajišťuje i dosahování skupinových cílů. V různých skupinách jsou nekonformní jedinci v různé míře tolerováni, což závisí zejména na jejich pozici ve skupině a dále na úloze nekonformního chování pro činnost skupiny. Podle toho, do jaké míry se členové skupiny zúčastňují tvoření norem, mají normy povahu smluv. Rozlišujeme předepsané normy, přijaté normy a plněné normy. U lidí, kteří mají problémy, je často patrný konflikt norem. Tím, že předepsané normy neplní, trpí pocity viny, což se může projevat až na úrovni somatické (Knobloch 1999). Rozlišujeme konformitu pravou, zvnitřněnou a nepravou, je-li přizpůsobeno pouze vnější chování. Pro optimální fungování skupiny je však míra konformity obtížně definovatelná. Přílišná konformita může brzdit rozvoj a změnu.

### **Zpětná vazba, konfrontace**

Zpětná vazba znamená, že jedinec dostává od druhých informace, jak na ně působí jeho chování. Ostatní členové skupiny nám mohou poskytnout řadu cenných informací, které pro nás samotné jsou špatně přístupné nebo nedostupné. Ve skupině se často stává, že



lidé mají poprvé příležitost dostat zpětnou vazbu, která je pro ně přínosná a neohrožující. Zpětná vazba může být jak verbální, tak neverbální. Často je vyjadřována úslovím „když uděláš to, cítím se takto“. Měla by poskytovat jasné informace o tom, jak na mne chování druhého působí. Členové skupiny se zároveň učí, jakým způsobem sdělovat druhým nepříjemné věci. Pro negativní zpětnou vazbu se někdy používá pojem konfrontace. Má-li být konfrontace užitečná, musí být její síla vyvážena kladným vztahem mezi kritizujícím a kritizovaným, musí být úměrná tomu, jakou kritiku je člověk schopen snést, je třeba brát v úvahu i atmosféru ve skupině. Jinak hrozí nebezpečí, že zpětná vazba bude přijata jako útok a mine se účinkem. Zde je velmi důležitá role instruktora skupiny, který by měl členům skupiny nabídnout pravidla pro poskytování zpětné vazby a vést je k jejich dodržování. V případě jejich překročení je jeho úlohou situaci řešit.

Zpětná vazba je informace o takovém vlivu našeho chování na druhé lidi, jehož si někdy nejsme vědomi. Jde o rozdíly v obrazu, který máme sami o sobě a jaký si o sobě dělají druzí lidé. Takové informace jsou pro každého člověka velmi závažné. Jejich předávání vyžaduje důvěrný vztah mezi dárce a příjemcem a v běžném životě se jich dostává jen výjimečně. V průběhu práce skupiny prodělává zpětná vazba svůj vývoj a je třeba se jí učit.

Národní tréninková laboratoř v USA vypracovala zajímavá kritéria pro poskytování zpětné vazby, která můžeme využít.

- Zpětná vazba by měla být spíše popisná než hodnotící. Hodnocení zesiluje obranné chování.
- Měla by být spíše specifická než obecná. Vhodnější je poukaz na konkrétní chování než obecná prohlášení.
- Měla by brát ohledy na potřeby toho, kdo ji dává, ale především na potřeby toho, komu je určena. Dárce by mělo zajímat, nakolik může jeho informace pomoci k tomu, aby se druhý o sobě něco dozvěděl, případně změnil své chování. Slouží-li pouze potřebám dárce, bývá destruktivní.
- Měla by se týkat chování, které je člověk schopen změnit.
- Zpětná vazba je účinnější, je-li vyžádána. Má být zřejmé, že je člověk k jejímu přijetí zralý.
- Měla by se týkat chování, které proběhlo v právě přítomném okamžiku.
- Měla by být potvrzena ještě dalšími členy skupiny.
- Měla by být krátká a ohraničená.

## **Náhled**

Náhled znamená pochopení dříve neuvědomovaných souvislostí mezi vlastním chováním a jeho odezvou ze strany druhých lidí. Interpersonální náhled znamená poznat, jak člověk vlastním chováním a prožíváním přispívá a spolupodílí se na svých současných nedostacích, problémech nebo konfliktech. K získání náhledu pomáhají různé techniky skupinové práce a také interpretace a zpětná vazba. Náhled je výsledkem práce ve skupině. Ve výcvikové skupině na rozdíl od terapeutické se pohybujeme více v rovině poznání - jak nás vidí druzí lidé, jak se interpersonálně projevujeme. Druhou fází je poznání, jak se člověk k druhým chová v delším časovém období nebo různých situacích. Zajímá nás, zda člověk má potřebu kontaktu s druhými lidmi, zda se k nim přibližuje, odtahuje se od nich, využívá je nebo odmítá apod. Součástí náhledu nemůže být pouze intelektuální pochopení některých souvislostí, ale i emocionální prožitek a změna.

## **Korektivní emoční zkušenost**

Člověk se chová na základě svých minulých sociálních zkušeností. Jestliže se skupina bude chovat jinak, může dojít k rozšíření repertoáru chování, případně jeho korekci, pokud nebylo sociálně přijatelné nebo neúspěšné. To umožňuje opětovné rozlišení situací, v nichž člověk mohl selhávat, a naučit se přiměřenější na ně. Otevírá se možnost vyjít z bludného kruhu neproduktivního nebo nepřiměřeného chování. Otevírá se i prostor pro nové formy sociálního chování. Řízení a načasování vhodných situací k nácviku je obtížné a je třeba spíše reagovat na vzniklou konkrétní situaci.

## **Zkoušení a nácvik nového chování**

Skupina má poskytovat dostatek příležitostí pro zkoušení si nových způsobů chování nebo nových dovedností. Úspěšnost těchto aktivit závisí na motivaci jedince ke změně, na pocitu bezpečí ve skupině, na rigiditě jeho postojů a osobnostních rysech. V upevnování nových dovedností má velký význam reakce skupiny. Pokud jednotlivec získává pozitivní zpětnou vazbu, dostane se mu ocenění a uznání, rozběhne se adaptivní spirála, která začíná uvnitř skupiny a pak se přenáší i mimo ni. Dojde-li ke změně, může se vyvolat nový cyklus interpersonálního učení, které umožňuje jednotlivci změnit své neproduktivní sociální chování nebo vylepšit stávající. Jednotlivá cvičení systematického nácviku se mohou zaměřit např. na nácvik sebeprosazování, řešení sporů, sebeovládání, technik vedení rozhovoru apod., jejichž prostřednictvím si může člověk rozšiřovat i reper-

toár svých rolí. Při sociálním učení se může též uplatnit učení nápodobou, pozorováním chování vzoru. Vzorem mohou být jak jednotliví členové skupiny, tak lektor skupiny. Když ostatní vidí některého jedince a jeho angažovanost, připojí se a ztratí zábrany. Zkoušení a nácvik nového chování navazuje na pochopení, náhled a na změnu postojů. Postup může být i opačný. Může se zde uplatnit princip kognitivní disonance, který povede ke změně dřívějších postojů.

### **Získání nových informací a sociálních dovedností**

Ve skupině může člověk získat řadu nových poznatků o tom, jak se lidé chovají, řadu informací o interpersonálních vztazích a o vhodných i nevhodných interpersonálních strategiích. Při kontaktu s druhými lidmi ve skupině vzniká řada modelových situací, jejichž význam spočívá v tom, že v nich člověk může nacházet analogie, zobecňovat, dělat závěry pro sebe. Poznává některé zákonitosti mezilidských vztahů a fungování skupin. Může se zamýšlet nad názory druhých lidí a poučit se z nich. Může se naučit porozumět otázkám vůdcovství, rivality, rolí, tenze, koheze, začne se v těchto rovinách lépe orientovat a využívá těchto poznatků pro svou činnost. Pochopí-li zákonitosti interpersonálních vztahů, přestává být pro něho působení těchto jevů nesrozumitelné a živelné, kromě informací a poznatků může získat nové sociální dovednosti ( Kratochvíl, 1997).

## 6. SEBEPOZNÁNÍ A POZNÁNÍ DRUHÝCH

Základem **sebepoznání je vjem, představa vlastní osoby**, vlastního těla, vlastní osobnosti. Sebeobraz se vyvíjí v interakci se světem, ve které žijeme na základě zkušeností, které v těchto interakcích získáme. Hlavními zdroji zkušeností je **rodina**, především v raných vývojových fázích je pro dítě zásadní. Dalším faktorem je společenské prostředí, především **společenské stereotypy** ve vztahu k pohlaví, věku, rase, povolání apod., kde je člověku signalizováno, co se od něho očekává. **Nové zkušenosti**, které získáváme v průběhu života, mohou ovlivnit náš sebeobraz. Množství zkušeností ale není úměrné změně obrazu. Setrvačnost v sebeobrazu je značná. Stabilní sebeobraz nám dává pocit jistoty a každá změna sebeobrazu, ať požadovaná nebo spontánní je vždy dočasnou ztrátou jistoty.

Základním faktorem pro dobré fungování každého jednotlivce je **pozitivní sebehodnocení**, vlastní sebeúcta. Schopnost cenit si sama sebe a chovat se k sobě s důstojností, opravdovostí. U lidí s vysokou sebeúctou můžeme očekávat integritu, poctivost, zodpovědnost, soucítění, lásku, kompetenci, vnímají svět jako dobré místo životu. Naopak lidé, kteří se hodnotí nízko, očekávají, že je druzí budou podvádět, ušlapávat, podceňovat. Očekávají to špatné.

**Sebepoznání** a náhled na sebe samého je oblast velmi citlivá. Běžný život nám neposkytuje příliš mnoho možností k reflexi, protože řada souvislostí je neuvědomovaných. Proto je třeba vytvářet podmínky, které by člověku v chráněném prostředí skupiny toto umožňovaly. Problematiku sebepoznání dobře znázorňuje následující schéma, kdy je psychika člověka rozdělena do čtyř kvadrantů (Johariho okénko).

	VÍM JÁ	NEVÍM JÁ
VĚDÍ DRUZÍ	1. <b>Otevřený:</b> my i naše okolí si je vědomo našeho jednání	2. <b>Slepý:</b> co na člověku vidí ostatní a čeho si nejsem vědom já
NEVĚDÍ DRUZÍ	3. <b>Skrytý:</b> co si jsme vědomi sami druzí to nevědí	4. <b>Neznámý:</b> mimo vědomí jednotlivce i ostatních lidí

U každého člověka je velikost kvadrantu různá. Snahou výcviku je co nejvíce rozšířit kvadrant první: čím je tento kvadrant větší, tím lépe člověk funguje ve vztazích.

Ve výcviku budeme vycházet z teze, že člověk se nemůže změnit, pokud má o sobě negativní informace. Proto veškerá interakce bude směřována na pozitivní hodnocení sebe samého ale i ostatních členů skupiny. Budeme se to učit prostřednictvím **pozitivní konotace**.

Celý náš život probíhá v interakci s jinými lidmi. Je to jedna z podstatných vlastností lidské existence a také hlavní zdroj lidských problémů. Pro zdravou adaptaci má klíčový význam schopnost porozumět druhým lidem.

Ve všech typech výcviku je věnována značná pozornost otázkám tzv. **interpersonální percepce**. Jde o problematiku, která se pro svou důležitost stala jednou z nejpodstatnějších oblastí teoretické i aplikované sociální psychologie. Zabývá se otázkou, jak si lidé vytvářejí obraz o ostatních lidech, s nimiž se dostávají do styku. V běžném životě si málokdo klade otázku, na základě čeho si vytvořil obraz o druhém člověku či jaký dojem sám vyvolává u druhých (eventuálně čím). Přestože si často ani neuvědomujeme, na základě čeho si vytváříme mínění o druhých, dáváme se jím značně ovlivnit. Sociální psychologie chápe interpersonální percepci jako bezprostřední odraz člověka člověkem v různých situacích, při různých druhích činnostech. Je pochopitelné, že výsledek každé společné činnosti lidí je do značné míry závislý na kvalitě této percepce.

Při výcviku interpersonální percepce je třeba vzít v úvahu, že **každý člověk si vytváří svůj individuální obraz světa**, který je ovlivněn hlavně jeho fyzickou strukturou, sociálním prostředím, potřebami a cíli, minulými zkušenostmi. Poznání druhých osob je výběrové. Nevnímáme tedy všechny charakteristiky osoby, ale vnímáme pouze to, k čemu jsme „vyladěni“. Setkáváme se zde s pojmy jako je halo-efekt, nebo se jedná o stereotypy v poznávání apod. Poznání druhých osob se vyvíjí do systémů poznání. Na jejich základě potom vznikají další systémy poznávání. Tyto systémy nám pomáhají vytvářet „klíče“, identifikační pravidla, podle nichž potom naše poznávání probíhá. Je třeba brát v úvahu, že může docházet ke zkreslování percepčních soudů a k řadě nepřesností v percepci. Právě korekce těchto nepřesností by měla být předmětem výcviku.

Cílem výcviku v této oblasti je trénink souboru schopností, které jsou nazývány někdy jako **sociální senzitivita**. Je to schopnost vžít se do druhých lidí, odhadnout jejich pocity, postoje, úmysly, předvídat jejich chování. Ta je u různých lidí různě rozvinuta. Někomu poskytl dětství dobrý základ a výcvik, někdo má v této oblasti mezery a defekty. V užším slova smyslu se sociální senzitivitou rozumí schopnost správně určovat a předvídat

pocity, myšlenky a chování druhých lidí. Schopnost druhé lidi ovlivnit je potom věcí její praktické aplikace. Vysokou míru senzitivity potřebují diplomaté, pedagogové, manažeři, kartářky a vůbec všechna povolání, která vyžadují schopnost ovlivňovat lidi. Senzitivitu lze trénovat, ale také určitými nástroji měřit. Každý, kdo by chtěl pracovat s lidmi, by měl znát svoji senzitivitu a podle toho se také věnovat určité profesi, protože trénink, jako ostatně i ve sportu, má své hranice.

Hlavním klíčem pro nácvik těchto schopností je interakce v rámci skupiny, a to především **poskytování zpětné vazby** mezi jednotlivými účastníky. Při výcviku je třeba systematicky vytvářet podmínky pro prohlubování poznávání, ale i sebepoznávání členů skupiny. Přitom se očekává, že otevřené, vzájemné poskytování zpětné vazby povede ve skupině k posunutí hranice toho, co jedinec ví sám o sobě, i toho, co o něm vědí ostatní, a prostřednictvím tohoto procesu bude docházet k poznávání druhých.

Celý náš život probíhá v interakci s jinými lidmi. Je to jedna z podstatných vlastností lidské existence a také hlavní zdroj lidských problémů. Pro zdravou adaptaci má klíčový význam schopnost porozumět druhým lidem.

Tento proces je v literatuře často ilustrován výše uvedeným Johari-ho okénkem (název odvozen ze jmen autorů modelu Joe Lufta a Harry Inghama).

Oblasti chování (Hermonchová 1982):

známá mně známá druhým	neznámá mně známá druhým
známá mně neznámá druhým	neznámá mně neznámá druhým

## 7. KREATIVITA

Tvořivost, kreativita je na první pohled doménou vědy a umění. Tvořivost má však i svoji sociální dimenzi. Člověk může jednat, myslet a prožívat strnule, konvenčně, rigidně, ale také tvořivě a svěže. Dobrá adaptabilita, flexibilita má v životě k tvořivosti přímý vztah. Je to lidská snaha vyjádřit své schopnosti, plně uskutečnit sama sebe. Jedná se zde také o tvořivé řešení nejrůznějších problémů, ať již osobních nebo profesionálních (brainstorming). Je však třeba připomenout, že existuje řada profesí a situací, kde je kreativita nežádoucí

V literatuře se můžeme setkat s následujícími oblastmi kreativity, které můžeme prostřednictvím různých technik záměrně cvičit, podle toho, jaký typ kreativity je případně pro jaký cíl výcviku nejvhodnější. Následující oblasti jsou pouze výběrem.

**Pružnost** (flexibilita) - rychlé osvojování nových forem a struktur myšlení.

**Plynulost** (fluence) - rychlé a snadné nacházení vhodných nápadů a představ.

**Originalita** - nepřeborné množství neobvyklých a zajímavých nápadů.

**Analýza** - schopnost popsat obsah a souvislosti, schopnost precizně definovat.

**Produktivita** - neustálé překypování nápady a způsoby řešení.

**Konstruktivnost** - existující věci a dané nápady důmyslně a účelně kombinovat.

**Přetváření** - schopnost změnit dané souvislosti a vytvářet nové mezi danými prvky i strukturami.

**Systematizace** - schopnost objevit systém a podle něj uspořádat věci a myšlenky.

**Realizace** - schopnost rozpracovat cílevědomě plány a postupně je uskutečňovat.

**Kombinace** - nacházet vazby a souvislosti, a tím objevovat řešení problému.

**Rozhodování** - porovnávat a analyzovat různá východiska i hlediska, pak teprve stanovit další postupy.

**Přizpůsobivost** - věci a myšlenky sladit s danými podmínkami.

**Organizování** - daná východiska sladit s určitým cílem, účelem, dát jim smysl.

Při výcviku v této oblasti můžeme vycházet z předpokladu, že každý člověk je kreativní. Je třeba mít odvahu a přehled možností, jak kreativitu rozvíjet a mít na vědomí fakt, že myslet kreativně se lze naučit, ovšem naše zvyky, každodenní shon a tisíce předsudků kreativitu potlačují. Smyslem cvičení je především aktivizace procesu, který je cvičeními nebo hrami uveden do chodu, o prožitek, který účastníkům má experimentálně

demonstrovat působení dané proměnné a přesvědčit je o jejich schopnostech. Přispívá k vytváření nových vzorců myšlení napomáhajících k novému postupu při řešení problémů.



