



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Vývoj přístupu k sociální exkluzi z pohledu publikací
určených pro sociální práci

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Studijní program: SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ
PRÁCE

Autor: Mgr. Eva Sevelková

Vedoucí práce: doc. PhDr. Alena Kajanová Ph. D.

České Budějovice 2020

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci s názvem „Vývoj přístupu k sociální exkluzi z pohledu publikací určených pro sociální práci“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské/diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby bakalářské/diplomové práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé bakalářské/diplomové práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 18. 5. 2020

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala doc. PhDr. Aleně KAJANOVÉ Ph.D., vedoucí mé bakalářské práce, za cenné rady a připomínky, které mně po celou dobu zpracování této práce poskytovala.

Vývoj přístupu k sociální exkluzi z pohledu publikací určených pro sociální práci

Abstrakt

Cíle této bakalářské práce byly stanoveny dva. Prvním z nich je zmapování prezentace sociálně znevýhodněných osob z pohledu publikací určených pro sociální práci. Druhým cílem je zmapování doporučených přístupů sociální práce se sociálně znevýhodněnými osobami z pohledu publikací určených pro sociální práci.

Za účelem dosažení stanovených cílů byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie a metoda analýzy dokumentů. Pro zpracování dat byl využitý kategoriální systém.

Výzkumem bylo zjištěno, že sociálně znevýhodněné osoby jsou v analyzovaných publikacích prezentovány velmi rozmanitě, což odráží realitu širokého spektra klientů, pro které jsou služby sociální práce určeny. V knihách byly mnohdy uváděny atributy, které mohou být lidem, kteří jsou zasaženi či ohroženi sociálním vyloučením vlastní. Často byly naopak opomíjeny znaky související s procesem sociálního vyloučení na straně společnosti. Z této převahy atributů na straně jednotlivce může přitom čtenář nabýt mylného dojmu, že sociální vyloučení je záležitostí povětšinou individuální nedostatečnosti či určitého osobního hendikepu, a že role společnosti na procesu sociálního vyloučení (či vylučování) není stěžejní.

Vymezení doporučených přístupů sociální práce se sociálně znevýhodněnými osobami je napříč publikacemi pojímáno rozličně. Podstatné ovšem je, že ve většině analyzovaných knih byly tyto přístupy uvedeny, a v některých případech i blíže specifikovány, z čehož vyplývá, že obeznámení s přístupy sociální práce se sociálně znevýhodněnými osobami je pro adekvátní a profesionální vykonávání této profese nezbytné.

Klíčová slova

sociální exkluze; sociálně znevýhodněná osoba; atribut; přístup

)

Development of the Approach to Social Exclusion from the Point of View of Publications Intended for Social Work

Abstract

This bachelor thesis has set two goals. The first of them is to map the presentation of socially disadvantaged people from the point of view of publications intended for social work. The second goal is to map the recommended approaches to social work with socially disadvantaged people from the perspective of publications intended for social work.

In order to achieve the set goals, a qualitative research strategy and a method of document analysis were chosen. For data processing, a categorical system was used.

The research has found that socially disadvantaged people are presented in a very diverse way in the analyzed publications, which reflects the reality of a wide range of clients for whom social work services are intended. Books have often included attributes that may be inherent in people who are affected by social exclusion or at risk of it. By contrast, features related to the process of social exclusion on the part of society were often neglected. From this predominance of attributes on the part of individuals, the reader may get the false impression that social exclusion is mostly a matter of individual inadequacy or a certain personal handicap, and that the role of society in the process of social exclusion (or excluding) is not crucial.

The definition of recommended approaches to social work with socially disadvantaged people is understood differently across publications. It is important, however, that in most of the analyzed books these approaches were listed, and in some cases even specified in more detail, which means that familiarity with approaches to social work with socially disadvantaged people is essential for appropriate and professional practice of this profession.

Keywords

social exclusion; a socially disadvantaged person; attribute; access

Obsah

Úvod.....	9
1 Teoretická východiska	11
1. 1 Vymezení termínu sociální exkluze	11
1. 2 Historický vývoj sociální exkluze	13
1. 3 Příčiny sociální exkluze	13
1. 4 Dimenze sociální exkluze	14
1. 4. 1 Ekonomická dimenze.....	14
1. 4. 2 Kulturní a sociální dimenze	15
1. 4. 3 Symbolická dimenze	16
1. 4. 4 Politická dimenze	17
1. 4. 5 Prostorová dimenze	17
1. 5 Sociálně vyloučení a sociálním vyloučením ohrožení.....	17
1. 6 Sociální vyloučení v kontextu České republiky	20
1. 7 Přístupy sociální práce k sociálně exkludovaným	21
1. 7. 1 Antiopresivní přístup.....	22
1. 7. 2 Úkolově orientovaný přístup.....	24
1. 7. 3 Systemický přístup.....	26
1. 7. 4 Psychosociální přístup	27
1. 7. 5 Přístup orientovaný na klienta.....	28
1. 7. 6 Sociálně- ekologický přístup	29
1. 7. 7 Kulturně senzitivní přístup.....	29
1. 7. 8 Další přístupy sociální práce k sociálně exkludovaným	29
2 Cíle práce a výzkumné otázky	31
2. 1 Cíle výzkumu	31
2. 2 Výzkumné otázky	31
3 Metodika	32

3. 1 Výzkumná strategie – kvalitativní výzkum	32
3. 2 Užitá metoda – analýza dokumentů	32
3. 3 Charakteristika výzkumného souboru.....	33
3. 4. Kategoriální systém	36
3. 5 Obsahová analýza.....	36
3. 6 Popis jednotlivých fází výzkumu	37
3. 6. 1 Příprava dat.....	37
3. 6. 2 Otevřené kódování	37
3. 7 Tvorba typologie / kategorizace	39
3. 8 Identifikace vztahů mezi kódy	40
4 Výsledky výzkumu	41
4. 1 Kategorie „Klienti sociální práce – obecně“ a „Klienti sociální práce – konkrétně“	44
4. 1. 1 Kategorie „Klienti sociální práce – obecně“	45
4. 1. 2 Kategorie „Klienti sociální práce – konkrétně“	46
4. 2 Kategorie „Atributy na straně jednotlivců“, „Atributy na straně skupin“ a „Atributy na straně společnosti“	51
4. 2. 1 Kategorie „Atributy na straně jednotlivců“	51
4. 2. 2 Kategorie „Atributy na straně skupin“	54
4. 2. 3 Kategorie „Atributy na straně společnosti“	54
4. 3 Kategorie „Konkrétní úroveň přístupů“, „Obecná úroveň přístupů“ a „Ostatní teoretická východiska“	55
4. 3. 1 Kategorie „Konkrétní úroveň přístupů“	56
4. 3. 2 Kategorie „Obecná úroveň přístupů“	58
4. 3. 3 Kategorie „Ostatní východiska pro práci s klienty“	60
4. 3. 4 Vývoj pohledu na přístupy sociální práce napříč publikacemi.....	60
5 Diskuze	64
6 Závěr	76

7 Seznam použité literatury	80
8 Seznam tabulek.....	87
9 Seznam příloh	88
Seznam zkratk	97

Úvod

Problematika přístupu k sociální exkluzi je již řadu let velmi diskutovaným tématem. Počet lidí žijících v sociálně znevýhodněném prostředí stále narůstá a jejich participace na životě většinové společnosti je většinou značně omezená. Významná je z tohoto hlediska role sociálních pracovníků, kteří by s lidmi ze sociálně znevýhodněného prostředí měli pracovat na tom, aby tyto osoby dosáhli na zdroje, které jsou k účasti na životě majority zapotřebí. Vodítkem pro práci s touto cílovou skupinou by pro sociálního pracovníka měly být mimo jiné publikace, které se týkají sociální práce.

Z tohoto důvodu jsem bakalářskou práci zaměřila na to, jak jsou v publikacích určených pro sociální pracovníky prezentovány osoby ze sociálně znevýhodněného prostředí a jaké přístupy pro práci s nimi jsou v knihách doporučovány.

Domnívám se, že obeznámenost s pojmem sociální exkluze, zejména s určitými aspekty této problematiky, je pro sociální pracovníky velmi důležitá. Důvodem je zejména to, aby sociální pracovník dokázal adekvátně přistupovat k lidem, kteří potřebují pomoc a podporu při řešení své obtížné životní situace.

Z tohoto hlediska je podle mého názoru důležitá mimo jiné i obeznámenost s tím, kdo vše může být sociální exkluzí zasažen a jaké atributy mohou být s problematikou sociálního vyloučení spojovány. Domnívám se, že tato znalost je pro sociálního pracovníka klíčová z hlediska adekvátního vykonávání své profese.

Rovněž i znalost přístupů sociální práce je pro sociálního pracovníka zásadní. Důvod spatřuji opět v profesionálním poskytování dané profese. Pro seznámení s těmito přístupy je důležité především studium různých publikací, a to zejména pro studenty oborů, které jsou na sociální práci zaměřeny. Z tohoto důvodu mě zajímalo, jak je téma přístupů v knihách určených sociálním pracovníkům uchopováno.

Předkládaná práce je členěna na dvě části – teoretickou a praktickou. V teoretické části práce, která má název Teoretická východiska, se věnuji objasnění termínu sociální vyloučení, včetně vymezení pojmu osoba zasažená či ohrožená sociální exkluzí. Pozornost je konkrétně věnována vymezení termínu sociální exkluze, příčinám a dimenzím sociálního vyloučení, lidem zasažených či ohrožených sociální exkluzí a sociálnímu vyloučení v kontextu České republiky. Rovněž se v této části práce zaměřuji

na vymezení pojmu přístup v rámci sociální práce a představení těch přístupů, které jsou v literatuře nejčastěji uváděny.

V praktické části práce jsem jako výzkumnou strategii zvolila kvalitativní výzkum a metodu analýzy dokumentů. Pro zpracování dat byl využit kategoriální systém.

1 Teoretická východiska

Cílem této bakalářské práce je mimo jiné zmapovat prezentaci sociálně znevýhodněných osob v publikacích, které jsou určeny pro sociální práci. První část teoretické části bude proto věnována vymezení problematiky sociální exkluze a příslušným pojmům. Povědomí o tom, co se onou sociální exkluzí míní, považují v kontextu této bakalářské práce za podstatné. Mimo jiné i s ohledem na to, že obeznámenost s tímto pojmem je, vzhledem k cílovým skupinám sociální práce, pro budoucí i stávající sociální pracovníky značně klíčová.

1.1 Vymezení termínu sociální exkluze

Na úvod této kapitoly je vhodné poznamenat, že napříč literaturou jednotná definice sociální exkluze či sociálního vyloučení neexistuje (Toušek, 2006).

Sociální exkluzi lze velmi zjednodušeně definovat jako ztrátu místa ve společnosti - v tomto smyslu se hovoří o takzvané marginalitě (Kotýnková, 2000). Toušek (2006) uvádí, že stěžejní je rovněž i fenomén chudoby, kterým je míněna materiální deprivace - lidé zasažení sociálním vyloučením se totiž velmi často potýkají s oběma zároveň (s marginalitou i chudobou). Autor (2006) dále upřesňuje, že koncept sociální exkluze reflektuje především proces odsunutí na okraj společnosti, kdy je toto vyloučení spojeno s chudobou, sociální a kulturní izolací. Lze říci, že sociální vyloučení předurčuje schopnost jedince nebo komunity účastnit se sociálního, ekonomického, politického a kulturního života (Mack, 2016).

Chudoba je sice ve většině případů jedním z nejviditelnějších problémů sociální exkluze, rozhodně ale není nesnází jedinou - lidé, kteří jsou sociální exkluzí zasaženi, se vyjma materiální deprivace potýkají například i s bariérami, které znesnadňují uplatnění na otevřeném trhu práce a na trhu s bydlením (Čada, 2015). Autor (2015) dodává, že tito lidé mají rovněž omezený přístup k veřejným službám, jejich politická participace je nízká a potýkají se i s prostorovou segregací a symbolickou stigmatizací.

Sociální vyloučení je dynamickým procesem, který má multidimenzionální charakter (Peace, 2001). Za dynamickou je koncepce sociální exkluze označována proto, že poukazuje na procesy i důsledky sociálního vyloučení (Toušek, 2006). Multidimenzionalita spočívá dle autora (2006) v tom, že existuje několik rovin působení sociální exkluze – ekonomická, kulturní, sociální, symbolická, politická a prostorová.

Tyto jednotlivé dimenze budou podrobněji vysvětleny v jedné z níže uvedených kapitol (1. 4 Dimenze sociální exkluze).

Sociální exkluzi lze do jisté míry vnímat ve dvou liniích - jednak jako koncepci, která se začala postupně formovat v 60. letech 20. století, ale také ji lze chápat jako prosté označení pro specifickou životní situaci některých lidí, přičemž je třeba mít na zřeteli, že toto vymezení specifické životní situace z konceptu sociální exkluze nutně vyplývá (Keller, 2011).

Koncepce sociální exkluze je jedním z možných analytických nástrojů, které lze užít v případě zkoumání vnějších vlivů, které sociální exkluzi zapříčiňují; jde o takzvané strukturální příčiny vyloučení (Toušek, 2006). Autor (2006) doplňuje, že slabinou koncepce sociální exkluze je to, že nedokáže dostatečně analyzovat faktory, které zabraňují (znovu)začlenění do společnosti. Jako další její slabou stránkou Toušek (2006) uvádí i analýzu adaptace lidí na podmínky života v sociálním vyloučení.

Ona zmíněná specifická životní situace lidí, kterých se sociální exkluze týká je obsažena mimo jiné i v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Tento zákon vymezuje sociální vyloučení jako *vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace* (zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, par. 3). Nepříznivou sociální situací je přitom míněno *oslabení nebo ztrátu schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením* (zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, par. 3).

Sociální exkluzi je věnována pozornost z důvodů snahy o zachování lidské důstojnosti člověka; konkrétně o zachování jeho základních lidských práv - občanského, sociálního a politického (Kotýnková, 2000). Mareš (2006b) uvádí, že problematické je mimo jiné to, že z univerzálního občanství se důsledkem sociální exkluze stává občanství elitní, které je vyhrazeno jen lidem s určitými životními podmínkami a pouze jen jim je vyhrazen status občana - jen oni mohou jako občané jednat. Autor (2006b) doplňuje, že na této skutečnosti přitom nic nemění to, zdali sociálně exkludovaní přistupují ke svému vyloučení pasivně či aktivně. V případě aktivního přístupu může jít jak o individuální

snahu o vymanění se ze svého vyloučení, tak i o snahu o změnu na celospolečenském úrovni, tedy zejména v politické rovině, která exkluzi dovoluje (Mareš, 2006b).

1. 2 Historický vývoj sociální exkluze

Koncept sociální exkluze je v současné době klíčový v oblasti sociální politiky Evropské unie a rovněž se stal základním východiskem pro reformu některých sociálních států, které jsou označovány také termínem „welfare states“ (Daly, 2006).

Konkrétně nahradil v 90. letech 20. století doposavad dominující koncept chudoby, který byl v sociální politice Evropského společenství určující teorií od osmdesátých let (Mareš, 2006b). Autor (2006b) doplňuje, že s konceptem sociální exkluze začala být pozornost věnována jejímu potírání a zároveň se začali objevovat snahy o sociální inkluzi. Cíle sociální inkluze vymezuje na příklad Šmausová (2000) jako integraci člověka do funkčního systému vzdělávání, pracovního trhu, politiky a práva.

Příkladem postavení chudoby a sociálního vyloučení do popředí sociální politiky na evropské úrovni jsou výstupy ze zasedání Evropské unie v Nice v roce 2001, kde se členské státy Evropské unie zavázaly k vypracování dvouletého národního akčního plánu sociálního začleňování (Levitas et al., 2007). V kontextu České republiky je aktuálním národním rámcovým dokumentem pro oblast sociálního začleňování a boj s chudobou „Strategie sociálního začleňování 2014 – 2020“ (Strategie sociálního začleňování 2014 – 2020, © 2014).

1. 3 Příčiny sociální exkluze

Toušek (2007) uvádí, že příčiny sociální exkluze lze rozdělit na dva základní typy. Dle autora (2007) lze vymezit jednak vnější (strukturální) příčiny, které osoby zasažené sociálním vyloučením nemají šanci svým vlastním jednáním ovlivnit anebo jsou vyhlídky na toto ovlivnění zanedbatelné. Vnitřní příčiny sociální exkluze jsou pro změnu příčinami individuálními, což znamená, že lidé se v sociální exkluzi ocitají důsledkem svého jednání (Toušek, 2007).

Z těchto dvou typů jsou pro riziko sociální exkluze považovány za stěžejní strukturální příčiny vyloučení - konkrétně se jedná o selhání demokratického systému na poli občanské integrace, o selhání pracovního trhu na poli ekonomické integrace, o selhání sociálního státu na poli sociální integrace a o selhání rodiny a komunity na poli

interpersonální integrace (Mareš, 2006b). Autor (2006b) upozorňuje, že mezi další důvody sociální exkluze lze zařadit i diskriminaci, a to jak v obecné rovině, tak i specificky na trhu práce, dále nezamýšlené dopady sociální politiky, disharmonii mezi povinnostmi a oprávněními a v neposlední řadě i neúčinné mechanismy integrace a inkluze.

Příkladem konkrétního projevu strukturálních příčin sociálního vyloučení může být nezaměstnanost a prekarizace práce (Keller, 2014). Prekarizací autor (2014) míní neplnohodnotné formy práce; tedy takové, které nelze označit za standardní pracovní poměr a na něj navázaný pojistný systém. Možnost získat plnohodnotný pracovní poměr je znesnadněna mimo jiné pro lidi s nízkým vzděláním (Keller, 2014).

Za příklad vnitřních příčin sociální exkluze lze uvést ztrátu pracovních návyků, v případě, že je člověk dlouhodobě nezaměstnaný (Toušek, 2007). Dále se může dle Touška (2007) jednat o nedostatečnou finanční gramotnost (hospodaření s penězi, zadluženost), nízkou motivaci řešit svoje problémy nebo orientování na okamžité uspokojení svých potřeb. Podstatné přitom dle autora (2007) je, že individuální příčiny vyloučení jsou často důsledkem příčin strukturálních.

I přes výše řečené nicméně převažuje zejména v laické veřejnosti stále přesvědčení, že sociální vyloučení je pouze důsledkem osobního selhání jedince nebo kolektivit, které vyplývá z jejich morálního nastavení, lenosti či neschopnosti předvídat následky svých činů (Mareš, 2006b).

1. 4 Dimenze sociální exkluze

Celkem je dle Touška (2006) možné vymezit pět dimenzí (či mechanismů) sociální exkluze - ekonomickou, kulturní a sociální, symbolickou, politickou a dimenzi prostorového vyloučení. Z předchozí kapitoly vyplývá, že vnitřní příčinou uvedených mechanismů může být nízké vzdělání nebo absence sociálních kontaktů mimo příbuzenské struktury; vnější příčinou může být diskriminace na odlišných úrovních (Toušek, 2006).

1. 4. 1 Ekonomická dimenze

Ekonomická dimenze je považována za stěžejní problém sociální exkluze, protože představuje zdroj (a rovněž i důsledek) chudoby (Mareš, 2006a). Autor (2006a)

upřesňuje, že jedinec je vylučován z životních standardů a šancí, které jsou ve většinové společnosti běžné; jde především o vylučování na trhu práce.

Toušek (2006) k problematice ekonomické dimenze uvádí, že lidé, kteří jsou sociální exkluzí zasaženi, jsou buď na pracovním trhu marginalizováni, nebo jsou z pracovního trhu vyloučeni a stávají se nezaměstnanými. Autor (2006) doplňuje, že marginalizace na pracovním trhu má podobu špatně placených a nestabilních pracovních pozic, z nichž se většina nachází v tzv. šedé ekonomice.

