

Andrej Mátel

Teorie sociální práce I

Sociální práce jako profese,
akademická disciplína a vědní obor



Andrej Mátel

Teorie sociální práce I

Sociální práce jako profese,
akademická disciplína a vědní obor

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude trestně stíháno.

Prof. PhDr. ThDr. Andrej Mátel, PhD.

TEORIE SOCIÁLNÍ PRÁCE I

Sociální práce jako profese, akademická disciplína a vědní obor

Recenzent:

Doc. PhDr. Peter Brnula, PhD.

Vydání odborné knihy schválila Vědecká redakce nakladatelství Grada Publishing, a.s.

© Grada Publishing, a.s., 2019

Cover Photo © depositphotos.com 2019

Vydala Grada Publishing, a.s.

U Průhonu 22, Praha 7

jako svou 7235. publikaci

Odpovědný redaktor Mgr. Luděk Neužil

Sazba a zlom Josef Lutka

Počet stran 208

1. vydání, Praha 2019

Vytiskly Tiskárny Havlíčkův Brod, a.s.

Názvy produktů, firem apod. použité v této knize mohou být ochrannými známkami nebo registrovanými ochrannými známkami příslušných vlastníků, což není zvláštním způsobem vyznačeno.

Postupy a příklady v knize, rovněž tak informace o lécích, jejich formách, dávkování a aplikaci jsou sestaveny s nejlepším vědomím autorů. Z jejich praktického uplatnění ale nevyplývají pro autory ani pro nakladatelství žádné právní důsledky.

ISBN 978-80-271-2825-9 (ePub)

ISBN 978-80-271-2824-2 (pdf)

ISBN 978-80-271-2220-2 (print)

Obsah

Úvod	7
1 Sociální práce v profesním chápání	9
1.1 Klienti sociální práce	9
1.2 Cílové skupiny sociální práce	16
1.3 Organizace a instituce	18
1.4 Sociální prostředí	21
1.5 Sociální pracovníci	23
1.5.1 Profesionální role sociálních pracovníků	31
1.5.2 Orientace sociálních pracovníků	35
1.5.3 Odpovědnost sociálního pracovníka vůči sobě	37
1.6 Etické principy a principy dobré praxe sociální práce	46
1.7 Profesionalizace sociální práce	67
1.7.1 Historické milníky profesionalizace sociální práce	69
1.7.2 Metody, techniky a metodiky sociální práce	77
2 Definování sociální práce	79
2.1 Globální definování sociální práce	79
2.2 Národní a odborné definice sociální práce	83
2.3 Legislativní podmínky výkonu sociální práce	87
3 Akademická disciplína sociální práce	93
3.1 Vybrané milníky vzdělávání v sociální práci do roku 1989	94
3.2 Vzdělávání v sociální práci po roce 1989	97
3.3 Mezinárodní asociace škol sociální práce	99
3.4 Teoretické koncepty vzdělávání v sociální práci	101
4 Vědní odbor sociální práce	103
4.1 Metodologie	106
4.2 Vědecké metody	107
4.3 Výzkum v sociální práci	109
4.4 Vědecká pojmovologie	122
4.5 Teorie sociální práce	126
4.6 Přístupy v sociální práci	128
4.7 Paradigmata sociální práce	130
4.8 Interdisciplinární charakter sociální práce	135
4.8.1 Filozofie, sociální filozofie	135
4.8.2 Etika a sociální práce	137
4.8.3 Sociologie a sociální práce	138

4.8.4 Sociální práce a sociální politika	139
4.8.5 Pedagogické disciplíny a sociální práce	141
4.8.6 Psychologie a sociální práce	151
4.8.7 Zdravotnické obory a sociální práce	153
4.8.8 Právní vědy a kriminologie ve vztahu k sociální práci	158
4.8.9 Ekonomie, ekonomika a sociální práce	161
4.8.10 Charita a sociální práce	164
4.8.11 Rozvojová a humanitární pomoc	172
5 Teorie, praxe a vzdělávání v sociální práci	175
Seznam použité literatury	180
Zákony a dokumenty	193
Jmenný rejstřík	196
Věcný rejstřík	200
Souhrn	205
Summary	207

Úvod

Sociální práce patří v současnosti k progresivně se rozvíjejícím vědním disciplínám a pomáhajícím profesím. Strieženec (1998) v minulosti rozlišoval při vymezení jejího předmětu, obsahu, cílů, úkolů, kategorií a metodiky dokonce až šest výchozích hledisek:

- sociální práce jako praktická činnost (historické hledisko);
- sociální práce jako vědní obor (teoretické hledisko);
- sociální práce jako samostatná profese (praktické hledisko);
- sociální práce jako akademická disciplína (vzdělávací hledisko);
- výzkum sociální práce (rozvojové hledisko);
- záměry sociální práce a její vývojové trendy (integrační hledisko).

Jelikož je výzkum integrální složkou vědy, historické aspekty a vývojové trendy jsou součástí ostatních jejích hledisek, budeme primárně rozlišovat v předložené publikaci sociální práci v jejích třech základních složkách, a sice jako:

- profesi, tedy odbornou činnost vykonávanou profesionálními sociálními pracovníky;
- akademickou disciplínu, osobitý samostatný obor vzdělání;
- vědní obor, který naplňuje všechny atributy samostatné vědecké disciplíny.