# SPECIÁLNÍ PEDAGOGIKA

*Jitka N. Sinecká*

Tento výukový materiál byl vytvořen jako doplněk ke studiu bakalářského oboru sociální práce. Jeho cílem je zprostředkovat studentům základní znalosti z této disciplíny, především však vše, co budou při své práci s lidmi se zdravotním postižením v praxi potřebovat vědět. Tento výukový materiál nemá být jen další akademickou příručkou, kterou po přečtení odložíte a již nikdy do ní nenahlédnete, naopak má být zdrojem informací a rad, ke kterým se budete vracet, když budete cítit, že potřebujete nějakou praktickou radu nebo užitečnou informaci.

Samozřejmě bez teorie se neobejdeme, je nutné si proto nejprve nastínit, co rozumíme speciální pedagogikou, čím se zabývá, a jaké je spojení mezi ní a sociální prací. Také se zamyslíme nad tím, co to znamená být postižený a kdo je vlastně „normální.“

Nejprve se zamyslete: *Znáte někoho s postižením? Máte ve svém okolí někoho s postižením?*

Jestliže jste odpověděli ne, může to být z následujícího důvodu. Předně proto, že řadu nemocí nepovažujete za postižení, proto vás ani nenapadlo, že vaše teta s cukrovkou nebo babička po mrtvici, která se dobře zrehabilitovala, mají postižení. Nebo že dítě souseda, který má potíže s výslovností a je neustále v pohybu a jeho rodiče nevědí, jak ho zabavit či zklidnit, může mít poruchu řeči nebo být hyperaktivní, přitom se o něm říká, že zlobí a šišlá.

V průměru má na světě každý desátý člověk postižení, a pokud budeme žít dostatečně dlouho, budeme jednou postižení všichni. Znovu se zamyslete, jestli znáte někoho s postižením, a nyní do této skupiny zahrňte nejen všechny neslyšící, nevidomé, lidi na vozíčku či lidi s mentálním (psycho-sociálním) postižením, ale také všechny, kteří mají poruchy řeči, čtení, učení, chování, komunikace, sociálního jednání, atd. V důsledku zjistíte, že možná i vy máte něco, co u vás funguje hůře než u ostatních (po stránce psychické, fyziologické, sociální, komunikační), například nejste tolik nadaní na fyziku a matematiku, ba dokonce jim vůbec nerozumíte, nebo nemáte hudební sluch. Samozřejmě není

možné to přehánět s definicí toho, kdo je a není postižený, nicméně je nutné si uvědomit, že kolem nás žije mnohem více lidí s postižením, než si myslíme, a že při vaší praxi se s nimi velmi často setkáte.

Nejběžnějším místem, kde pracují sociální pracovníci a kde se setkávají s lidmi s postižením, jsou domovy pro seniory a vůbec různá zdravotní a sociální zařízení poskytující služby a péči starým a stárnoucím občanům, např. pečovatelská služba. Práce v neziskové organizaci zaměřující se na jednotlivé skupiny osob s postižením je pro sociální pracovníky také velmi častá. Mnoho sociálních pracovníků také tíhne k dětem, a při své praxi na OSPODu nebo v kojeneckém ústavu či dětském domově zde naleznete opět hodně dětí a dospívajících s různými typy zdravotního postižení, ale také sociálního znevýhodnění, které rovněž spadá do zájmů speciální pedagogiky.

Speciální pedagogika je významná vědní disciplína, která je orientovaná na výchovu a vzdělávání, na pracovní a společenské možnosti osob se zdravotním a sociálním znevýhodněním (Slowik, 2007). Cílem speciální pedagogiky je maximální rozvoj osobnosti jedince s postižením nebo znevýhodněním, odstraňování či kompenzování důsledků postižení, dosažení největšího stupně jeho socializace a umožnění odpovídajícího způsobu vzdělávání a pracovního uplatnění (Pipeková, 2006).

Název se vyvíjel od pedopatologie – přes duševně úchylné děti – léčebnou pedagogiku – nápravnou pedagogiku – až po defektologii. Od roku 1957 se používá termín speciální pedagogika, všeobecně byl rozšířen za působení guru tohoto oboru, Miloše Sováka.

### **Klasifikace a dělení speciální pedagogiky:**

*psychopedie* - SP osob mentálně postižených

*somatopedie* - SP osob tělesně postižených a mládeže nemocné a tělesně oslabené

*logopedie* - SP osob s narušenou komunikační schopností

*surdopedie* - SP osob sluchově postižených

*oftalmopedie* - SP osob zrakově postižených

*etopedie* - SP osob s poruchami chování

*SP osob s kombinovaným postižením* – s více vadami

Ze 100% postižení tvoří:

**Postižení těžká** – cca 3% - nevidomí, neslyšící, těžké mentální či tělesné postižení (umístění ve speciálním školství)

**Postižení středně těžká** – cca 17% - středně těžké vady zraku a sluchu, středně těžké tělesné či mentální postižení (umístění v hlavním vzdělávacím proudu s individuálním vzdělávacím plánem, za pomoci asistenta a speciálně pedagogicko-psychologické péče)

**Postižení mírná** – cca 80% - lehké vady zraku a sluchu, lehká tělesné či mentální postižení (integrování v dobře připraveném a informovaném hlavním vzdělávacím proudu)

Pedagogicko-psychologicky poradenský systém v ČR

V České republice existuje comprehensivní systém poradenské péče, kam mají rodiče s postiženým dítětem a jiní možnost se kdykoli obrátit pro pomoc a radu. Vy, jako budoucí sociální pracovník, s jedním z následujících zařízení můžete v budoucnosti spolupracovat.

- systém výchovných poradců
- školní psycholog, školní speciální pedagog
- pedagogicko-psychologické poradny (PPP)
- speciální pedagogická centra (SPC)
- střediska výchovné péče
- institut pedagogicko-psychologického poradenství

Metody speciální pedagogiky

Speciální pedagogika používá tři základní metody práce s lidmi s postižením. Těmi jsou:

- Reeducace – osoba s postižením se přeučí, přecvičí, a tím se zmírní dopad postižení
- Kompenzace – porušená, nevyvinutá nebo zaniklá funkce je nahrazena (kompenzována) funkcí jinou
- Rehabilitace - je proces, který má umožnit dosažení optimální funkční úrovně k tomu, aby mohl člověk s postižením změnit svůj život ve smyslu dosažení vyšší úrovně nezávislosti

Ucelená (komprehensivní) rehabilitace zahrnuje následující podobory:

<b>Léčebná</b>	– medikamentózní, operativní, rehabilitační, fyzioterapie, léčebná ergoterapie
<b>Výchovně-vzdělávací</b>	– všeobecné i odborné vzdělání a výchova, příprava pro povolání
<b>Pracovní</b>	– kvalifikace a rekvalifikace (rozvoj specifických vědomostí, dovedností a návyků)
<b>Sociální</b>	– zajištění zaměstnání, bydlení, dopravy, ekonom. otázek, zájmů
<b>Psychologická</b>	– klinická, pedagogická, sociální a pracovní psychologická pomoc, motivace
<b>Technická</b>	– protetika (ortopedie, optoptie, ortodoncie, akustické pomůcky), bezbariérovost
<b>Právní</b>	– zákony a směrnice pro postižené občany
<b>Ekonomická</b>	– organizace a řízení výrobní činnosti a produktivity práce lidí s postižením

Co je inkluzivní vzdělávání?

V současné době se stále více hovoří o inkluzivním vzdělávání, které existuje bok po boku speciální pedagogice. Speciální pedagogika se snaží vylepšit schopnosti jedince a zabývá se péčí typu rehabilitace, logopedie, strukturované učení atd., která je na míru ušita jedinci s postižením. Inkluzivní pedagogika se nesnaží změnit jedince, ale změnit prostředí a ostatní osoby a způsoby, jak k žákovi přistupujeme. Základní myšlenka inkluze je „**Být odlišný je normální!**“

### **Inkluze versus integrace**

**Integrace** je začlenění do běžných škol mezi zdravé žáky, kdy podmínkou je odborná speciálně pedagogická péče a to, že se žák přizpůsobí svému okolí, vzdělávacímu programu a požadavkům kladeným na ostatní žáky. Z tohoto důvodu se říká, že se pro integraci „hodí“ jen někteří lidé s postižením, jen ti „přizpůsobiví“ a ti s lehčími formami postižení.

- **Inkluze** znamená vytváření podmínek pro integrované vzdělávání dětí s postižením, kdy se ale nepřizpůsobuje žák, ale jeho okolí. Změnit se může například způsob, jakým učitel učí, atmosféra ve třídě, podmínky kladené na splnění úkolů a úloh, prostředí, práce školy a vyučujících. Respektují se individuálních potřeby,

učitel a škola spolupracují s rodiči, modifikuje se a diferencuje styl výuky, zkoušení, testů, a vůbec přístup k jedinci s postižením, ale tak, aby to nebylo na úkor ostatních studentů.

Základní termíny – vada, hendikep, postižení, mimořádné výhody a důchody

Obecně je zdravotní postižení stav, kdy schopnosti jedince jsou do jisté míry omezeny, a to po fyzické, psychické, smyslové, či intelektové stránce. Tato omezení mají vliv na hlavní životní aktivity. Míra omezení je předmětem posouzení od posudkového lékaře, který má k dispozici odborné posudky, např. od psychologa, ortopeda, nebo speciálního pedagoga. Na základě celkového zdravotního stavu člověka a jeho funkčních omezení je zařazen do jedné ze třech skupin pro přiznání tzv. „Mimořádných výhod pro těžce zdravotně postižené občany“. Tyto výhody mají tři stupně mimořádné výhody I. (průkaz TP), II. (průkaz ZTP) nebo III. stupně (průkaz ZTP/P). Zkratka TP znamená TĚŽCE POSTIŽENÝ, nikoli tělesně postižený, jak si lidé často pletou, a ZTP/P značí průvodce, čímž je rodič dítěte nebo asistent člověka na vozíku nebo nevidomého. Průkaz TP a ZTP opravňuje ke slevám a úlevám, např. při cestování, sleva na daních, sleva na kulturní a sportovní akce. Ministerstvo práce a sociálních věcí (Správy sociálního zabezpečení, posudkové komise MPSV) dále určuje, v jaké výši člověk s postižením dostává tzv. Invalidní důchod (částečný nebo plný), a také jaké dávky podmíněné nepříznivým zdravotním stavem pobírá. MPSV zajišťuje i následnou rehabilitaci do zaměstnání.

Ve speciální pedagogice i v lékařství se stále pracuje s termíny jako defekt, porucha, deficit, deviace, anomálie, abnormalita, segregace. Tyto termíny mají výrazné negativní konotace. Defekt je například definován jako vada, ztráta nebo nedostatek v anatomické stavbě nebo ve funkčnosti organismu. Defekt může být vrozený, získaný, orgánový nebo funkční. Tyto názvy jsou přežitkem minulé doby a dnes se od nich upouští. Novou perspektivu nabízí Světová zdravotnická organizace ve své Mezinárodní klasifikaci vad, hendikepů a postižení z roku 1980.

**Vada, porucha (Impairment)** je narušení (abnormalita) psychické, anatomické či fyziologické struktury nebo funkce. Vadou je např. zlomená noha nebo vada sluchu.

**Hendikep (Handicap)** je vyjádřením znevýhodnění jedince s postižením, v rámci **interakce** s prostředím. Handicapovaným nemusí jedinec být, pokud postižení nevede k výchovným, vzdělávacím, osobním, pracovním nebo sociálním problémům. Podstatou hendikepu jsou tedy překážky kladené okolní společností a prostředím.

**Postižení, disabilita (Disability)** je omezení nebo ztráta schopností vykonávat činnost způsobem nebo v rozsahu, který je pro člověka považován za „normální.“ Postižení kontrastuje s „normalitou“, s tím, co dělá a jaká je většinová nepostižená společnost, je tedy arbitrární a může se měnit v závislosti na tom, co daná společnost považuje za „normální.“

Co je zdravotní postižení?

### Terminologie

V českém právním systému neexistuje jednotná definice zdravotního postižení, neboť pro každou oblast (školství, zaměstnanost, zdravotnictví, sociální služby) existuje jiná definice i jiný termín (slyšíme např. termíny žáci se speciálními vzdělávacími potřebami, klienti, invalidé či hendikepovaní, uživatelé služeb). Ve speciální pedagogice se nejčastěji setkáte s termínem žáci se speciálními vzdělávacími potřebami. V sociální práci se nejčastěji hovoří o klientech nebo uživatelích, běžné je ale slyšet i slovo invalidé, hendikepovaní, zdravotně postižení, atd.

Pro účely zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se zdravotním postižením rozumí „tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby“. Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti pak vymezuje osoby se zdravotním postižením takto: Jedná se o fyzické osoby, které jsou orgánem sociálního zabezpečení uznány jako plně invalidní či částečně invalidní a dále fyzické osoby, které jsou rozhodnutím úřadu práce uznány jako zdravotně znevýhodněné.

V zahraničí (především v západní Evropě, USA, Kanadě, Austrálii a jiných zemích, kde je dobře rozvinut obor speciální pedagogiky, inkluzivního vzdělávání, a studií o postižení) se prosazuje trend „**osoba na prvním místě**.“ Doporučuje se proto hovořit o:

- člověku na vozíčku (a ne vozíčkáři)
- osobě s mentálním postižením (a ne mentálně postiženém)
- lidech s autismem (a ne autistech)

Výjimku ale tvoří některé skupiny, které považují své postižení za svou identitu a pokládají se za členy kulturní, sociální, či jazykové komunity-menšiny. Příkladem jsou Neslyšící (psaní velkého písmene značí příslušnost ke skupině).

## Předsudky a stereotypy o lidech se zdravotním postižením

Lidé se zdravotním postižením jsou velmi často většinovou společností nazíráni jako méně schopní či méně inteligentní. Nazírání lidí jako zdravotně postižených z nich u většinové společnosti často činí objekty soucitu, lítosti, nebo naopak přehnaného obdivu, pokud dokáží něco, co pro jejich postižení je přeci výjimečné. Jsou také pokládáni za někoho, kdo potřebuje pomoci (i když si o to sám neřekne, automaticky mu pomůžeme, čímž ho spíše kontrolujeme), kdo není schopen žít život jako ostatní, je méně ekonomicky aktivní, potřebuje speciální podporu a služby. Je nutné si uvědomit, že ne každý člověk s postižením má tyto pocity a ne každý se cítí jako postižený ve smyslu méněcenný. Čím dříve budou děti se VŠEMI typy postižení vyrůstat mezi nepostiženými lidmi, tím lépe si uvědomí, že to jsou především lidé, kteří chtějí a žijí stejně šťastné a naplněné životy jako všichni ostatní. Pro odbourání předsudků a mýtů je nutné mít mezi námi lidi s vážnými formami autismu, ty, kteří se vůbec nepohybují, nebo lidi s psycho-sociálním postižením a poruchami v učení (dnes se pro tuto kategorii stále používá termín mentální retardace).

Rodiče se často nesmíří s faktem postižení (hlavně při těžkém stupni, a pokud nejsou s postižením obeznámeni např. ze své vlastní rodiny). U rodin, kterým se narodí dítě s postižením, byly popsány stejné fáze šoku, popření skutečnosti, deprese, hledání východisek a zázračných řešení, a vyrovnání se se skutečností, jaké pozorovala Kuebler-Rossová při své práci s nevléčitelně nemocnými a umírajícími lidmi. Označení druhu či stupně postižení, a zejména zmínka o „mentální retardaci“ je rodiči někdy chápána hanlivě a stává se pejorativním, proto bylo tolik snah o přejmenování jak termínů, tak názvu samotného oboru speciální pedagogika. Názvy se vyvíjely například od rozumově omezený-zaostalý-postižený-mentálně retardovaný-s mentální retardací-s mentálním postižením-s psycho-sociálním postižením nebo s poruchou v učení. I tyto nejnovější termíny se však za několik let stanou pejorativními. Stejný vývoj prodělává i označení škol, ovšem pojmenování nic nemění na podstatě postižení!

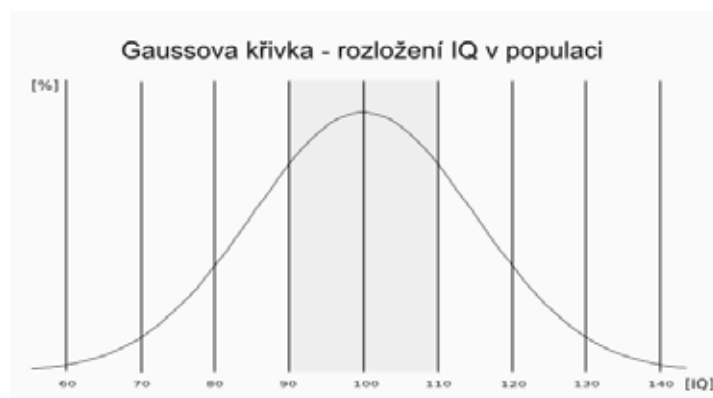
## Kdo a co je „normální“?