Z hlediska nezaměstnanosti jsou na trhu práce rizikovými skupinami především příslušníci etnických minorit (zejména romského etnika), zdravotně postižení, mladí absolventi škol, starších občané, ženy s malými dětmi či lidé s nízkou kvalitací (Kotýnková, 2000).

1. 4. 2 Kulturní a sociální dimenze

Kulturní a sociální vyloučení (v užším smyslu) je zapříčiněno tím, že sociálně exkludovaní nesdílejí kulturní a sociální kapitál, který je příznačný pro většinovou společnost (Toušek, 2006).

Pro sociální dimenzi je charakteristická sociální izolace, kdy jde na jedné straně o separaci na makrosociální úrovni - neparticipace na sociální, politické, ekonomické či kulturní složce majority (Mareš, 2006a). Na druhé straně se dle autora (2006a) sociální izolace týká i přirozeného prostředí sociálně exkludovaných. V tomto smyslu jde mimo jiné o nevyhovující bydlení a prostředí nebo o nedostatek či absenci služeb v okolí bydliště (Mareš, 2006a).

Toušek (2006) upozorňuje, že problematické je rovněž i specifické rozložení a velikost sociálních sítí sociálně exkludovaných, ve kterých převládají tzv. silné vazby, které mají příbuzenský charakter. Naopak tzv. slabé vazby jsou zastoupeny v menší míře nebo mohou i zcela absentovat. Slabé vazby jsou přitom velmi důležité na příklad při shánění zaměstnání (Toušek, 2006). Předpokládám, že jako příklad slabé vazby lze uvést spolužáky ze školy či kolegy z práce; zkrátka osoby, které se nacházejí mimo nukleární i širokou rodinu jedince.

S neadekvátními sociálními vazbami souvisí i to, že se v důsledku sociálního vyloučení snižuje prosociální chování - na příklad pomoc ostatním, dobrovolnická činnost,

darování peněz na dobročinné účely (Twenge et al., 2007). Dle autorů (2007) platí, že prosociální chování se snižuje o to více, čím značněji je člověk sociálně vyloučen, což je dáno tím, že jedinec zasažený sociální exkluzí nepředpokládá z prosociálního chování žádné výhody, a proto se prosociálně nechová.

V kontextu sociální dimenze sociálního vyloučení může docházet rovněž i k tomu, že lidé zasažení sociální exkluzí mají sníženou schopnost nebo motivaci ke zpracování relevantních informací (Pfundmair, Aydin, Frey, 2017). Domnívám se, že tato skutečnost může mít negativní dopad mimo jiné na sociální či politické fungování sociálně vyloučených osob.

Kulturní vyloučení znamená, že jedinec nebo kolektivita nemůže participovat na kultuře většinové společnosti – na jejích hodnotách, kulturním kapitálu a vzdělanosti (Mareš, 2006a).

Stěžejním ukazatelem kulturního vyloučení je právě zmíněné vzdělání (Toušek, 2006). Autor (2006) uvádí, že úroveň vzdělání je u sociálně vyloučených obvykle nízká, což je mimo jiné způsobeno značnými náklady, kterých je třeba pro studium vynaložit.

Těmito náklady je přitom pravděpodobně vyjma financí míněna i určitá časová náročnost a také nároky na zvládnutí studia. Rodiče dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí mají často snížené rodičovské kompetence ve výchově a vzdělávání svých dětí a neumějí jim adekvátně pomoci s přípravou na vstup do školy a následně s jejich vzdělávací dráhou. Palčivá je rovněž i již zmíněná otázka financí. Nízko příjmové rodiny mohou mít problémy s hrazením výdajů, které se školou souvisí. Například dojíždění dítěte na střední školu do vzdálenějšího města může pro rodinu znamenat vyšší finanční zátěž, poněvadž musí vynakládat peníze na dopravu do školy, na stravu, na pomůcky či učebnice.

1. 4. 3 Symbolická dimenze

Symbolické vyloučení vyjadřuje, že majorita ve vztahu k sociálně exkludovaným používá předsudky a negativní stereotypy (Toušek, 2006).

Jedinci či komunity, kteří jsou zasaženi sociálním vyloučením, jsou stigmatizováni jako odlišní, cizí nebo deviantní (Mareš, 2004). Na příkladu České republiky lze dle autora (2004) uvést to, jak jsou v médiích prezentováni příslušníci romské populace. Ti jsou

v médiích povětšinu prezentováni jako „ti odlišní“ a je zdůrazňována jejich stereotypní podoba - neudržované prostředí, značná emocionalita nebo špatné vyjadřování v českém jazyce (Mareš, 2004).

1. 4. 4 Politická dimenze

Politická rovina sociálního vyloučení se vyznačuje tím, že sociálně exkludovaní se nepodílí na demokratických procesech ve společnosti (Toušek, 2006).

Lidé zasažení sociální exkluzí mají omezený vliv na rozhodování, a nemohu tím pádem ovlivňovat ani svoje vlastní životy. (Mareš, 2006a) Konkrétním projevem politického vyloučení může být nízká účast ve volbách, neschopnost participace nebo upírání politických práv (Percy – Smith, 2000).

1. 4. 5 Prostorová dimenze

Prostorovou dimenzi charakterizuje to, že sociálně exkludovaní mnohdy bydlí v lokalitách, které jsou od majoritní společnosti prostorově odděleny (Toušek, 2006). Tyto lokality bývají dle autora (2006) označovány jako ghetta nebo slumy.

Sociálně vyloučená lokalita může vzniknout koncentrací sociálně exkludovaných na jednom území, nebo i tak, že na určitém území jsou přítomné určité rizikové atributy, které nebezpečí vzniku sociálně vyloučené lokality zvyšují (Mareš, Sirovátka, 2008). Autoři (2008) upřesňují, že se může jednat o špatnou dopravní dostupnost, kriminalitu, vysokou míru nezaměstnanosti, nekvalitní bydlení či o nedostačující infrastrukturu.

Toušek (2006) upozorňuje, že vyloučené lokality se vyznačují i nedostačující občanskou vybaveností (nízká kvalita škol v okolí vyloučených lokalit, značnou vzdáleností do obchodů či k lékaři) či špatnými hygienickými podmínkami. Dále autor (2006) uvádí, že obyvatelé vyloučených lokalit jsou na základě adresy svého bydliště stigmatizováni, mají zvýšené náklady na bydlení a omezené možnosti pracovního uplatnění ve svém nejbližším okolí.

1. 5 Sociálně vyloučení a sociálním vyloučením ohrožení

Sociální exkluzí mohou být zasaženi nebo ohroženi lidé na základě své třídní příslušnosti, etnicity, svého způsobu života, náboženství, mentálního nebo fyzického

handicapu (Mareš, 2006b). Autor (2006b) doplňuje, že významným rizikem sociálního vyloučení je samozřejmě i chudoba.

Sociální exkluze se tedy může dotýkat velmi různorodých skupin lidí, pro které ale většinou platí, že se potýkají s nezaměstnaností a s ní se pojící chudobou (Potočková, 2015). Dle autorky (2015) lze ale rovněž vymezit i jiné obecné charakteristiky, které jsou pro valnou část lidí ohrožených či zasažených sociální exkluzí platné. Jedinci, kteří jsou zasaženi nebo ohroženi sociálním vyloučením mají velmi často finanční problémy, disponují nízkou mírou gramotnosti, mají chudé sociální sítě, jsou často orientováni na přítomnost, mají nedůvěru ve státní instituce a mnohdy jsou v rámci své rodiny solidárnější než příslušníci majoritní společnosti (Potočková, 2015).

Dle Kotýnkové (2000) riziko zasažení nebo ohrožení sociální exkluzí nastává, pokud má člověk oslabenou vazbu nejméně k jedné z tří integračních rovin, na základě kterých integrace jednotlivců a komunit do společnosti probíhá. Autorka (2000) upřesňuje, že jde o stát z pozice zákonodárství, o tržní hospodářství zejména z hlediska pracovního trhu a o občanskou společnost, ve které je v tomto ohledu stěžejní rodina a nestátní dobrovolné organizace.

Podle statistického úřadu Evropské unie Eurostatu je za osobu ohroženou sociálním vyloučením považována ta, které se týká minimálně jedna z následujících položek (*People at risk of poverty or social exclusion*, 2019). Za prvé jde o příjmovou chudobu, za kterou je považována situace, kdy má člověk příjem nižší než 60 % národního mediánu ekvivalentního disponibilního příjmu. Za druhé se jedná o materiální deprivaci, která může znamenat na příklad obtíže s placením nájmu, energií či neočekávanými výdaji. Třetím bodem je to, zda člověk žije v domácnosti s velmi nízkou pracovní intenzitou; členové domácnosti v produktivním věku pracují jen z 20 % nebo i méně ze svého celkového pracovního potenciálu (*People at risk of poverty or social exclusion*, 2019).

V České republice jsou sociálním vyloučením ohroženy zejména etnické menšiny, migranti, zdravotně hendikepovaní a izolovaní jedinci (Kotýnková, 2000).

Z etnických menšin se v České republice sociální vyloučení týká zejména příslušníků romského etnika, přičemž ovšem samozřejmě platí, že ne všichni Romové jsou sociálně vyloučení (Mareš, 2006b). Autor (2006b) uvádí, že pokud jsou Romové vylučováni

z důvodu své etnicity, tak se jedná o přímou příčinu sociální exkluze – o diskriminaci. Termínem diskriminace se přitom míní takové jednání, na základě kterého dochází ke znevýhodňování či ponižování lidí z důvodu příslušnosti k určité sociální skupině (Novosad, 2009). Naopak nepřímou příčinou sociálního vyloučení Romů může být jejich nízké vzdělání (Mareš, 2006b). Exkludovaní Romové mnohdy žijí v sociálně vyloučených lokalitách, kde často tvoří většinu obyvatel (Čada, 2015). Čada (2015) uvádí, že za sociálně vyloučenou či sociálním vyloučením ohroženou lokalitu lze přitom považovat takovou, ve které žije v nevyhovujících podmínkách více jak dvacet osob.

Osoby se zdravotním postižením mají pozici na pracovním trhu ztíženou například tím, že v důsledku svého zdravotního omezení potřebují mít speciálně upravené pracoviště, mají nižší výkonnost a vyšší absence na pracovišti (Kotýnková, 2000). Autorka (2000) doplňuje, že zdravotní postižení se nejčastěji týká osob starších, s nižším vzděláním a nižší kvalifikací.

Migranti, kteří jsou zasaženi či ohroženi sociální exkluzí, se ocitají mimo záchytné sociální sítě státu i veřejných institucí (Potočková, 2015). Dle autorky (2015) se často neumí domluvit v českém jazyce a žijí v prostředí své komunity v odtržení od většinové společnosti.

Izolovaní jedinci mohou být sociálním vyloučením ohroženi z důvodu nízkého vzdělání, sociálního původu nebo frustrace z dětství (Kotýnková, 2000). Podle Kotýnkové (2000) hraje roli rovněž věk, mentální a tělesné dispozice jedince. Jde často o lidi bez odpovídajícího či zcela absentujícího rodinného zázemí a o osoby, které nejsou schopné navázat přiměřené mezilidské vztahy. Konkrétně může dle autorky (2000) jít například o osoby s duševním onemocněním, se zdravotním postižením, po výkonu trestu nebo s patologickými závislostmi (drogy, alkohol, gambling aj.). Kotýnková (2000) rovněž upozorňuje, že do rizikové skupiny patří i starší osamělí lidé nebo mladí lidé opouštějící dětské domovy.

Velkou skupinou, která je v ekonomicky produktivní věku zasažena či ohrožena sociální exkluzí, jsou osamělý rodiče se závislým dítětem či dětmi (Mareš, 2006a). Autor (2006a) upozorňuje, že ve valné míře se tato situace dotýká zejména svobodných či rozvedených matek.

1. 6 Sociální vyloučení v kontextu České republiky

Česká republika musí jako členská země Evropské unie implementovat koncept sociální exkluze, sociální inkluze a sociální koheze do své sociální politiky (Mareš, 2006b). Autor (2006b) uvádí, že se takto děje koncipováním analýz a programových dokumentů, jejichž obsah by se měl promítnout do realizace sociální politiky jak na celostátní úrovni, tak i na úrovni krajů a obcí.

Za příklad jednoho z klíčových dokumentů, které se věnují problematice sociální exkluze v České republice, lze uvést dokument Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na období 2016 – 2020, který schválila vláda České republiky v roce 2016 (Vláda schválila Strategii boje proti sociálnímu vyloučení na období 2016 až 2020, © 2016). Tento dokument si klade za cíl předcházet vzniku sociálně vyloučených lokalit a řešit existenci lokalit stávajících. Předmětem zájmu je oblast podpory rodin, bydlení, zaměstnanosti, vzdělání, bezpečnosti, sociálních služeb a sociální práce (Vláda schválila Strategii boje proti sociálnímu vyloučení na období 2016 až 2020, © 2016).

Podle Mareše (2006b) otázkou ovšem zůstává, zda mají programové dokumenty, při jejichž zpracování se s konceptu sociální exkluze a sociální inkluze vychází, skutečně reálný dopad na tuzemskou sociální politiku. Pro koncepty, které se zabývají potíráním sociální exkluze je totiž stěžejní nejen zvýšená schopnost adaptace vyloučených na podmínky života společnosti, ale rovněž je vyžadována i změna ve společnosti ve smyslu změny sociálních institucí a fyzického prostoru, která má vyloučeným umožnit co možná nejširší participaci na společenském životě (Mareš, 2006b).

Kotýnková (2000) upozorňuje, že právě vztah mezi individuální odpovědností jedince a sociálními jistotami, které garantuje stát, se stává stále palčivějším, s ohledem na skutečnost, že sociální vyloučení je v české společnosti stále vrůstajícím problémem. Podle dokumentu Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR je v České republice ohroženo sociálním vyloučením přibližně 1,5 milionu lidí - z tohoto počtu je kolem 100 tisíc dětí do 6 let věku a kolem 180 tisíc lidí starších 65 let (Čada, 2015).

V tomto kontextu je vhodné zmínit, že problematikou sociální exkluze je třeba se zabývat (ať již v rámci ČR nebo v rámci Evropy) mimo jiné i z toho důvodu, že se sociální vyloučení může v určitém prostředí reprodukovat z generace na generaci v rámci sociální reprodukce (Mareš, 2006b). Autor (2006b) dodává, že nelze sociální

exkluzi pojímat jen jako aktuální problém sociální izolace některých jedinců a kolektivit.

Sociálním vyloučením bude (nejen) v České republice ohrožena čím dál tím větší skupina obyvatel (Kotýnková, 2000). Dle autorky (2000) bude mimo jiné docházet k nárůstu nezaměstnanosti z důvodu zavádění nových technologických změn zejména u lidí, kteří mají nízkou kvalifikaci a vzdělání, u lidí starších či naopak hodně mladých, mentálně a tělesně postižených a u lidí jiného etnika či kultury.

Mareš (2006b) se domnívá, že přístupy k řešení sociální exkluze by se měly orientovat mimo jiné na začleňování exkludovaných na trhu práce a na jejich dosáhnutí na kvalitní bydlení (mimo jiné i z hlediska kvality životního prostředí či dopravní dostupnosti). Dle autora (2006b) by měla být pozornost zaměřena i na zajištění rovných šancí ve vzdělávání. To může znamenat například to, aby děti z exkludovaných rodin nebyly již na počátku své školní dráhy limitovány svým nedostatečným kulturním kapitálem (Mareš, 2006b).

Již bylo řečeno, že jednou z priorit vlády České republiky v oblasti problematiky sociálního vyloučení je potírání sociálně vyloučených lokalit – viz dokument Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na období 2016 – 2020 (Čada, 2015). Podle Čady (2015) v České republice počet obyvatel těchto problematických oblastí neustále narůstá - žije v nich přibližně 95 až 115 tisíc lidí, kteří jsou často nezaměstnaní, zadlužení a mají nízké vzdělání. V sociálně vyloučených lokalitách tvoří často dle autora (2015) většinu obyvatel Romové. Přibývá ale i lokalit, ve kterých jsou Romové oproti ostatním obyvatelům v menšině a vzrůstá i počet seniorů bydlících v sociálně vyloučených lokalitách (Čada, 2015).

Mareš (2006b) upozorňuje, že lidé žijící v sociálně vyloučené lokalitě nedisponují vzory jednání majoritní společnosti, mají chudé sociální sítě (často mají nedostatek kontaktů vně vyloučené lokality), jsou společensky a občansky velmi málo aktivní a mají návaznost jen na lokální trh práce, který pro ně bývá často nevýhodný.

1. 7 Přístupy sociální práce k sociálně exkludovaným

Dále se budu v teoretické části práce věnovat přístupům sociální práce se sociálně exkludovanými. Pozornost bude tomuto tématu věnována s ohledem na druhý cíl této

bakalářské práce, kterým je zmapování doporučených přístupů sociální práce se sociálně znevýhodněnými osobami z pohledu publikací určených pro sociální práci.

Přístupy v sociální práci vycházejí z konkrétních teoretických východisek a lze je charakterizovat jako preferované postoje buď konkrétního sociálního pracovníka, nebo určité organizace k cílovým objektům sociální práce (Mátel, 20219). Zvolené přístupy určují rozsah i cíl práce s danou cílovou skupinou (Matoušek, In: Marášková eds., 2011).

Prostřednictvím přístupů sociální práce by měl sociální pracovník dosahovat obecných cílů sociální práce; či se alespoň o jejich dosažení snažit (Janoušková, Nedělníková eds., 2008). Za obecné cíle sociální práce lze považovat sociální začleňování, prevenci sociální exkluze či zmírňování jejího prohlubování, prevenci sociálně patologických jevů či zmírňování dopadů rizikového chování klientů na ně samé i na společnost, zmírňování nerovností (zejména nerovného přístupu ke službám, pomoc klientům s nabytím nebo získáním sociálních kompetencí a zprostředkování informací (Janoušková, Nedělníková eds., 2008).

Přístupů k sociální práci je v literatuře uváděna celá řada. Níže se zmíním o těch, kterým je v publikacích věnována největší pozornost.

1. 7. 1 Antiopresivní přístup

Antiopresivní přístup (dále jen AOP) je jedním ze stěžejních konceptů, které se uplatňují jak ve vzdělávání sociálních pracovníků, tak i v praktickém výkonu sociální práce (Rogers, 2012). Jedná se o přístup namířený proti znevýhodňování a utlačování a opírající se o koncept sociální spravedlnosti a lidských práv (Navrátil, In: Matoušek, 2012; Mátel, 2019).

Výchozím termínem je pro AOP pojem oprese, kterým je míněno strukturální znevýhodnění určitých skupin ve společnosti na základě příslušnosti k určitému pohlaví, věku, rase, společenské třídě, zdravotnímu postižení nebo sexuální orientaci (Matoušek eds., 2013a).

Thompson (1992) uvádí, že snahou AOP je eliminování oprese (diskriminace), s čímž souvisí prosazování tří základních hodnot AOP – spravedlnosti, rovnosti a participace, a tyto základní hodnoty dále specifikuje. Principem spravedlnosti je dle autora (1992)

míněno, že s každým bude zacházeno podle jeho práv a že tyto práva nebudou nikomu omezována nebo dokonce odpírána. V případě rovnosti je kladen důraz na rovné šance, při jejichž prosazování musí být brány v úvahu specifické rozdíly v potřebách lidí. Autor (1992) na příklad uvádí, že pokud se nepočítá se specifickými potřebami lidí se zdravotním postižením, tak mohou být znevýhodněni třeba v přístupu do budovy. Třetí základní hodnota AOP – princip participace je dle Thompsona (1992) založena na zapojení klientů do procesu plánování, koordinování i do vyhodnocování sociálních služeb. V přímé práci je stěžejní aktivní zapojení klienta do procesu spolupráce a to z hlediska assesmentu (vysvětlení pojmu níže), volby cílů i metod intervence (Thompson, 1992).