Nejde přitom o tři samostatné sociální práce, ale spíše tři součásti jednoho celku, podobně jako tvoří jeden celek kořen, kmen a koruna jednoho stromu. Stromem není ani samostatný kořen, ani samostatný kmen a ani samostatná koruna. Jen v jednom celku mohou vytvořit strom, který produkuje kyslík, vykvete a bude přinášet chutné a kvalitní ovoce pro jiné. Tento obraz používáme, abychom hned na začátku publikace upozornili na jev, kdy se vůči sobě staví do opozice „praktici“ (koruna), „vzdělávatelé“ (kmen) a „vědci“ (kořen). Vědecká složka sociální práce je sice nejméně viditelná a jako kořen přímo neprodukuje kyslík ani nepřináší ovoce, ale je bytostně důležitá, aby viditelná nadzemní část měla dostatek přísunu živin a mohla růst. Pokud narušíme kořenový systém, dřevina začne vysychat. Pokud mu omezíme prostor, strom zakrní. Vzdělávání jako kmen vytváří úzké propojení s kořenem i listy koruny. Ty vyrůstají na větvích, které symbolicky vyjadřují jednotlivé oblasti výkonu sociální práce. Vzdělávání čerpá z vědeckých poznatků a poskytuje oporu studentům a sociálním pracovníkům v procesu celoživotního učení – těm listům produkujícím kyslík pro uživatele služeb. Podněty však přenáší i opačným směrem, když dobré zkušenosti předává pro potřebu teoretizování a inovace praxe. Aspirací autora předložené publikace je, aby čtenáři naplno porozuměli sociální práci v jednotě jejích složek, které lze rozlišit, podobně jako kořen, kmen a listy jednoho stromu, ale nelze je od sebe oddělit.

Z hlediska Sibeonovy (1990) klasifikace formálních teorií sociální práce, mohou tyto pojednávat o tom, co je sociální práce, jak provádět sociální práci nebo pojedná-

vají o klientově světě. Teorie sociální práce může mít tedy několik podob, podle toho na jakou otázku hledá odpověď. Otázka, kterou si klademe v této části teorie sociální práce, zní: „*Co je sociální práce?*“. Předložená publikace chce být hledáním odpovědi na takto položenou otázku a tedy primárně diskursem o sociální práci. Je určena studentům sociální práce, sociálním pracovníkům a všem, kteří usilují o porozumění této profesi, akademické a vědecké disciplíně.

Primární sociálně kulturní perspektivou publikace je česko-slovenský kontext, resp. slovensko-český, avšak s přihlédnutím ke globálním trendům mezinárodní sociální práce. Uvedená perspektiva souvisí se skutečností, že autor slovenského původu působí již téměř deset let také v českém akademickém prostředí. Publikace je primárně určena pro český knižní trh, ale autor předpokládá její užívání i ve slovenském prostředí. Ačkoli slovenský profesní zákon pro potřebu legislativy rozlišuje od roku 2014 asistenty sociální práce (absolventy bakalářského studia v oboru) a sociální pracovníky (absolventy magisterského studia v oboru), z hlediska teorie budeme používat označení „sociální pracovník“ pro všechny osoby, které vykonávají sociální práci (tedy na Slovensku i pro asistenty sociální práce). Kromě toho v celém textu publikace pod označením „sociální pracovník“ rozumíme i sociální pracovnice. Podobně je to i při označení klient nebo uživatel služeb.

1 Sociální práce v profesním chápání

Na počátku sociální práce byl člověk. Lidská bytost, která potřebuje pomoc jiné lidské bytosti. Pokud by člověk pomoc nepotřeboval, nebyla by zapotřebí ani sociální práce. Člověk však pomoc potřebuje a vyhledává ji ve vztazích. Člověk nikdy není osamělým ostrovem, ale bytostí žijící ve vztazích, což vyjádřil izraelský filozof rakouského původu Martin Buber slovní dvojicí JÁ – TY.

Základní slovo Já – Ty lze vypovědět pouze celou bytostí. Kdo vypovídá „ty“, nemá žádné „něco“, ale ocitá se ve vztahu. Ve skutečnosti se stáváme sami sebou jen díky svému vztahu k „Ty“; stávající se sami sebou, vypovídáme „ty“. Veškerý skutečný život je setkání (Buber, 1995).

Pomoc vyhledává člověk obvykle u těch nejbližších, tedy v rodině, u příbuzných, přátel, spolužáků nebo kolegů. V mnoha případech právě blízké osoby jsou ochotné naslouchat, pomáhat a poskytovat rady, proto jsou pro člověka nejlepšími „psychology“, „lékaři“ nebo „učiteli“. Označení jsou v uvozovkách, protože se nejedná o profesionální pomoc, ale svépomoc. Upřednostňování této pomoci se v odborné terminologii sociální práce nazývá *subsidiarita*. V případech, kdy člověk potřebuje pomoc, ale chybí mu blízké osoby, resp. právě tyto jsou zdrojem problémů, jakož i v případech, kdy svépomoc nestačí k vyřešení závažných problémů, nastává prostor pro odbornou pomoc prostřednictvím činnosti profesionálů z pomáhajících profesí. Odborná pomoc je člověku poskytována profesionály vzhledem k charakteru a převládajícím příznakům problémů. Při zdravotních problémech vyhledává nemocný lékaře, při psychických problémech psychologa nebo psychoterapeuta, v případě ohrožení života nebo majetku příslušníky policie. Pokud jsou převládající problémy sociálního charakteru, pomoc je vyhledávána u sociální pracovnice nebo sociálního pracovníka. A právě v tomto setkání člověka v sociální nouzi s profesionálním sociálním pracovníkem *začíná* sociální práce. Důraz v tomto tvrzení klademe na výraz *začíná*, protože zde sociální práce nekončí.