Norma je všeobecně uznávaná směrnice, pravidlo, nebo ustálený a obecně respektovaný zvyk. Současná speciální pedagogika a inkluzivní vzdělávání uznávají, že „normalita“ je uměle stanovený stav, měřený pomocí testů inteligence, které byly vytvořeny jen malou hrstkou osob a nemohou pasovat na všechny odlišnosti v komunikaci, jednání, chování,

a jiných projevech. Základní myšlenkou inkluzivního vzdělávání a speciální pedagogiky je, že jsme všichni zcela individuální a že odlišnosti mohou být pozitivně využity. Lidé s autismem hovoří např. o „neuro-normálních“ lidech, aby se odlišili od většinové společnosti, která má jiné chápání a myšlení, než oni.

Gaussova křivka určuje podle inteligenčního kvocientu (IQ), kdo je průměrně inteligentní, kdo nadprůměrně a podprůměrně. Průměr je vyjádřen číslem 100, lidé s lehkým mentálním postižením mají změřené IQ kolem 70.

Inteligenční kvocient (IQ) =  $100 \times \frac{\text{věk mentální}}{\text{skutečný (chronologický) věk}}$



Tento obrázek (Gaussova křivka) ukazuje průměrné rozložení inteligence osob (průměr je 100).

Inteligence je schopnost využívat nastřádaných zkušeností při řešení nových situací (společně lidem i zvířatům).

Intelekt se vyskytuje pouze u lidí, je to schopnost používat k řešení nových situací nejen vlastních zkušeností, ale i zkušeností celého lidstva, aktivně je vyhledávat a rozšiřovat jejich zásobu. Skládá se z dílčích funkcí jako je např. prostorová představivost, schopnost operovat se slovy, operovat s čísly, sociální inteligence, schopnost jednat s lidmi. Tyto schopnosti nemusí být u každého vyvinuty rovnoměrně. Intelekt je funkce, již lze měřit a vyjádřit číselně jako poměr věku změřeného testy a věku chronologického (kolik je jedinci let).

#### Současná kritika IQ

Testy, které hodnotí inteligenci, byly vyvinuty nepostiženými „neuronormálními“ lidmi, nicméně mají posuzovat někoho, kdo například nemluví, neslyší, nebo má nedostatečnou



jemnou motoriku. Tyto testy jsou kritizovány, neboť ukazují, že většina nějak jiných lidí je podprůměrně inteligentní, když nejsou schopni vykonat zadané úkoly tak, jak se od nich očekává a protože mají jiné komunikační, vyjadřovací způsoby a jinak se chovají. Nadpočetná většinová společnost tak škatulkuje menšiny, ty ale, kdyby byly v převaze, byla by stejně nenormální jako současná majoritní skupina. Kdyby např. všichni lidé znakovali, Neslyšící by nebyli diskriminováni v komunikaci a testy by mohli skládat ve znakovém jazyce, který je jejich mateřštinou. O některých autistech se např. dnes ví, že jejich mozek zkrátka funguje jinak, např. puzzle skládají podle tvaru a ne obrázku, obličej na fotografii rozeznají lépe, když jsou vzhůru nohama, nebo si zapamatují nesmyslnou řadu písmen lépe než běžnou větu. Z těchto výzkumů vyplývá, že IQ je jen číslo, které má omezenou vypovídací hodnotu.

### Multiple intelligences

Tato kritika inteligenčních testů a toho, co je „normální“, vedla v roce 1985 amerického pedagoga a psychologa na Harvardské univerzitě Howarda Gardnera k tomu, že vyvinul teorii Multiple Intelligences, teorii početných inteligencí. Tvrdil, každý člověk se učí jinak a také že jinak zpracovává informace. Kritizoval tak unifikované inteligenční testy, které jsou zaměřeny hlavně na jazykové a matematické dovednosti. Rozlišil osm různých inteligencí, a to lingvistickou, logicko-matematickou, hudební, prostorovou, tělesně kineestetickou, intra-personální a inter-personální, a přírodní naturalistickou. Gardner uvažuje o deváté inteligenci, existenciální, ale ještě ji oficiálně nedodal. Jiní autoři přišli s dalšími typy inteligencí a dnes k nim řadí také počítačovou či vesmírnou.

Speciální pedagogové, sociální pracovníci, a vůbec všichni nepostižení lidé by se měli k lidem s postižením chovat jako k těm, kteří mají jen jiné potřeby a jiné schopnosti, a měli by jim umožnit rozvíjet se v těch činnostech, ve kterých vynikají, a učit se takovým způsobem, který jim nejlépe vyhovuje. Je možné například zadat matematický úkol celé třídě, ale umožnit jim různé zpracování, i třeba formou písně nebo kresby. Je možné vzdělávat se čtením textu (lingvistická inteligence), řešit úkol individuálně (inter-personální) či ve skupině (intra-personální), dozvědět se o zvířatech z návštěvy ZOO (naturalistická) a ne z učebnice, nebo z písně (hudební). To ale vyžaduje mnohem více přípravy a práce na straně učitelů a jiných odborníků, kteří by se měli učit diferencovat a používat techniky inkluzivního přístupu už během svého studia na vysokých školách.

Může být sociální pracovník Asistentem pedagoga?

Asistent pedagoga poskytuje pomoc žákům při přizpůsobování se školnímu prostředí, zejména pomoc pedagogickým pracovníkům v přímé výchově, pomoc při komunikaci se žáky, pomoc při podpoře kontaktu se zákonnými zástupci žáka a při rozvoji kontaktů se spolužáky a komunitou. Asistent pedagoga se věnuje jednak žákům se zdravotním postižením a také žákům se sociálním znevýhodněním. Asistentem se může stát i sociální pracovník, ale musí v rámci získání odborné kvalifikace absolvovat studium pedagogiky v rozsahu nejméně 80 hodin v akreditovaném programu. Existuje také pozice Romský pedagogický asistent, určená lidem romského původu, kteří se stávají vzorem a inspirací pro žáky a studenty ze sociálně znevýhodněného prostředí.

*Co by měl sociální pracovník vědět o jednotlivých druzích postižení, o jednání a komunikaci s lidmi s tímto postižením*

#### MENTÁLNÍ (PSYCHO-SOCIÁLNÍ) POSTIŽENÍ

Mentální postižení je vývojovou poruchou integrace funkcí, která postihuje všechny složky osobnosti (duševní, tělesnou i sociální). Jedná se o omezení v adaptivním fungování postiženého v jeho sociálním prostředí.

#### **Upozornění na úvod**

!!! Nikdy bychom neměli předpokládat, že víme, že jedinec se již dále nebude vyvíjet, a že zůstane na úrovni například tříletého dítěte. Tímto postojem škodíme nejvíce samotnému jedinci, jeho rodině, i jeho okolí. Bylo zjištěno, že řada lidí s psycho-sociálním postižením se naučí běžné činnosti denního života až v dospělém věku.

!!! Mezi psycho-sociální postižení dnes nespadá například mozková obrna ani autismus, jež byly dříve automaticky zařazovány mezi těžkou mentální retardaci na základě snížené nebo zcela chybějící verbální komunikace a projevů chování. Dnes se již ví, že mozek lidí s autismem funguje jinak, a v žádném případě se nezastavuje na určitém mentálním věku. Diagnostika mentálních poruch se stále vyvíjí a je možné, že v budoucnosti dojde k naprosté pře-klasifikaci.

!!! V definici mentálního postižení je významná část „fungování v jeho sociálním prostředí.“ Z tohoto důvodu NEJSOU mnohé děti romského původu mentálně postižené, i když

mají IQ nižší než ostatní, protože ve svém přirozeném prostředí jsou dobře zařazeni a prospívají a plní očekávání dané svou rodinou i komunitou.

Podle 10. revize Mezinárodní klasifikace nemocí, vad a postižení je MR (označení užívané v tomto dokumentu) dělena na:

- lehká mentální retardace (IQ 50 - 69) - dříve debilita
- středně těžká retardace (IQ 35 - 49) - dříve imbecilita
- těžká retardace (IQ 20 - 34)
- hluboká retardace (IQ pod 20) - dříve idiocie
- jiná mentální retardace - je užívána jen tehdy, pokud je patrné, že intelektuální schopnosti jsou výrazně sníženy a retardace je zjevná, ale stupeň retardace nelze spolehlivě určit vzhledem k těžkému kombinovanému postižení nebo závažným poruchám chování či autistickým projevům
- nespecifická mentální retardace - je prokázána, není však dostatek informací pro zařazení

### **Stručná charakteristika jednotlivých kategorií**

#### *Lehká MR (dle Mezinárodní klasifikace vad)*

Do tří let se vyskytuje jen lehké opoždění nebo zpomalení psychomotorického vývoje, větší problémy nastávají mezi 3. - 6. rokem - malá slovní zásoba, opožděný vývoj řeči a komunikativních dovedností, různé vady řeči, obsahová chudost, nedostatečná zvědavost a vynalézavost, stereotyp ve hře. Pro období školní docházky je typické konkrétní mechanické myšlení, omezená schopnost logického myšlení, slabší paměť, vážne analýza a syntéza. Jemná a hrubá motorika lehce opožděna, porucha pohybové koordinace. Vše může být ale kompenzováno pomocí rehabilitačních a kompenzačních pomůcek, odpovídající rehabilitací a fyzioterapií. Během dospívání a dospělosti může člověk s lehkou MR dosáhnout „normy.“ Zpomalen rozvoj sociálních dovedností. V sociálně náročném a podnětném prostředí mohou být děti s lehkou MR zcela bez problémů. Zvládají jednoduché učební obory, zaškolení v mentálních činnostech. Tvoří 80 % mezi lidmi s mentálním postižením.

#### *Středně těžká MR*

Rozvoj myšlení a řeči je výrazně opožděn a přetrvává až do dospělosti. Omezení psy-

chických procesů provázáno často epilepsií, neurologickými a tělesnými obtížemi. Řeč je velmi jednoduchá, slovník obsahově chudý, časté agramatismy. Někdy existuje pouze nonverbální komunikace. Slabá schopnost kombinace a usuzování. Vývoj jemné a hrubé motoriky zpomalen. Samostatnost v sebeobsluze (mnohdy jen částečná). Část žáků se středně těžkou MR je schopna vzdělání ve speciální škole, nejschopnější - jednoduché pracovní zařazení pod dohledem nebo v chráněném prostředí. Někteří jsou zbaveni svéprávnosti nebo omezení v právních úkonech, což ale vede k celé řadě omezení, např. i práva volit a mít rodinu, což nemusí přímo souviset s jejich schopnostmi a kompetencemi. Omezení svéprávnosti je často plošně aplikované bez ohledu na schopnosti konkrétního jedince. Tvoří asi 12 % z mentálních poruch.

#### *Těžká MR*

Psychosomatický vývoj je výrazně opožděn již v předškolním věku - značná pohybová neobratnost, problém s koordinací pohybů. Časté motorické poruchy a příznaky celkového poškození CNS. Tréninkem lze osvojit i základní hygienické návyky a částečně i další prvky samoobsluhy. Značné omezení psychických procesů, nápadnosti v koncentraci pozornosti. Řeč je omezená na jednoduchá slova nebo vůbec nevytvořena, podle řeči ale nejde usuzovat na poškození myšlení. I neverbální člověk může přemýšlet jako verbální, pokud mu umožníme vyjádřit se alternativními a augmentativními metodami komunikace, např. pomocí počítačových programů a speciálních klávesnic. Výskyt 7 % z mentálních postižení.

#### *Hluboká MR*

Téměř všichni lidé na tomto spektru nejsou schopni samoobsluhy, vyžadují soustavnou péči, motoricky těžce omezeni, nápadné stereotypní automatické pohyby. Dochází také ke kombinaci s postižením sluchu, zraku, těžkými neurologickými poruchami. Řeč nerozvinuta, nonverbální, zdá se beze smyslu (otázkou ale je, nakolik můžeme uvažovat o poškození mozku, když je jedinec neverbální a vyjadřuje se jen chováním, které může být stereotypní a navenek zvláštní až agresivní, neboť nemůže jinak než chováním vyjádřit to, co chce). Okolí nemusí člověk s hlubokou MR navenek poznávat nebo na něj reagovat běžnými způsoby, typické je totální porušení afektivní sféry, časté sebepoškozování. Lidé s hlubokou MR se nedožívají vysokého věku. Pouze 1 % z mentálních vad a postižení.

Pro lidi s mentálním postižením existuje celá řada speciálních škol od Středisek rané péče, MŠ, ZŠ a SŠ. Výhodou je, že se zde učí pomocí strukturovaného učení se speciálními pomůckami a pozměněnými osnovami, v malých skupinkách, s dostatkem přestávek a relaxace, za přítomnosti několika pedagogů nebo asistentů pedagoga, že je k dispozici celá řada navazujících služeb a terapií.

Jak se chovat a jak jednat s lidmi s mentálním postižením

- Jednejte vždy s klidem, optimizmem
- Netrestejte zbytečně, a pokud trestáte, trest musí následovat bezpodmínečně ihned po nevhodném chování či činu jedince
- Pokud učíte nějakou novou činnost, obrňte se trpělivostí. Někomu může trvat třeba rok, než se naučí jíst příborem
- S věkem obtíží obvykle ubývá, pokud tedy učíte něco, co nejde, zkuste to znovu za půl roku nebo za rok
- Nešetřete povzbuzením, pochvalou a oceněním – zařídte úkol pro dítě tak, aby mohlo vše dobře zvládnout a aby bylo pochváleno
- Motivujte, dělejte aktivity na téma, které má dítě rádo
- Nedopusťte, aby se dítě naučilo něco nesprávně, přeučování je velmi obtížné
- Projevy agrese a nevhodného chování řešte ihned a radikálně, pokud přetrvávají do dospělosti, je nemožné je odnaučit (např. kousání sebe a ostatních při zlosti)
- I chybami se člověk učí, nechejte tedy dítě vyzkoušet si, jaké je to udělat chybu – v žádném případě dítě neochraňujte odstraňováním všech překážek
- Odpočinek při činnosti je důležitý. Činnosti by měly být krátké, mezi nimi vždy pauza k uvolnění.
- Braňte vzniku pocitu méněcennosti, chvalte dítě za jakýkoli úspěch.
- Počítejte s tím, že vše bude trvat déle, vyhradte si více času i pro práci s hyperaktivními dětmi.
- Pokyny a instrukce musí být jasné, srozumitelné, v jednoduchých větách.
- Pokud jednejte s klientem s mentálním postižením, který přijde s asistentem, mluvíte

na klienta, do ruky mu předejte všechny dokumenty, vysvětlujte vše jemu. Pokud klient ví, že úkol nezvládne nebo mu nerozumí, sám vám řekne, abyste věc projednali s jeho asistentem nebo opatrovníkem.

- Jednejte s lidmi s mentálním postižením jako s rovnoprávnými plnohodnotnými občany, nikdy nevíte, kdy vy sám se můžete ocitnout v podobné roli následkem mrtvice nebo poranění mozku.

## ZRAKOVÁ POSTIŽENÍ

Mezi zraková postižení se řadí například ztráta zrakové ostrosti, postižení šíře zorného pole, poruchy barvocitu (barvoslepost), šeroslepost, slabozrakost (snížená schopnost vidět u obou očí), zbytky zraku, praktická slepota (nevidí prsty na 3 metry) a úplná slepota. Mezi nejběžnější poruchy kompenzované brýlemi samozřejmě patří krátkozrakost a dalekozrakost.

Pro lidi se zrakovým postižením existuje opět celá řada speciálních škol od Středisek rané péče, MŠ, ZŠ a SŠ. Výhodou je, že se zde učí orientaci v prostoru, samostatnosti, rozvíjí se zde sluchové a hmatové vnímání. Žáci se učí pracovat se speciálními pomůckami (lupy, softwarové zoomové programy, hůl, psací stroj, pomůcky pro domácnost a život, např. rozlišovač barev, peněz, měřič vodní hladiny v nádobě atd.), učí se Braillovo písmo. Častá je hra na nástroj.

Hlavní organizací v ČR je Tyfloservis a Česká unie nevidomých a slabozrakých. Pro dospělé existují rekvalifikační centra. Ačkoli člověk se zrakovým postižením může dělat celou řadu běžných povolání, nejčastěji nacházejí práci v oblasti počítačů, telekomunikací (spojovatelé, operátoři), populární v současnosti jsou také maséři.

## Jak se chovat a jak jednat s lidmi se zrakovým postižením

- Na úvod pozdravte a osoba se ZP nejspíše sama první vystrčí dopředu ruku, kterou vy uchopíte na pozdrav – nikdy netahejte nevidomého člověka za ruku nebo nepoplácávejte na pozdrav z vlastní iniciativy
- Hned při vstupu do místnosti vašemu klientovi řekněte, že se může posadit na křeslo, které je metr po pravé straně (levé, před ním) nebo na židli, která je tam a tam. Nikdy neříkejte „Prosím posadte se“, nevidomý člověk neví, kam.
- Nabídněte člověku se ZP skrčenou ruku – loket nebo vaše rameno a výslovně mu řekněte, že byste ho rádi odvedli na místo, a že se může chytit vaší paže
- Mluvte vždy na a s člověkem s postižením, nikdy ne na jeho asistenta, průvodce, nebo dokonce psa!
- Zajistěte dostatečné osvětlení
- Zajistěte dobrou akustiku v místnosti (hluk z ulice ruší a nevidomý člověk nemůže sledovat váš hlas, je pro něj mnohem obtížnější rozlišit mezi všemi zvuky v místnosti a oddělit hlasy)
- Pokud je při hovoru více lidí, vždy než začnete mluvit, řekněte nahlas vaše jméno
- Vše, co se děje v místnosti, verbálně popište (někdo vstane a odejde, někdo přijde, otočíte se k počítači a začnete na něm něco dělat, jdete otevřít okno atd.)
- Pokud pracujete s nějakým vizuálním materiálem, formulářem, plakátem, filmem, obrazem, atd., je nutné vše do detailu popsat (co je na obrázku, ve filmu, na formuláři) – nikdy neříkejte „tady napíšete vaše jméno“ nebo „tady to vyplníte“
- Pokud člověku se ZP něco dáváte do ruky nebo na stůl, slovně ho na to upozorněte, a výslovně řekněte, kam to pokládáte, jak daleko a kde od něj to je

## SLUCHOVÁ POSTIŽENÍ

Mezi sluchová postižení se řadí celá škála sluchových vad, např. podle toho, ve které části sluchového ústrojí došlo k poškození (vnitřní, střední, vnější ucho), jaká frekvence tónů je poškozena (jedinec neslyší jen hluboké hlasy nebo šepot), nebo jaký je stupeň poškození sluchu.