Matoušek (2013a) uvádí, že konkrétně se AOP zabývá na příklad problematikou diskriminace osob se zdravotním postižením, seniorů nebo kritikou rasismu či sexismu. V rámci sociální práce je možné AOP využít jak při práci s jednotlivcem, tak i s rodinou, skupinou a komunitami (Matoušek eds., 2013a).

AOP pracuje s takzvaným konceptem empowermentu - tento termín lze do českého jazyka přeložit jako zmocňování (Thelenová, 2011). Podle autorky (2011) je podstatou této koncepce to, že sociální pracovník má klientovi pomáhat (zmocňovat ho) s tím, aby získal co možná největší moc, respektive kontrolu nad svými životními podmínkami a životem celkově.

Navrátil (In: Matoušek eds., 2012a) uvádí, že při práci s klientem klade AOP rovněž značný důraz na analýzu klientovi situace – takzvaný assesment. Dle autora (In: Matoušek eds., 2012a) jde o rozbor problému klienta, ať již z hlediska zjišťování informací o klientových potřebách, tak o možnostech situace, ve které se klient nachází. Sociální pracovník by měl při této práci s klientem zcela zamezit uplatňování svých případných předsudků a stereotypů – aby sám nebyl tím, kdo podporuje diskriminaci a utlačování (Navrátil, In: Matoušek eds., 2012a).

Na závěr je k AOP nutné uvést, že je podstatné zabývat se jak zlepšením životní situace jednotlivce, tak širším společenským kontextem, který opresi dovoluje (Matoušek eds., 2013a). Jinak řečeno, že podle autora (2013a) je vedle podpory osobní změny u zásadní kladení důrazu na změnu z hlediska strukturálních nerovností ve společnosti.

1. 7. 2 Úkolově orientovaný přístup

Navrátil (In: Matoušek eds., 2012a) uvádí, že přístup orientovaný na úkoly se při práci s klientem používá pro zvládnání rozličných praktických problémů. Klient se má rozhodnout sám, jaké úkoly chce řešit a sociální pracovník je zde od toho, aby klientovi se stanovením těchto úkolů pomohl (Navrátil, In: Matoušek eds., 2012a). Nosnou myšlenkou dle autora (In: Matoušek, 2012a) je, že lidé se ochotněji podílejí na úkolech, které si sami zvolí a že zvládnání malých úspěchů rozvíjí sebeúctu a sebedůvěru. Spolupráce je proto postavena na silných stránkách klienta a analýze jeho nedostatků není věnována přílišná pozornost (Ahmad, 1990).

Úkolově orientovaný přístup je nedirektivní, založený na partnerském vztahu s klientem a jeho zmocňování (Mátl, 2019). Autor (2019) dodává, že pro zvládnání vytyčených úkolů je stěžejní stanovit si takové cíle, které jsou konkrétní, měřitelné a dosažitelné.

Přístup orientovaný na úkoly se realizuje v šesti krocích, které mají vést k dosažení cílů, které si klient vytyčil (Navrátil, In: Matoušek eds., 2012a). Navrátil (In: Matoušek eds., 2012a) upřesňuje, že mezi tyto kroky patří příprava, explorace problému, dohoda o cílech, formulace a plnění úkolů, ukončení, ověřování úspěšnosti intervence.

Stěžejní při spolupráci klienta a sociálního pracovníka je, že klient by měl sám určit problém, který chce řešit, případně by mu měl sociální pracovník s identifikací problému pomoci (Nedomová, Špiláčková, 2013). Pokud má klient problémů, které chce řešit více, tak je třeba stanovit jejich závažnost (Reid, 1992). Autor (1992) doplňuje, že klient by měl dále uvést, jaké kroky již k řešení problému před schůzkou se sociálním pracovníkem učinil a s jakým výsledkem.

Navrátil (In: Matoušek eds., 2012a) upozorňuje, že cíl spolupráce by si měl zvolit sám klient, protože jeho motivace pro zvládnutí zvoleného cíle bude výrazně větší, než pokud by byl cíl stanoven sociálním pracovníkem. Autor (In: Matoušek, 2012a) klade rovněž důraz na realističnost klientova cíle – cíl musí být v klientových možnostech. Výsledkem by měla být smlouva o spolupráci (písemná, případně ústní), ve které je uvedeno, kdo, co, za jakých podmínek a do kdy udělá (Navrátil, In: Matoušek eds., 2012a).

Nedomová (In: Nedomová, Špiláčková, 2013) uvádí, že plnění úkolů (které mají vést k stanovenému cíli) může probíhat přímo v rámci schůzek klienta a sociálního

pracovníka. V tomto případě se jedná zejména o nácvik různých situací a dovedností, které by měli klientovi pomoci k samostatnému zvládnutí úkolů mimo schůzky se sociálním pracovníkem (Nedomová, In: Nedomová, Špiláčková, 2013). Autorka (In: Nedomová, Špiláčková, 2013) doplňuje, že ve většině případů pak realizuje klient úkoly sám na základě potřebných dovedností a znalostí, které si osvojil během konzultací se sociálním pracovníkem.

Navrátil (2001) upozorňuje, že je důležité, aby sociální pracovník klienta k zvládnutí vytyčených úkolů motivoval. Autor (2001) upřesňuje, že úkoly přitom nemusí plnit jen klient - některé může realizovat klient, jiné sociální pracovník. Na společných schůzkách je prováděno průběžné zhodnocení, rekapitulace, případně revize stanovených úkolů. Důležité je zjišťování, zda li se podařilo stanovené úkoly naplnit (Navrátil, 2001).

Nedomová (In: Nedomová, Špiláčková, 2013) uvádí, že v závěru spolupráce sociální pracovník s klientem společně hodnotí, zdali se podařilo dosáhnout vytyčeného cíle, jak se dařilo / nedařilo plnit jednotlivé úkoly. Autorka (Nedomová, In: Nedomová, Špiláčková, 2013) zdůrazňuje, že důležité je vypracovat plán do budoucna; tedy co by měl klient podniknout, pokud by se problém objevil znovu. Na tomto místě je důležité poznamenat, že vyjma závěrečného hodnocení by mělo probíhat i hodnocení průběžné – na každé schůzce klienta a sociálního pracovníka (Nedomová, In: Nedomová, Špiláčková, 2013).

Výše uvedené lze shrnout tím, že přístup orientovaný na úkoly se orientuje na zmocňování klienta; na jeho aktivní spolupráci se sociálním pracovníkem (Nedomová, In: Nedomová, Špiláčková, 2013). Autorka (Nedomová, In: Nedomová, Špiláčková, 2013) upozorňuje, že klient sám stanovuje problém či problémy (za případně pomoci sociálního pracovníka), kterým bude věnována v rámci spolupráce pozornost a aktivně se spolupodílí na řešení svých obtíží. Jedná se o krátkodobou sociální intervenci, jejíž obvyklá doba nepřesahuje čtyři měsíce - asi 10 až 12 setkání, přičemž důležitá je strukturovanost a náplň jednotlivých fází tohoto přístupu (Nedomová, In: Nedomová, Špiláčková, 2013).

1. 7. 3 Systemický přístup

Špiláčková (Špiláčková, In: Nedomová, Špiláčková, 2013) k systemickému přístupu uvádí, že posláním sociální práce je vedení dialogu mezi přáním klienta a normami dané společnosti. Z toho dle autorky (Špiláčková, In: Nedomová, Špiláčková, 2013) vyplývá, že sociální pracovník má mít roli prostředníka mezi tím, co si přeje klient a tím, co je v dané společnosti pokládáno za standard. Onen dialog se v přímé práci s klientem člení do pěti fází, které na sebe navazují, cyklicky se opakují a mohou se i prolínat - mezi tyto fáze patří příprava, otevření, dojednání, průběh a ukončení (Špiláčková, In: Nedomová, Špiláčková, 2013).

Úlehla (2007) k systemickému přístupu uvádí, že pracuje s otevřenými otázkami - na základě jejich kladení sociálním pracovníkem si klient může daný problém, které chce řešit, ujasnit. Tyto otázky mohou dle autora (2007) klientovi pomoci i s nalezením řešení daného problému. Může se pro představu jednat o otázky týkající se dojednání zakázky („Jak chcete využít tohoto setkání?“), o otázky na průběh spolupráce („Je to, co spolu děláme, přiměřené vašemu očekávání? Nebo bychom měli dělat něco jiného? A co?“) či o otázky na řešení („Na čem poznáte, že se věci už změnilly? Kdo ještě to pozná a podle čeho? Co ještě jiného se změní, až bude potíž vyřešena?“) (Úlehla, 2007).

Na začátku spolupráce s klientem je zapotřebí, aby si sociální pracovník mimo jiné ujasnil, zda li je cílem intervence pomoc - pokud si intervenci žádá klient sám, nebo kontrola - pokud o pomoc pro klienta žádá někdo jiný (Matoušek, 2013a). Matoušek (2013a) upozorňuje, že pochopení toho, kdy se jedná o pomoc a kdy kontrolu je důležité pro adekvátní přístup a postup intervence sociálního pracovníka vůči klientovi; toto vyjasnění probíhá ve fázi přípravy.

V další etapě spolupráce - otevření je klíčové, aby byl klient sociálním pracovníkem přijímán, což mu umožňuje hovořit bez ostychu a v bezpečném prostředí o tom, co ho trápí (Úlehla, 2007). Úlehla (2007) upozorňuje, že pracovník by se měl zdržet vynášení předčasných soudů a dát klientovy dostatek času na vyjádření a projevení svého přání. Tímto přístupem dle autora (2007) dochází k posilování moci a odpovědnosti klienta za vlastní rozhodnutí a hledání řešení problémové situace.

Ve fázi dojednávání by měl dle Špiláčkové (Špiláčková, In: Nedomová, Špiláčková, 2013) klient vyslovit svoji objednávku a naopak sociální pracovník by měl objasnit

svoji nabídku. Klientovi musí být zřejmé, že možnosti, které sociální pracovník předkládá, jsou pouze návrhy, kterých klient může i nemusí využít (Špiláčková, In: Nedomová, Špiláčková, 2013).

Úlehla (2007) uvádí, že další etapou spolupráce je průběh, v rámci kterého je podstatné zejména to, aby se sociální pracovník zaměřil na zplnomocnění klienta. Autor (2007) objasňuje, že tohoto je dosahováno aktivním zapojením klienta do stanovování cílů a hledání řešení, aby klient měl pocit co možná největší kontroly nad svým životem. V této fázi je rovněž důležité, aby si byl sociální pracovník vědom toho, zdali se ze strany klienta jedná o zakázku - klient chce aktivně řešit svůj problém, stížnost - klient se vnímá jako oběť a nespojuje se s příčinami svých problémů, anebo o návštěvu - klient nemá žádný problém, který by chtěl řešit (Úlehla, 2007).

Ve fázi ukončení by mělo dojít ke společnému zhodnocení spolupráce a k vyzdvižení toho, co se klientovi podařilo (Špiláčková, In: Nedomová, Špiláčková, 2013). Stěžejní přitom dle autorky (In: Nedomová, Špiláčková, 2013) je, aby klient znal a uměl samostatně v případě potřeby použít postupy, pokud by se problém (vyřešený v rámci spolupráce se sociálním pracovníkem) objevil znovu. Klient by měl rovněž vědět co dělat, pokud by tento postup k vyřešení problémů nezafungoval (Špiláčková, In: Nedomová, Špiláčková, 2013).

1. 7. 4 Psychosociální přístup

Navrátil (2001) k vymezení psychosociálního přístupu uvádí, že tento přístup položil základy individuální sociální práci, pro jejíž označení se také používá termín casework. Dle autora (2001) jej lze ale vyjma práce s jednotlivcem využít i pro práci s rodinou a skupinou. Uplatnění psychosociálního přístupu nalezneme při krátkodobé i dlouhodobé intervenci (Navrátil, 2001).

Novotná (2014) zdůrazňuje, že pro úspěšný průběh spolupráce i dosažení vytyčeného cíle klienta je nezbytný odpovídající vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem. Měl by být mimo jiné založený na nehodnotícím postoji, individualizaci, akceptaci, zachování důvěrnosti vztahu, respektu vůči právu na sebeurčení či kontrolované emoční angažovanosti (Novotná, 2014).

Cílem tohoto přístupu je ovlivňování klientova prostředí - tzv. nepřímá intervence, a posilování adaptačních schopností klienta - tzv. přímá intervence (Navrátil, Matoušek,

In: Matoušek eds., 2012a). Těchto cílů je dle autorů (In: Matoušek eds., 2012a) dosahováno prostřednictvím modifikace prostředí, poskytování podpory klientovy a posilování jeho schopnosti vnímat zřetelně realitu situace a realitu interpersonální.

1. 7. 5 Přístup orientovaný na klienta

Přístup orientovaný na klienta zformuloval americký psycholog C. Rogers v 50. a 60. letech 20. Století - centrem zájmu tohoto pojetí je osoba klienta a její rozvoj (Matoušek, In: Matoušek et al., 2013a). Osobnost člověka je pojmána jako proces – neustále se vyvíjí a nikdy není zcela dotvořena (Navrátil, 2001). Za přílišné soustředění se na jedince bez zdůraznění vlivu okolního prostředí (rodiny, komunity) byl Rogers později některými autory kritizován (Matoušek, In: Matoušek eds., 2012a).

Přístup orientovaný na klienta je přístupem nedirektivním, který se užívá při poradenské činnosti, přičemž je klíčový vztah mezi klientem a terapeutem (Špiláčková, In: Nedomová, Špiláčková, 2013). Sociální pracovník by měl svůj vztah s klientem zakládat na opravdovosti, respektu, upřímnosti, akceptaci (přijetí), vřelosti a empatickém porozumění (Carhuff, 1977).

Rogers rozlišuje dvě složky osobnosti člověka – organismus a já (Matoušek, In: Matoušek eds., 2012a). Matoušek (In: Matoušek et al., 2013a) k Rogersově koncepci upřesňuje, že pro duševní rovnováhu jedince je stěžejní adekvátní míra kongruence (shody) mezi těmito dvěma instancemi. Navrátil (2001) k tomuto doplňuje, že organismus je pojmán jako základ veškerého prožívání na psychofyzické bázi, kdy součástí organismu jsou takzvané sebeaktualizační tendence. Ty jsou stěžejní činitelem motivace člověka, poněvadž jejich snahou je naplňování rozličných potřeb; na příklad potřeby bezpečí či potřeb fyziologických (Navrátil, 2001).

Druhá složka se nazývá Já, která je považována za sféru reflexe organismu (Matoušek, In: Matoušek eds., 2012a). K této druhé části organismu Matoušek (In: Matoušek et al., 2013a) uvádí, že obranné pochody vlastní Já, mohou organismus (který je racionální) akceptovat, popírat nebo vnímat zkresleně. Příkladem může být negativní ovlivňování dítěte rodiči nebo nezdravý vztah mezi dospělými partnery (Matoušek, In: Matoušek eds., 2012a).

1. 7. 6 Sociálně- ekologický přístup

Navrátil (2001) uvádí, že na vznik tohoto pojetí v 80. letech 20. století měla vliv nedostatečná akcentace vlivů vnějšího prostředí, které na člověka působí. Pozornost byla do té doby věnována převážně intrapsychickým procesům jednotlivce nebo rodinným interpersonálním procesům (Navrátil, 2001).

Ekosociální přístup vychází ze systémových teorií, které zdůrazňují významnost vztahů mezi faktory vlivu prostředí a klienty sociální práce (Mátl, 2019). Autor (2019) uvádí, že konkrétně je v tomto případě pozornost zaměřována na tři dimenze – na jedince, na prostředí a na vzájemný vztah těchto dvou entit (Mátl, 2019).

Navrátil (2001) k sociálně ekologickému přístupu dále poznamenává, že vyzdvihuje významnost interakce mezi člověkem a prostředím – lidé své prostředí utvářejí a zároveň jsou jím ovlivňováni. Z této teze vychází i cíle sociální práce (optikou tohoto přístupu) - je jimi mimo jiné odstraňování bariér v prostředí, posilování adaptace lidí a zlepšování schopností prostředí reagovat na lidské potřeby (Navrátil, 2001).

1. 7. 7 Kulturně senzitivní přístup

Matoušek (In: Marášková eds., 2011) ke kulturně senzitivnímu přístupu uvádí, že se vyznačuje citlivostí sociálního pracovníka vůči kultuře a hodnotám klienta (případně rodiny, skupiny či komunity), se kterým pracuje. Janebová (In: Matoušek, 2013a) doplňuje, že se tento přístup projevuje v ochotě připustit si, že moje nazírání na realitu je jen jedním z mnoha možných a nemusí být určující (Janebová, In: Matoušek, 2013a).

Tento přístup akcentuje schopnost sociálních pracovníků pracovat s lidmi z rozličných kulturních prostředí bez ohledu na jejich příslušnost k určité etnické skupině, rase, náboženství, kultuře, třídě, věkové skupině, pohlaví, sexuální orientaci či fyzickým a duševním schopnostem (Kohli, Huber, Faul, 2010).

1. 7. 8 Další přístupy sociální práce k sociálně exkludovaným

Mátl (2019) uvádí, že výše uvedené přístupy patří k těm, které se v literatuře vyskytují nejčastěji. Dále je dle autora (2019) v publikacích uváděn i přístup behaviorální – poradenský, kdy je vztah sociálního pracovníka a klienta založen na edukaci. Rovněž je dle mínění autora (2019) uváděn přístup dynamický - vychází z ovlivnění současného chování minulostí, přístup experienciální - vytvoření prostoru pro optimálnější využití

možností a schopností klienta, přístup konstruktivistický - zdůrazňována interakce člověka s prostředím a společností, přístup snižování rizik – redukce dopadů rizikového chování klientů a ochrana veřejného zdraví, přístup feministický – generově citlivý postoj, přístup křesťanský – křesťanské hodnoty využívané v sociální práci či přístup eklektický - využívání kombinace několika teorií.

Matoušek (In: Matoušek eds., 2012a) píše, že v literatuře je zmiňován i přístup dramaturgický – věnuje se obranným strategiím lidí na okraji společnosti, přístup aktivační – iniciování či zesílení intenzity konání klienta, přístup terapeutický – podpora potenciálu klienta, přístup poradenský – zprostředkování informací, zdrojů, pomoc a služeb, přístup administrativní (procedurální) – vyřizování jistého úředního aktu, přístup participativní – vyšší fáze zapojování klienta do spolupráce, přístup restorativní – skupina zainteresovaných subjektů vedoucí ke sjednání nápravy řešeného problému.

2 Cíle práce a výzkumné otázky

2.1 Cíle výzkumu

V rámci této bakalářské práce byly definovány dva hlavní výzkumné cíle.

Prvním cílem je zmapování prezentace sociálně znevýhodněných osob z pohledu publikací určených pro sociální práci.

Druhým cílem je zmapování doporučených přístupů sociální práce se sociálně znevýhodněnými osobami z pohledu publikací určených pro sociální práci.

2.2 Výzkumné otázky

Výzkumné otázky vyplývají z výše uvedených výzkumných cílů a jsou rovněž dvě:

Jak jsou v publikacích určených pro sociální pracovníky prezentovány osoby ze sociálně znevýhodněného prostředí?

Jaké přístupy sociální práce se sociálně znevýhodněnými osobami jsou v publikacích určených pro sociální práci doporučovány?