1.1 Klienti sociální práce

Z hlediska filozofie humanismu, v jehož období sociální práce vznikla, je primárním cílem každé pomáhající profese člověk jako **jedinec** ve své jedinečnosti, neopakovatelnosti, individualitě a celistvosti. Ostatně vyjádřený výraz se v odborné terminologii nazývá *holismus*¹ (z řeckého *holos* celek). V holistickém přístupu je jedinec vnímán nejen

¹ Současné používání termínu a konceptu holismu pochází od filozofa a politika Jana C. Smutse (1870–1950) a jeho díla *Holism and Evolution* (1926).

z hlediska sociálního problému, ve kterém se ocitl, ale jako osoba, která má biologickou, psychologickou, spirituální, kulturní a sociální složku existence. Vzhledem k sociálním událostem, kolizním situacím, vážným potížím a sociálním problémům, ve kterých se člověk ocitne, může využít intervenci některých pomáhajících profesí, včetně sociální práce. Zvláštností současné sociální práce je právě toto holistické vidění člověka, který užívá její služby. Tato osoba nikdy není jen nositelem problému (není to např. jen „*bezdomovec*“). V první řadě je to osoba. Je to člověk, který se ocitl v sociální události bezdomovectví. Je *člověkem* bez přístřeší, bez práce, finančních příjmů, bez dokladů totožnosti, s narušenými rodinnými vztahy. Kromě sociálních problémů, může mít vážné zdravotní i psychické poruchy zdraví, mohl spáchat i trestnou činnost a může být závislý na alkoholu. Vždy však zůstává *člověkem*. Ve vztahu s tímto člověkem může – ba dokonce musí – sociální pracovník identifikovat nejen jeho slabé stránky, ale i jeho zdroje a silné stránky. Tentýž člověk bez domova může být výborným kuchařem, zručným truhlářem, ochotný pomoci komukoliv jinému, kdo tuto pomoc potřebuje. Pro profesionálního sociálního pracovníka se stává tento člověk nikoliv pacientem, ale **klientem**.

Latinský pojem *cliens* měl několik významů: svěřenec, chráněnc, klient; poddaný; vazal, leník; přívrženec; sluha, učeň. Poprvé se pojem objevil v antickém Římě. Kromě patricijů a plebejců lze z historického hlediska rozlišovat v římské společnosti i tzv. klienty. Nejdříve šlo o cizince, kteří migrovali do Říma, kde se dobrovolně poddali patricijským rodinám, aby získali jejich ochranu (lat. *kliente* – dát se do služby). V nejstarší římské éře byl klient pravděpodobně polosvobodným občanem, od r. 400 před n. l. byl občanem plnoprávným. Vztah patronů a klientů spočíval ve vzájemné prospěšnosti a věrnosti. Klienti pracovali pro své patrony, kteří jim poskytovali různou podobu ochrany, od sociální až po právní (Mátel, 2010b).

V mezinárodní terminologii se alternativně k označení klient používalo označení **uživatel služeb** (angl. *service user*).² Upřednostňování tohoto výrazu se v sociální práci zdůvodňuje tím, aby nebyla tato osoba příliš vázána na sociálního pracovníka ve významu klientů ve starověké římské společnosti, kde byli klienti zcela závislí na pánech a vlastnících pozemků. Nejnovějším trendem mezinárodních organizací IFSW (International Federation of Social Workers – Mezinárodní federace sociálních pracovníků) a IASSW (International Association of Schools of Social Work – Mezinárodní asociace škol sociální práce), potvrzeným i v novém etickém kodexu (IFSW, 2018), je skutečnost, že uživatelé služeb jsou označeni jako *lidé, se kterými (sociální pracovníci) pracují* (angl. *people with whom they work*) nebo jednoduše lidé. Změna terminologie přitom není jen o předložkách, ale indikuje prioritizaci participativního přístupu (*pracovat s...*) před expertním (*poskytovat služby pro...*).

² Obdobně se pak ve slovenském etickém kodexu (2015) k označení klient používá synonymum *uživatel služeb sociální práce*. Legislativním termínem ve slovenském zákonu o sociálních službách je označení *příjemce sociální služby*. Zastáváme však názor, že teorie sociální práce nemůže být vázána právní terminologií. Nepovažujeme za správný trend sociální práce, aby byl odborný jazyk nahrazován právní terminologií. Kromě toho je třeba dodat, že sociální práce je širší pojem, než je zákonem vymezená oblast sociálních služeb.

Klient vždy zůstává svobodnou osobou a nositelem lidských práv, i v případech, kdy je v zájmu jeho ochrany částečně nebo zcela zbaven způsobilosti k právním úkonům. S tímto člověkem je sociální pracovník v profesionálním a zároveň v lidském vztahu. Jen v rámci takového vztahu mu může odborný pracovník napomoci s řešením problémů v mezilidských vztazích (IFSW, 2000; Mátel, 2011b), které jsou příčinou a/nebo důsledkem sociálních problémů. V rámci tohoto vztahu sociální práce usiluje o dosažení i dalších cílů profesionální pomoci, kterými může být:

- zachování *celistvosti* člověka (Mühlpachr, 2008);
- jeho *posílení a zmocnění*, vyjádřené v anglické terminologii výrazem *empowerment* (por. IFSW, 2000, 2014; Thompson, 2010; Mátel et al., 2011b);
- podpora k *sebeurčení, vlastní zodpovědnosti, svépomoci* a podpora jeho *osobnosti* (Schilling, Zeller, 2007);
- jeho *ochrana* (Tokárová, 2009; Pierson, Thomas, 2006) a *zabezpečení* (Strieženec, 1996);
- jeho *osvobození* (pokud se nachází pod útlakem nebo je diskriminován) a *zlepšení prosperity* (Thompson, 2010).

Sociální událost, která je pro člověka příčinou sociálních problémů, se však nemusí dotýkat pouze samotné osoby. Proto v sociální práci není klientem jen jednotlivec, ale může jím být celý **sociální systém** – konkrétně rodina, skupina nebo komunita. Všechny tyto sociální útvary považujeme vedle jednotlivce za klienty sociální práce, proto je jim třeba věnovat zvláštní pozornost. Kromě toho je třeba uvést, že jednotlivec, rodina, skupina nebo komunita jako primární objekty sociální práce se vždy nacházejí v sociálním prostředí, které jejich život zásadně ovlivňuje. Součástí tohoto prostředí mohou být různé organizace, stát, národní a mezinárodní instituce. Klienti jakož i sociální pracovníci se nacházejí vždy v konkrétním společensko-kulturním prostředí, žijí v konkrétním státě, pohybují se v rámci určitého mezinárodního prostoru.