Rozlišujeme:

- lehká ztráta sluchu - 26 - 40 dB - pouze při větší vzdálenosti (za nevýhodných podmínek slyší špatně)
- střední ztráta sluchu - 41 - 55 dB - potíže při delší vzdálenosti
- středně těžká ztráta sluchu - 56 - 70 dB - dorozumění do 1 metru
- těžká ztráta sluchu - 71 - 90 dB - i zblízka problémy
- velmi těžká ztráta sluchu - nad 91 dB - označení zbytky sluchu

Za neslyšící se pokládají lidé se ztrátou větší než 90 dB u lepšího ucha (srovnatelné je to třeba s hlukem u dálnice nebo v metru). O ohluchlosti mluvíme tehdy, pokud již byla vytvořena řeč.

### **Systém dorozumívání**

Mnoho neslyšících lidí používá mluvenou řeč (neslyšet neznamená nemluvit!!!), nosí sluchadla a odezírá. Ale pozor!!! Odezírání je velmi komplikované, s jistotou lze odezřít jen 30% a to pokud víme, jaký je kontext! Některé hlásky se odezřít nedají, například k, g, j, ch, h, ť, ď, ň. Dobré je ujistit se písemně, že vám klient rozuměl, a že jednáte o tom samém.

Mnoho neslyšících lidí, především kulturně a lingvisticky Neslyšící, používají vizuálně pohybové systémy (neverbální), jako je např. prstová abeceda, znakový jazyk či znakovaná čeština. Znakový jazyk je svébytný plnohodnotný jazyk, který má vlastní gramatiku a způsoby vyjádření celým tělem, používá prostor a mimiku. Znakovaná čeština je umělý systém, jež zachovává formu českého jazyka, a překládá slovo od slova do znaků, tento systém ale používají převážně slyšící, aby se naučili znakový jazyk a pro komunikaci s Neslyšícími.

V České republice existuje několik typů škol pro lidi se sluchovým postižením, které se liší v závislosti na stupni poškození sluchu (škola pro nedoslýchavé, kde se převážně odezírá a mluví), pro žáky se zbytky sluchu (kombinace odezírání a znakování), a pro žáky neslyšící (manuální systémy). Existují zde Speciální MŠ pro sluchově postižené, ZŠ pro sluchově postižené, SŠ pro sluchově postiženou mládež (gymnázium, SPŠ, SZŠ, rodinná škola, Pedagogická škola, SOU, OU), i vysokoškolské obory jako je speciální pedagogika nebo čeština v komunikaci neslyšících na FF UK. Mnoho žáků se SP je také



integrováno v běžných školách, někdy s doprovodem tlumočníka, někdy sami, pokud umí spolehlivě odezírat.

Jak se chovat a jak jednat s lidmi se sluchovým postižením

- Při setkání oslovte člověka vždy zepředu
- Váš obličej musí být dobře viditelný, v šeru užívejte umělé osvětlení, nestůjte nikdy proti oknu, které dělá váš obličej tmavý a není vám vidět na ústa (i ten, kdo používá znakovou řeč, sleduje vaše ústa a snaží se odezírat!)
- Nestůjte tak, aby neslyšící člověk byl oslněn
- Zabezpečte rušivé zdroje hluku (např. TV, rádio, hluk z ulice, z vedlejší místnosti atd.) - sluchadlo nebo kochleární implantát, který osoba se sluchovým postižením může nosit pro zesílení zvuku, totiž zesilují všechny zvuky, nejen váš hlas
- Navažte dobrý osobní kontakt podáním ruky (první s klientem, ne tlumočnickem)
- Hned si ujasněte způsob komunikace, nejjednodušší je papír a tužka!
- Udržujte odstup, aby vám bylo vidět na ústa a dobře slyšet (u nedoslýchavých udržujeme vzdálenost max. 1 m, u těžce sluchově postižených lze odezírat na hranici asi 4 m)
- Při nepochopení zopakujte, nikdy nekřičte (křičení se ještě hůře odezírá)
- Vyslovujte zřetelně, ale ne přehnaně
- Volte řečové tempo volnější, ale ne pomalé
- Mezi větami dělejte krátké pomlky
- Volte krátká slova, bez cizích slov (užíváme známější slova)
- Asi po 15 - 20 minutách udělejte přestávku, odezírání je únavné
- Pozor na odhlédnutí od klienta, např. při podívání se do počítače, kdy na klienta stále mluvíte, nebo když mluvíte na kolegyni.
- Nikdy nemluvte na tlumočníka (neříkejte v žádném případě „Můžete panu Novákovi říct, že musí udělat to a to...“), ale mluvíte a dívejte se přitom na klienta!
- Nepokládejte neslyšícího člověka za hloupého jen proto, že nemluví, neschopnost slyšet či mluvit neznamena nemyslet!

## TĚLESNÁ POSTIŽENÍ

### Upozornění na úvod

!!! Mezi tělesná postižení spadá široká škála vad, nejen „vozíčkáři“, o kterých se nejvíce mluví. Hned na úvod je nutné si uvědomit, že mít tělesné postižení neznamená nutně být na vozíku (v žádném případě neříjte, že je někdo „upoután na vozík“, protože vozík je pro něj to, co pro nás auto nebo kolo). I lidé, kteří používají vozík, jsou schopni v mnoha případech z něj vstát, a pomocí holí či jiné opory se pohybovat třeba po bytě. Také dopravní značka pro snazší parkování, na které je vozíčkář, platí pro všechny druhy zdravotního postižení, tedy i ta, která nejsou vidět (cukrovka, rakovina).

!!! Fyzické bariéry jsou všude kolem nás. Nejlepší řešení je stavět vše s ohledem na „kola“ – nejen vozíky, ale i matky s kočárky, staré lidi s berlemi, kteří obtížně chodí po schodech. Dle vyhlášky z roku 1992, všechny veřejné stavby, které se staví nebo rekonstruují, musí být přístupné po fyzické stránce. Problém je v historických stavbách, které jsou v ČR početné, a na něž se bezbariérové úpravy nevztahují. Řešením je např. externí rampa vedle schodů.

!!! S lidmi na vozíku se často nakládá jako s mentálně postiženými. Nejsou jednodušší nebo méně inteligentní, jsou mezi nimi velmi vzdělaní lidé. Vyvarujte se této chyby!

Tělesná postižení zahrnují např. obrny, dětskou mozkovou obrnu (často postihuje řeč, ale ne myšlení, jak se mylně v minulosti tvrdilo), Downův syndrom, nádory, stavy po encefalitidě nebo borelióze, které mohou postihnout ohebnost končetin a kloubů, epilepsie, rozštěpy páteře, rozštěpy patra, deformace těla jako skoliózy, amputace, alergie a astmata, i vnitřní postižení, která nejsou vidět (cukrovka, rakovina, AIDS, vysoký krevní tlak, atd.).

Pro žáky s tělesným postižením je nejčastější integrace do běžné školy, existují také speciální zařízení přizpůsobená bezbariérově, například Jedličkův ústav a jiné speciální ZŠ a SŠ.

Jak se chovat a jak jednat s lidmi s tělesným postižením

- Děti i dospělí s tělesným postižením se snadno unaví, myslete proto na časté přestávky případně uvolňovací masáž

- Někdy i neklidné chování je známkou únavy, udělejte proto pauzu v činnosti
- Fyzické omezení může mít vliv i na soustředěnost, opět se doporučuje kratší vypětí s mnoha krátkými přestávkami
- Tělesné postižení může být doprovázeno i postižením řečového ústrojí, využijte proto alternativních forem komunikace. Nejjednodušší je komunikace pomocí tužky a papíru, případně pokud osoba nemůže psát, pomocí počítačové klávesnice. Vezměte si na pomoc i kolegu, který může řeči rozumět lépe, než vy
- Neschopnost fyzického pohybu nebo aktivní činnosti vede ke zvýšené frustraci a někdy i agresivitě, zachovejte vždy trpělivost a zůstaňte pozitivně naladěni

## PORUCHY ŘEČI A KOMUNIKACE

Pro pochopení těchto poruch je nutné rozlišit, co je jazyk, řeč a komunikace. Řeč je sociálně podmíněná schopnost člověka užívat verbální a neverbální prostředky za účelem sociální interakce. Jazyk je souhrn sdělovacích prostředků (slovních i neslovních) užívaných společenskou skupinou (národ, společnost, minorita). Komunikace je užití jazyka a řeči v kontextu různých situací a s různými lidmi, schopnost vyjádřit vědění, představy, prožitky, to vše je specifické pouze pro člověka.

K poruchám řeči patří artikulace (výslovnost), plynulost (rytmus, rychlost, opakování zvuků, kocktavost, breptavost – překotná mluva), poruchy hlasu (kvalita, výška, intenzita řeči), produkce a porozumění (afázie – ztráta řeči nějakým orgánovým poškozením, poté, co již byla řeč vyvinuta, vývojová dysfázie – nemluvnost, echolálie – opakování, mutismus – oněmění). K poruchám komunikace patří užití jazyka v kontextu, nedostatečná slovní zásoba, která je chybně používaná, nedostatečně rozvinutá schopnost nebo zcela chybějící komunikace.

Logopedie se zabývá se vývojem, výchovou a vzděláváním osob s poruchami a vadami sdělovacího procesu, výchovou řeči, fyziologií a patologií komunikace, výchovou a vzděláváním osob s poruchami komunikace, ale i rozvojem komunikace zdravých jedinců. Logopedická péče je běžně dostupná ve školách, nejen speciálních.

Příčiny poruch řeči a komunikace mohou být různé, někdy jsou odstranitelné, někdy bohužel ne:

- nevhodné, nestimulující prostředí (opoždění, nerozvinutá řeč)
- narušení receptivní složky (poruchy rozumění řeči)
- narušení centrální části (centrální poruchy)
- narušení expresivní složky (poruchy produkce řeči)
- narušení sociální interakce (neurotické a psychické poruchy, biologická mutace)

### **System podpory ve speciálním školství**

MŠ - logopedické znalosti učitele (prevence, náprava, logopedická diagnostika)

Logopedické poradny (ambulantně, zdravotnické zařízení)

Speciální pedagogická centra - školy

Speciální MŠ, speciální třídy

Speciální ZŠ a třídy

### ***Jak se chovat a jak jednat s lidmi s poruchami komunikace***

Alternativní a augmentativní komunikace (AAK) nabízí celou řadu postupů. Augmentativní komunikace doplňuje verbální a neverbální komunikaci (je pro ty, kteří alespoň trochu mluví a jejich řeč dále augmentuje – zlepšuje), zatímco alternativní komunikace je pro ty, kteří vůbec nemluví nebo mají jen opravdu minimální verbální vyjadřování. Mezi prostředky AAK patří psaní, výrazy obličeje, oční kontakt, pohled, potřásání hlavou, znaky, obrázky a piktogramy, použití jiné části těla ke komunikaci, např. zraku nebo jakékoli části, která je schopna aktivovat dnes již velmi rozvinuté počítačové komunikační programy.

- Pro rozvinutí jazyka použijte nálepky na objekty, např. všechny předměty ve vaší domácnosti tak, aby dítě bylo vystavováno slovům
- Pro komunikaci umožněte použití netechnických pomůcek, jako jsou obrázky, piktogramy, vytištěná slova, slovní magnety na lednici, klávesnice
- S dětmi a lidmi s komunikačními obtížemi hovořte pomocí jednoduchých slov, dávejte jasné směrnice a stručná zadání

- Použijte vizuální doplňky jako fotografie, obrázky, nákresy, piktogramy ke všemu mluvenému nebo psanému slovu
- Používejte obrázkový slovník
- Při zadávání úkolů jasně činnost strukturujte, naznačte, kolik částí má, a kdy bude konec a zda a jaká odměna či odpočinek následuje
- Používejte více druhů vyjadřování při snaze se dorozumět, např. znaky, klávesnici, vizuální pomůcky, zvuky
- Používejte klávesnici a počítač se speciálním softwarem s lidmi a klienty, kteří mají obtíže domluvit se verbálně nebo psaním.

## PORUCHY CHOVÁNÍ

!!! Ne všechny děti, které zlobí, opravdu chtějí zlobit!

Poruchy chování jsou charakteristické takovými projevy jedince, které se vymykají přiměřenému chování dané věkové a sociokulturní skupin. O dětech s poruchami chování se v minulosti s oblibou říkalo, že zlobí, vyrušují, neumějí se chovat. Málokdo ale věděl, že příčinou může být i lehké postižení mozku, které tyto projevy vyvolává. Mezi poruchy chování se řadí i lehká mozková dysfunkce, někdy označovaná jako ADHD (Attention deficit hyperactivity disorder) nebo jen ADD. Spojuje se s hyperaktivitou, jež způsobuje poruchy pozornosti, oslabení sebekontroly a také někdy poruchy řeči. Projevy hyperaktivity jsou neklidnost, neschopnost „posedět“, psychomotorický neklid, problémy se střídáním činností, špatná pohybová koordinovanost a impulzivnost jednání.

Mezi dalšími poruchami chování jsou i zlozvyky, lhaní, krádeže, záškoláctví a útoky, agresivita a šikana, sexuální deviace, patologické zneužívání alkoholu, počítačů či hracích automatů, a nakonec i sebevražedné chování. Příčinami již není mentální dysfunkce, ale spíše patologické rodinné prostředí, nesprávná výchova, vliv špatných vrstevnických skupin, změny osobnosti, citová narušenost. Děti a mládež s poruchami chování pocházejí překvapivě velmi často z dobře situovaných a vzdělaných rodin!

*Delikvence* je činnost porušující zákonné či jiné normy chování, proti společenskému chování, má širší škálu než kriminalita. Hovoříme o dětské delikvenci (prekriminalita - 6 - 15 let věku), juvenilní delikvenci (do 18 let), kriminologii do 15 let, a dále kriminalitě

mladistvých. Děti v souvislosti s kriminalitou jsou všichni ve věku od 6 - 15 let, obecně 0 - 15 let, *mladistvý* je od 15 - 18 let a má proto omezenou trestní zodpovědnost, trestně odpovědný je dospělý od 18 let.

Dnes se uvádí následující dělení poruch chování:

### 1) *disociální chování*

- nespolečenské, nepřiměřené, dá se zvládnout, nenabývá sociální dimenze, v rodině a ve škole (vzdorovitost, negativismus, lži)
- charakteristické pro určitý věk (nástup do školy, puberta)
- průvodní jev jiného postižení (LMD, neuróza), přechodný ráz, úprava pomocí ambulantní péče, nebývá časté

### 2) *asociální chování*

- v rozporu se společenskou morálkou, problémy se sociálním cítěním, výrazná odlišnost od společenských norem, porušování společenských norem
- nepřekračuje právní předpisy, škodí sám sobě (záškoláctví, útěky, toulky, alkohol)
- setrvalý charakter, častá frekvence, zhoršující se ráz

### 3) *antisociální chování*

- veškeré protispolečenské jednání, chování (bez ohledu na věk, původ, intenzitu)
- poškozují společnost, jedince, ohrožují hodnoty a lidský život, porušování zákona
- reedukace - ústavní péče, věznice
- formy - krádež, loupeže, vandalismus, zabití, vraždy, terorismus, organizovaný zločin

Péče o jedince s poruchami chování je ústavní nebo neústavní. Vždy byste jako sociální pracovníci měli přistoupit k těm nejméně represivním postupům, tedy ne hned navrhnout umístění dítě do ústavu či do vězení, ale nejprve vše řešit v jeho přirozeném prostředí, rodině, s pomocí vaší rady, pomoci, zkušenosti. Sociální péče se děje za pomoci sociálních pracovníků, kurátorů, streetworkerů, v komunitních a nízkoprahových centrech. Léčebná péče probíhá v psychiatrické léčebně, poradenských zařízeních, v terapeutické komunitě (např. pro drogově závislé, již po abstinenci). Etapedická – převýchovná péče se děje v domovech pro děti a mládež, diagnostických ústavech, ve věznicích.