3 Metodika

Pro naplnění cílů výzkumu jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii a metodu analýzy dokumentů. Níže stručně vymezím základní charakteristiky kvalitativního výzkumu a metody analýzy dokumentů z důvodu objasnění jejich využití při zpracování této bakalářské práce.

3.1 Výzkumná strategie – kvalitativní výzkum

Na úvod je třeba ke kvalitativnímu výzkumu uvést, že neexistuje jeho jednotné vymezení, definice ani provedení (Hendl, 2016). Na příklad zmíněný autor (2016) ke kvalitativnímu výzkumu uvádí, že může nabývat velmi rozličných podob, ale společnou snahou všech způsobů tohoto bádání je předložení zevrubného popisu a vzhledu zkoumaného fenoménu, události, skupiny či jednotlivce. Pro pochopení určitého jevu se užívá mimo jiné i analýza různých typů textů, což je případ i této bakalářské práce (Zháněl, Hellebrandt, Sebera, 2014).

Dle Miovského (2006) je při provádění kvalitativního výzkumu stěžejní role daného výzkumníka, poněvadž on sám je účastníkem bádání - zkoumaný proces je jím přímo nebo nepřímo ovlivňován a měněn. Vztáhnuto na analýzu dokumentů z toho vyplývá, že výzkum je badatelem ovlivňován mimo jiné z hlediska výběru analyzovaného materiálu (Hendl, 2016).

3.2 Užitá metoda – analýza dokumentů

Podstatou analýzy dokumentů je jejich intenzivní rozbor – co možná nejdůkladnější objasňování a interpretování (Miovský, 2006). Autor (2006) upozorňuje, že výzkumník by měl mít přítom na paměti, že zcela zásadní je jeho maximální otevřenost k vytváření závěrů, které z analýzy dokumentů vyplývají (Miovský, 2006).

Dokumenty, které jsou v rámci této práce podrobeny obsahové analýze, jsou v tomto případě knihy – publikace určené pro sociální pracovníky.

V literatuře je uvedeno, že dokumenty jsou druhem dat, který vznikl v minulosti z důvodu jiného účelu, než jaký má aktuálně realizovaný výzkum (Zháněl, Hellebrandt, Sebera, 2014). V průběhu zkoumání nejsou tedy pro účely analýzy obvykle vytvářena nová data a výzkumník se zabývá již existujícím materiálem (Miovský, 2006).

Samotný postup analýzy dokumentů bude v této bakalářské práci založen na návrhu kategorizačního systému a z toho vyplývajících vyhledávání výskytů reprezentantů daných kategorií (Hendl, 2016).

3. 3 Charakteristika výzkumného souboru

Účelem této kapitoly je provedení takzvané pramenné kritiky. Hodnoceno je dle Miovského (2006) to, v jaké míře jsou dokumenty podstatné pro odpovědi na výzkumné otázky.

Pro výběr analýzy dat – v tomto případě publikací určených pro sociální pracovníky, byla použita metoda záměrného účelového výběru (Miovský, 2006). Knihy tedy byly v souladu s tím, co píše autor (2006) vybírány cíleně podle určitých předem stanovených kritérií.

Kritériem pro výběr knih k analýze bylo to, aby se jednalo o publikace, které jsou uvedeny jako základní či doporučené literatura u některých předmětů oboru Sociální práce ve veřejné správě na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity. Dále byly vybrány knihy, které mají ve svém názvu jednoznačně uvedeno, že jsou určeny pro sociální pracovníky a týkají se zvoleného tématu, ale nejsou uvedeny jako základní či doporučená literatura u vyučovaných předmětů.

Z literatury doporučované v rámci jednotlivých předmětů byly vybrány ty předměty a potažmo ty publikace, které se obsahově týkají sociální práce. Celkem se jedná o 18 titulů. Konkrétně se jedná o následující předměty: Teorie sociální práce, Metody sociální práce 1, Metody sociální práce 2, Sociální práce se skupinou, Sociální práce s rodinou, Komunitní sociální práce, Sociální poradenství a Sociální práce s klienty s duševním onemocněním.

Jde o následující publikace:

BECHYŇOVÁ, V. KONVIČKOVÁ, M., 2008. Sanace rodiny. Praha: Portál, 151 s. ISBN 978-80-7367-392-5.

GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J., 1995. Poradenský proces. Praha: Sociologické nakladatelství, 147 s. ISBN 80-85850-10-9.

- KOLÁČKOVÁ, J., MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P. (eds.), 2010. Sociální práce v praxi. Praha: Portál, 351 s. ISBN 978-80-7367-818-0
- KOPŘIVA, K., 2013. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 147 s. ISBN 80-7367-181-6.
- MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. a kol., 2008. Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním. Praha: Grada, 168 s. ISBN 978-80-247-2138-5.
- MATOUŠEK, O. a kol., 2013. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál, 395 s. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, O., 2012. Základy sociální práce. Praha: Portál, 309 s. ISBN 80-7178-473-7.
- MATOUŠEK, O., 2003. Rodina jako instituce a vztahová síť. Praha: Sociologické nakladatelství, 161 s. ISBN 80-86429-19-9.
- MATOUŠEK, O., 2008. Slovník sociální práce, Praha: Portál, 271 s. ISBN 80-7178-549-0.
- MATOUŠEK, O., 2011. Sociální služby. Praha: Portál, 194 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
- MATOUŠEK, O., KROFTOVÁ., 1998. Mládež a delikvence, Praha: Portál, 336 s. ISBN 978-80-7367-825-8.
- MOJŽÍŠOVÁ, A., (ed.), 2008. Kapitoly sociální práce v praxi. České Budějovice: ZSF JU, ISBN 978-80-7394-074-4.
- MUSIL, L., 2004. "Ráda bych Vám pomohla, ale..": Dilema práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 243 s. ISBN 80-903070-1-9.
- NAVRÁTIL, P., 2001. Teorie a metody sociální práce. Brno: Marek Zeman, 168 s. ISBN 80-903070-0-0.
- NAVRÁTIL, P., JANEBOVÁ, R. a kol., 2010. Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce. Hradec Králové: Gaudeamus, 196 s. ISBN 978-80-7435-038-2.

NOVOSAD, L., 2006. Základy speciálního poradenství: Struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním. Praha: Portál, 159 s. ISBN 80-7178-197-5.

PAZLAROVÁ, H., MATOUŠEK, O., 2010. Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče. Praha: Portál, 214 s. ISBN 978-80-7367-739-8.

ŘEZNÍČEK, Ivo., 1994. Metody sociální práce: podklady ke stížím studentů a ke kazuistickým seminářům. Praha: Sociologické nakladatelství, 75 s. ISBN 80-85850-00-1.

Pro srovnání byly do výzkumu zahrnuty i tři publikace, které jsou určeny pro sociální pracovníky a zároveň nejsou uvedeny jako základní či doporučená literatura u předmětů studijního oboru Sociální práce ve veřejné správě. Záměrně jsou v tomto výběru zahrnuty knihy, které mají starší datum vydání. Důvodem je snaha předložit určitý vývoj v pohledu na sociálně exkludované a na přístupy práce s nimi v publikacích určených pro sociální práci v průběhu let. Jedná se o následující knihy:

NESÉTOVÁ, I., HORVÍTKOVÁ, P., 2004. Základy péče o společensky nepřízpůsobené občany. Ostrava: Ostravská univerzita, 73 s. ISBN 80-7042-304-8.

CHARVÁTOVÁ, D., 1990. Metody sociální práce: učebnice pro 1. roč. stř. škol sociálně právních, stud. obor sociálně právní činnost. Praha: SPN, 160 s. ISBN 80-04-23992-7.

NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V., 1992. Sociální práce, její vývoj a metodické postupy. Praha: Karolinum, 128 s. ISBN 80-7066-483-5.

Celkem tedy bude analýze podrobena 21 publikací učených pro sociální pracovníky, přičemž valná většina těchto knih (celkem 18 titulů) je uvedena jako základní nebo doporučená u vybraných předmětů studijního oboru Sociální práce ve veřejné správě na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity. Tento výzkumný vzorek v rozsahu 18 publikací bude doplněn o tři publikace (rovněž určené pro sociální pracovníky) staršího data vydání. Účelem jejich zařazení do výzkumného souboru je snaha o srovnání obsahové části publikací v průběhu let.

3. 4. *Kategoriální systém*

Pro kódování výše uvedených dokumentů byly využity takzvané kategoriální systémy, pomocí kterých se provádí redukce dat a návrhy jejich zobrazení (Hendl, 2016). Autor (2016) upozorňuje, že v rámci kvalitativního výzkumu nejsou kategoriální systémy předem dané, ale jsou vytvářeny na základě zkoumaného materiálu pro potřeby daného výzkumu.

Při tvorbě kategoriálního systému se vychází ze skutečnosti, že výzkum založený na práci s existujícími dokumenty operuje s daty, která vznikla před začátkem dané výzkumné činnosti a badatel tudíž nemá možnost se aktivně podílet na vzniku těchto dat a přichází s nimi do kontaktu v jejich fixované podobě. (Miovský, 2006).

Hendl (2016) k tvorbě kategoriálního systému doplňuje, že data vzešlá ze zkoumaného materiálu jsou klasifikována na základě vytvoření návrhu popisného systému kategorií, který je určen pro rozřídění dat a jejich systematickou klasifikaci. Autor (2016) k tomuto dodává, že se hovoří se o takzvané konstrukci kategoriálního systému - datový materiál je přiřazován k různým nadpisům, které byly v rámci návrhu jednotlivých kategorií stanoveny. V průběhu práce s datovým materiálem může přitom docházet k rozšíření návrhu kategoriálního systému o nové kategorie (Hendl, 2016).

3. 5 *Obsahová analýza*

Výše popsaný kategoriální systém se mimo jiné používá i při obsahové analýze dokumentů (Macák, 2006), která je užívána i při zpracování dat v rámci této bakalářské práce.

Za účelem zpracování a následné interpretace dat jsem nejprve vytvořila provizorní kategoriální systém, který byl později upravován při procházení analyzovaných publikací do podoby finálního kategoriálního systému (Macák, 2006).

Základní jednotka obsahové analýzy byla při tvorbě finálního kategoriálního systému označena jako segment – jedná se o část textu, která je nositelem významu z hlediska cíle výzkumu (Macák, 2009). V souladu s tím, co uvádí autor (2006) probíhalo kódování tak, že segmenty stejného významu byly označeny stejným kódem - kód je slovo či sousloví, které stručně a výstižně označuje obsah segmentu.

3. 6 Popis jednotlivých fází výzkumu

Jednotlivé fáze výzkumu mají několik fází: přípravu dat, otevřené kódování dat, vytváření typologie / kategorizace dat, identifikování vztahů mezi kódy a syntéza poznatků (Macák, 2006).

3. 6. 1 Příprava dat

V kapitole 3. 3 Charakteristika výzkumného souboru byl předložen výčet jednotlivých publikací, které byly podrobeny obsahové analýze. Pro získání dat z jednotlivých knih bylo třeba mít publikace k dispozici. Došlo proto k jejich zapůjčení ve Studijní a vědecké knihovně Plzeňského kraje a Akademické knihovně Jihočeské univerzity.

3. 6. 2 Otevřené kódování

Analýza dat probíhala na základě takzvaného otevřeného kódování, ke kterému Švaříček a Šed'ová (2014) uvádějí, že při jeho provádění je analyzovaný text rozdělen na jednotky, kdy touto jednotkou může být významový celek, který má různou velikost - slovo, sled slov, věta nebo odstavec. Autoři (2014) doplňují, že stanoveným jednotkám jsou následně přiřazovány kódy, které danou jednotku vystihují, přičemž kód má podobu slova nebo krátké fráze.

V souladu s tím, co uvádí Macák (2006) jsem nejprve vypracovala provizorní kategoriální systém s prozatímním seznamem kódů (Tab. 1). Předběžné kódovací schéma bylo následně v dalších částech výzkumu, při opakovaném procházení analyzovaných textů, upravováno a rozšiřováno o nové kategorie a kódy a následně byl vypracován finální kategoriální systém (Macák, 2006).

V předběžném kategoriálním systému jsem se pokusila o zvolení takových kategorií a kódů, které vyplývají z položených otázek výzkumu co možná nejúžeji a to z důvodu snahy o co možná nejmenší ovlivnění daného tématu z pozice výzkumníka; tento postup byl zvolen z důvodu minimalizace zaujatosti daným tématem (Macák, 2006).

Z první výzkumné otázky této bakalářské práce (Jak jsou v publikacích určených pro sociální pracovníky prezentovány osoby ze sociálně znevýhodněného prostředí?) vyplynuly v rámci provizorního kategoriálního systému dvě kategorie a k nim příslušející kódy, přičemž jejich specifikování vyplývá z podkapitoly 1. 5 Sociálně vyloučení a sociálním vyloučením ohrožení v teoretické části práce.

První kategorií je pojem „Sociálně znevýhodněná osoba“, která vyplývá z určení toho, koho lze za osobu zasaženou sociální exkluzí považovat, tak jak bylo popsáno v příslušné kapitole teoretické části práce (zminěná podkapitola 1. 5).

Druhou kategorií (vymezenou rovněž v rámci provizorního kategoriálního systému) je kategorie „Atribut“. Jedná se o znaky, které mohou být osobě zasažené sociální exkluzí připisovány. Rovněž i v tomto případě vychází určení daných atributů z informací, které jsou obsaženy v podkapitole 1. 5.

Druhá výzkumná otázka zní: Jaké přístupy sociální práce se sociálně znevýhodněnými osobami jsou v publikacích určených pro sociální pracovníky doporučovány? V tomto případě byla vydefinována jedna kategorie – „Přístupy“, pod níž jsem v rámci provizorního kategoriálního systému přiřadila kódy zahrnující přístupy v souladu s informacemi, které jsou uvedeny v podkapitole 1. 7.

V níže uvedené tabulce jsou zahrnuty kategorie a kódy v rámci provizorního kategoriálního systému.

Tab. 1 – Provizorní kategoriální systém

Kategorie	Kód	Komentář
Sociálně znevýhodněná osoba	etnické menšiny – zejména Romové / osoby se zdravotním postižením / migranti / osoby s duševním onemocněním / osoby po výkonu trestu / osoby s patologickými závislostmi (drogy, alkohol, gambling a jiné) / starší osamělý lidé/ mladí lidé opouštějící dětské domovy / osamělý rodiče se závislým dítětem či dětmi	Pojem sociálně znevýhodněná osoba zahrnuje poměrně širokou škálu lidí. Pro určitou osobu může zároveň platit i více charakteristik, které jsou pod kódem uvedeny.
Atributy	třídní příslušnost / etnicita / způsob života / sociální původ / věk / náboženství / mentální nebo fyzický hendikep / příjmová chudoba / nezaměstnanost / zadluženost / nízké	Sociální vyloučení může být zapříčiněno celou řadou faktorů, které vyplývají

	vzdělání / chudé sociální sítě / orientace na přítomnost / nedůvěra ve státní instituce / značná solidarita v rámci rodiny / frustrace z dětství / nedostatečné rodinné zázemí	z okolního prostředí nebo osobnosti jednotlivce. Opět i v tomto případě platí, že jednoho člověka se může dotýkat i více atributů, které jsou pod touto kategorií uvedeny.
Přístupy	antioopresivní / úkolově orientovaný / systemický/ psychosociální/ přístup orientovaný na klienta / sociálně ekologický / kulturně senzitivní / behaviorálně poradenský/ dynamický / experienciální/ konstruktivistický / přístup snižování rizik / feministický / křesťanský / eklektický	Jedná se o přístupy, které jsou uváděny jako doporučené pro práci se sociálně vyloučenými lidmi.

Zdroj: vlastní zpracování

3. 7 Tvorba typologie / kategorizace

V této fázi výzkumu jsem v souladu s Macákem (2006) věnovala pozornost segmentaci (rozdělení dat z analyzovaných publikací do analytických jednotek) a přiřazení kódů u všech analyzovaných publikací.

Při tomto procesu docházelo k postupným úpravám předem stanoveného provizorního kategoriálního systému (Macák, 2006). Autor (2006) upozorňuje, že je třeba přehodnocovat přiřazené kódy k analyzovaným jednotkám, případně i slučovat, rozdělovat, přeskupovat či rušit některé kategorie. Na základě všech těchto kroků docházelo v rámci tohoto výzkumu k revidování a postupné precizaci analyzované materiálu, respektive analyzovaných dat (Macák, 2006).

Při této fázi obsahové analýzy bylo třeba myslet na to, že jejím předmětem není celý datový soubor (v případě této bakalářské práce celá kniha), ale ty pasáže v daných publikacích, které se vztahují k výzkumným otázkám (Čermák, Řiháček a kol., 2013).

3. 8 Identifikace vztahů mezi kódy

Tato část výzkumu byla zaměřena na pozorování vyskytování kódů v jednotlivých analyzovaných knihách - účelem bylo zjištění toho, do jaké míry jsou zkoumaná data obecně platná napříč zkoumanými publikacemi (Macák, 2006).

Hendl (2016) upozorňuje, že pro úspěšnou identifikaci vztahů mezi kódy je zapotřebí, aby byl kategoriální systém dostatečně konkrétní; tedy aby se opravdu jednalo o praktickou pomůcku pro daný výzkum.

Výsledky vzešlé z procesu obsahové analýzy prezentuji v následující kapitole 4 Výsledky výzkumu.

4 Výsledky výzkumu

V této kapitole jsou prezentována data vzešlá z vytvoření finálního kategoriálního systému, který vznikl na základě provedení obsahové analýzy publikací, které byly do výzkumu zařazeny. V následujících podkapitolách představím jednotlivé kategorie uvedené ve finálním kategoriálním systému.

Pozornost je věnována charakteristice jednotlivých kategorií a uvedení příkladů některých segmentů. Příklady segmentů uvádím z hlediska přehlednosti textu do uvozovek a do závorky za daný segment uvádím, v jaké knize byl onen segment nalezen ve formátu autor a rok vydání. Celý název příslušné publikace je k dohledání v kapitole 7 Seznam literatury.

Výsledný kategoriální systém (vznikl na základě provedení obsahové analýzy jednotlivých publikací) rovněž slouží ke srovnání s původním kategoriálním systémem (pro jehož vytvoření byly využity informace s teoretické části práce).

V rámci provizorního kategoriálního systému byly vymezeny tři kategorie („Sociálně znevýhodněné osoby“, „Atributy“ a „Přístupy“) a k nim přináležející kódy, které jsou uvedeny v Tab. 1 na straně 26. Finální kategoriální systém byl oproti provizornímu kategoriálnímu systému značně pozměněn a rozšířen. Stanoveno bylo celkem osm kategorií, respektive subkategorií, které vznikly rozdělením tří původních kategorií uvedených v provizorním kategoriálním systému.

Kategorie „Sociálně znevýhodněné osoby“ byla rozdělena na dvě subkategorie – „Klienti sociální práce – obecně“ a „Klienti sociální práce – konkrétně“. Kategorie „Atributy“ byla nahrazena třemi subkategoriemi – „Atributy na straně jednotlivců“, „Atributy na straně skupin“ a „Atributy na straně společnosti“. Kategorie „Přístupy“ byla rozčleněna na tři subkategorie – „Konkrétní úroveň přístupů“, „Obecná úroveň přístupů“ a „Ostatní východiska pro práci s klienty“.

Přehled jednotlivých kategorií a k nim přináležejícím kódům v rámci finálního kategoriálního systému je představen v níže uvedené tabulce.