Z pohledu jedince do tohoto sociálního prostředí patří i **rodina**. Z pohledu sociální práce můžeme chápat rodinu buď jako sociální prostředí klienta, se kterým sociální pracovník pracuje, nebo považujeme rodinu za primárního klienta.

Rodina je základní sociální skupinou. Je spojená s výlučností svých vztahů, soužitím, sdílením přítomnosti, společnými aktivitami, ale i očekáváním a plánováním společné budoucnosti (Matějček, 1998, In: Vágnerová, 2017). Vágnerová (2017, s. 19) uvádí, že „*každá rodina žije svůj vlastní příběh, jehož specifčnost je dána osobností rodičů, jejich vzájemným vztahem i chápáním hodnoty vlastní rodiny, kterou spoluvytvářejí*“. Podle Mlčáka (2000) je rodinu možné chápat jako specifický systém tvořený členy, kteří jsou navzájem ve složitých vztazích. Rodina je však více než obyčejný souhrn těchto vztahů. Žádná rodina proto nemůže být důkladně pochopena výhradně z pohledu jednoho jejího člena a současně žádný člen rodiny nemůže být pochopen bez znalosti fungování celého rodinného systému, ve kterém žije. Levická (2007) výstižně napsala, že převážná většina klientů sociální práce je součástí nějaké rodiny a spolu s ní prožívá všechny zátěžové životní situace. Pokud tedy pomáháme řešit problém jednoho člena rodiny, děláme to vždy – vědomě či nevědomě – v kontextu celku.

„Tradiční rodinou“ je chápána rodina nukleární, tvořená rodiči – otcem a matkou – a jejich dítětem, resp. dětmi. Takový typ rodiny však tvoří v současné Evropě asi jen čtvrtinu ze všech domácností (viz též Možný, 2008). Zbytek tvoří lidé žijící sami nebo jen s dítětem bez partnera, případně příslušníci tří nebo čtyř – z hlediska nukleárních rodin nekompletních – konstelací. Z těchto důvodů se používají širší definování rodiny. Například z aspektu sociální práce byla v americké Národní asociaci sociálních pracovníků (1982) rodina definována jako „*seskupení dvou nebo více lidí považujících samy sebe za rodinu, kteří vezmou na sebe závazky, funkce a odpovědnosti, které jsou obecně nezbytné pro zdravý rodinný život*“ (Barker, 2003, s. 155). Tato široká definice nechává prostor pro současnou různorodost typů rodin. Kromě tradiční rodiny sem mohou patřit i svazky, které nejsou založeny na pokrevním poutu, adopci nebo manželství, dále jednorodičovské rodiny (zejména svobodné matky s dětmi), široké typy rodin, dokonce v některých zemích i homosexuální partnerství nebo manželství. Mlčák (2000, s. 8) chápe rodinu jako „*generační, strukturovanou skupinu osob, kterou spojují genetické, manželské, rodičovské, příbuzenské nebo adoptiční vztahy, které jsou uskutečněné formou společného a teritoriálně vymezeného soužití*“. Z mezinárodního hlediska je tedy příznačné širší chápání rodiny i manželství, které tvoří její základ.

Právní řád České republiky obecnou definici rodiny jako takové neurčuje. Občanský zákoník definuje manželství a zvláštním právním předpisem je upravené registrované partnerství.

Manželství je trvalý svazek muže a ženy vzniklý způsobem, který stanoví tento zákon. Hlavním účelem manželství je založení rodiny, řádná výchova dětí a vzájemná podpora a pomoc (§ 655 zákona č. 89/2012 Sb.).

Registrované partnerství je trvalé společenství dvou osob stejného pohlaví vzniklé způsobem stanoveným tímto zákonem (§ 1 zákona č. 115/2005 Sb.).

V podmínkách Slovenské republiky je důležité uvést současné zákonné chápání těchto institucí:

Manželství je jedinečný svazek mezi mužem a ženou (č. 41 Ústavy SR).

Hlavním účelem manželství je založení rodiny a řádná výchova dětí. Rodina založená manželstvím je základní buňkou společnosti (čl. 1 a 2 zákona č. 36/2005 Z. z., o rodine).

Funkční rodina má nejlepší předpoklady být vhodným prostředím pro formování zdravé osobnosti a plní funkci prevence rizikového chování. V posledních desetiletích rodina procházela mnoha změnami, přičemž dochází k různým poruchám ve vztazích v rodině, a tím i v jejím celkovém fungování. Mydlíková (2008) uvádí, že je větší tréninku naučit se pracovat s rodinou jako celkem, nejen s jejími jednotlivými členy.

Dalším sociálním útvarem, který může tvořit sociální prostředí jednotlivce a zároveň může být primárním klientem sociální práce, je **skupina**. Podle Nakonečného (2004) závisí vliv skupiny na jedince na řadě činitelů, situačních podmínek, strukturu a vlastnostech skupiny a na osobnosti jedince, který je vlivu skupiny vystaven.

Skupinou se rozumí v nejšířším smyslu seskupení osob v prostoru nebo na základě určitého společného znaku (např. pohlaví, zájmů, problémů apod.). Pokud by tímto společným znakem byl příbuzenský poměr, patří mezi neformální primární skupiny³ také rodina, o níž jsme pojednávali výše. Podobně jako rodina je také skupina dynamická jednotka. Změna jakékoliv části mění stav všech ostatních částí.