## Jak se chovat a jak jednat s lidmi s poruchami chování

- Vždy zachovejte klid
- U osob s neurotickými projevy se snažte nevyvolat nervovou labilitu či konflikt. Tyto osoby často reagují zkratkovitě, impulzivně, je v nich vysoké napětí a omezené sebeovládání, proto to jste vy, kdo musí zachovat klid a vyrovnanost!
- Při jednání s osobami s neurotickými projevy se vaši dohodu snažte sepsat bod po bodu, může se stát, že za několik minut či dnů osoba změní rozhodnutí, snažte se mít vše podepsané a sepsané
- Nechejte lidem s poruchami chování vždy čas na rozmyšlenou, vyvarujete se tak nerozvážného rozhodnutí vyvolaného impulzivitou
- U osob s psychopatickými sklony zachovejte fyzický odstup
- Nechejte si dveře do své kanceláře otevřené, případně na jednání pozvěte kolegu či zajistěte, že na vás a vašeho klienta bude stále někdo zpovzdálí dohlížet
- Jednejte vždy přesvědčivě, ale snažte se osobu s poruchami chování nerozčílit a ne-naštvat
- Navrhňte řešení po malých krocích. Velké cíle mohou být nahlíženy jako nemožné, nedosažitelné a proto frustrující. Malý cíl, malá změna v životě, kterých se dá snadno dosáhnout, klienta potěší a namotivuje
- U sociálně-nepřizpůsobivých osob se snažte být jejich příkladem. Vytvořte s nimi vztah natolik osobní, aby dali na vaše rady a dobře míněná slova upravující jejich projevy a směřující je k sociálně přijatelnému chování
- U hyperaktivních dětí je nutné je vždy něčím zabavit. Ať je to pomocnou rolí ve třídě (rozdávání sešitů, vybírání úkolů), seskupením ve dvojici s někým, kdo potřebuje pomoci a poradit, prací navíc, která žáka ale baví, umožněním pohybu po třídě kdykoli (např. sezení na skákacím míči nebo hýbacím disku na židli). Hyperaktivní děti mají na druhou stranu problém vydržet u dlouhých činností, nezahlcujte je proto úkoly, ale raději vše strukturujte do menších celků, s možností k úkolu se vždy vrátit.

## PORUCHY UČENÍ

Poruchy učení označují různorodou skupinu poruch, které se projevují nejčastěji obtížemi při nabývání a užívání školních dovedností (čtení, psaní, počítání) a to u jedinců s alespoň průměrnou úrovní intelektu. Mezi specifické poruchy učení patří dyslexie (porucha čtení), dysgrafie (problémy se psaním, např. vynechávání či zaměňování písmen), dysortografie (problémy s pravopisem a diktáty), dyskalkulie (potíže v matematice), dysmúzie (poruchy v hudební výchově a při vnímání a reprodukci hudby), dyspinxie a dyspraxie (porucha pohybu, neobratnost). Také sem spadají poruchy soustředění, poruchy prostoroově orientace (např. pravo-levé), percepční poruchy ((diferenciace, identifikace, senzomotorika), a motorické poruchy (poruchy koordinace, motorická neobratnost aj.).

Jak se chovat a jak jednat s lidmi s poruchami učení

### **Dyslexie**

Nácvik správných technik čtení, nácvik plynulého čtení, čtení s porozuměním apod. Použití kompenzačních pomůcek, např. čtecího okénka nebo upravených textů s ilustracemi a obrázkovými slovníky. Pro nácvik čtení lze použít speciální kalendář pro žáky s dyslexií, který vysvětluje písmena jinak (např. H je zobrazeno jako koleje nebo žebřík, nikoli jako hvězda, houba nebo Hurvínek).

### **Dysortografie**

Pomáhejte například s pravopisem dytyny – ditini, záměny písmen, vynechávání či přidávání písmen, vynechávání háčků, čárek a teček nad písmenky.

### **Dysgrafie**

Dítě píše třeba hranatě nebo se zdá, že dítě „drape“ a vše po něm sotva přečteme. Poznávacím znamením je často nechuť dětí kreslit, stříhat a dělat cokoliv, co vyžaduje přesnou práci prstů ruky. Pro nácvik psaní použijte alternativní metody mimo držení pera a tužky - písmena vytváříme z modelíny, těsta nebo plastových ohýbacích tyčinek, tak aby učení bylo hrou.

### **Dyskalkulie**

Dítě si plete číslice či znaménka, půl příkladu sečte a půl odečte, nepamatuje si násobilku, rýsování je pro ně utrpením, ryje a nedokáže udělat rovnou čáru, nestíhá deseti a pětiminutovky. Nerozumí slovním úlohám. Nejsnazší radou je použití kalkulačky a kal-



kulačky s hlasovým výstupem (se sluchátky, aby příklady nerušily ostatní ve třídě) či speciálních matematických programů běžně dostupných na CD/DVD pro školy.

U všech poruch učení je dobré používat kompenzační a asistenční pomůcky. Ty mohou být zcela netechnické (barevný zvýrazňovač pro psaní, čtení, barevná lepítka k textu (označení pasáží v knize, označení všech slov s tvrdým y, atd.), okénko vystřižené z papíru umožňující vidět pouze jeden řádek či odstavec pro snazší čtení, papír s vystouplými řádky pro odlišení malých a velkých písmen, násady na tužky usnadňující držení pera, atd.). Technické pomůcky zahrnují různé klávesnice (psací stroj, iPod, Blackberry, přenosné klávesnice typu Alphasmart), počítač, i speciální softwarové programy, které zjednodušují a motivují k většímu výkonu při čtení, psaní a počítání.

- Hlavní zásadou při práci s dětmi s poruchami učení je zachovat trpělivost, optimismus, minimum trestu, a dostatečně chválit a motivovat k další práci. S věkem obtíží obvykle ubývá.
- Oceňujte po každém splnění úkolu, i když není splněn na výbornou.
- Mezi činnostmi a úkoly vždy nechejte pauzu na uvolnění a zrelaxování.
- Nechejte dítě převzít iniciativu, např. výběrem z témat nebo výběrem z činností.
- Stanovte na úvod, kolik úkolů, kolik otázek, či kolik minut se budete činnosti věnovat, a stanovte, kdy bude konec.
- Dávejte jasné a srozumitelné pokyny, nejlépe doplněné vizuálním rozvrhem.

V systému našeho školství je pro tyto děti již řadu let nabízen odborný servis s nižším počtem žáků ve třídě, erudovaným pedagogem a zvláště upraveným prostředím.

## KOMBINOVANÁ POSTIŽENÍ - AUTISMUS

Žáci s kombinovaným postižením mají jednu z možných kombinací – mentální postižení se smyslovým (zrakovým nebo sluchovým), mentální postižení s tělesným postižením, mentální postižení s poruchami řeči, nebo mentální postižení s autismem. Možná je také kombinace několika postižení dohromady, např. tělesného se smyslovým, zrakového a sluchového atd. V této části se budeme věnovat jednomu velmi specifickému postižení, a tím je autismus.

Autismus je stále více se rozšiřující postižení, současné statistiky (2011) hovoří o jednom ze 70 chlapců a jedné ze 110 dívek, kteří vykazují autistické rysy. Toto alarmující číslo je dáno tím, že autismus zahrnuje celou řadu charakteristik, po jejichž přečtení zjistíte, že by se do nich vešel opravdu každý. Tím, že o autismu stále nevíme vše, je velmi jednoduché dítě s jakoukoli odlišností charakterizovat jako autistické. Autismus je také postižení, které má enormní rozsah, od velmi nadaných a extrémně inteligentních lidí s Aspergerovým syndromem, po lidi, kteří vůbec nemluví a mají silné sebezraňující tendence a agresivní chování vůči okolí. O autismu máme stále nedokonalé znalosti a zcela mu nerozumíme.

Autismus se projevuje odlišnostmi v:

- sociálním chování
- komunikaci
- představivosti
- vytváření mezilidských vztahů

Mezi *variabilní rysy* (obvykle se vyskytují, ale nejsou diagnosticky validní) patří problémy s řečí, abnormality vizuálního sledování a očního kontaktu, problémy s napodobováním pohybu a kontrolou pohybu, neobvyklá reakce na smyslové podněty, někdy nepřiměřené emocionální reakce, zvláštní dovednosti, problémy s chováním.

Pro osoby s autismem je náš svět skládkou, jejíž dílky do sebe nezapadají. Žijí ve svém světě, ve kterém jsou klidnější, a na náš (neuronormální) svět reagují podrážděním, zacpáváním si uší (přecitlivělost na zvuk), alergiemi (přecitlivělost na pachy, určité druhy jídla, často mléko a lepek), agresivními projevy, nebo únikem do svého světa (pozorování tekoucí vody, pozorování koleček, provázku, peříčka atd., kmitání prsty před obličejem, boucháním a opakovanou činností). Mnoho dětí se vyvíjí naprosto běžně, včetně rozvinuté řeči v roce života, náhle ale dochází k regresi, až může řeč vymizet zcela a nastupují autistické tendence, jako nereagování na osoby, sebepodněcování, zabírání se činnostmi dokola, rituály, osamocená hra, behaviorální reakce snažící se nahradit komunikaci.

!!! Značná část autistů má závažné poruchy chování, z toho ale není možné usuzovat na mentální retardaci! Neschopnost mluvit a chování, které je nestandardní, může být reakcí prvně na to, že člověk se nedokáže vyjádřit jinak než podivným chováním. U autismu se také hovoří k rozštěpení mysli a těla – mnoho autistů tvrdí, že ač by chtěli něco udělat a nějak reagovat, jejich mysl nevyšle dostatečný signál pomocí nervové soustavy ke svalům a částem těla, tak aby se pohnulo a adekvátně reagovalo. Z tohoto důvodu nedokážou přestat v sebeuspokojujících aktivitách či v agresivním chování vůči sobě i okolí, i když vědí, že se to nemá, jejich tělo však musí jednat impulzivně.

*Aspergerův syndrom* – patří mezi poruchy autistického spektra (bývá diagnostikován v předškolním nebo mladším školním věku), kdy řeč a intelekt nebývá v minusu a vyskytují se zde i děti výrazně nadané (naučí se samy číst, hrají šachy, citují z encyklopedií, znají nazpaměť jízdní řády apod.).

Mívají ale problémy:

- v chápání sociální situace empatického charakteru
- v chápání myšlení jiných
- bývají samotáři a introverti
- v obratnosti (často jsou mimořádně neobratné)
- s kontrolou emocí a vlastního chování

System speciálního školství zahrnuje:

Zvláštní a pomocné školy.

Přípravné stupně pomocné školy - pro děti s těžším kombinovaným postižením (s předpoklady rozumového vývoje)

Rehabilitační třídy - experimentálně od 9/1998

Třídy pomocné školy - při zvláštních školách a při ÚSP s MR

Vzdělávací program pro autistické děti (příp. děti s autistickými rysy) – autistické třídy ve speciálních školách

Vzdělávání dětí s MR v základních školách běžného typu – ovšem se vzdělávacím programem zvláštní školy

Večerní školy pro dospělé s mentálním a kombinovaných postižením - určeny absolventům zvláštních a pomocných škol a pro ty, kteří nikdy do školy nechodili (např. byli celý život v ústavním zařízení)

Jak se chovat a jak jednat s lidmi na autistickém spektru

- strukturovat činnosti (hru, práci, učení)
- strukturovat čas (v rámci režimu dne)
- řešit situace operativně (cenná je přítomnost kvalifikovaného asistenta)
- zabraňovat vzniku problému, analyzovat situace s dítětem
- při vzniku problému se ptát, proč problém vznikl, a snažit se příště odstranit příčiny
- využít metody tzv. „kognitivně behaviorální terapie“ = svým přístupem umožníme dítěti porozumět světu, trénovat komunikaci, pracovní i sociální chování = je zde téměř 100% naděje na zlepšení stavu (náročné na trpělivost a hlavně znalost problému)
- využít alternativní a augmentativní komunikace, zvláště u neverbálních jedinců
- upravit speciálně prostory, aby každá činnost probíhala jinde
- nezahlcovat vizuálně (nezdobit třídu příliš), zvukově a pachově
- umožnit klidnou místnost pro odpočinek s řadou polštářů, matrací, příkrývek
- vizualizovat režim dne (např. pomocí obrázků činností seřazených do řady)

## TRENDY SOUČASNOSTI

Dnes můžeme ve speciální pedagogice sledovat několik trendů. Opouští se klasické strukturální dělení speciální pedagogiky a trend směřuje spíše k pojmu „**dítě se speciálními vzdělávacími potřebami.**“ To přináší odliv dětí s lehčím postižením ze systému speciálních škol do základních škol a naopak příchod těžších postižení do odborné speciálně pedagogické péče.

Žák se zdravotním postižením se dnes přednostně vzdělává formou **individuální integrace** v běžné škole (pokud to odpovídá jeho potřebám a možnostem a rovněž možnostem a podmínkám školy).

!!! Studia o postižení nás učí, že postižení není problém, problém je v NÁS, většinové nepostižené společnosti, kteří vytváříme překážky a předsudky o lidech s postižením (fyzické bariéry, sociální vyloučení ze vzdělání, práce, bydlení, života...). Hovoříme o ableismu, což je vlastně rasismus lidí s postižením.

### **Největším postižením jsou postoje k lidem s postižením!**

#### **MÝTY A FAKTA O LIDECH S POSTIŽENÍM**

Mýtus 1: Lidé s postižením jsou hrdinové.

Mýtus 2: ...jsou chronicky nemocní.

Mýtus 3: ... jsou „připoutáni“ na vozík.

Mýtus 4: Všichni sluchově postižení umí odezírat.

Mýtus 5: Slepci mají „šestý smysl“.

Mýtus 6: ... jsou raději mezi svými.

Mýtus 7: Nepostižení se musí starat o lidi s postižením.

Mýtus 8: Děti by se nikdy ze zvědavosti neměli ptát lidí na jejich postižení.

Mýtus 9: Životy těch s postižením jsou naprosto odlišné od lidí zdravých.

Mýtus 10: Na místech pro vozíčkáře se může chvíli parkovat, když tam nikdo není.

Mýtus 11: Většina lidí s postižením nemá sexuální život a rodinu.

Mýtus 12: Lidé s postižením potřebují vždy pomoc.

Mýtus 13: Nemluvit znamená nemyslet. Fyzický vzhled člověka vypovídá o tom, jak tento člověk myslí.

#### **SYSTEM SPECIÁLNÍHO ŠKOLSTVÍ**

Typy speciálních škol dle § 5 vyhlášky c. 73/2005 Sb.

#### **Pro žáky se zrakovým postižením:**

mateřská škola

základní škola

střední škola (SOU, OU, PrŠ, SOŠ)

konzervatoř

**Pro žáky se sluchovým postižením:**

mateřská škola

základní škola

střední škola (SOU, OU, PrŠ, SOŠ, gymnázium)

**Pro žáky hluchoslepé:**

mateřská škola

základní škola

**Pro žáky s tělesným postižením:**

mateřská škola

základní škola

střední škola (SOU, OU, PrŠ, gymnázium, SOŠ)

**Pro žáky s vadami řeči:**

mateřská škola logopedická

základní škola logopedická

**Pro žáky s mentálním postižením:**

mateřská škola speciální

základní škola praktická

základní škola speciální

odborné učiliště

praktická škola

**Pro žáky se specifickými poruchami učení:**

základní škola pro žáky se SPU

**Pro žáky se specifickými poruchami chování :**

základní škola se SPCH

**Pro žáky nemocné a nemocí oslabené:**

mateřská škola při zdravotnickém zařízení

základní škola při zdravotnickém zařízení

základní škola speciální při zdravotnickém zařízení

Přehled relevantních zákonů

Zákon č. 108/2006 o sociálních službách

Zákon č. 561/2004 školský zákon

Zákon č. 563/2004 o pedagogických pracovnících

Vyhláška č. 72/2005 o poskytování poradenských služeb ve školách a školských poradenských zařízeních

Vyhláška č. 73/2005 o vzdělávání dětí, žáků a studentů se speciálními vzdělávacími potřebami a dětí, žáků a studentů mimořádně nadaných

### **Doporučená literatura**

HAWKIN, P. Autismus u dospívajících a dospělých. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-041-0.

JESENSKÝ, J. Andragogika a gerontagogika handicapovaných. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 80-7184-823-9.

JESENSKÝ, J. Základy komprehensivní rehabilitace. Brno: Gaudeamus, 2000. ISBN 80-7041-196-1

NOVOSAD, L. Základy speciálního poradenství. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7367-174-3.

MÜLLER, O. Terapie ve speciální pedagogice. Olomouc: UP. 2005. ISBN 80-244-1075-3.

PIPEKOVÁ, J. Kapitoly ze speciální pedagogiky. Brno: Paido, 1998. ISBN 80-85931-65-6.

RENOTIÉROVÁ, M.; LUDVÍKOVÁ, L. a kol. Speciální pedagogika. Olomouc: UP Olomouc, 2004. ISBN 80-244-0646-2.

SELIKOWITZ, M. Downův syndrom. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-973-9.

SLOWÍK, J. Speciální pedagogika. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1733-3.

ŠIŠKA, J. Mimořádná dospělost. Praha: Karolinum, 2005. ISBN 80-246-0992-4

ŠVARCOVÁ, I. Mentální retardace. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-821-X.

VÁGNEROVÁ, M.; HADJ-MOUSSOVÁ, Z.; ŠTECH, S. Psychologie handicapu. Praha: Karolinum, 2004. ISBN 80-7184-929-4.

VANČURA, J. Zkušenost rodičů dětí s mentálním postižením. Brno: Barrister and Principal, 2007. ISBN 978-80-87029-14-5.