Tab. 2: Finální kategoriální systém

Kategorie	Kódy
Klienti sociální práce - obecně	- jednotlivci / rodiny a páry / skupiny / komunity / sociální klient / děti/ mládež / občané – v občanských poradnách
Klienti sociální práce - konkrétně	- klienti s problémy ve vztazích / dítě ohrožené syndromem CAN / děti se specifickými problémy / člověk s duševním onemocněním / člověk se zdravotním nebo smyslovým handicapem / člověk se zdravotními obtížemi / člověk se závislostním chováním / chudí lidé / příslušníci menšin / dospělá oběť násilí nebo zneužívání v rodině / staří lidé / prostituuující osoby / cizinci / osamocení rodiče / lidé po výkonu trestu / riziková mládež / lidé bez domova / rodiny se zvláštními potřebami / člověk bez zaměstnání / lidé umírající v hospici / nezletilé matky/ pracovníci v určitých profesích / pracující na závodech / lidé žijící rizikovým způsobem života / děti s klíčem na krku / specifické skupiny osob / společensky nepřizpůsobivý občané / lidé ze sociálně znevýhodněného prostředí / hooligans nebo li vlajkonoši / rodiče týrající a zneužívající děti / rodina s mnoha dětmi/ lidé trestně stíhaní / lidé propuštění z ústavní péče po dosažení zletilosti / občané ve zdravotnických zařízeních
Atributy na straně jednotlivců	zadluženost / ekonomické těžkosti / osobní problémy / krizová životní situace / potíže v partnerských vztazích / psychické obtíže / zdravotní obtíže / výchovné obtíže / chudoba / věk / potřeba dlouhodobé péče / příslušnost k menšině / provozní těžkosti / nedostačující kvalifikace / osobnostní anomálie / větší počet dětí / bydliště v městské oblasti označované jako slum / osamělost / nedostačující nebo zcela absentující rodinné zázemí / nevyhovující hygiena / nevyhovující bydlení / nízký kulturní standard / nízké vzdělání / horší výživa / potíže v sociální oblasti / potíže v rodině / potíže v práci / nezaměstnanost / týrání, zneužívání a zanedbávání / neevidování na Úřadě práce / nelegální zaměstnání / záznam

	v rejstříku trestů / bezdomovectví / ztížený přístup ke vzdělání / ztížený přístup k pracovním příležitostem / vysoká fluktuace v zaměstnáních / nedostatečný přístup ke zdravotní péči / sociální patologie / neadekvátní přístup k životu
Atributy na straně skupin	nestandardní zvyky / těžko dosažitelné zájmy a cíle / nedůvěra členů skupiny k některým institucím společnosti / chabá vnitřní organizace skupiny / omezená schopnost jejích členů vyjednávat
Atributy na straně společnosti	- napjaté rodinné nebo sousedské vztahy / netolerance obyvatel obce k odlišnostem všeho druhu / špatné ekonomické poměry ve společnosti / špatná situace na lokálním trhu práce / zastaralé zákony / malá aktivita místních nevládních organizací / nepříznivá demografická struktura obce / nevhodný systém sociální pomoci / nedostatečná integrace postižených dětí a dospělých do většinové společnosti
Konkrétní úroveň přístupů	dynamický přístup / kognitivně – behaviorální přístup / experienciální přístup / eklektický přístup / direktivní přístup / přístup orientovaný na klienta / systemický přístup / psychosociální přístup / sociálně ekologický přístup / reflexivní přístup / antiopresivní přístup / přístup orientovaný na úkoly / koncept sociálního fungování / zmocňující teorie (empowerment) / realitní terapie / restorativní přístup / radikální přístup / interkulturní komunikace / reziduální přístup / systémový přístup / institucionální přístup / resocializace a prevence návratu / přístupy integrace služeb a komunitní péče / zmírňování škod / architekti vládních reforem / finanční svazy obcí

<p>Obecná úroveň přístupů</p>	<p><u>Tři odlišné paradigmatické přístupy k sociální práci:</u></p> <p>terapeutické paradigma / reformní paradigma / poradenské paradigma</p> <p><u>Tři přístupy k práci s menšinami:</u></p> <p>despotická manipulace / spojenectví / expertiza a vůdcovství</p> <p>konstruktivistický přístup / objektivní přístup / racionálně – emotivní přístup / případová práce</p>
<p>Ostatní východiska pro práci s klienty</p>	<p>transakční analýza / existenciální analýza / logoterapie / komunikační modely / metodika převýchovy / teorie rodinného životního cyklu</p>

Zdroj: vlastní zpracování

4. 1 Kategorie „Klienti sociální práce – obecně“ a „Klienti sociální práce – konkrétně“

Původní kategorie „Osoby ze sociálně znevýhodněného prostředí“ byla po provedení obsahové analýzy všech vybraných publikací rozčleněna na dvě subkategorie – „Klienti sociální práce – obecně“ a „Klienti sociální práce – konkrétně“. Učiněno tak bylo z důvodu častého výskytu obecných i specifických vymezení klientů / uživatelů sociálních služeb v analyzovaných publikacích. Vystala proto potřeba výchozí kategorii „Osoby ze sociálně znevýhodněného prostředí“ přehledněji rozčlenit.

Přesto, že došlo k vymezení těchto dvou subkategorií, ve kterých není (oproti provizornímu kategoriálnímu systému) používán termín osoba ze sociálně znevýhodněného prostředí, tak se domnívám, že nedošlo k významovému odklonu od výzkumné otázky, respektive cíle, který k ní přináleží. Cíl práce byl v tomto případě

vymezen jako zmapování prezentace sociálně znevýhodněných osob v publikacích, které jsou určeny pro sociální práci. Domnívám se, že vymezení dvou zmíněných subkategorií v této podobě možné je, a to s ohledem na skutečnost, že sociální práce ze své podstaty pracuje s lidmi, kteří jsou sociální exkluzí zasaženi či ohroženi.

Segmenty, které bylo možné přiřadit ke kódům v kategoriích „Klienti sociální práce – obecně“ a „Klienti sociální práce – konkrétně“ byly nalezeny v šestnácti analyzovaných publikacích. V pěti knihách se žádné segmenty, které by bylo možné k těmto kategoriím přiřadit, nevyskytovaly.

Absence segmentů byla v následujících publikacích: *Lidský vztah jako součást profese* (Kopřiva, 2006), *"Ráda bych Vám pomohla, ale..": Dilema práce s klienty v organizacích* (Musil, 2004), *Teorie a metody sociální práce* (Navrátil, 2001), *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce* (Navrátil, Janebová et al., 2010) a *Metody sociální práce* (Řezníček, 1994).

4. 1. 1 Kategorie „Klienti sociální práce – obecně“

Tato kategorie byla v rámci finálního kategoriálního systému vymezena z toho důvodu, že se v některých analyzovaných publikacích vyskytovaly segmenty obecného charakteru, které významově přináleželi k původně vymezené kategorii „Sociálně znevýhodněné osoby“, ale povaha těchto segmentů byla značně obecná. Z hlediska úplnosti analyzovaných dat jsem považovala za důležité tyto segmenty do finálního kategoriálního systému zařadit.

Žádný z kódů vymezených v níže uvedené Tabulce č. 3 nemá své zastoupení v rámci provizorního kategoriálního systému.

Nejvíce segmentů (5) bylo přiřazeno ke kódu „rodiny a páry“. Třemi segmenty je v publikacích zastoupen kód „jednotlivci“, dvěma segmenty kód „skupiny“, „komunity“ a kód „sociální klient“. Po jednom segmentu mají kódy „děti“, „mládež“ a „občané – v občanských poradnách“.

V případě kódů s největší četností segmentů se toto obecné pojetí klientů / cílových skupin sociální práce vyskytovalo v analyzovaných publikacích napříč daty jejich vydání. Kód „rodiny a páry“ na příklad obsahuje mimo jiné tyto segmenty: „rodiny

s identifikovaným klientem“ (Gabura, Pružinská, 1995), „rodiny“ (Mahrová, Venglářová, 2008) či „rodina“ (Novotná, Schimmerlingová, 1992).

Ve dvou starších publikacích - *Metody sociální práce: učebnice pro 1. roč. stř. škol sociálně právních, stud. obor sociálně právní činnost* (Charvátová, 1990) a *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy* (Novotná, Schimmerlingová, 1992), je užíván termín sociální klient, který je vymezen jako osoba, která přichází nebo je již v péči sociálního pracovníka (Novotná, Schimmerlingová, s. 46, 1992). Autorky (1992) dodávají, že termín sociální klient je všeobecně užívaným pojmem v odborné literatuře anglo - amerického prostředí.

V níže uvedené tabulce je uvedena počet segmentů (v tabulce označeno jako P. s.) u jednotlivých kódů. Celkový přehled toho, jaké konkrétní segmenty byly přiřazeny k příslušným kódům, je uveden v příloze této bakalářské práce.

Tab. 3: Četnost segmentů - „Klienti sociální práce – obecně“

Kód	P. s.	Kód	P. s.
rodiny a páry	5	sociální klient	2
jednotlivci	3	děti	1
skupiny	2	mládež	1
komunity	2	občané – v občanských poradnách	1

Zdroj: vlastní zpracování

4. 1. 2 Kategorie „Klienti sociální práce – konkrétně“

V rámci provizorního kategoriálního systému bylo v původní kategorii „Osoby ze sociálně znevýhodněného prostředí“ vymezeno devět kódů – „etnické menšiny – zejména Romové“, „osoby se zdravotním postižením“, „migranti“, „osoby s duševním onemocněním“, „osoby po výkonu trestu“, „osoby s patologickými závislostmi (drogy, alkohol, gambling a jiné)“, „starší osamělý lidé“, „mladí lidé opouštějící dětské domovy“ a „osamělý rodiče se závislým dítětem či dětmi“.

Všechny kódy, obsažené v původní kategorii „Osoby ze sociálně znevýhodněného prostředí“ jsou zahrnuty i v kategorii „Klienti sociální práce – konkrétně“, která byla vymezená v rámci finálního kategoriálního systému.

Z níže uvedené Tabulky č. 4 je patrné, že finální kategorie se oproti původní kategorii z hlediska četnosti kódů, respektive segmentů, značně rozrostla a to o 24 kódů. Celkem je v kategorii „Klienti sociální práce – konkrétně“ zahrnuto 33 kódů.

Nejvyšší počet segmentů byl zahrnut pod následující kódy: „člověk se závislostním chováním“ (13 segmentů), „člověk se zdravotním nebo smyslovým handicapem“ (12 segmentů), „příslušníci menšin“ (13 segmentů), „cizinci“ (9 segmentů), „riziková mládež“ (7 segmentů) a „dítě ohrožené syndromem CAN“ (7 segmentů).

K těmto kódům s nejvyšší četností jednotek analýzy, uvedu pro ilustraci příklady některých segmentů. Celkový přehled všech kódů a k nim přiřazeným segmentům je k nahlédnutí v příloze této bakalářské práce.

Pokud se v jedné publikaci vyskytovalo dva a více segmentů totožného či obdobného významu, tak byl k příslušnému kódu přiřazen segment pouze jednou z důvodu zamezení duplicity. Jednalo se na příklad o tyto segmenty: „děti ohrožené syndromem CAN“ a „děti – oběti špatného zacházení ze strany rodičů“, které byly nalezeny v knize *Sociální služby* (Matoušek, 2011b). K příslušnému kódu – „dítě ohrožené syndromem CAN“ byl přiřazen jen segment „děti ohrožené syndromem CAN“ z důvodu obsahové shody s druhým segmentem v téže publikaci. Obdobně bylo pracováno i s ostatními segmenty, které byly zahrnuty pod kódy vymezenými v ostatních kategoriích finálního kategoriálního systému.

Pod kódem „člověk se závislostním chováním“ jsou uvedeny na příklad následující segmenty: „uživatelé alkoholu a jiných drog“ (Matoušek, 2008) či „lidé závislý na hracích automatech“ (Matoušek, 2012b).

Pod tento kód („člověk se závislostním chováním“) byl rovněž zahrnut i segment „rodina se členem závislým na drogách, případně s patologickým hráčem“ (Gabura, Pružinská, 1995). Vycházela jsem z předpokladu, že s rodinou je navázána spolupráce z důvodu přítomnosti člověka s určitou obtíží v rodině. Tedy, že pokud by takový člověk v rodině nebyl přítomen, tak s rodinou nebude spolupracováno.

Pod kód „člověk se zdravotním nebo smyslovým handicapem“ byly pro představu zahrnuty na příklad následující segmenty: „lidé s tělesným nebo smyslovým postižením“ (Matoušek, 2008), „zdravotně postižení“ (Novosad, 2006) či „lidé se zdravotním postižením“ (Matoušek, 2011b).

Kód „příslušníci menšin“ zahrnuje na příklad tyto segmenty: „etnické menšiny“ (Kroftová, Matoušek, 1998), „příslušníci minorit“ (Matoušek, 2013b) či „romská populace“ (Nesétová, Horvítková, 2004). Segmenty, týkající se Romů byly v rámci tohoto kódů zastoupeny poměrně v hojně míře – z celkových 13 segmentů se jednalo o 6 segmentů.

Pod kód „cizinci“ byly pro představu přiřazeny na příklad následující segmenty – „uprchlíci“ (Koláčková, Matoušek, Kodymová, 2010), „cizinci bez pracovního povolení“ (Matoušek, 2012b), „imigranti“ (Mojžíšová, 2008), „přistěhovalci“ (Matoušek, 2013b).

Na závěr k vymezení příkladů segmentů uvedu ty, které spadají pod kód riziková mládež. Pod něj byly přiřazeny na příklad tyto segmenty – „mladiství páchající trestnou činností“ (Matoušek, 2011b) či „mladiství delikventi“ (Matoušek, 2013b).

Z přehledu kódů a jím přináležejícímu počtu segmentů uvedených v Tabulce č. 4, se mohou při vymezení klientů sociálních služeb jevit jako neobvyklé následující kódy, respektive segmenty – „pracující na závodech“ (Novotná, Schimmerlingová, 1992), „dětí s klíčem na krku“ (Matoušek, 2013b), „pracovníci v určitých profesích“ (Matoušek, 2008) či „hooligans / vlajkonoši“ (Matoušek, 2013b).

Termín „pracující na závodech“ Novotná a Schimmerlingová (1992) vymezují jako péči, která se orientuje na veškeré zaměstnance ve formě všeobecných opatření a zároveň i organizací sociálních služeb, což může být na příklad zdravotní péče, závodní stravování, kulturní, zájmová nebo sportovní činnost. S ohledem na to jak je vymežováno sociální vyloučení, respektive osoba ohrožená či zasažená sociální exkluzí v teoretické části práce, je zřejmé, že takto pojatá cílová skupina sociální práce je značně široká a poplatná době vydání publikace.

V rámci péče o pracující na závodech autorky (1992) na druhou stranu blíže specifikují, s jakými lidmi sociální pracovníci nejčastěji pracují - uvádějí, že se sociální pracovníci věnují převážně pracovníkům, kteří mají změněnou pracovní schopnost, lidem

s psychopatickými rysy, příslušníkům některých etnických skupin, společensky nepřizpůsobivým občanům a konfliktním osobnostem.

Termín „děti s klíčem na krku“ je uveden v publikaci *Metody a řízení sociální práce* (Matoušek, 20013b) a je zde používán pro označení dětí a mladistvých, kteří tráví svůj volný čas na ulici.

Pojem „pracovníci v určitých profesích“ je použitý v knize *Slovník sociální práce* (Matoušek, 2008) pod heslem rizikové skupiny vedle termínu jako například bezdomovci, děti s absencí rodinného zázemí či lidé s postižením tělesného, smyslového či mentálního charakteru. Termín pracovníci v určitých profesích, není v knize blíže specifikován.

V již zmíněné knize *Metody a řízení sociální práce* (Matoušek, 20013b) jsou ve výčtu cílových skupin, na které se orientují pracovníci a pracovníce streetworku, sportovní fanoušci, a to zejména fanoušci fotbalu, kteří jsou v knize označovány termínem vlajkonoši či hooligans. Z kontextu publikace je zřejmé, že cílovou skupinou je v tomto případě zejména mládež, která se fotbalových utkání v rámci skupiny vlajkonošů / hooligans zúčastňuje.

V níže uvedené tabulce je uveden počet segmentů (P. s. – počet segmentů) u jednotlivých kódů. Celkový přehled toho, jaké segmenty byly přiřazeny k příslušným kódům, je uveden v příloze této bakalářské práce.

Tab. 4: Četnost segmentů - „Klienti sociální práce – konkrétně“

Kód	P. s.	Kód	P. s.
člověk se závislostním chováním	13	lidé po výkonu trestu	2
člověk se zdravotním nebo smyslovým handicapem	12	specifické skupiny osob	2
příslušníci menšin	13	společensky nepřizpůsobivý občané	2
cizinci	9	chudí lidé	2

člověk s duševním onemocněním	8	nezletilé matky	1
riziková mládež	7	děti s klíčem na krku	1
riziková mládež	7	rodiče týrající a zneužívající děti	1
dítě ohrožené syndromem CAN	6	rodina s mnoha dětmi	1
klienti s problémy ve vztazích	5	lidé propuštění z ústavní péče po dosažení zletilosti	1
staří lidé	5	občané ve zdravotnických zařízeních	1
osamocení rodiče	5	pracovníci v určitých profesích	1
lidé bez domova	5	pracující na závodech	1
děti se specifickými problémy	4	hooligans / vlajkonoši	1
dospělá oběť násilí nebo zneužívání v rodině	4	lidé žijící rizikovým způsobem života	1
prostitutující osoby	4	lidé ze sociálně znevýhodněného prostředí	1
rodiny se zvláštními potřebami	4	rodiče týrající a zneužívající děti	1
člověk bez zaměstnání	4	lidé umírající v hospici	1
člověk se zdravotními obtížemi	3		

Zdroj: vlastní zpracování

4. 2 Kategorie „Atributy na straně jednotlivců“, „Atributy na straně skupin“ a „Atributy na straně společnosti“

Po provedení obsahové analýzy všech zkoumaných publikací vyvstala potřeba původní kategorii „Atributy“ podrobněji rozčlenit - zejména z důvodu větší přehlednosti a logického uspořádání jednotlivých segmentů. Došlo k vytvoření třech subkategorií – „Atributy na straně jednotlivců“, „Atributy na straně skupin“ a „Atributy na straně společnosti“. Je nutno poznamenat, že převážná většina kódů, respektive segmentů byla přiřazena pod subkategorii „Atributy na straně jednotlivců“.

Ke kategoriím, které se týkají atributů, nebyly nalezeny žádná segmenty v šesti analyzovaných publikacích - Sanace rodiny (Bechyňová, Konvičková, 2008), Lidský vztah jako součást profese (Kopřiva, 2013), Kapitoly sociální práce v praxi (Mojžíšová ed., 2008), Teorie a metody sociální práce (Navrátil, 2001), Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce (Navrátil, Janebová et al., 2010) a Sociální práce, její vývoj a metodické postupy (Novotná, Schimmerlingová, 1992).

4. 2. 1 Kategorie „Atributy na straně jednotlivců“

Ze 17 kódů, které byly vymezeny v provizorním kategoriálním systému v rámci kategorie atributy, bylo 16 kódů v určité podobě přítomno i ve finálním kategoriálním systému. Dva kódy, respektive příslušné segmenty, které se v analyzovaných publikacích nevyskytovaly, jsou následující: „náboženství“ a „značná solidarita v rámci rodiny“.

V rámci kategorie „Atributy na straně jednotlivců“ bylo nejvíce segmentů přiřazeno ke kódu ekonomické těžkosti (18 segmentů). Tento kód je pro představu reprezentován na příklad následujícími segmenty: „potíže v oblasti financí“ (Mahrová, Venglářová, 2008), „špatná finanční situace“ (Musil, 2004), „neutěšená hospodářská situace“ (Charvátová, 1990) či chudoba (Matoušek, 2013b).