Sociální skupina je ze sociologického hlediska jedním ze sociálních útvarů, do kterých se lidé sdružují. Oproti společnosti či organizaci však není sociálním konstruktem. Je souborem živých aktérů, kteří vnímají sebe a druhé, jsou spolu v interakci a vzájemně se ovlivňují. Z aspektu sociální psychologie se „sociální skupinou označuje každé seskupení lidí, které ve vědomí těchto lidí vytváří vědomí sounáležitosti. V podstatě jde o souhrn dvou nebo více osob, které jsou navzájem spojeny vzájemnými psychickými vazbami, mají některé společné cíle, uznávají společné normy chování, navzájem na sebe působí a jsou ve vzájemném chování a řízení v jistém ohledu na sobě závislé“ (Gáborová, L., Gáborová, Z., 2008).

Z kvantitativního hlediska označuje skupina více než jednoho jedince. Tvoří ji nejméně dva nebo tři lidé. Maximální počet se při malých sociálních skupinách uvádí 30–40 jedinců. Terapeutické a výcvikové skupiny však bývají menší (5–12 osob). Malé sociální skupiny tvoří osoby, které se znají, navzájem spolu komunikují a jsou formálně nebo neformálně integrované nějakým společným cílem. Na rozdíl od nich jsou velké sociální skupiny soubory osob s nějakou společnou demografickou charakteristikou, např. důchodci, vojáci, lékaři (Nakonečný, 2004). S nimi se však v pomáhajících profesích nepracuje, zajímavé jsou spíše z hlediska sociologických výzkumů. Mezi základní znaky malých sociálních skupin patří (viz též Nakonečný, 2004; Gáborová, L., Gáborová, Z., 2008):

- *existence a sledování společných cílů;*
- *interakce – vzájemné působení, ovlivňování, součinnost mezi jejími členy, která se vytváří vztahy mezi nimi;*
- *vědomí soudržnosti a spolupatřičnosti („my“), vědomí vzájemných psychických vztahů, závislosti při dosahování společných cílů a uspokojování individuálních potřeb členů skupiny a oprávněné očekávání členů skupiny v tomto směru;*
- *existence společných cílů, uspokojování hodnot, názorů a norem, které regulují jejich vzájemnou interakci a vystupování, alespoň v určitých oblastech;*

³ Výraz *primární skupina* jako první použil americký sociolog Charles H. Cooley (1864–1929). Vycházel přitom z předpokladu, že lidé se na jedné straně odlišují kulturně, etnicky, rasově, fyzicky, ale na druhé straně mají určité obecné shodné rysy, jejichž soubor tvoří lidskou přirozenost. Tyto rysy jsou podle něj univerzální a jimi se člověk odlišuje od zvířat. Výchozí sociální zkušenost, základní hodnotový systém a morální standardy člověk získává v témže typu sociálních skupin, které Cooley nazval primárními skupinami. Jejich základní funkcí – ne vždy uvědomělou – je přenos kulturních hodnot na jednotlivce. Cooley rozlišuje tři primární skupiny, a to rodinu, skupinu vrstevníků a sousedství, které však od druhé poloviny 20. století principiálně mění svůj charakter (viz též Král'ová, 2009). Pro primární skupinu je typické, že se zakládá na přirozených citových vazbách. Sekundární skupiny se vytvářejí na základě formálních kritérií.

- *prostorové a/nebo časové oddělení od ostatních individuí širšího okolí; četnost sociálních kontaktů ve skupině;*
- *určitá organizovanost – členové skupiny mají jisté místo, funkce, postavení.*

Cílem sociální práce se skupinou (*skupinové sociální práce*) je zlepšení kvality života celé skupiny a podpora individuálních potřeb členů skupiny. Patří sem navozování změny chování, rozvoj sociálních dovedností, posílení sebevědomí atd. K očekávané změně má dojít v sociálním fungování skupiny a v běžném životě každého účastníka (viz též Matoušek, 2008b). Schilling (1999, s. 207) jako cíl skupinové sociální práce uvádí „*zajištění jistoty, podpory a pomoci prostřednictvím skupinových zkušeností jednotlivých jejích členů a zprostředkování hodnot a norem, jakož i nabídky možnosti řešení problémů těchto členů*“. Levická (2008) upozorňuje, že navzdory skutečnosti, že skupina tvoří „celek“, sociální pracovník nesmí zapomenout na individuální projevy a potřeby jednotlivých jejích členů.

Třetím sociálním útvarem, který může tvořit sociální prostředí jedince a zároveň může být primárním klientem sociální práce, je **komunita**. Rozumíme tím sociální seskupení jedinců, rodin nebo skupin, kteří sdílejí jisté hodnoty, služby, instituce, zájmy nebo geografickou blízkost (viz též Barker, 2003). Z kvantitativního hlediska je komunita sociálně početnější jednotka než skupina.

Z etymologického hlediska je termín komunita odvozen ze starobylého latinského adjektiva *communis* – společný, sdílený mnohými nebo všemi, všeobecný, veřejný (např. *res communis* – obecný zájem). Substantivum *communitas* označuje společenství nebo společnost obecně, resp. s důrazem na vzájemné vztahy, družnost. Ve středověku se vztahovalo i na spoluobčany či obec. Stará francouzština používala výraz *communité*, angličtina *community*.

Podle německého sociologa Ferdinanda Tönniese⁴ (1887) odlišuje komunitu, resp. pospolitost (něm. *Gemeinschaft*, angl. *Community*) od společnosti (něm. *Gesellschaft*, angl. *Society* nebo *Association*) porozumění, kterým oplývají všichni její členové. Typické pro komunitu jsou blízkost, tradiční a osobní vztahy, kde lidé chápou své sociální pozice ve vztahu jeden k druhému. Podle Tönniese komunitní (něm. *gemeinschaftlich*) vztahy byly v minulosti typické zejména pro rodiny, vesnice a malé zeměpisné jednotky, zatímco společenské (něm. *gesellschaftlich*) vztahy převládaly ve městech a větších sociálních jednotkách. Polský sociolog Zygmunt Bauman⁵ (2006) uvádí, že z pocitového hlediska invokuje slovo komunita vždy něco dobrého. Ať už slovo komunita znamená cokoliv, vždy je dobré „mít komunitu“, „patřit do komunity“. Pokud je však komunita spojena se skupinami občanů, pro které je příznačný sociálně neprizpůsobivý způsob života (ve smyslu jeho chápání majoritou), může nabýt slovo komunita i negativní konotaci. Na Slovensku a v České republice je to zejména v souvislosti s marginalizovanými *romskými komunitami* nebo *komunitami migrantů*.