# KRIZE A PRINCIPY KRIZOVÉ INTERVENCE

Alexandra Petru

## **Krize**

Krize pochází z řeckého slova krisis a znamená soud, soudní proces, v němž spor vrcholí a dochází k rozsudku, k rozhodnutí, jehož předpokladem je rozlišení mezi podstatným a nepodstatným. Rozhoduje se o obratu k lepšímu nebo horšímu.

Obecně znamená krize vyvrcholení nějakého děje směřující k nutné a neodkladné změně. Je to situace, která způsobuje změnu v navyklém způsobu života a vyvolává proto stav nerovnováhy, ohrožení a stresu.

Krize přesahuje běžné adaptační možnosti i zdroje běžných obranných mechanismů, a proto nemůže být řešena v rámci jedincova obvyklého repertoáru vyrovnávacích strategií. Každá krize znamená i příležitost, v každé krizi lze najít ztrátu i zisk.

Co krizi vyvolává a urychluje:

- Ztráta objektu – smrt, rozchod
- Přerušování vazby na dřívější zdroj pomoci – zklamání, zrada, stud, zranění
- Změna stavu – zdravotního, rodinného, pracovního
- Snaha vyhnout se nárokům a zodpovědnosti
- Rozplynutí očekávaného – nedostaví se očekávané povýšení, nezdaří se zkouška, narození postiženého dítěte, potrat
- Nevládnutí vnitřních impulsů – nekontrolovatelná zlost, agrese
- Destruktivní postoje – nenávisť, zlost, vzdor, žárlivost, závist, pocity viny

Rizikové faktory:

- Mužské pohlaví
- Náhlá ztráta
- Osamělý život
- Nezaměstnanost
- Časté užívání drog a alkoholu



- Dřívější pokusy TS
- TS v rodinné historii
- Dokončená sebevražda přítele
- Vysoká hodnota popření a deprese
- Typ „A“ osobnosti (ctižádostivý, zaměřený na výkon)
- Manželská krize
- Krize středního věku
- Porod (první biologická krize)
- Tělesná nemoc
- Těhotenství či strach z něho
- Špatný výkon ve škole
- Problémy s vrstevníky
- Psychiatrická nemoc v rodině
- Útěk z domova
- Psychosociální růst: 1. poluce, 1. menstruace
- Krize smyslu

### ***Průběh krize***

Krizový stav – pod vlivem spouštěčů – stresorů dochází ke ztrátě psychické rovnováhy, tj. ke krizovému stavu. Postihuje zdravé i nemocné, je-li do 4 – 6 týdnů zvládnut, znamená to, že člověk našel nové vyrovnávací strategie.

Krizové stavy tedy mohou samy odeznít, zapouzdřit se, či vyvolat psychickou poruchu či nemoc. Nezládnutý krizový stav vede k syndromu psychického ohrožení:

- Člověk je v takové psychické labilitě, že je ohrožen ve své tělesné i psychické jednotě
- Nedokáže zvládnout úzkost
- Má neúnosný pocit viny na základě subjektivně nezládnuté zátěže svědomí
- Stydí se a cítí příkoří v souvislosti s neúnosným pocitem sebehodnocení nebo rozkolísané osobní integrity

- Má zúžený prostor vnímání: hrozba sebevražedných tendencí

Řešení krizového stavu závisí na:

- Realistickém odhadu stresorů
- Dosažitelnosti podpůrné sítě
- Dosažitelnost vyrovnávacích mechanismů (souvisí s frustrační tolerancí)

Příznaky krize se objevují v několika rovinách:

#### 1. Somatické – tělesné příznaky

- Bušení srdce
- Bolesti hlavy
- Zvýšení teploty
- Zvýšení pocení
- Dušnost
- Poruchy spánku
- Poruchy sexuálních funkcí
- Únava

#### 2. Psychické příznaky

- Náladovost
- Zvýšená podrážděnost
- Pocity viny
- Popudlivost
- Úzkostnost
- Změna verbálních projevů

#### 3. Sociální příznaky

- Změny ve vztazích a v kontaktech s druhými lidmi

- Zvýšená nerozhodnost
- Zhoršená kvalita práce
- Změna chování – infantilní, regresivní, obranné, útočné
- Tendence k izolaci
- Útěk do nemoci

Na vznik a vývoj krize je potřeba nahlížet jako na vývojový proces se svojí zákonitostí a posloupností. Vývoj krizového stavu lze pro přehlednost rozfázovat do několika stadií, která někdy trvají několik hodin, jindy až několik dní. Jde o tzv. Caplanův model krize.

1. Fáze – trvá krátce a nepozorovaně. Nastává pocit ohrožení, jehož důsledkem je zvýšené napětí, úzkost. Člověk používá naučené mechanismy a vyrovnávací strategie.
2. Fáze – trvá hodiny až dny. Člověk si plně uvědomuje pocity nepohody, svoji zranitelnost a neschopnost danou situaci zvládnout, mít pod kontrolou. I přes tento pocit se snaží stav zvládnout metodou náhodných pokusů. Pokud stav nedojde k řešení, vstupuje do další fáze.
3. Fáze se odehrává opět v horizontu hodin až dní. V tomto období je člověk ochotný připustit si své selhání, neschopnost řešení nastalé situace, snaží se inovaci metod řešení. V tomto období je člověk nejlépe ochotný a přípustný pomoci zvnějšku – v tomto období lidé velmi často vyhledávají pomoc sami, formou návštěvy krizových center či jiných kontaktních zařízení. V daném období se stav může dostat na „předkrizovou“ úroveň, v případě neúspěchu nastává další fáze.
4. Fáze trvá dny až týdny. Jde o závažný stav psychického ohrožení, celkové dezorganizace a dekompenzace. Prohlubují se emocionální, kognitivní i behaviorální projevy. Výrazně se omezuje paleta schopnosti zvládnout krizový stav, chybí „síla“ vyhledat vhodnou pomoc. V dané fázi by měl být člověk nasměrován na vnější pomoc, která je již v daném období nezbytná.

### ***Krize a její řešení***

Řešení krize záleží na individuálních adaptačních schopnostech a vyrovnávacích strategiích každého člověka. Mezi přirozené mechanismy zvládnání zátěže patří:

- Schopnost projevit emoce
- Schopnost sdělovat a sdílet
- Schopnost kontaktu s vlastním tělem
- Schopnost kontaktu s vlastními potřebami
- Uvědomění si svých vlastních možností
- Schopnost využít zkušenosti
- Schopnost využít kolektivní vzorce chování či rituály

### ***Proces KI***

Krizovou intervencí v praxi rozumíme poskytnutí bezpečí, emocionální podpory, usnadnění komunikace, podpora ventilace emocí klienta, vedení a „zkompetentnění klienta“ ve snaze řešit krizi s využitím vlastních zdrojů, dodáváním naděje, konfrontací s realitou, identifikací klíčového problému klienta, práce se zakázkou klienta, mobilizace možných zdrojů pomoci, vytvoření plánu pomoci.

Průběh krizové intervence:

#### 1. Zahájení krizové intervence

- navázání kontaktu s klientem
- okamžitá redukce ohrožení

2. Realizace krizové intervence – získání relevantních informací, vzniká plán, jak krizi řešit, prozkoumání sociální opory klienta, získávat schopnost samostatně rozhodovat

Na co se ptát:

- Kdo je v krizi?
- Otázku na zakázku
- Hlavní problémy: symptomy, zacházení se symptomy, praktické záležitosti

- Zaměřit se na poslední 2 – 3 týdny na životní události, které v této době nastaly
  - Současná a minulá úroveň fungování („Už se Vám to někdy stalo?“)
  - Specifika zranitelnosti, schopnost vyrovnávat se s obtížemi
  - Jaká řešení již byla vyzkoušena
  - Zjistit předcházející psychiatrické či psychologické kontakty (chroničtí uchazeči)
  - Zjistit možnosti spolupráce rodiny a partnera
  - Očekávání, přání
  - Nastínit členům rodiny, jak případ hodnotím, zdůraznit souvislosti mezi symptomy krize a výčtem problémů
  - Zaměřit úsilí rodiny na řešitelné problémy
  - Rozpoznat možnosti podpory v rodině a realizovat je
  - Co mohu dělat tady a teď
  - Ptát se na to, co se stalo, ne hned na emoce
  - Práce s emocemi – zrcadlení, ventilace
  - Nepoučovat, nemoralizovat. Klient ví, co chce, jde jen o to poradit mu, aby udělal, co chce.
  - Předem hlásit, co udělám
  - Práce s časem
  - Práce s hlasem, tempem řeči, direktivitou
  - Informace, dohody na dalších krocích
  - Práce s hranicemi
3. Ukončení krizové intervence – rekapitulace doporučení, ověření naplnění zakázky, dohoda dalších kroků.

### ***Formy pomoci v krizi:***

Ambulantní forma – ambulantní zařízení se specializuje na individuální přístup pomoci tváří v tvář. Klient se osobně dostaví do ambulance (poradny).

Pobytové služby – krátkodobé umístění klienta v krizi na „krizové lůžko“, v krizovém cen-

tru, K hospitalizaci je klient indikován ve chvíli, kdy domácí prostředí může mít ohrožující charakter (osamělost, riziko konfliktu).

Terénní pomoc – práce v terénu zahrnuje nejen výjezdy, ale i návštěvu u klienta, který není schopen vyhledat sám odbornou pomoc. Zvláštní formou pomoci jsou zásahy a intervence při katastrofách.

Telefonní pomoc – základem této pomoci je jednoduchá dostupnost a okamžitá možnost pomoci. Takový kontakt je nezávazný (jednorázový či opakovaný), pro klienta navíc anonymní. Zajišťují ji obvykle linky důvěry.

Internetová pomoc – pomoc je realizována prostřednictvím internetu.

Předpoklady pracovníka v krizové intervenci:

- Dovednost navazování kontaktu s klientem v obtížných podmínkách
- Udržení kontaktu tak dlouho, dokud je potřeba
- Schopnost rychle vyhodnocovat ohrožení, nebezpečí
- Schopnost odhadnout situaci a posoudit ji, provést analýzu všech aspektů
- Schopnost se rozhodovat pod tlakem, odpovědnost za svá rozhodnutí
- Rozpoznání pozitivních vlastností osoby v krizi
- Schopnost držení osobních hranic a limitů
- Schopnost samostatné práce, týmové spolupráce
- Schopnost spolupráce s ostatními institucemi
- Schopnost motivace klienta i sebe sama
- Vstřícný přístup, empatický versus direktivní
- Odolnost vůči stresu
- Pružnost a kreativita v myšlení a chování
- Sociální dovednosti – chování a jednání vzbuzující důvěru, komunikativnost, snadné navazování kontaktu
- Znalosti o službách psychosociální sítě

### Práce s agresivním klientem

Agresivní chování bylo vždy jedním ze základních prostředků k přežití. V psychologických studiích se ukazuje, že již od narození jsou mezi lidmi velké rozdíly, především jde o vrozené motorické reakce. Objevují se rozdíly v intenzitě a četnosti těchto reakcí. Ukazuje souvislost s temperamentem i sociálním učením. Lidská agresivita se vyvíjí během zrání jedince a je výsledkem vrozených činitelů, sociálních a kulturních vlivů, a také lidské seberegulace. Lidská agrese se nejčastěji definuje jako chování, které poškozují druhou osobu a bylo vykonané cílevědomě a záměrně.

#### *Teorie agresivního chování:*

- Biologické přístupy: Zkoumají agresivitu z pohledu centrální nervové soustavy, hormonální vegetativní regulace, pohlavních hormonů. Vystupuje význam hormonu adrenalinu a noradrenalinu při obranných reakcích: útěk a útok. Vysoká koncentrace noradrenalinu je spojená se zlostí a vztekem. Dále bylo prokázáno, že samčí hormony agresivitu zvyšují.
- Etologické teorie: Vysvětlují agresivitu na základě instinktivního jednání.
- Psychologické teorie: Pudová teorie S. Freuda – pudová výbava je vrozená, agrese je rys lidské přirozenosti. Frustrační teorie – agrese vždy předpokládá frustraci (vnitřní či vnější překážky) a každá frustrace vede k vyvolání agresivního chování.
- Sociálně – kognitivní teorie: Agrese je naučené chování, vzniká díky posilování agresivních reakcí.
- Integrovaná teorie: Agresivní chování je ovlivněno predispozicemi (biologická dědičnost, vrozené dispozice, sociální chování, sociální normy) a aktuálními spouštěči (psychický stav, kognitivní zpracování situace).

#### *Faktory podílející se na agresivním chování:*

- Pohlaví, u mužů častější fyzická agrese, u žen verbální
- Věk
- Společenské prostředí
- Fyzická konstituce

- Psychická onemocnění
- Struktura a dynamika osobnosti
- Sociální zkušenost

*Typy agresivního chování:*

- Fyzické
- Verbální x neverbální
- Pasivní, patří sem manipulující chování, nerespektování pravidel a dohod, různé formy nespolupráce, odmítání odpovědnosti, překračování pracovních či osobních hranic
- Vědomé x nevědomé

*Motivace a spouštěče agresivního chování:*

Chování reaktivní, vzniká jako protireakce na nějakou reakci, nejčastěji spojené s ohrožením, s útokem, s frustrací či výrazným stresem.

Chování instrumentální, agresivní reakce je používána jako prostředek k dosažení určitého cíle, agresivní osobnost si opakovaně potvrzuje zisk ze svého chování.

Chování patologické, důsledek aktuální dekompenzace psychicky nemocného člověka (osoby závislé na drogách, alkoholu, akutní fáze psychotického onemocnění).

Chování jako trvalejší rys osobnosti, trvalá tendence k agresivním reakcím ve většině životních situací.

*Zásady jednání s agresivním klientem:*

Signály možného agresivního chování:

- Psychomotorické signály – zvýšený neklid, zvýšená pohybová aktivita, známky nervozity, rozrušení, nápadná gestikulace, přešlapování, podupávání, neschopnost sedět v klidu na místě x klid před bouří: tělo stažené ve velkém napětí, neschopnost přirozených pohybů
- Mimika – nadměrná mimika či napjatá, stažená tvář, vyhýbání se očnímu kontaktu či zabodávající pohled, skelný výraz očí (pohled mimo kontakt s realitou)
- Řeč – zvýšená hlasitost a překotné tempo řeči nebo tišší, zpomalený ale silně napjatý



hlas, symbolická demonstrace síly, výhružky, nadávky, překračování běžných společenských norem.

- Pohyb v prostoru – nerespektování běžné osobní zóny, jde do bližšího kontaktu, překračuje osobní prostor, nerespektuje vytyčený prostor, odmítá se posadit.
- Celkový vzhled – u duševně nemocných se může objevit zanedbanost, nedokonalost v oblečení, zvláštní doplňky, přítomnost nebezpečného předmětu.
- Výrazná změna chování (u klientů, které známe)

Základní přístupy:

Dynamický přístup – setkat se s energií agrese, zrcadlit ji, mluvit hlasitěji než klient, ukázat nebojácnost a vymezit jasné hranice, direktivní přístup, následné postupné zklidňování tempa.

Zklidňující přístup – pevný, ale klidný hlas, klid, vyrovnanost, pomalejší tempo než má klient, nenechat se vyprovokovat, dát klientovi prostor na ventilaci agrese až do postupného vyčerpání a zklidnění.

Obecná pravidla:

- Dát prostor pro verbalizaci agrese, nechat vymluvit
- Respektovat osobní prostor klienta, udržovat bezpečnou vzdálenost pro sebe
- Výrazněji neklidné klienty se snažit posadit, vede to ke zklidnění. Pokud to odmítá, tak to respektovat a kopírovat jeho chování (stojí, zůstat stát pro vlastní bezpečnost)
- Zdvořilý, profesionální a především pevný přístup, vyjádřit pochopení, ale udržet si neutrální postoj, pozor na nezvládnutí vlastního strachu a nejistoty, klient cítí převahu či ještě větší neklid
- Po určité době věnované ventilaci více hovor strukturovat, abychom nezvyšovali úzkost a neklid klienta, ptát se na zakázku, jasně vymezovat možnosti společné konzultace
- Nezahlčovat situaci, nelhat a nedávat falešné sliby, mluvit jednoznačně a srozumitelně
- Užívat během rozhovoru klientovo jméno a udržovat s ním oční kontakt

- Na hrubosti a vulgarity odpovídat rázně a pevně
- Redukujeme další rušivé elementy
- V případě extrémně emotivního projevu schůzku přerušit a domluvit jiný termín
- Direktivně konzultaci ukončit, pokud se nelze s klientem domluvit
- Požádat ho o spolupráci, upozornit na důsledky jeho chování.
- Ohrožuje-li bezprostředně sebe či okolí – myslet na vlastní bezpečnost, bezpečnost klienta popřípadě dalších klientů, nesnažit se situaci zvládnout sám, zajistit podmínky k fyzickému přemožení klienta (další osoby, policie, záchranka)

#### Bezpečnost pracovníků:

- Technické vybavení pracoviště – poplašné zařízení, telefon – nastavená volba na ochranku, policii, slzný plyn, dostatečný prostor v konzultovnách, co nejméně předmětů, které by klient mohl použít jako zbraň.
- Úprava prostoru – zvolit polohu mezi klientem a dveřmi, nesedat si do kouta, stůl nás může chránit či být pastí, nechat si otevřené dveře, konzultovat s klientem v čekárně
- Týmová spolupráce – vždy mít někoho, kdo ví, že konzultujeme a kontroluje situaci zvenčí, po určitém čase i do konzultace zavolá, popřípadě nezůstávat s klientem sám a vést konzultaci ve dvou, nesdělovat klientům, že jsme v prostorách sami, volat tam, kde někdo bude.
- Metodika bezpečnosti práce – mít zpracovaný metodický postup pro nečekané, akutní, krizové situace, vědět, na koho se můžu obracet.
- Spolupráce s ochrankou, s policií – při předpokladu opakovaného agresivního chování mít domluvu s policií (bezpečnostní hlídky, přímé napojení alarmu na policii)
- Realistický odhad události – vždy se snažíme realisticky odhadnout situaci, orientujeme se dle psychického stavu klienta, jeho verbálního vyjádření, ale i podle reakcí příbuzných a vlastních emocí (strach, agrese), pozor na pocity vlastní neohroženosti, při akutním ohrožení opustit prostor, zamknout klienta, volat pomoc

## Psychiatrické minimum

### Akutní reakce na stres a poruchy přizpůsobení

Příčina může být mimořádně stresující životní zážitek nebo významné změny vedoucí k trvale nepříjemným okolnostem. Vyskytuje se ve všech věkových skupinách, včetně dětí a adolescentů, u všech záležitostí na individuální zranitelnosti. Maladaptivní reakce na těžký nebo trvalý stres, narušují mechanismy úspěšného vyrovnávání se s ním a tím vedou ke zhoršenému sociálnímu fungování. Léčba pomocí krizové intervence, psycho-terapie, farmak – u dlouhotrvající úzkosti, depresi, nespavosti, při vyčerpání, relaxační a dechové techniky.