Druhý nejčastější výskyt segmentů byl v případě kódu „zdravotní obtíže“. V publikacích byly v tomto případě užívány na příklad následující pojmy: „horší zdravotní stav“ (Kroftová, Matoušek, 1998), „potíže v oblasti zdraví“ (Mahrová, Venglářová, 2008), „špatný zdravotní stav“ (Musil, 2004) či „podvýživa“ (Řezníček, 2004).

Třetí nejčastější výskyt segmentů byl u kódu „týrání, zneužívání a zanedbávání“. Celkem bylo k tomuto kódu nalezeno v analyzovaných publikacích 13 segmentů. Jedná se například o segment „násilí a různé zneužívání“ (Matoušek, 2013b), „tělesné týrání“ (Koláčková, Matoušek, Kodymová, 2010), „zanedbávání a týrání dětí“ (Řezníček, 1994) či „syndrom týraného a zanedbávaného starého člověka“ (Matoušek, 2008).

Častý byl i výskyt segmentů, které byly přiřazeny pod kód „psychické potíže“ – celkem bylo takových segmentů nalezeno 12. Segmenty, týkající tohoto kódu měly v analyzovaných publikacích na příklad následující podobu: „problematika duševního zdraví“ (Matoušek, 2013b), „psychické onemocnění“ (Matoušek, 2003) či „citová a podnětová deprivace“ (Novosad, 2006).

Shodně 11 segmentů bylo nalezeno v případě dvou kódů – jedná se o kód „potíže v sociální oblasti“ a „neadekvátní přístup k životu“.

Pod kód „potíže v sociální oblasti“ spadá na příklad segment „sociální izolace“ (Koláčková, Matoušek, Kodymová, 2010), „neexistence sociálního zázemí“ (Nesětová, Hortvítková, 2004) či segment „izolovanost, snížená sociabilita, komunikační bariéry, problematické utváření sociálních vztahů“ (Novosad 2006).

Kód „neadekvátní přístup k životu“ obsahuje pro představu segment „orientaci na přítomnost“ (Pazlarová, Matoušek, 2010), „nepřiměřené reakce na životní a sociální problémy“ (Nesětová, Hortvítková, 2004), „nedostatek smyslu pro realitu života“ (Musil, 2004), „méně odpovědný životní styl“ (Koláčková, Matoušek, Kodymová, 2010) a jiné.

Z přehledu kódů uvedených v tabulce níže je vhodné ještě uvést některé příklady segmentů, které jsou zahrnuty pod kódem „sociální patologie“. Jde například o segment „dlouhodobé užívání alkoholu“ (Mahrová, Venglářová, 2008), „vyšší kriminalita“ (Kroftová, Matoušek, 1998), „šikana“ (Matoušek, 2013b) nebo „závislosti na návykových látkách“ (Koláčková, Matoušek, Kodymová, 2010).

Tab. 5: Četnost segmentů - „Atributy na straně jednotlivců“

Kód	P. s.	Kód	P. s.
ekonomické těžkosti	18	nevyhovující hygiena	2

zdravotní obtíže	18	bezdomovectví	2
týrán, zneužívání a zanedbávání	13	osamělost	1
psychické potíže	12	provozní těžkosti	1
potíže v sociální oblasti	11	osobní problémy	1
neadekvátní přístup k životu	11	krizová životní situace	1
nezaměstnanost	10	osobnostní anomálie	1
sociální patologie	9	větší počet dětí	1
nevyhovující bydlení	8	bydliště v městské oblasti označované jako slum	1
zadluženost	6	nízký kulturní standard	1
nedostačující kvalifikace	6	horší výživa	1
nízké vzdělání	6	potíže v rodině	1
příslušnost k menšině	5	potíže v práci	1
potíže v partnerských vztazích	4	nevidování na Úřadě práce	1
věk	4	záznam v rejstříku trestů	1
nelegální zaměstnání	4	vysoká fluktuace v zaměstnáních	1
ztížený přístup ke vzdělání	3	nedostatečný přístup ke zdravotní péči	1
výchovné potíže	2	potřeba dlouhodobé péče	1
nedostačující nebo zcela absentující rodinné zázemí	2	vývojové poruchy	1
ztížený přístup k pracovním příležitostem	2		

Zdroj: vlastní zpracování

4. 2. 2 Kategorie „Atributy na straně skupin“

Kódy, respektive segmenty, zahrnuté do kategorie „Atributy na straně skupin“ byly přítomny v jedné analyzované publikaci - "Ráda bych Vám pomohla, ale...": Dilema práce s klienty v organizacích (Musil, 2004). Ve všech případech kódy zahrnují po jednom segmentu.

Tab. 6: Četnost segmentů - „Atributy na straně skupin“

Kód	P. s.	Kód	P. s.
nestandardní zvyky	1	chabá vnitřní organizace skupiny	1
těžko dosažitelné zájmy a cíle	1	omezená schopnost jejích členů vyjednávat	1
nedůvěra členů skupiny k některým institucím společnosti	1		

Zdroj: vlastní zpracování

4. 2. 3 Kategorie „Atributy na straně společnosti“

Rovněž v tomto případě byly segmenty zahrnuté do kategorie „Atributy na straně společnosti“ přítomny pouze v publikaci "Ráda bych Vám pomohla, ale...": Dilema práce s klienty v organizacích (Musil, 2004). Pod kódem nepřiměřený systém sociální pomoci je zahrnutý segment „nevhodný systém sociální pomoci“ a segment „krajně úsporný nebo naopak příliš „dajný“ systém sociální pomoci“. Vyjma tohoto kódu, který zahrnuje dva segmenty, obsahují ostatní kódy po jednom segmentu.

Tab. 7: Četnost segmentů - „Atributy na straně společnosti“

Kód	P. s.	Kód	P. s.
napjaté rodinné nebo sousedské vztahy	1	malá aktivita místních nevládních organizací	1
netolerance obyvatel obce k odlišnostem všeho druhu	1	nepříznivá demografická struktura obce	1

špatné ekonomické poměry ve společnosti	1	nepřiměřený systém sociální pomoci	2
špatná situace na lokálním trhu práce	1	nedostatečná integrace postižených dětí a dospělých do většinové společnosti	1
zastaralé zákony	1		

Zdroj: vlastní zpracování

4. 3 Kategorie „Konkrétní úroveň přístupů“, „Obecná úroveň přístupů“ a „Ostatní teoretická východiska“

Vyjma jedné analyzované publikace (Bechyňová, Konvičková, 2008) se pojem přístup, popřípadě pojem teorie, paradigma či perspektiva, ve větší či menší míře nachází ve všech knihách, které byly analýze podrobeny.

V některých publikacích je představení jednotlivých přístupů (popřípadě teorií, paradigmat či perspektiv), které lze v rámci sociální práce využít, věnována zvýšená pozornost, v jiných jsou naopak pouze zmíněny či opatřeny stručným komentářem. V jednom případě (Novosad, 2006) je z důvodu případného studia odkazováno na publikaci *Přehled teorií osobnosti*, která se směřům v sociální práci podrobněji věnuje.

Již bylo uvedeno, že původní kategorie „Přístupy“ (vymezená v rámci provizorního kategoriálního systému) byla na základě obsahové analýzy rozčleněna do třech subkategorií – „Obecná úroveň přístupů“, „Konkrétní úroveň přístupů“ a „Ostatní teoretická východiska“.

Vedle pojmu přístup jsou v souvislosti s doporučeními, jak má sociální pracovník ke své práci přistupovat, v publikacích užívány i pojmy jako teoretická východiska, teorie či směry. Tato rozrůzněnost pojmů byla při obsahové analýze určitou komplikací z hlediska vyhledávání vhodných segmentů a následné tvorby kódů a kategorií v rámci kategoriálního systému.

Do subkategorie „Obecná úroveň přístupů“ a „Konkrétní úroveň přístupů“ jsou zahrnuty ty segmenty, respektive kódy, o kterých je v publikacích jako o přístupech explicitně hovořeno nebo z podobnosti pojmů či podobnosti jejich popisu bezprostředně vyplývá, že se o přístupy fakticky jedná.

Do kategorie „Ostatní teoretická východiska“ jsou zahrnuty segmenty, u kterých je z kontextu zřejmé, že jde o postoje sociální práce k práci s klienty, ale v publikacích není v této souvislosti termín přístup vysloveně použit. Užíván je v knihách například pojem teoretické východisko. Do této kategorie byly zahrnuty segmenty, které mají rovněž jako dvě předchozí kategorie co dočinění s praktickým výkonem sociální práce. Tedy, že filosofické či psychologické směry, ze kterých je vycházeno, jsou do určité míry modifikovány pro praktické použití v přímé práci sociálního pracovníka.

Pozornost nebyla věnována historickým pohledům na přístupy k práci s klienty sociálních služeb. Předmětem výzkumu byly přístupy zmiňované k datu vydání publikace. Tedy například přístupy, které byly uvedeny v publikaci v roce 1994 jako aktuálně používané či aktuálně doporučované. Pokud byl v publikacích uváděn historický přehled toho, jak bylo k výkonu sociální práce přistupováno v minulosti, tak tomuto pozornost věnována nebyla.

Stěžejní při obsahové analýze nebylo, jak moc do detailů je ten který přístup rozebírán. Podstatné bylo, jaké přístupy jsou v publikacích zmiňovány, z kterých přístupů autor vychází anebo které považuje pro praktický výkon sociální práce za stěžejní.

4. 3. 1 Kategorie „Konkrétní úroveň přístupů“

Vyjma jedné publikace (Bechyňová, Konvičková, 2008) jsem ve všech analyzovaných knihách našla ve větší či menší míře segmenty, které lze přiřadit pod kódy, které spadají do kategorie „Konkrétní úroveň přístupů“.

Převážná většina kódů, které byly vymezeny v rámci provizorního kategoriálního systému v kategorii „Přístupy“ mají své zastoupení i v kategorii „Konkrétní úroveň přístupů“. V provizorním kategoriálním systému je uvedeno 15 kódů. Z tohoto počtu je 12 kódů přítomno i v kategorii „Konkrétní úroveň přístupů“.

Domnívám se, že kód „kulturně senzitivní přístup“ (v rámci provizorního kategoriálního systému) lze ztotožnit s kódem „interkulturní komunikace“ (kategorie „Konkrétní

úroveň přístupů). Obdobně kód „přístup snižování rizik“ (provizorní kategoriální systém) lze ztotožnit s kódem „zmírňování škod“ (kategorie „Konkrétní úroveň přístupů“).

Ve finálním kategoriálním systému je zahrnut i kód „přístup konstruktivistický“, který je rovněž uváděn i u původní kategorie „Přístupy“ (v rámci provizorního kategoriálního systému). Kód „konstruktivistický přístup“ nebyl ovšem zahrnut do kategorie „Konkrétní úroveň přístupů“, ale byl přiřazen ke kategorii „Obecná úroveň přístupů“, která je blíže popisována v podkapitole 4. 3. 2.

Kódy „feministický přístup“ a „křesťanský přístup“ vymezené v rámci provizorního kategoriálního systému ve finálním kategoriálním systému zahrnuté nejsou, protože jsme nenalezla v analyzovaných publikacích žádné segmenty, které by těmto kódům odpovídaly.

Nejvíce segmentů bylo označeno kódem „přístup orientovaný na klienta“. Pro ilustraci byly pod tento kód přiřazovány na příklad následující segmenty: „přístup orientovaný na klienta“ (Matoušek, 2012b), „nedirektivní přístup“ (Kopřiva, 2013), „rogersovský rozhovor“ (Mojžíšová, 2008), „reaktorský přístup“ (Gabura, Pružinská, 1995) či „participativní přístup“ (Navrátil, Janebová, 2010).

Z kontextu publikací bylo zřejmé, že přístup orientovaný na klienta je pro praktický výkon sociální práce považován za stěžejní.

V publikacích byl v hojné míře uváděn i přístup direktivní. Pod kód direktivní přístup byly přiřazovány například následující segmenty: „direktivní poradenský přístup“ (Gabura, Pružinská, 1995), „direktivní přístup“ (Kopřiva, 2013), „direktivní intervence do rodiny“ (Matoušek, 2003), „procedurální přístup“ (Musil, 2004), „byrokratický sociální pracovník“ (Matoušek, 2013b) či „direktivní model sociální práce“ (Nesětová, Horvítková, 2004).

Segmenty vztahující se ke kódu „direktivní přístup“ byly sice v publikacích zmiňovány poměrně často, ale ne z důvodu, že by byly doporučovány jako vhodné pro práci sociálního pracovníka s klienty. Spíše bylo v publikacích upozorňováno, že jsou v některých případech tyto přístupy uplatňovány a že by bylo vhodné tuto pozici alespoň do určité míry opustit a přiklonit se k přístupu nedirektivnímu.

Tab. 8: Výskyt četnosti segmentů v kategorii „Konkrétní úroveň přístupů“

Kód	P. s.	Kód	P. s.
přístup orientovaný na klienta	13	resocializace a prevence návratu	1
direktivní přístup	9	koncept sociálního fungování	1
kognitivně – behaviorální přístup	8	angažovaný přístup	1
systemický přístup	7	restorativní přístup	1
dynamický přístup	5	interkulturní komunikace	1
antiopresivní přístup	5	reziduální přístup	1
přístup orientovaný na úkoly	5	institucionální přístup	1
psychosociální přístup	4	přístupy integrace služeb a komunitní péče	1
sociálně – ekologický přístup	4	zmírňování škod	1
realitní terapie	4	architekti vládních reforem	1
radikální přístup	4	finanční svazy obcí	1
eklektický přístup	3	zmocňující teorie (empowerment)	1
systemový přístup	3	experienciální přístup	1
reflexivní přístup	2		

Zdroj: vlastní zpracování

4. 3. 2 Kategorie „Obecná úroveň přístupů“

Ke kategorii „Obecná úroveň přístupů“ byly přiřazeny kódy, respektive segmenty, které pojímají termín přístup v obecnější rovině než je tomu v kategorii „Konkrétní úroveň přístupů“.

Z původní kategorie „Přístupy“ (provizorní kategoriální systém) je zde přítomen pouze jeden kód – „konstruktivistický přístup“. Ostatní kódy vymezené v kategorii „Obecná úroveň přístupů“ v původní kategorii „Přístupy“ uvedené nejsou.

Nejčastěji byly v rámci kategorie „Obecná úroveň přístupů“ v analyzovaných knihách přítomny segmenty spadající pod kód případová práce. V publikacích byly v této souvislosti přítomny segmenty jako „případová práce“ (Mojžíšová, 2008) či „případová sociální práce“ (Novotná, Schimmerlingová, 1992).

Ve třech publikacích (Matoušek, 2012b; Musil, 2004; Navrátil, Janebová et al., 2010) byla pozornost věnována paradigmatickému přístupu, který zahrnuje tři odlišné přístupy k sociální práci – terapeutické paradigma, reformní paradigma a poradenské paradigma.

Zmiňován je i racionálně - emotivní přístup a to ve dvou knihách – *Základy sociální práce* (Matoušek, 2012b) a *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce* (Navrátil, Janebová et al., 2010).

Autoři Navrátil, Janebová et al. (2010) se rovněž věnují objasnění konstruktivistického a objektivního přístupu.

V publikaci *Základy sociální práce* (Matoušek, 2012b) jsou uváděny i přístupy k práci s menšinami – despotická manipulace, spojenectví, expertiza a vůdcovství.

Tab. 9: Výskyt četnosti segmentů v kategorii „Obecná úroveň přístupů“

Kód	P. s.	Kód	P. s.
Případová práce	4	Despotická manipulace	1
Reformní paradigma	3	Spojenectví	1
Poradenské paradigma	3	Expertiza a vůdcovství	1
Terapeutické paradigma	3	Konstruktivistický přístup	1
Racionálně – emotivní přístup	2	Objektivní přístup	1

Zdroj: vlastní zpracování

4. 3. 3 Kategorie „Ostatní východiska pro práci s klienty“

Poslední subkategorii, která vznikla z původní kategorie „Přístupy“, je „Obecná úroveň přístupů“.

Zahrnuty do této kategorie byly segmenty, u kterých nebylo v publikacích jednoznačně řečeno, že se o přístupy jedná. Z kontextu analyzovaných knih bylo ale zřejmé, že se jedná o významná východiska, která mají praktické využití v přímém výkonu sociální práce.

Nejčastěji se s ohledem na takto vymezenou kategorii v publikacích objevovaly segmenty vztahující se ke kódu „transakční analýza“ (Gabura, Pružinská, 1995; Matoušek, 2012b; Navrátil, 2001), „existenciální analýza“ (Matoušek, 2012b; Matoušek, 2008; Navrátil, 2001) a ke kódu „komunikační modely“ (Matoušek, 2012b; Pazlarová, Matoušek, 2010; Navrátil, 2001).

Dvěma segmenty byl zastoupen kód „logoterapie“ (Matoušek, 2008; Navrátil, 2001) a po jednom segmentu obsahoval kód „teorie rodinného životního cyklu“ (Pazlarová, Matoušek, 2010) a také kód „metodika převýchovy“ (Charvátová, 1990).

Tab. 10: Výskyt četnosti segmentů v kategorii „Ostatní východiska pro práci s klienty“

Kód	P. s.	Kód	P. s.
Transakční analýza	3	Logoterapie	2
Existenciální analýza	3	Metodika převýchovy	1
Komunikační modely	3	Teorie rodinného životního cyklu	1

Zdroj: vlastní zpracování

4. 3. 4 Vývoj pohledu na přístupy sociální práce napříč publikacemi

Do obsahové analýzy byly zahrnuty publikace, které byly vydány v průběhu let 1990 až 2014. V knihách se starším datem vydání (zejména 1990, 1992) byla tématu přístupů (či teoriím, paradigmatům, perspektivám a podobně) věnována pozornost v menší míře, což souvisí s nedostačující pozorností, která byla z hlediska teoretického zázemí sociální práci v tuzemsku věnována, jak o tom píše Novotná a Schimmerlingová (1992).

Zejména po roce 2000 je tématu přístupů věnována v publikacích pozornost zcela jistě značnější. Pojem přístup je v publikacích po roce 2000 užíván poměrně hodně, ale jeho vymezení se napříč publikacemi v řadě případů různí. Někdy je termín přístup užíván v knihách obdobně jako v teoretické části této bakalářské práce. V jiných případech je pojem přístup používán pro označení i jiných východisek. Některé z nich obsahově korespondují s těmi, které jsou uvedeny v teoretické části práce (respektive v provizorním kategoriálním systému). V tomto případě se pro ilustraci jedná o pojem soustředěný cílový přístup (Nesětová, Hortvíková, 2004), který byl z důvodu obsahové shody ztotožněn s přístupem orientovaným na úkoly. Jako další příklad lze uvést reaktorský přístup (Gabura, Pružinská, 1995), který byl vztáhnut ke kódu přístup orientovaný na klienta.

V jiných publikacích se termín přístup (či termíny obdobné) objevují ve více či méně obecnější rovině, než jak je uvedeno v provizorním kategoriálním systému. V publikacích se na příklad objevuje termín reflexivní přístup (Navrátil, Janebová et. al. 2010), reziduální a institucionální přístup (Musil, 2004) či obecnější paradigmatický přístup (Matoušek, 2012b).

V publikacích ze začátku devadesátých let (do obsahové analýzy byly zařazeny takové publikace dvě) je pro praktický výkon sociální práce uváděna jako vhodná teorie rolí, behaviorálně sociální práce, realitní terapie, psychologicko výchovné pojetí sociální práce a metodika převýchovy (Novotná, Schimmerlingová, 1992; Charvátová, 1990). Upozorňováno je na to, že sociální pracovník by neměl při práci s klientem užívat pouze jeden způsob práce a vždy volit ten nejvhodnější s ohledem na konkrétní situaci (Novotná, Schimmerlingová, 1992)

Novotná a Schimmerlingová (1992) si jsou dobře vědomi nedostatku relevantních učebních textů v této oblasti, a uvádějí, že při podání přehledu o teoriích a metodách sociální práce vycházely převážně ze své osobní zkušenosti. Autorky (1992) rovněž uvádějí, že vývoj teoretických východisek je v tuzemsku obdobný jako v jiných zemích, ale rozvoj teoretické i praktické složky sociální práce na domácí scéně je nedostatečný.