⁴ Ferdinand Tönnies (1855–1936) – německý sociolog, filozof a ekonom byl jedním ze zakladatelů Německé společnosti pro sociologii (1909). Patří k představitelům tzv. formální sociologie a nejznámější je jeho dílo *Gemeinschaft und Gesellschaft* (1887), v anglickém překladu *Community and Society*.

Pro komunitu je příznačná diverzita, tedy rozmanitost a široká škála. Pojmem v různorodosti rozličných konceptů komunity je to, že lidé mají něco společného, co spolu sdílejí. Ono společné, co lidi navzájem spojuje, můžeme identifikovat jako:

- *geografické místo, území* nebo sdílení společného bydliště (trvalého nebo přechodného charakteru), ke kterému patří zejména společné služby, instituce – v tomto smyslu se mluví o místní (lokální, sídelní) komunitě, občanské komunitě, kde její členové mohou zlepšovat kvalitu svého života v ní a odstraňovat vzniklé problémy. Komunita může být chápána i jako politická entita a v jednotlivých státech tvoří specifické organizační jednotky, např. provincie, kantony, územní celky, města, obce apod.;
- *kultura, hodnoty, tradice* společné například pro specifické etnikum (etnická komunita), národnost (národnostní komunita), náboženství, víru a spiritualitu (náboženská nebo spirituální komunita);
- *zájmy, záliby, koníčky, aktivity* – půjde o zájmovou komunitu, profesní komunitu (např. lékařskou, podnikatelskou), vědeckou komunitu apod., z novějších typů komunit sem patří i virtuální komunity;
- *problémy* různého charakteru a jejich odstraňování, zmírňování a léčení, např. terapeutická komunita;
- *vzdělávání*, např. prostřednictvím společných výcviků či tréninků.

Komunita je něčím víc než jen souhrnem jedinců, rodin nebo skupin. Z hlediska strukturální perspektivy bývá často představována jako prostředník mezi jednotlivcem a státem, resp. společností jako celkem (Durkheim, 1893; Martines-Brawley, In: Edwards et al., 2004). Komunita přitom přispívá k formování, socializaci a transformaci jedinců.

Pro sociální práci s komunitou (*komunitní práci*) je podle Řezníčka (1994) typické to, že se uskutečňuje ve prospěch většího množství lidí, angažují se v ní občanští aktivisté nebo přímo obyvatelstvo a že je k ní třeba spolupráce s představiteli samosprávy nebo státní politiky. Vitálošová (2013) zdůrazňuje, že komunitní sociální pracovníci a pracovnice ve své praxi mobilizují obyvatele, aby aktivně vzali svůj život do vlastních rukou. Podporují je v tom, aby se jednotlivci spojovali a řešili problémy, které by sami řešit nedokázali, a aby odstraňovali bariéry, které jim stojí v cestě. Spolu s obyvateli tak spíše ovlivňují okolnosti, v nichž lidé žijí, než by přímo pomáhali v těžkých situacích. Mezi cíle komunitní práce ve smyslu územní komunity patří podle Navrátila (2001):

- studium sociálních potřeb a problémů lokality;
- ovlivňování sociálních změn prostřednictvím analýzy sociálních situací a formování vztahů mezi různými skupinami daného celku tak, aby tento celek dospěl k realizaci žádoucích cílů;
- zpracování návrhů řešení potřeb a problémů;

⁵ Zygmunt Bauman (1925–2017) – polsko-britský sociolog židovského původu. Zabýval se zejména reflexí současné společnosti v otázkách ambivalence modernity a interpretaci holocaustu.

- zajištění podpory pro navrhování řešení;
- snaha zapojit do komunitního života všechny kategorie obyvatel;
- integrace všech dostupných prostředků komunity na realizaci projektu.

Klienty sociální práce můžeme považovat za primární objekty sociální práce, v humanistickém jazyce je však vhodné nazývat je spíše jejími subjekty. Práci s jedincem můžeme označit jako mikroúroveň sociální práce, resp. **mikropraxi**. Pokud jsou klienty sociální práce rodiny nebo malé skupiny, mluvíme o mezoúrovni sociální práce, resp. **mezopraxi**. Při komunitě a společnosti jako celku rozlišujeme makroúroveň sociální práce, resp. **makropraxi**. Do makroúrovně sociální práce můžeme zařadit i mezinárodní sociální práci, zahrnující zejména rozvojovou a humanitární pomoc.

Někteří autoři explicitně mezi klienty sociální práce uvádějí i (*sociální*) *instituce* (Strieženec, 1996; Mátel, Schavel et al., 2011) a dokonce i *společnost* (Levická, 2002). V předložené publikaci je budeme chápat spíše jako součást společenského prostředí, ve kterém se klienti sociální práce nacházejí a se kterým se vzájemně ovlivňují. Tomuto institucionálnímu a společenskému prostředí se budeme věnovat ve zvláštních podkapitolách.