### Akutní reakce na stres

- Přechodná porucha významné závažnosti
- Předchází výjimečný fyzický nebo psychický stres
- Nepředchází žádná zjevná psychická porucha
- Odeznívá obvykle během několika hodin či dnů
- Riziko rozvoje je větší při fyzickém vyčerpání nebo je-li přítomna organická porucha
- Ne u všech osob se vyvine.

### Stresory:

- Zdrucující traumatický zážitek, zahrnující vážné ohrožení bezpečnosti nebo tělesné integrity jedince či blízkých osob
- Neobvykle náhlá a ohrožující změna v sociálním postavení nebo v mezilidských vztazích

### Příznaky:

- Během několika minut po události, mizí během 2 – 3 dnů, ale i několika málo hodin
- Může být na toto období úplná i částečná amnézie
- V úvodu stav ustrnutí se zúžením vědomí a pozornosti, neschopnost chápat podněty, dezorientace, zlost, úzkost, zoufalství, agitace a hyperaktivita (útěková reakce)
- Vegetativní příznaky (zvýšení tepové frekvence, pocení, zčervenání, průjem, apod.)

## Posttraumatická stresová porucha

Zpožděná nebo protahovaná odezva na stresovou událost neobvykle hrozivého či katastrofického rázu, která téměř u každého vyvolá pronikavou tíseň.

Příznaky:

- Epizody opakovaného ožívání traumatu v dotíravých vzpomínkách nebo ve snech
- Stálý pocit necitlivosti a emočního otupění
- Stranění se lidí, nereagování na okolí
- Neschopnost prožívat radost, deprese, suicidální myšlenky
- Vyhýbání se činnostem a situacím, které trauma připomínají
- Mohou být stavy náhlé paniky, výbuchy agrese, strachu
- Ke spuštění dochází i na nepatrný podnět vzdáleně připomínající traumatickou událost
- Komplikace při abusu drog, alkoholu

Trvání:

Od několika týdnů až do několika měsíců (zřídka více než 6 měsíců), průběh může být kolísavý, může se chronifikovat a může dojít k trvalé změně osobnosti.

## Poruchy přizpůsobení

Vznikají v období adaptace na významnou životní změnu nebo následkem stresové životní události, přítomnosti vážné somatické nemoci. Dochází ke stavům subjektivní tísně a emoční poruchy, k narušení sociálního fungování a zhoršování výkonu. Postihuje jednotlivce, ale může zasáhnout celou skupinu či komunitu. Roli zde hrají individuální predispozice ke zvládnutí zátěže.

Příznaky:

- Depresivní nálada, úzkost, obavy, pocit, že jedinec není schopen vypořádat se se současnou situací, plánovat
- Pocity, že vybuchne, že bude hysterický
- U dospívajících se objevují poruchy chování, agrese či disociální chování
- U dětí může docházet k regresi (pomočování, dětská řeč, dumání palce)

Vznik obvykle do 1 měsíce, trvání zřídka překročí 6 měsíců, výjimečně může trvat déle.

### Panická úzkost

Charakteristická náhlým začátkem, většinou jako ataka masivní úzkosti. Ataky se vyskytují za okolností, kdy nehrozí reálné nebezpečí, objevují se epizodicky. Doba trvání ataky – několik minut, i déle.

Příznaky:

- Bušení srdce, bolest na hrudi, pocity dušení, závratě, pocity neskutečna
- Strach z umírání, ze ztráty sebeovládání a kontroly, strach ze zešílení
- Vyhybavé chování, snaha utéct ze situace, strach z další ataky

### Deprese

Objevuje se v kterémkoli věku, častěji u žen. Rizikovými faktory mohou být: rozvedený, osamělý, vdovec, předchozí deprese, rodinná anamnéza, životní události, zneužívání látek, tělesné onemocnění, sociální izolace, ztráta matky před 10. rokem věku dítěte.

Příznaky:

- Patická nálada, obvykle smutek nebo ztráta zájmů či potěšení téměř ze všech činností a zábav
- Pocity beznaděje, pocity viny, vlastní špatnosti, insuficience, hypochondrické zaměření, porucha chuti k jídlu, změna tělesné hmotnosti, poruchy spánku, psychomotorická agitovanost nebo retardovanou, ztráta energie, poruchy koncentrace, sevření na hrudi, může imitovat infarkt myokardu, bolesti svalů, kloubů, myšlenky na smrt a sebevraždu, sebevražedné pokusy
- Stažení se ze sociálních kontaktů
- Může dojít k psychotické dekompenzaci
- Častější v oblastech s velkou migrací
- Souvisí s frekvencí životních událostí a se ztrátami důležitých objektů
- Příznaky přetrvávají déle než 2 měsíce, nelze je přičítat pouze zármutku

Léčba může být pomocí podáváním antidepresiv, skupinové a individuální psychoterapie.

### Bipolární afektivní porucha

Střídá se fáze deprese, které předchází fáze mánie (stav patologicky zvýšené nálady, pocit nadměrné energie, velikášství, snížené potřeby spánku, myšlenkový trysk, pozornost je roztržštěná, agitovanost, provádění riskantních činností bez uvážení důsledků (např. utrácení peněz). Většinou se vyskytuje okolo 21. roku věku, nejčastěji mezi 20 – 24 rokem. Vyskytuje se u mužů i žen stejně.

### Poruchy osobnosti

Jsou hluboce zakořeněné a trvalé, používání stabilních a maladaptivních vzorců chování. Jsou narušeny schopnosti pracovat, milovat, vyjít s partnerem, vyrovnávat se se společenskými zvyklostmi a tím, co je považováno za normu. Lidé trpící poruchami osobnosti postrádají empatii s ostatními, jsou nevyzrálé, vinu přesouvají na okolí. Problémy mívají v sociálních situacích, v interpersonálních vztazích, zhoršuje se výkon jak v zaměstnání, tak ve společenské oblasti. Mohou a nemusí vést k nepohodě a pocitům tísně. Výrazně disharmonické postoje a chování postihují efektivitu, vzrušivost, kontrolu impulzivity, způsoby vnímání, myšlení a styl vztahů k ostatním lidem. Komplikace při abúzu drog, alkoholu, léků, deprese, psychotických epizodách.

Vznikají od dětství nebo dospívání a pokračují do dospělého věku. V dospělosti můžou být jako následek dlouhodobých a těžkých stresů, extrémního prostředí deprivace, vážných psychiatrických poruch či onemocnění a poškození mozku.

Léčba bývá obtížná, nutno udržet si hranice, dlouhodobá psychoterapie, farmaka ke zvládnutí agrese či komplikací.

### Paranoidní porucha osobnosti

- Trpí ji převážně muži
- Přetrvávající dlouhodobá podezíravost, vztahovačnost, nedůvěra a nepřátelství vůči ostatním lidem
- Odmítají zodpovědnost za vlastní chování a přisuzují odpovědnost druhým
- Domnívají se, že jsou ostatní proti nim zaměřeni, chtějí jim ubližovat, shazovat je, škodit jim, využít či podvést
- Bývají nepřátelští, podráždění, vzteklí

- Nemají empatii s ostatními, pohrdají jimi
- Přitahuje je a omračuje je moc a autorita
- Vypadají často jako bez emocí
- Jsou hrdí na svou chybně vnímanou racionalitu a objektivitu, manifestují svou normálnost
- Rekrutují se z nich náboženští fanatici, žárliví manželé, kverulující soudci

#### Disociální porucha osobnosti

- Neberou na vědomí práva a zájmy druhých, často je porušují
- Nedokáží se přizpůsobit pravidlům společnosti již od 15 let i dříve
- Svědomí je chatrné, primitivní či žádné, neschopnost pocitu viny
- Chybí empatie, schopnost milovat nebo věřit v pozitivní věci
- Často jsou sadističtí, agresivní
- Dokáží často oklamat i nejzkušenější kliniky, dokáží se chovat velmi vyrovnaně, důvěryhodně, jsou šarmantní, půvabní
- Od dětství je porucha již ve vztahu k rodině, vrstevníkům i ostatním lidem – krádeže, záškoláctví
- Promiskuita, zneužívání partnera, dětí, přestupky bez jakýchkoli výčitek svědomí
- Častěji muži, častěji v nižších socioekonomických vrstvách a ve městech

#### Hraniční porucha osobnosti (emočně nestabilní porucha osobnosti)

- Emoční nestálost, labilita, porucha vnímání sebe sama
- Chronický pocit prázdnoty
- Narušené mezilidské vztahy
- Velmi časté jsou myšlenky na sebevraždu, sebevražedné pokusy a sebepoškození
- Při závažném stresu se může objevit až psychotická epizoda – halucinace, poruchy vnímání vlastního těla, vztahovačnost, paranoia

- Tendence ke kverulantnímu chování a ke konfliktům s jinými lidmi, když se proti nim staví
- Náchylnost k výbuchům zlosti nebo násilí s neschopností kontrolovat následné explozivní chování
- Pocity osamělosti, opuštění
- Jsou ambivalentní, buď milují, nebo nenávidí
- Vyskytuje se častěji u žen
- V anamnéze se objevuje sexuální zneužívání od dětství, zanedbávání rodiči, konflikty v rodině, časná ztráta rodiče či separace od rodiče

#### Histriónská porucha osobnosti

- Chování je dramatické, afektované, teatrální, okázalé, extrovertované a barvité, egocentrické
- Snaha strhnout na sebe pozornost, domáhají se uznání
- Přehánějí, projevují se zlostnými výbuchy, obviňují ostatní, pláč
- Často se vyskytují manželské problémy, i jiné vztahy jsou nestálé, neuspokojivé
- Osoby často svůdné, považují vztahy za intimnější, než ve skutečnosti jsou
- Často si neuvědomují ani svoje pocity

#### Závislá porucha osobnosti

- Nadměrná a přetrvávající potřeba být opečovávan
- Oddané a neodbytné podřízené chování
- Obava z odloučení
- Interpersonální závislost, strach, že se o sebe nedokáže postarat sám
- Nemá sebevědomí, pocity nepohody, když jsou déle sami, pocity bezmoci
- Neschopnost učinit rozhodnutí bez neustálých rad a ujišťování, mají potíže dokončit úkoly, pokud to dělají pro druhé, je to snazší



- Vyhýbají se zodpovědnosti, jsou úzkostní
- Pasivita, pesimismus, obava z vyjádření sexuálních či agresivních pocitů
- Dokážou dlouho tolerovat partnery, kteří jsou závislí na psychoaktivních látkách

### Schizofrenie

Jedná se o závažné psychotické onemocnění, mění se vztah ke skutečnosti, celosvětový výskyt. Ovlivňuje lidské myšlení, cítění, jednání, snižuje kvalitu života, zvyšuje mortalitu, snižuje pracovní a společenské uplatnění, postupný propad na společenském žebříčku do nižších socioekonomických skupin. Průběh může být akutní nebo chronický, s postupným úpadkem duševních funkcí.

### Příznaky:

- Slyšení vlastních myšlenek, vkládání nebo odnímání myšlenek, vysílání myšlenek
- Bludy kontrolovanosti, ovlivňování, prožitky pasivity, které se jasně vztahují k pohybům těla nebo údů
- Halucinované hlasy, které neustále komentují chování, rozmlouvají mezi sebou (bludy žárlivosti, perzekuční, vztahovačnosti...)
- Trvalé bludy, které jsou nepatřičné v dané kultuře
- Může se vyskytovat negativismus, stupor, apatie
- Výrazné a nápadné změny v chování jako je ztráta zájmů, bezcílnost, nečinnost, ztráta vztahů k okolí, sociální stažení

### Porucha s bludy

Projevuje se dlouhotrvajícími bludy, buď jediný, nebo jako soubor různých bludů, obsah je variabilní. Začátek obvykle ve středním věku.

Často se vyskytují bludy:

- Perzekuční (on sám nebo někdo blízký je zneuznáván, zneužíván, pronásledován okolím)
- Kverulatorní (snaha domáhat se práv soudní cestou, podává žádosti na různé instituce, často bývá v konfliktu s úřady)

- Žárlivecké (přesvědčení, že sexuální partner je klientovi nevěrný),
- Kontrolovanosti,
- Hypochondrické
- Velikášské
- Někdy i halucinace sluchové, vizuální, čichové a taktilní.

#### Závislosti

Skupina fyziologických, behaviorálních a kognitivních fenoménů, kdy užívání nějaké látky má mnohem větší přednost než jiné jednání. Centrální charakteristikou je touha brát návykovou látku.

#### Příznaky:

- Silná touha nebo puzení brát návykovou látku
- Potíže při kontrole užívání látky – začátek, konec, množství
- Somatický odvykací stav
- Průkaz tolerance (vyšší dávky)
- Postupné zanedbávání jiných potěšení, zájmů, ve prospěch látky nebo zotavení se z účinku
- Pokračování v braní i přes jasný důkaz škodlivých důsledků

Psychoaktivní látky mohou být alkohol, opiáty, kanabinoidy, sedativa a hypnotika, kokain, stimulantia typu pervitin, halucinogeny, tabák, organická rozpouštědla, kombinace.

Léčba psychoterapií, posilování motivace, vyjadřování empatie, vytvoření rozporu mezi tím, jak se chová klient nyní a co chce v budoucnu, vyhýbání se neproduktivním sporům, práce s odporem, poskytování informací, sociální dovednosti, dovednosti sebeovlivnění, způsoby jak zvládat bažení.

## Demence

Závažné duševní poruchy, základním projevem jsou příznaky úbytku kognitivních funkcí – paměť, intelekt, pozornost, motivace.

- Poruchy emotivity, patické nálady, afektivní labilita, oploštělost, později úbytek vyšších citů
- Poruchy chování, agresivita, nedodržování společenských konvencí, bloudění
- Poruchy spánku
- Úpadek osobnosti
- Poruchy myšlení, ve smyslu bludné produkce a poruchy vnímání, ve smyslu halucinací
- Postupná ztráta soběstačnosti, neschopnost vykonávat běžnou denní rutinu

## Krizová intervence u obětí domácího násilí

Zahrnuje týrání osoby blízké nebo jiné žijící ve společně obývaném bytě či domě. Týráním se rozumí zlé nakládání s osobou blízkou, může jít o fyzické týrání (bití, pálení, tělesné poškozování), ale i psychické a sexuální násilí, vydírání nebo zneužívání, vyhrožování, nucení k ponižujícím úsluhám nebo k činnostem, které týranou osobu neúměrně fyzicky nebo psychicky zatěžují.

## Identifikace DN:

1. Opakování
2. Eskalace (intenzita, častost)
3. Blízkost osob (jasné a neměnné role: násilná a ohrožená osoba)
4. Místo páchaní (je stranou společenské kontroly)

## Typy domácího násilí:

- Fyzické – facky, strkání, kopance, pálení cigaretou...
- Verbální, slovní násilí – hrozby, urážky, ponižování, nadávky
- Sociální – izolace, zamezování kontaktu s vnějším světem, včetně příbuzných i přátel
- Ekonomické – odmítnutí nebo manipulace finanční podpory, ničení majetku

- Sexuální – nucení k sexuálnímu styku, znásilnění, nucení k prostituci
- Psychické a emocionální násilí – vyvolávání pocitů viny, ponižování, vyhrožování, kritika

Prožívání oběti:

- Ambivalentní vztah k násilné osobě (cukr a bič)
- Pocity viny, studu
- Pocity méněcennosti
- Naučená bezmoc
- Neschopnost ventilace vzteku
- Manipulace s realitou
- Sebedestruktivní postoje

Příčiny domácího násilí:

Domácí násilí bylo původně vnímáno jako produkt typicky mužské společnosti. Jedná se o uplatňování moci a kontroly v duchu psaných i nepsaných norem a rolových stereotypů patriarchální společnosti. Dnes se mluví o více příčinách, které působí současně a vzájemně se posilují:

- Duch doby – převládající názory společnosti (mýty pomáhají ospravedlnit DN)
- Konkrétní sociální prostředí a situační faktory (př. nezaměstnanost, stresy)
- Rodina – příčiny vyplývají z dění a vztahů uvnitř rodiny
- Jednotlivec – jde zejména o povahové zvláštnosti útočníka (sebestřednost, agresivita)

Možnosti pomoci:

Vyslechnout s porozuměním bez jakéhokoliv hodnocení či náznaku obviňování. Postupovat pomalu, i když situace hoří. Nesnažit se donutit klienta k rozhodnutí, musí se sám rozhodnout, zda chce násilí dále snášet. Je však dobré zdůraznit hledisko zdraví a života nejen svého, ale i dětí. Vždy je třeba důsledně dodržovat princip autonomie klienta. Pracovník má pouze nastínit možnosti řešení a jejich důsledky pro klienta, sám však žádné řešení neupřednostňuje. Konečné rozhodnutí musí být vždy na klientovi a povinností pracovníka je jej respektovat, byť s ním vnitřně nesouhlasí.