V pozdější publikaci z roku 1994 (Řezníček, 1994) je upozorňováno, že na skutečnost, že v České republice na poli sociální práce stále převládá paternalistický přístup k práci s klienty.

Gabura a Pružinská (1995) v publikaci z roku 1995 vymezují tři široké poradenské přístupy - dynamický, behaviorální a experienciální a tento výčet doplňují o eklektické poradenství. Rovněž v této knize je věnována pozornost direktivnímu a nedirektivnímu přístupu k práci s klientem. Z kontextu knihy je patrné, že preferovaným přístupem je přístup nedirektivní, což je zřejmé převážně z toho, že autoři (1995) věnují značnou pozornost přístupu zaměřeného na člověka a uvádějí, že se v rámci sociální práce jedná o velmi využívaný přístup.

Koncem devadesátých let se v literatuře vyjma již zmíněné realitní terapie objevuje jako přístup doporučovaný při práci s klienty dynamická psychoterapie, behaviorální psychoterapie a i systemický přístup (Kroftová, Matoušek, 1998).

Po roce 2000 je v analyzovaných knihách věnována přístupům již komplexnější pozornost. Některé z přístupů se objevují napříč publikacemi. Jsou to na příklad ty, které uvádí Matoušek, a to již v nejstarším vydání publikace *Základy sociální práce* z roku 2001, kde vymezuje nejvýznamnější teorie pro sociální práci. Matoušek zde mimo jiné uvádí přístup orientovaný na klienta, transakční analýzu, existenciální analýzu a logoterapii, teorii rolí, sociálně psychologické a komunikační modely, systemický přístup, kognitivně behaviorální teorie, přístup orientovaný na úkoly, antiopresivní přístup a sociálněekologický model.

Obdobně na příklad Navrátil (2001) v témže roce popisuje psychodynamické perspektivy, psychosociální přístup, humanistické a existenciální teorie, přístup orientovaný na klienta, transakční analýzu, logoterapii, sociálněpsychologické a komunikační modely, kognitivně behaviorální teorie, přístup orientovaný na úkoly, antiopresivní přístupy a ekologickou perspektivu. Autor (2001) při tomto vymezení vychází z takzvaných praktických perspektiv, které se vyznačují tím, že jejich přijetím sociální pracovník nazírá určitou optikou na klientův problém – konkrétně je uváděna perspektiva ekologická, antiopresivní, humanistická a existenciální, přičemž jsou tyto perspektivy v textu dále konkretizovány tak, jak je uvedeno výše.

V publikacích s pozdějším datem vydání je věnována pozornost jak těmto přístupům, tak v některých případech i jiným nebo je na pojem přístup nahlíženo z jiného úhlu pohledu.

Na příklad Musil (2004) vymezuje dva protichůdné přístupy – procedurální / administrativní přístup a přístup situační a pokládá za důležité snažit se o rozšiřování situačního pojetí v praxi sociálních pracovníků. Dle autora (2004) považuje sociální pracovník optikou situačního přístupu klientův problém za součást jeho životní situace a má snahu posoudit daný problém v celkovém kontextu klientova života. Oproti tomu procedurálně uvažující sociální pracovník pojímá problém klienta izolovaně bez snahy o jeho vztáhnutí k jiným obtížím klienta (Musil, 2004).

Na jiném místě knihy Musil (2004) proti sobě staví dva přístupy – reziduální a institucionální. Úlohou sociálního pracovníka v rámci reziduálního přístupu je zejména podpora adaptace jedince na trh. Oproti tomu v institucionálním pojetí je nesoběstačnost klienta pojímána jako výsledek nedostatečně funkčních institucí a z tohoto důvodu by mělo být působeno právě na lepší fungování systému (Musil, 2004).

Odlišně pojímají pojem přístup i autoři Navrátil, Janebová et. al. (2010), kteří užívají pojem reflexivní přístup, který mimo jiné předpokládá schopnost sociálního pracovníka monitorovat svou vlastní praxi a podrobit kritické analýze představy, kulturní artefakty a rovněž i formy myšlení, které se do výkonu jeho práce promítají. Autoři (2010) zdůrazňují, že reflexivní přístup by v moderní sociální práci měl být silně akcentován, jako protiváha byrokratickému postoji, poněvadž je nemožné, aby měl sociální pracovník k dispozici plné porozumění klientovi životní situace, před samotným setkáním s ním.

Obdobně se k tématu reflexivního přístupu k praxi vyjadřuje Matoušek (2008), který vymezuje dva přístupy k praxi – defenzivní, kdy sociální pracovník jedná rigidně dle předpisů a právě reflexivní, jenž se vyznačuje schopností sociálního pracovníka reflektovat praktický výkon sociální práce.

5 Diskuze

Na základě výsledků výzkumu bylo v souladu se stanovenými výzkumnými cíli a k nim příslušnými otázkami zjištěno, že vymezení sociálně znevýhodněných osob je v analyzovaných publikacích značně široké a koresponduje s poznatky, které jsou uvedeny v teoretické části této bakalářské práce.

Atributy, které jsou vztahovány k pojmu sociální exkluze, jsou v analyzovaných knihách dávány ve většině případů do souvislostí s konkrétními jedinci (popřípadě skupinami), kteří jsou sociálním vyloučením zasaženi či ohroženi a aspekty na straně společnosti, které mají vliv na sociální exkluzi, nejsou dostatečně akcentovány.

Téma přístupů je napříč knihami, které byly analýze podrobeny značně rozrůzněné, jak z hlediska uchopení pojmu přístup, tak z hlediska jejich konkrétního vymezení. Přístup, který jako doporučený v publikacích převládá, je přístup orientovaný na klienta.

V kapitole 2 Cíle práce a výzkumné otázky jako cíle této bakalářské práce uvádím zmapování prezentace sociálně znevýhodněných osob z pohledu publikací určených pro sociální práci a zmapování doporučených přístupů sociální práce se sociálně znevýhodněnými osobami z pohledu publikací určených pro sociální práci. Zpětně se domnívám, že práce měla být zaměřena pouze na jeden z těchto cílů a to zejména z důvodu překročení doporučené délky práce, která vyplývá se zaměřením pozornosti na tyto dvě uvedená témata. Na druhou stranu je na základě reflektování pozornosti jak prezentace osob zasažených či ohrožených sociální exkluzí, tak i reflektování přístupů práce s nimi, téma komplexnější a domnívám se, že má vyšší vypovídací hodnotu, než kdyby byla pozornost věnována pouze jednomu z uvedených cílů.

Níže se v této kapitole věnuji porovnání výsledků výzkumu s poznatky, které uvádím v teoretické části práce, popřípadě i s další literaturou. Soustředila jsem se přitom převážně na kategorie a jím příslušné kódy, které byly z hlediska segmentů nejpočetnější.

Rovněž jsem se zaměřila na komentování určitých hledisek, která výzkum provázela, a na uvedení určitých vybraných pasáží z analyzovaných knih z důvodu lepší ilustrace výsledků, které vzešly z vytvoření finálního kategoriálního systému.

Do vytvořeného kategoriálního systému se bezesporu promítá vliv výzkumníka, tak jak o tom píše na příklad Švaříček a Šed'ová (2014), kteří uvádějí, že subjektivní vliv badatele je při obsahové analýze zřejmý, protože dva různí badatelé by stejný text opatřili kódy různým způsobem. Ve shodě s tímto se domnívám, že pokud by obsahovou analýzu prováděl v rámci tohoto výzkumu někdo jiný, tak by pravděpodobně stanovoval (alespoň v některých případech) odlišné kódy, než jaké uvádím já, a rovněž by i odlišným způsobem přiřazoval k těmto kódům jednotlivé segmenty.

V této souvislosti jsem v některých případech váhala, jak co možná nejvhodněji specifikovat některé kódy, a jak pod ně adekvátně rozčlenit nalezené segmenty. V souvislosti s výběrem vhodných segmentů nastávaly v průběhu tvorby finálního kategoriálního systému obtíže například v případě segmentu existencialismus a existenciální analýza u kategorie „Přístupy sociální práce – konkrétně“.

Dilema spočívalo v tom, zda existencialismus pojímat jako filosofické východisko - pojem existencialismus by v tomto případě do kategorií zahrnut nebyl, nebo jako přístup. Nakonec jsem do kategorie „Ostatní teoretická východiska“ pojem existencialismus nezahrnula a uvádím v rámci této kategorie pojem existenciální analýza.

Obdobná nesnáž nastala i v případě pojmu humanismus, který rovněž (obdobně jako pojem existencialismus) do obsahové analýzy zahrnutý nakonec nebyl. Vycházela jsem při tomto rozhodování z Navrátila (2001), který píše o humanismu jako o akceptovaném filozofickém východisku, které nemá v praktických teoriích sociální práce příliš velké rozšíření. Jinými slovy řečeno – humanismus je bezesporu nezpochybnitelným filozofickým stanoviskem, ze kterého je třeba vycházet, ale nelze jej na druhou stranu ztotožňovat s praktickými přístupy k sociální práci.

S tímto pojetím, ale nekoresponduje na příklad to, co uvádí Matoušek (2012b) v rámci vymezení tzv. teorií menšího rozsahu, do kterých je humanistická teorie zahrnována. Toto odlišné pojetí u Navrátila (2001) a Matouška (2012b) odráží dle mého názoru nejednotné nakládání s vymezením pojmu přístup napříč publikacemi určenými pro sociální pracovníky.

Pro orientaci čtenáře této bakalářské práce v tom, jaké segmenty jsem se nakonec rozhodla přiřadit pod které mnou vymezené kódy, uvádím v příloze přehled

jednotlivých kódů a segmentů, které byly v publikacích nalezeny a k daným kódům přiřazeny. Segmenty, které byly v rámci všech analyzovaných publikací přítomny pouze jednou, a jejich označení je v tomto případě totožné s názvem daného kódu, do přílohy zahrnuté nebyly.

Z kategorií, které se týkaly osob ohrožených či zasažených sociální exkluzí (v rámci provizorního kategoriálního systému), respektive z kategorií, týkajících se klientů sociální práce (v rámci finálního kategoriálního systému) byla nejvíce zastoupena kategorie „Klienti sociální práce – konkrétně“. Kotýnková (2000) uvádí, že v České republice jsou sociálním vyloučením ohroženi zejména etnické menšiny, migranti, zdravotně hendikepovaní a izolovaní jedinci. Výsledky obsahové analýzy s tímto v převážné většině korespondují.

Shoda nepanuje v případě kódu s nejvyšším počtem segmentů - „člověk se závislostním chováním“ (13 segmentů). Domnívám se však, že je pravděpodobné, že se některých osob ohrožených nebo zasažených sociálních exkluzí, tak, jak je vymezuje Kotýnková (2000), může závislostní chování týkat, z čehož usuzuji korelaci mezi tímto kódem a tím, co píše autorka.

Další nejpočetnější kódy jsou již v přímé shodě s poznatky výše uvedené autorky (2000). Jedná se o následující kódy - „člověk se zdravotním nebo smyslovým hendikepem“ (12 segmentů), „příslušníci menšin“ (13 segmentů) a „cizinci“ (9 segmentů).

Termín hendikep použitý v názvu kódu „člověk se zdravotním nebo smyslovým hendikepem) pojímám tak, jak ho vymezuje Matoušek (2008) jako nepříznivou sociální situaci jedince, která vyplývá z omezené schopnosti nebo poruchy.

Mareš (2006b) upozorňuje, že z etnických menšin se sociální vyloučení týká převážně příslušníků romského etnika. S tím korespondují i závěry obsahové analýzy, kdy se v rámci kódu „příslušníci menšin“ 6 ze 13 segmentů Romů týkalo.

V souladu s tím, jak Kotýnková (2000) vymezuje sociálně izolované jedince (viz podkapitola 1. 5 Sociálně vyloučení a sociálním vyloučením ohrožení) lze k tomuto pojmu vztáhnout celou řadu následujících kódů – „člověk se závislostním chováním“ (13 segmentů), „člověk se zdravotním nebo smyslovým hendikepem“ (12 segmentů), „člověk s mentálním handicapem“ (4 segmenty), „člověk se zdravotními obtížemi“ (3

segmenty), „děti se specifickými problémy“ (4 segmenty), „kód dospělá oběť násilí nebo zneužívání v rodině“ (4 segmenty), „dítě ohrožené syndromem CAN“ (7 segmentů) „osamocení rodiče“ (5 segmentů), „staří lidé“ (5 segmentů), „člověk s duševním onemocněním“ (5 segmentů) či klienti s problémy ve vztazích (5 segmentů), člověk bez zaměstnání (4 segmenty), „lidé bez domova“ (5 segmentů) či „lidé po výkonu trestu“ (2 segmenty).

Mareš (2006a) rovněž upozorňuje, že sociálním vyloučením jsou ohroženi či zasaženi rodiče, kteří vychovávají dítě (nebo děti) sami. V rámci obsahové analýzy bylo nalezeno 5 segmentů, které se tohoto týkaly a byly přiřazeny pod kód „osamocení rodiče“.

Z kategorií, které se týkaly atributů sociálního vyloučení, byla kódy, respektive segmenty, nejvíce zastoupena kategorie „Atributy na straně jednotlivců“. Nejvíce segmentů bylo přiřazeno pod kód „ekonomické těžkosti“. Četnost těchto segmentů koresponduje s informacemi, které jsou uváděny v teoretické části práce – že stěžejním projevem sociálního vyloučení je fenomén chudoby, kterým je myšlena materiální deprivace (Toušek, 2006).

V literatuře je vyjma chudoby uváděna jako základní aspekt sociální exkluze i marginalita (Kotýnková, 2000). Toto odsunutí na okraj společnosti není v takto obecné rovině v publikacích podrobených obsahové analýze v podstatě vůbec akcentováno. Jedinou souvztažnost je možné nalézt v rámci kódu „potíže v sociální oblasti“ a to zejména v případě segmentu „sociální vyloučení“ (Koláčková, Matoušek, Kodymová, eds., 2010) a „sociální izolace“ (Nesětová, Horvítková, 2004).

V hojně míře jsou naopak v analyzovaných publikacích uváděny bližší specifikace projevů či znaků, které mohou sociální vyloučení či sociální vylučování provázet na straně jednotlivců.

Ze značného množství atributů, které byly v publikacích nalezeny (z čehož byla, jak již bylo uvedeno, převážná většina z nich zahrnuta do kategorie „Atributy na straně jednotlivců“) je zřejmé, že ohrožení či zasažení sociální exkluzí může mít velmi rozličné projevy a rovněž, že tyto projevy mohou zasahovat do mnoha oblastí života jedince. Člověk se přitom může potýkat jak s jedním aspektem, tak i s celou řadou

projevů sociálního vyloučení. Může se jednat na příklad o chudobu, s níž se může pojít mimo jiné i zadlužení, psychické obtíže nebo třeba závislost na návykových látkách.

V kategoriálním systému jsou zastoupeny jak segmenty, které jedinec ovlivnit nemůže (například zdravotní postižení, psychické onemocnění či věk), tak i ty, které ovlivnitelné alespoň do určité míry jsou - na příklad zadluženost nebo drogová závislost. Je například možné v případě zadluženosti požádat o splátkový kalendář, konsolidaci půjček, insolvenční nebo si třeba domluvit brigádu ohledně navýšení příjmu za účelem řádného splácení závazků.

Toušek (2007) označuje projevy sociálního vyloučení na straně jednotlivce za vnitřní příčiny sociální exkluze a zmiňuje jako příklad zadluženost, nedostatečné hospodaření s penězi či orientování na okamžité uspokojení svých potřeb. Autor (2007) považuje přitom za zásadní to, že takzvané individuální příčiny vyloučení jsou důsledkem příčin strukturálních.

Na základě výsledků výzkumu se domnívám, že čtenář může oproti tomu, co uvádí Toušek (2007), prostřednictvím četby analyzovaných knih, potažmo na základě četby této bakalářské práce, nabýt dojmu nebo být utvrzován v přesvědčení, že sociální vyloučení je zapříčiněno v převážné většině atributy, které jsou vlastní převážně jednotlivým lidem, kteří jsou sociálním vyloučením ohroženi či zasaženi.

Přitom i Mareš (2006a) upozorňuje na skutečnost, že převážně mezi laickou veřejností stále přetrvává přesvědčení, že sociální vyloučení je pouze důsledkem osobního selhání jedinců.

Stěžejní úloha strukturálních příčin na procesu sociálního vyloučení tak byla v analyzovaných knihách reflektována podle mého názoru nedostatečně, což vyplývá i z vymezených kategorií „Atributy na straně skupin“ a „Atributy na straně společnosti“, které byly v rámci finálního kategoriálního systému zastoupeny počtem kódů, respektive četností segmentů, velmi okrajově, a to v obou případech pouze v jedné z analyzovaných publikací - *"Ráda bych Vám pomohla, ale...": Dilema práce s klienty v organizacích* (Musil, 2004).

Na druhou stranu je v pěti analyzovaných knihách poměrně značná pozornost věnována antiopresivnímu přístupu, který se v souladu s tím, co je uvedeno v teoretické části práce zaměřuje na problematiku znevýhodňování a utlačování (Navrátil, In: Matoušek,

2012; Mátel, 2019) a soustředí se právě na vnější / strukturální příčiny sociální exkluze, o kterých píše již zmíněný Toušek (2007).

Antiopresivní přístup je popisován v následujících analyzovaných publikacích: *Základy sociální práce* (Matoušek, 2012b), *Slovník sociální práce* (Matoušek, 2008), *Sociální práce v praxi* (Kolářková, Matoušek, Kodymová, 2010), *"Ráda bych Vám pomohla, ale...": Dilema práce s klienty v organizacích* (Musil, 2004) a *Teorie a metody sociální práce* (Navrátil, 2001).

Na příklad dle Musila (2004) považují sympatizanti antiopresivní práce za problematické držení moci v rukou elit, která zneužívá své dominantní postavení pro prosazování svých zájmů zejména ekonomické povahy, a za klienty sociální práce jsou považováni ti, kteří tento řád narušují, a je jim z tohoto důvodu omezován vliv na své životní podmínky. Navrátil (In: Matoušek, 2012) doplňuje, že se antiopresivní přístup orientuje na potírání individuální a rasové diskriminace, která je založena na postižení, pohlaví, rase, sociální třídě nebo na příklad na sexuální orientaci.

K tomuto problému se z hlediska zdravotního znevýhodnění dále vyjadřuje například i Novosad (2006), který uvádí – *[...] je nepřehlédnutelný fakt, že teprve konzumní, výkonové či aspirační hodnoty, více či méně zakotvené ve filozofii současného vyspělého světa, z neutrálního faktu daného zdravotního postižení vytvářejí závažné sociální znevýhodnění (handicap) postiženého jedince, které mohou překonat jen ti nejvyzrálejší a nejvytrvalejší* (Novosad, s. 23, 2006).