1.2 Cílové skupiny sociální práce

Z hlediska typologie, neboli rozdělení podle předem stanovených kritérií, lze rozlišovat cílové skupiny klientů sociální práce podle symptomatologie následovně (Schavel et al., 2010):

- **Sociálně-patologické jevy**⁶ – patří sem klienti, v jejichž životě se vyskytly sociálně-patologické jevy, jako jsou delikvence, kriminalita, obchodování s lidmi, prostituce (sexuální průmysl), domácí násilí (včetně CAN syndromu, partnerského násilí a násilí na seniorech), sebevražedné projevy, závislosti (látkové i nelátkové), destruktivní kultury a sekty. Vzhledem k těmto jevům mohou být v pozici aktérů, ale i obětí.
- **Sociálně-ekonomické problémy** – početnou skupinu klientů sociální práce tvoří v naší společnosti lidé nezaměstnaní, osoby bez domova a chudí (jednotlivci, rodiny, zvláště jednorodičovské rodiny, zadlužení apod.).
- **Problémy věku** – tuto skupinu tvoří klienti vzhledem ke specifickému chování nebo rizikům vzhledem k věku. Jde především o období dětství, dospívání a stáří.

⁶ V současné sociologii se používá označení *sociální deviace*. Deviace jako odchylka od normy však může být i pozitivní (např. nadměrně nadané děti ve škole, abstinence apod.). Z perspektivy sociální práce, kriminologie či sociální pedagogiky se tyto disciplíny zabývají primárně negativními a společensky škodlivými deviacemi, jejich prevencí a eliminací ze společnosti. Proto upřednostňujeme označení sociální patologie před sociologickým označením sociální deviace.

- **Sociální skupiny** – klienty sociální práce se stávají lidé, kteří se identifikují s normami a ideologií různých kulturních, sociálních a extremistických skupin. Příslušníci těchto skupin jsou charakterizováni odlišným životním stylem. Patří sem fotbaloví chuligáni, pravicoví extremisté, subkultury mládeže (např. grafitisti, emo apod.), ale také etnické minority, na Slovensku zejména marginalizované romské skupiny.
- **Zdravotní problémy** – společným rysem této skupiny klientů jsou somatická nebo psychická onemocnění, příznaky poruch, dlouhodobá hospitalizace, chronické zdravotní problémy, ztráty samostatnosti. Patří sem zejména dlouhodobě hospitalizovaní a nevléčitelně nemocní.
- **Zdravotní postižení** – klienty sociální práce jsou jedinci, kteří jsou mentálně, smyslově, tělesně nebo vícenásobně postižení.

Kromě uvedeného členění klientů rozlišujeme klienty i podle určitého typu chování, které vyžaduje od sociálního pracovníka určité specifické přístupy. Ty můžeme najít ve všech výše uvedených cílových skupinách klientů. Může to být (Schavel, 2010; Gabura, 2013):

- **Klient v odporu** používá odpor jako ochranu před zásahy, které by mohly ohrozit jeho integritu nebo by ho nutily k sebereflexi. Sociální pracovník by v takovém případě měl motivovat klienta ke spolupráci, zapojit ho do rozhodovacích procesů.
- **Klient s manipulativním chováním** má tendenci vyřešit problém ve svůj prospěch nečistými prostředky. Takový klient může manipulovat se sociálním pracovníkem i ve snaze dělat se jiným, lepším. Od sociálního pracovníka vyžaduje práce s manipulativním klientem asertivní chování, jasné vysvětlení pravidel spolupráce.
- **Klient s agresivním chováním** má tendenci dosáhnout řešení svého problému ve svůj prospěch prostřednictvím agresivních projevů chování, mezi které patří vyhrožování, verbální i fyzické napadání. Sociální pracovník musí být připraven na to, aby nechal klienta vyventilovat, aby byl klient schopen racionálního myšlení a jednání.
- **Mlčenlivý klient** svým mlčením obvykle vyjadřuje nejistotu, obavy, nedůvěru, a to zejména v první fázi kontaktu. Sociální pracovník by se měl naučit na základě verbálních a neverbálních projevů klienta rozlišit různé typy mlčení a diferencovaně s nimi pracovat.
- **Klient s projevy deprese**, nejčastěji se projevuje jako zármutek při ztrátě někoho nebo něčeho důležitého. Sociální pracovník by měl umět tyto příznaky identifikovat. Při klinických projevech deprese je nutná spolupráce sociálního pracovníka s psychiatrem, který může realizovat odbornou diagnózu a nastavit léčbu.
- **Klient se suicidálními projevy** – i tady je velmi důležitá spolupráce s psychiatrem a je třeba rozpoznat projevy, které by mohly naznačovat sebevražedné sklony klienta.

Důležité je i rozdělení klientů podle dobrovolnosti. Zatímco u *dobrovolných klientů* můžeme počítat s jejich aktivní spoluprací, *nedobrovolný klient* často pomoc odmítá. Přichází za sociálním pracovníkem na základě nařízení nebo tlaku okolí a blízkých.

U nedobrovolných klientů je třeba jasně stanovit pravidla vzájemné spolupráce a prioritní je zejména jejich motivování. Pokud se nepodaří podnítit klienty ke spolupráci, pak intervence končí bez pozitivního efektu u obou stran. Nedobrovolné klienty je ale třeba informovat o omezeních vyplývajících z ukončení poskytování služeb i o dalších alternativních možnostech poskytování jiných forem a druhů služeb sociální práce.

1.3 Organizace a instituce

Širším společenským prostředím, ve kterém se realizuje sociální práce, je organizace nebo instituce. Ta pak ovlivňuje nejen klienty, ale i sociální pracovníky, kteří jsou do větší či menší míry jejich součástí.

Organizace obecně označuje uspořádání celku, resp. systému a jeho složení z jednotlivých částí. Podle Vláčila (In: Petrušek et al., 1996) je organizace ze sociologického hlediska sociální jev nebo útvar založený na plánované koordinaci skupinových aktivit, kontinuálně fungující v důsledku dělby práce a hierarchie autority směřující k dosažení společného cíle. Podle Králové (2009) první systematický výklad organizace podal německý sociolog Max Weber (1864–1920). Organizace představují způsob, jak pravidelně koordinovat lidi, jejich práci nebo její produkty v čase a prostoru. Formální organizace představuje uměle vytvořený nástroj koordinace aktivit většího počtu lidí za určitým pevně stanoveným cílem (Keller, 2010). Podle Kellera všechny formální organizace vznikají jako pokusy o řešení téhož problému: zajistit koordinaci společné akce většího počtu lidí a její stálost, která by byla nezávislá na náhodné výměně konkrétních osob.