Pomozte klientovi vyznat se v situaci a hledejte společně vhodné řešení a perspektivu (tzv. sociálně – organizační stránka věci). Dejte malé úkoly, povzbudte, nastartujte aktivitu klienta. Pokud došlo k fyzickému napadení, doporučte ošetření u lékaře (doba léčby je totiž základním kritériem pro posuzování toho, zda je určitý skutek trestným činem, či zda se jedná pouze o přestupek), event. pomozte klientovi ohlásit napadení na policii.

Krizová intervence u DN:

- Navázání kontaktu s klientem (spojenec, někdo kdo jí věří).
- Okamžitá redukce ohrožení
  - o Zhodnocení psychického a fyzického stavu ohrožené osoby a rizika ohrožení
  - o Upřesnění, kde (a v jakém stavu) se násilná osoba nachází
  - o Zajištění bezpečí ohrožené osoby, ochrany jejího zdraví a života a dalších osob (dětí)
- Sběr informací o historii domácího násilí (tvorba bezpečnostního plánu).
- Pochopení reakcí osoby ohrožené.
- Redukce negativních emocí (navrácení pocitu bezpečí).
- Navrácení pocitu vědomí kontroly.
- Aktivizace zdrojů (vnitřních, vnějších).
- Sestavení plánu aktivit směřujících ke změně.

Bezpečnostní plán

Bezpečnostní plán dává ženě pocit bezpečí pro případ ohrožení. Bez ohledu na to, zda bude někdy použit či nikoliv, jí dává určitou sílu a moc. Abychom mohli s osobou ohroženou DN vytvořit bezpečnostní plán, musíme znát:

- Čtyři incidenty týkající se týrání (první, typický, nejhorší, poslední).
- Detaily signálů násilí ze strany partnera.
- Kdy začíná bití.
- Kde začíná bití.
- Plán domu či bytu (vhodná cesta k útěku).

- Co bude žena v případě útěku potřebovat (peníze, klíče ...).
- Jak zahrnout do bezpečnostního plánu děti.
- Kam bude utíkat.
- Co bude dělat pak.

Důležité dokumenty:

- Řidičský průkaz a technický průkaz od auta
- Rodné listy
- Občanský průkaz
- Průkazy pojištění
- Pasy a imigrační dokumenty
- Záznamy o školní docházce dětí
- Lékařské předpisy, léky, brýle
- Důkazy o domácím násilí – lékařské záznamy, policejní záznamy a jiné
- Bankovní karty, kreditní karty a šeková knížka

Zákon na ochranu před domácím násilím č. 135/2006 Sb.

Východiskem zákona je umožnit zásah do partnerského soužití, v němž dochází k týrání, tak, že se násilná osoba vykáže na přiměřenou dobu ze společného bydlení. Napadený získá dostatek času na to, aby si bez psychického či jiného nátlaku ujasnil situaci, v níž se nachází, a uspořádal svoje plány.

Tři pilíře zákona:

- Policie ČR – zásah, vykázení, oznámení intervenčnímu centru (zakotveno v zákoně č. 273/2008 Sb., o PČR)
- Intervenční centra – následná pomoc ohroženým osobám (zákon č. 108/2006 Sb.)

- Justice – občansko - právní řešení, předběžné opatření (§76 b) občanského soudního řádu)

VYKÁZÁNÍ – dočasné opuštění společného bydlení i jeho bezprostředního okolí

Použití: Na základě zjištěných skutečností zejména s ohledem na předcházející útoky lze důvodně předpokládat, že dojde k nebezpečnému útoku proti:

- 1) Životu, zdraví, svobodě
- 2) Nebo zvláště závažnému útoku proti lidské důstojnosti

Znaky:

- Vykázání na dobu 10 dnů, účinné od okamžiku vyhlášení dobu nelze zkrátit
- Plná odpovědnost za prvotní zásah je přenesena na orgány Policie ČR – může pachatele vykázat bez souhlasu poškozeného (metoda SARA DN)
- Policie vyhláší rozhodnutí na místě při akutní situaci, ne zpětně
- Obě osoby se mohou bránit odvoláním do 15 dnů, ale vykázání platí hned i při podání odvolání
- Policie odebere osobě klíče a umožní odnesení věcí nezbytných k životu
- Pokud jsou přítomny děti, Policie informuje OSPOD (vymezení styku násilné osoby s dětmi)
- Jedná se o opatření netrestní povahy
- Násilná osoba se o sebe musí postarat sama
- První je ochrana zdraví, další práva ustupují. Např. vlastnické právo (násilná osoba může být vykázána, i kdy je jediný vlastník)
- Policie informuje intervenční centrum o vykázání, to má za úkol kontaktovat ohroženou osobu a nabídnout jí pomoc
- Ohrožená osoba může žádat soud o prodloužení, předběžné opatření (občansko-právní řízení, soud má 48 hodin na vydání rozhodnutí, předběžné opatření trvá 1 měsíc, lze žádat o prodloužení až na rok

Předběžné opatření:

a) Vykázání

b) Zdržet se setkávání a navazování kontaktů s ohroženou osobou

Obrana proti vykázání:

- Odvolání proti rozhodnutí policisty o vykázání k nadřízenému orgánu
- Žaloba proti rozhodnutí správního orgánu
- Možnost zrušení rozhodnutí soudem
- Náhrada škody

Intervenční centra

- Poskytují komplexní poradenskou službu spočívající v právní, sociálně-právní a psychologické pomoci osobám ohroženým DN.
- Jsou to služby ambulantní, terénní nebo pobytové.
- Kontaktuje ohroženou osobu nejpozději do 48 hod. od doručení kopie úředního záznamu Policie ČR o vykázání intervenčnímu centru.
- Zřízeno 17 intervenčních center podle krajů.

Trestní řízení:

- Nesouvisí s vykázáním
- Bude zahájeno při podání trestního oznámení
- Zahájí Policie při události naplňující podstatu trestného činu: domácí násilí

Práce se suicidálním klientem

Sebevražda je násilí obrácené vůči sobě.

Mýty:

- Lidé, kteří o ST mluví, ji nespáchají
- Když budu mluvit o ST s někým, kdo je v depresi, mohu ho k provedení podnítit.
- ST je náhlé, impulzivní rozhodnutí.



- Lidé jsou náchylnější k ST za deště a špatného počasí než za jasného a slunečného dne.
- Většina lidí, kteří ST páchají, jsou blázní.
- Když někdo přežije pokus o ST, už se podruhé nepokusí.
- Jestliže je někdo skutečně rozhodnut spáchat ST, nedá se mu v tom zabránit.

Sebevraždou jsou ohroženi především:

- Děti a dospívající (nemají dostatek znalostí, dovedností a zkušeností se zvládáním životních situací)
- Staří lidé (osamělost)
- Osoby vytržené ze svého obvyklého řádu (úraz, automobilová nehoda, emigranti)
- Lidé postrádající smysl a cíl svého života
- Pracovníci v pomáhajících profesích

Rizikové znaky:

- Když se někdo po dlouhodobé depresi zdá být veselejší, je to špatné znamení.
- Období výročí (ztráta, úmrtí, rozchod)
- Jarní období (duben, po Novém roce)
- Uspořádání si věcí a rozdávání majetku

Dělení suicidálních klientů:

1. Sebevražedné myšlenky – adolescentní, bilanční, onkologické onemocnění, deprese
2. Sebevražedné tendence „ST“ – příprava na pokus (prášky, shromažďování věcí)
3. Sebevražedný pokus
  - a. Připravený, ale nezačal
  - b. Započatý
  - c. Provedený – dokonaný, nedokonaný
4. Sebezabití – klienti umírající pod vlivem, intoxikovaní, hospitalizace na uzavřeném oddělení

Zásady práce se ST:

- Nemoralizovat
- Nebagatelizovat, nepodceňovat
- Neapelovat na víru
- Neapelovat na logiku
- Neříkat „Musíte to překonat“
- Pečlivě naslouchat a plně se emočně angažovat
- Říkat „vydržet“, dát prostor pro emoce (pláč, hněv)
- Pojmenovávat konkrétně „to = sebevražda“, může ulevit klientovi
- Ptát se na konkrétní čas, místo a způsob provedení ST

Otázky na zjišťování závažnosti suicidálních myšlenek:

Současná závažnost deprese a její rizikovost:

- Co Vás dostalo do této situace?
- Co dosud jistilo Váš život?
- Co pro Vás znamená smrt?
- Když si představíte, že nebe je 10 a peklo 0, kde se nyní cítíte a proč?
- Co je potřeba, abyste byl alespoň o jeden stupínek výše?
- Šlo by to ještě jinak? (když sebevrah chce vzít někoho dalšího s sebou)
- Myslel jste v poslední době na to, že si ublížíte nebo si vezmete život?
- Pokud ano, jak často?
- Myslel jste na to, jak byste to udělal?
- Chcete i teď zemřít?

Dřívější suicidální chování:

- Chtěl jste někdy dříve zemřít?
- Můžete popsat, co se stalo, když jste měl takové myšlenky?

- Pokusil jste se někdy dříve zranit či zabít?
- Kolikrát?
- Jak jste to udělal?
- Co se tenkrát stalo?
- Co bylo příčinou tak špatných pocitů?
- Byl jste pro svůj pokus o sebevraždu hospitalizován?
- Bylo Vám někdy poskytnuto poradenství nebo psychoterapie proto, že jste se chtěl zabít?
- Co se tehdy stalo?
- Jak na Vás poradenství působilo?

Současné indikátory změn v chování:

- Jak často v posledním týdnu:
  - o Vás rozčílilo, co vás obvykle nerozčílí?
  - o Jste se cítil osamělý, plný strachu?
  - o Jste se cítil horší než druhý, neklidný, bylo Vám do pláče?
- Kolik hodin denně spíte, jak jíte, změnil jste svou váhu?

Vyšetření poruch sociálního chování:

- Jak často jste byl poslední dobou za školou?
- Získal falešnou omluvenku?
- Ztratil či utratil větší objem peněz?
- Poškodil majetek, popral se, opil se, vzal drogy, pohádal doma, lhal?

Suicidální chování v okolí klienta:

- Spáchal někdo z Vašich příbuzných, přátel, známých, sebevraždu nebo se o ni pokusil?
- Jaký jste k němu měl vztah?

- Co si o tom myslíte?
- Kdy se to stalo?

O co se může pracovník opřít:

- Nabídnout sebe a věřit, že mohu pomoci (nikdo o mne nestojí, jsem všem ukradený – ale mně ne, mluvíme spolu, záleží mi na Vás)
- Možnost navázat klienta na sebe
- Smlouvání o slibu (je nutno naprosto dodržet), antisebevražedný kontrakt
- Možnost volat záchranku (pokud klient souhlasí)
- Kontakt klienta páchajícího ST je voláním o pomoc (i když verbalizuje opak)
- Pokud není možné souhlas dostat a klient přišel k nám na konzultaci, považujeme toto za vůli k životu a voláme ZS (což klientovi oznámíme dopředu – informovaný souhlas), záchranka by měla klienta odvézt, pokud zde není lékař, který by rozhodl o opaku. Jedná se vždy o klienty, kteří nejsou schopni odpovídat za své chování (psychóza, akutní ST). O přijetí k nedobrovolné hospitalizaci rozhoduje vždy příjmový psychiatr.

Zvládání obtížných klientů

Obtížný klient

Vždy subjektivní vymezení, pro každého pracovníka je to jiný klient a jiné chování vnímá jako problematické. Většina klientů reaguje a zrcadlí naše chování. Setkání vždy tvoří obě strany.

- Vliv osobních témat a osobní historie (naši obtížní klienti obvykle zrcadlí naše slabá místa, aktuální či nevyřešené životní témata)
- Vliv profesní zkušenosti
- Podíl naší dynamiky, temperamentu, pasivity, aktivity
- Vymezení osobních i profesionálních hranic
- Vliv psychopatologických vzorců chování (někteří klienti neustále opakují psychopatologické vzorce).

Nejčastější problematické chování:

- Překračování hranic – verbálně i neverbálně, nerespektování osobní zóny, svádění, flirtování, dárky, osobní otázky, žádosti o výjimky
- Účelové jednání, manipulace nebo volání o pomoc, emoční deprivace? Instrumentální jednání – klient má již zkušenost, že to přináší zisk, lichocení, vyhrožování, vydírání (časté téma suicidálního jednání), tlačení do kouta, manipulace s realitou, familiární přístup, tlak na expertní přístup
- Odmítání odpovědnosti
- Agresivní chování, aktivní, pasivní – fyzické, verbální, nespolupráce, negování a odmítání, hry „ano, ale...“

Práce s obtížnými klienty:

- Podporování kompetence a odpovědnosti klienta
- Držení hranic, osobní i profesní hranice – pokud je posouvám, musím vědět proč, pravidla a principy vycházející z etiky pomáhajících profesí, respektování týmových hranic, časové limity
- Direktivní přístup
- Neslibovat nespílitelné
- Držet partnerské schéma – neomlouvat se, neponižovat sebe ani klienta, nejít do protiagrese
- Řeč těla

Ukončování kontaktu s obtížným klientem:

- Rekapitulace, shrnutí co vše v hovoru proběhlo, kam jsme došli, označíme to podstatné (lze upozornit, že se točíme již v kruhu, nezískáváme nic nového, klient může být unaven, hovor již není produktivní)
- Stanovení dalších kroků, cíle, zdůraznění záchytných bodů, kontaktů, možná domluva, že se klient znovu ozve (především u prvokontaktů)

- Práce s časem: upozorňujeme na uběhlý čas nebo můžeme jasně časem strukturovat – hned na začátku omezíme časově hovor.
- Důrazně odmítáme otevírání dalších témat, trváme na svém direktivním vedení, i když je klient nepříjemný: klienta by další téma zbytečně zahltilo, nakonec nebude vědět, o čem hovor byl
- Podporujeme klientovu samostatnost, sám může dále přemýšlet, nechat věcem čas

### Zvládání stresu a relaxace

#### Vybrané znaky nadměrného stresu:

- Psychická úroveň: neklid, emoční labilita, snížená koncentrace, poruchy spánku, únavy...
- Tělesná úroveň: bolesti různých oblastí, hlava, břicho páteř, trávicí problémy, sexuální problémy, svalové napětí
- Mezilidské vztahy: zhoršení komunikace, odcizení, zvýšená konfliktnost, zanedbávání nejbližších
- Pracovní oblast: snížení výkonnosti, pokles sebedůvěry, aktivity, apatie, syndrom vyhoření

#### Zvládání stresu:

- Pasivní přístup – ignorace stresu, postupné ukládání napětí
- Aktivní přístup – individuální aktivity k odreagování (sport, koníčky), relaxace, psychoterapie

### Relaxace

Přinášení aktivní přístup při zvládání stresu a zvyšování odolnosti vůči zátěži. Pomáhají nám navyšovat duševní harmonii, snižovat napětí a negativní afektivní stavy, zejména úzkost. Zmírňují pocity únavy a udržují výkonnost. Pomáhají nám zvládat náročné životní situace. Lze je využívat i v časovém stresu.

Zásady úspěšné relaxace:

- Místo klidné, příjemné, dostatek soukromí
- Oblečení pohodlné, neškrťící
- Pravidelnost
- Způsob individuální, co mne pomáhá – imaginace, meditace

Práce s dechem

Dech je základní lidská potřeba, dodává kyslík, energii. Je úzce spojen s emocionalitou. Zefektivněním dýchání můžeme zvýšit energetické nabití organismu, změnu při emocích.

#### **Zdroje:**

Vodáčková, D. a kol.: Krizová intervence, Portál, Praha, 2007

Berne, E.: Jak si lidé hrají, Portál, Praha, 2011

Guggenbühl-Craig, A.: Nebezpečí moci v pomáhajících profesích, Portál, Praha, 2010

Hájek, K.: Práce s emocemi pro pomáhající profese, Portál, 2007

Honzák, R., Novotná, V.: Krize v životě a život v krizi, Road, 1994

Janovská, M., Kolářová, V.: Informační materiál ke kurzu krizové intervence tváří v tvář, Občanské sdružení D, Praha, 2007

Kastová, V.: Krize a tvořivý přístup k ní, Portál, Praha, 2010

Kopřiva, K.: Lidský vztah jako součást profese, Portál, Praha, 2011

Křivohlavý, J.: Povídej, naslouchám, Karmelitánské nakladatelství, 2010

Ševčík, D., Špatenková, N. a kol.: Domácí násilí, Portál, 2011

Špatenková, N. a kol.: Krizová intervence pro praxi, Grada, Praha, 2011

Timulák, L.: Základy vedení psychoterapeutického rozhovoru, Portál, Praha, 2006