Z etymologického hlediska pochází výraz organizace ze starořeckého substantiva *organon* – nástroj, orgán, instrument. Ten převzala latina v podobě *organum*. Francouzština užívala *organisation* ve významu uspořádání, zřízení, což později převzaly i další evropské jazyky.

Klientům sociální práce může být poskytována sociální služba v jejich domácím nebo jiném přirozeném prostředí (např. ulice vzhledem k lidem bez domova). V tomto případě mluvíme o **terénní sociální práci**. Vliv organizace na výkon sociální práce je při této formě obvykle jen na straně podmínek výkonu sociálního pracovníka. Větší organizační vliv má sociální práce v případech, kdy se realizuje v prostředí, které patří instituci poskytující služby sociální práce. Pokud do tohoto prostředí klienti docházejí na vymezený čas, mluvíme o **ambulantní sociální práci**. Ta se realizuje nejčastěji v poradnách, denních stacionářích, centrech sociální pomoci nebo v kancelářích sociálních pracovníků. Podmínky výkonu sociální práce jsou v nich organizačně ovlivněny (např. úředními hodinami, způsobem sezení, uspořádáním poradny apod.). To platí i v případech, kdy jsou klientům dlouhodoběji poskytovány služby sociální práce v různých zařízeních sociálních služeb nebo při výkonu opatření sociálně-právní ochrany dětí a sociální kurately. Klienti do takových zařízení nedocházejí, ale přímo tam bydlí. Mluvíme o **pobytové (rezidenční) sociální práci**. Organizace, kde jsou služby poskytovány, mají vytvořenou jistou organizační kulturu, která bývá vnímána jako „duše organizace“.

Organizační kultura představuje systém předpokladů, představ, hodnot a norem, které byly v organizaci přijaty a rozvinuty a mají velký vliv na řízení, uvažování a vystupování zaměstnanců. Navenek se projevuje jako forma společenského styku zaměstnanců, ve společných zvycích, obyčejích, oblečení, materiálním vybavení apod. Základní způsoby chování se stávají vzorem pro nové zaměstnance (Kachaňáková, 2010). V aplikaci na sociální práci vymezuje Matulayová organizační kulturu jako soubor hodnot, cílů a zájmů personálu, představy zaměstnanců, specificky sociálních pracovníků, o klientech a způsobech práce s nimi a řešení pracovních problémů (In: Aadland, Matulayová, 2011). Organizační kultura existuje v každé organizaci, i když ne vždy v uvědomělé rovině.

Keller (2006) zdůrazňuje potřebu rozlišování mezi institucí a organizací. Výraz **instituce** pochází z latinského slovesa *instituire* – zřizovat, ustanovovat. Podle Kellera a Vláčila (In: Petrušek et al., 1996) je v sociologickém a antropologickém smyslu instituce „v zásadě každý obecně praktikovaný a v dané kultuře předávaný způsob řízení“. Pokud instituce znamená v podstatě způsob, jakým lidé vykonávají jistou činnost, jsou organizace tvořeny lidmi, kteří určitou činnost institucionalizovaným způsobem provádějí. „*Instituce je způsob, jakým lidé v dané kultuře vykonávají určitou věc. Organizace je způsob, kterým přitom koordinují svou aktivitu, neboť málokterou věc dělá člověk izolovaně, bez spojení s druhými lidmi*“ (Keller, 2006). Podobnou definici nabízí Kráľová (2009): „*Instituce je relativně stálý, v daném společenství či skupině uznávaný soubor předpisů a norem, obvykle formálních (včetně předpisů týkajících se sociálních rolí), které společenství nebo skupina považuje za důležité pro udržení své existence, své struktury či uspokojení některé potřeby.*“

Podle Kellera (2006) může být člověk členem nějaké organizace, nemůže být však členem ani jedné instituce. Uvedený autor uvádí, že v nejširším smyslu je organizace podmnožinou instituce, protože způsob, jakým se lidé organizují, je jen součástí způsobu, jakým řeší své problémy. Zpravidla jsou však organizace chápány v méně obecném významu jako konkrétní podoba určitého sociálního útvaru, např. škola jako organizace instituce vzdělávání, banka jako organizace finanční instituce, armáda jako organizace instituce legitimizující zabíjení, hotel jako jedna z organizací spojených s institucí cestování apod.

Instituce dané kultury jsou neměnné. Jisté činnosti mohou být nově institucionalizované, jiné mohou být deinstitucionalizované, nebo může dojít k více či méně radikálním proměnám (např. instituce rodiny v postmoderní společnosti). Instituce bývají typologizované podle oblasti lidské činnosti, kterou regulují. Rozlišujeme např. instituce mocenské, náboženské, ekonomické, vzdělávací apod. (Keller, Vlácil, In: Petrušek et al., 1996). Institutionalizované chování je stejně jako kulturní chování vždy naučené a převzaté od předchozích generací (Kráľová, 2009).

Sociální práce může být realizována v organizacích, které vzhledem ke státu spadají přímo do resortu práce a sociálních věcí (ČR) nebo resortu práce, sociálních věcí a rodiny (SR). Jejich činnost je regulována příslušnými sociálními zákony a organizační kulturou institucí a organizací státní správy, samosprávy a neziskových organizací. Sociální práce se však může realizovat v institucích a jejich organizacích, které nespadají do tohoto resortu. V těchto případech bývá výkon sociální práce ovlivněn