S antiopresivním přístupem dle mého názoru úzce souvisí i přístup, který je označován jako interkulturní komunikace. V analyzovaných publikacích se tento pojem objevil pouze jednou, a to v knize *Kapitoly sociální práce v praxi* (Mojžíšová, 2008). V této knize se k interkulturní komunikaci mimo jiné uvádí, že jde o schopnost komunikovat s ohledem na kulturu vlastní i kultury odlišné. Z toho dle mého vyplývá, že je pro tento přístup zásadní pozice kulturního relativismu, v jehož rámci jsou jednotlivé kultury pojímány jako neopakovatelné a jedinečné sociokulturní systémy, jejichž pochopení je možné jen ve vlastním kontextu dané kultury (Árnason, J. P., Šubrt, J., 2010). Autoři (2010) doplňují, že pozice kulturního relativismu představuje účinný prostředek proti etnocentrismu, který se vyznačuje sklonem „[...] hodnotit, poznávat a interpretovat okolní svět jen z perspektivy kultury vlastní (Kupka, s. 26, 2007).

S výše uvedenými pojmy – kulturním relativismem a etnocentrismem, by měl být podle mě obeznámen každý sociální pracovník, aby si mohl uvědomit například mimo jiné to, jaké předsudky a stereotypy při výkonu své profese (byť nevědomě) uplatňuje. Na základě tohoto poznání může případnou nevhodnou pozici (kterou je míněn etnocentrismus) vědomě korigovat. Bylo by v tomto ohledu zcela jistě přínosné, kdyby byla této problematice v publikacích určených pro sociální pracovníky věnována větší pozornost.

Již jsem výše uvedla, že kategorie „Atributy na straně skupin“ a „Atributy na straně společnosti“ byly z hlediska počtu segmentů zastoupeny okrajově.

V rámci kategorie „Atributy na straně skupin“ jsou uváděny příčiny sociálního vyloučení, které jsou vztahovány ke skupinám osob, které jsou zasaženy či ohroženy sociální exkluzí. Dalo by se tedy podle mě uvést, že se i v tomto případě jedná o vnitřní příčiny sociálního vyloučení. V již zmíněné knize *"Ráda bych Vám pomohla, ale..." : Dilema práce s klienty v organizacích* (Musil, 2004) jsou uváděny následující segmenty (v tomto případě z hlediska četnosti totožné s názvy kódů): „nestandardní zvyky“, „těžko dosažitelné zájmy a cíle“, „nedůvěra členů skupiny k některým institucím společnosti“, „chabá vnitřní organizace skupiny“ a „omezená schopnost jejích členů vyjednávat“. K těmto pojmům není v knize nic bližšího uvedeno a v ostatních analyzovaných publikacích tomuto tématu není věnována pozornost.

V kategorii „Atributy na straně společnosti“ je pro představu zahrnuto pět kódů, z nichž každý obsahuje po jednom segmentu (názvy jednotlivých segmentů jsou z tohoto důvodu totožné s názvy jednotlivých kódů) - „nestandardní zvyky“, „těžko dosažitelné zájmy a cíle“, „nedůvěra členů skupiny k některým institucím společnosti“, „chabá vnitřní organizace skupiny“ a „omezená schopnost jejích členů vyjednávat“.

Atributy, kterým byla v rámci obsahové analýzy věnována pozornost je možné dát do kontextu s dimenzemi sociální exkluze, které jsou vymezené v teoretické části práce. Za stěžejní dimenzi sociální exkluze považována dimenze ekonomická, která je dáována do souvislosti s marginalizací na pracovním trhu (Mareš, 2006a). K této dimenzi je možné vztáhnout zejména následující kódy vzešlé z obsahové analýzy – kód „nezaměstnanost“ (10 segmentů), „nedostačující kvalifikace“ (6 segmentů), „nelegální zaměstnání“ (4 segmenty), „ekonomické těžkosti“ (18 segmentů), „ztížený přístup k pracovním příležitostem“ (2 segmenty) či „neevidování na Úřadě práce“ (1 segment).

K sociální dimenzi sociální exkluze, tak jak ji vymezuje opět Mareš (2006a) lze uvést na příklad kód „potíže v sociální oblasti“ (11 segmentů), „nevyhovující bydlení“ (8 segmentů) nebo „nedostačující přístup ke zdravotní péči“ (1 segment).

Vzdělání jako stěžejní ukazatel kulturního vyloučení (Toušek, 2006) souvisí s kódem „nízké vzdělání“ (6 segmentů) a „ztížený přístup ke vzdělání“ (3 segmenty). Dále lze pod kulturní dimenzi přiřadit i kód „nízký kulturní standard“ (1 segment).

K problematice nerovnosti přístupu ke vzdělávání se vyjadřuje na příklad i Matěju, Straková et. al (2012), kteří uvádějí že děti pocházející z lépe situovaných a vzdělanějších rodin mají větší šance na dosažení kvalitnějšího a vyššího vzdělání, než děti rodičů méně vzdělaných a chudších, a to i v případě, že nadání těchto dětí je obdobné.

Cakirpaloglu a Kořínek (2014) v této souvislosti upozorňují, že pro adekvátní zvládnutí vzdělávací dráhy dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí je klíčový rozvoj jejich kognitivních a sociálních dovedností.

V případě symbolické dimenze sociální exkluze, tak jak ji vymezuje Toušek (2006) a Mareš (2004) v teoretické části práce nebyla nalezena shoda s žádným stanoveným kódem.

Politická dimenze sociální exkluze, vyznačující se neparticipováním na demokratických procesech společnosti (Toušek, 2006) souvisí se segmentem „chybějící vazby na politické rozhodování“ (Pazlarová, Matoušek, 2010), který byl přiřazen pod kód potíže v sociální oblasti.

K prostorové dimenzi, tak jak ji v kapitole Teoretická východiska vymezují Toušek (2006), Mareš a Sirovátka (2008) může být vztáhnut kód „nevyhovující bydlení“ (8 segmentů), „nezaměstnanost“ (10 segmentů)), „sociální patologie“ (9 segmentů).

V předchozích odstavcích jsem se věnovala kategoriím, které se týkaly klientů sociální práce a atributů, které s nimi mohou být spojovány. Pozornost bude nyní zaměřena na kategorie, které se týkají přístupů. Celkově je k tématu přístupů napříč publikacemi věnována rozličná míra pozornosti, která dle mého názoru logicky vyplývá z témat, kterým je v knihách věnována pozornost. Z toho, že v převážné většině knih byly přístupy nějakým způsobem popsány, reflektovány či alespoň zmíněny, je podle mě

zřejmé, že obeznámení s přístupy sociální práce k práci s klienty je pro odpovídající vykonávání sociální práce nezbytné.

V podstatě v žádné z analyzovaných knih nebyl pojem přístup definován tak, jak je uváděno v podkapitole 1. 7 Přístupy sociální práce k sociálně exkludovaným. Pojem přístup je v knihách používán poměrně často, ale jeho uchopení je velmi rozličné, což značně komplikovalo průběh obsahové analýzy.

V některých knihách je tento termín předložen bez bližšího vysvětlení. V publikacích jsou uváděny na příklad následující obraty: *zaměření na případ, na jedince, je v oblasti sociální práce často uplatňovaný přístup* (Matoušek, 2013b, s. 85) nebo *role poradců [...] ve značné míře závisí na preferovaném poradenském přístupu* (Gabura, Pružinská, 1995, s. 70).

V jiných knihách je vymezení pojmu přístup již konkrétnější - na tento termín je nahlíženo v některých z nich na příklad v obecnější rovině prostřednictvím vymezení tří odlišných přístupů k vykonávání sociální práce. Na příklad Musil (2004) píše o teoreticky zdůvodněných přístupech, které vymezuje jako uznávané metodické postupy, které si pracovník osvojuje v průběhu studia a následně uplatňuje v praxi.

V jiné části publikace autor k přístupům uvádí, že slouží *k využití změny klienta nebo změny prostředí* (Musil, 2004). Konkrétně vymezuje tři kategorie těchto přístupů. Do první zahrnuje přístupy, které mají snahu vytvořit podmínky pro změnu klienta. Druhá kategorie obsahuje přístupy, které se snaží o přetvoření služeb nebo vztahů v obci. Do třetí kategorie dle autora patří přístupy, *[...] které se zabývají změnou působení programů sociální politiky a způsobů uspokojování potřeb cílových populací sociálních služeb na fungování celé společnosti* (Musil, 2004, s. 185).

Obdobné uvažování předkládá i Navrátil, Janebová et al. (2010). Autoři (2010) používají v publikaci termín paradigmatický přístup, v rámci kterého jsou vymežovány tři úhly pohledu na práci s klienty. První paradigma (tzv. sociálně – právní model) se týká pomoci klientovi s přizpůsobením se daným společenským poměrům. Druhý postoj (reformní paradigma) je charakteristický snahou o změnu situace a v rámci třetího postoje (terapeutický postoj) je klient sociálním pracovníkem podporován ve svém osobnostním rozvoji (Navrátil, Janebová et. al., 2010). Autoři (2010) upozorňují, že by sociální pracovník měl u sebe reflektovat, proč si zvolil zrovna daný přístup a zdali by

nebylo vhodnější ztotožnit se s jiným stanoviskem. V jiném místě knihy Navrátil, Janebová et. al. (2010) uvádějí, že na přístupy je možné nahlížet dle toho, zda se orientují zejména na racionální plánování postupu změny nebo na motivaci a povzbuzování klienta. Dle autorů (2010) je vhodné, aby při praktickém výkonu sociální práce byl důraz kladen na oba dva přístupy současně

O třech odlišných přístupech v sociální práci píše i Matoušek (2012b) – uvádí sociální práci jako pomoc, sociální práci jako reformu společenského prostředí a poradenské paradigma.

Pouze v jedné z analyzovaných publikací (Matoušek, 2012b) je uvedena přehledná a zevrubná definice pojmu přístup a to jak v obecné, tak i v konkrétní rovině. Obecná rovina přístupů je uvedena o odstavec výše, jedná se o tři zmíněné odlišné přístupy – terapeutický, reformní a poradenský (Matoušek, 2012b). Vedle těchto obecných přístupů k sociální práci autor (2012b) vymezuje tzv. teorie menšího rozsahu, které dle něj bývají označovány rovněž jako teorie sociální práce či praktické teorie. Ty slouží k objasnění konkrétních problémů v individuální a sociální rovině a k předložení návodů, jak je řešit (Matoušek, 2012b). Za příklad autor (2012b) uvádí teorii antiopresivní, radikální, zmocňující (empowerment), existenciální, humanistickou, sociálně psychologickou, úkolově orientovanou a systémovou teorii.

Vyjma pojmu přístup jsou v knihách používány i termíny jiné. Jedná se pro představu na příklad o pojem praktická perspektiva (Navrátil, 2001), směr (Novosad, 2006), koncept (Mahrová, Venglářová et al., 2008) či teorie (Pazlarová, Matoušek, 2010).

S ohledem na kontext, ve kterém jsou tyto pojmy v publikacích používány, se domnívám, že je lze považovat z hlediska obsahové vyjádření za totožné s pojmem přístup, protože zahrnují postoje, které lze vztáhnout na praktický výkon sociální práce. Na příklad k pojmu perspektiva podává bližší vysvětlení Navrátil (2001) - používá termín praktická perspektiva, která je dle něj určující pro vykonávání sociální práce, protože nabízí specifický způsob nazírání na praxi. Autor (2001) uvádí, že na základě přijetí dané perspektivy sociální pracovník vnímá klientovou situaci z určitého úhlu pohledu. Navrátil (2001) konkrétně vymezuje perspektivu ekologickou, antiopresivní, humanistickou a existenciální. Vymezení termínu perspektiva v takovéto podobě, dle mého názoru, koresponduje s termínem přístup, tak jak je v rámci sociální práce pojímán.

Nejvyšší četnost kódů byla z hlediska přístupů zastoupena v kategorii „Konkrétní úroveň přístupů“, kde byla nejvyšší četnost segmentů zaznamenána u kódu „přístup orientovaný na klienta“ (13 segmentů). Z kontextu knih je zřejmé, že se jedná o přístup, který je napříč publikacemi velmi preferován.

Poměrně hodně bylo zastoupeno segmentů i v případě kódu „direktivní přístup“ (9 segmentů). Toto poměrně hojné zastoupení segmentů ovšem nedoráželo fakt, že by byl tento přístup preferován, ale spíše bylo napříč knihami upozorňováno na to, že je vhodné se této pozice vyvarovat a preferovat přístup na partnerské bázi.

V případě kategorie „Ostatní východiska pro práci s klienty“ bych se zastavila u kódů, který měl v rámci této kategorie jednu z nejvyšších četností (3 segmenty) – u transakční analýzy. Obeznamení s transakční analýzou je podle mého názoru pro sociálního pracovníka přínosné mimo jiné z důvodu seznámení se s transakcemi (komplementární, nekomplementární, skrytá) a s nimi souvisejícími osobnostními úrovněmi, které jsou tři – rodič, dospělý a dítě (Matoušek, 2012b). Sociální pracovník totiž optikou transakční analýzy zaujímá jednu z uvedených pozic vůči klientovi. Může ke klientovi přistupovat na příklad z pozice rodič – dítě, která není podle současně uplatňovaného diskursu v sociální práci žádoucí; prosazován je naopak partnerský přístup ke klientovi. Pozice rodič – dítě není vhodné ve vztahu sociální pracovník – klient uplatňovat, protože je založen na paternalistické pozici a může člověka stavět do pasivní či odmítavé pozice. Sociální pracovník přitom může tuto pozici zaujímat zcela nevědomě. Uvědomění si, jakou pozici z hlediska transakční analýzy člověk ve vztahu k druhým zastává je zásadní pro případnou vědomou změnu postoje na pozici vhodnější. Může se tak jednat například o snahu zaujímat ke klientovi namísto pozice rodič – dítě pozici dospělý – dospělý. Vztah s klientem, který je založen na partnerské rovině zvyšuje předpoklady pro úspěšné navázání spolupráce s klientem a řešení jeho zakázky. Uvědomění si, jakou pozici sociální pracovník v rámci transakční analýzy zaujímá, je možné na příklad na základě modelové situace, jejímž obsahem může být nácvik jednání sociálního pracovníka s klientem.

Tuto kapitolu bych uzavřela tím, že pro profesi sociálního pracovníka je zcela jistě stěžejní, aby člověk, který chce tuto práci vykonávat, disponoval určitými osobnostními charakteristikami, ale stejně tak je důležité, aby měl představu o problematice sociálního vyloučení - například, aby si uvědomoval nejen vnitřní, ale rovněž i vnější

příčiny sociálního vyloučení (viz Toušek, 2007), protože práce sociálního pracovníka by měla probíhat jak v rovině osobní pomoci klientovi, tak i v rovině kultivace prostředí, například z hlediska nátlaku na případnou změnu legislativy. O tom, že činnost sociálního pracovníka se může orientovat i na přípravu určitých zákonů a vyhlášek nebo, že se může jako oponent k určitým zákonům vyjadřovat, píše například Matoušek (2013b).

Rovněž je důležité, aby byl sociální pracovník obeznámen s preferovanými přístupy sociální práce, aby mohl svou profesi adekvátně vykonávat.

6 Závěr

Bakalářská práce je zaměřena na vývoj přístupu k sociální exkluzi z pohledu publikací určených pro sociální práci. Cíle této práce byly stanoveny dva. Prvním z nich je zmapování prezentace sociálně znevýhodněných osob z pohledu publikací určených pro sociální práci. Druhý cíl je zaměřen na zmapování doporučených přístupů sociální práce se sociálně znevýhodněnými osobami rovněž z pohledu knih, ve kterých je sociální práci věnována pozornost.

Pro dosažení uvedených cílů byly vymezeny dvě výzkumné otázky, kdy pro jejich zodpovězení bylo stěžejní vytvoření finálního kategoriálního systému na základě provedení obsahové analýzy zvolených publikací.

Na základě stanovení první výzkumné otázky bylo zjišťováno, jak jsou v publikacích určených pro sociální pracovníky prezentovány osoby ze sociálně znevýhodněného prostředí.

S ohledem na první výzkumnou otázku byla do finálního kategoriálního systému zařazena mimo jiné kategorie „Klienti sociální práce – obecně“ a kategorie „Klienti sociální práce – konkrétně“. Domnívám se, že v takovéto podobě je vymezení možné, protože sociální pracovník z podstaty profese sociální práce pracuje s lidmi, kteří jsou sociálním vyloučením ohroženi či zasaženi. Na příklad Matoušek (2008) sociální práci vymezuje jako společenskovední disciplínu i oblast praktické činnosti [...] *jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti aj.)* (Matoušek, s. 200 – 201, 2008).

Z hlediska četnosti segmentů v analyzovaných knihách má největší vypovídací hodnotu o tom, jak jsou v příslušných publikacích pojímány osoby ze sociálně znevýhodněného prostředí (první cíl této bakalářské práce) kategorie „Klienti sociální práce – konkrétně“ a kategorie „Atributy na straně jednotlivců“. Kategorie „Klienti sociální práce – obecně“, kategorie „Atributy na straně skupin“ a „Atributy na straně společnosti“ byly z hlediska kódů, respektive z hlediska počtu segmentů zastoupeny v knihách okrajově a z tohoto důvodu o pohledu na osoby ze sociálně znevýhodněného prostředí v rámci publikací příliš nevypovídají.

Z hlediska četnosti segmentů byl v kategorii „Klienti sociální práce – konkrétně“ nejvíce zastoupen kód „člověk se závislostním chováním“ (13 segmentů) a kód „příslušníci menšin“ (13 segmentů). Dále byl hojně obsazen kód „člověk se zdravotním nebo smyslovým hendikepem“ (12 segmentů), kód „cizinci“ (9 segmentů), kód „člověk s duševním onemocněním“ (8 segmentů) „riziková mládež“ (7 segmentů), „dítě ohrožené syndromem CAN“ (6 segmentů), „klienti s problémy ve vztazích“ (5 segmentů), „staří lidé“ (5 segmentů), „osamocení rodiče“ (5 segmentů) a „lidé bez domova“ (5 segmentů). Četnost ostatních kódů u této kategorii je k nahlédnutí v Tab. 4 v podkapitole 4. 1. 2 Kategorie „Klienti sociální práce - konkrétně“.

V publikacích, které byly vydány v průběhu 90. let (do obsahové analýzy byly zařazeny čtyři takové publikace), se vyskytují některé termíny, které v knihách s pozdějším datem vydání uvedené nejsou. Jedná se o pojem „sociální klient“ (Novotná, Schimmerlingová, 1992; Charvátová, 1990) či termín „pracující na závodech“ (Charvátová, 1990).

Z hlediska četnosti segmentů byl v kategorii „Atributy na straně jednotlivců“ nejvíce zastoupen kód ekonomické těžkosti (18 segmentů), „zdravotní obtíže“ (17 segmentů), „týrání, zneužívání a zanedbávání“ (13 segmentů), psychické potíže (12), potíže v sociální oblasti (11 segmentů), neadekvátní přístup k životu (11 segmentů), nezaměstnanost (10 segmentů), sociální patologie (9 segmentů) a nevyhovující bydlení (8 segmentů). Četnost ostatních kódů u této kategorii je k nahlédnutí v v Tab. 5 v podkapitole 4. 2. 1 Kategorie „Atributy na straně jednotlivců“.

Okrajová pozornost je v publikacích věnována aspektům sociálního vyloučení na straně skupin (zasazených či ohrožených sociálním vyloučením) a rovněž aspektům sociálního vyloučení na straně společnosti. Zejména atributům na straně společnosti by měl podle mě být poskytnut v učebnicích větší prostor, protože se jedná o mnohdy opomíjené, ale významné mechanismy, které mají na proces sociálního vyloučení značný vliv.

Prostřednictvím druhé výzkumné otázky bylo zjišťováno, jaké přístupy sociální práce se sociálně znevýhodněnými osobami jsou v publikacích určených pro sociální práci doporučovány

S tímto druhým cílem souvisí vymezení kategorií „Konkrétní úroveň přístupů“, „Obecná úroveň přístupů“ a „Ostatní teoretická východiska“ v rámci finálního kategoriálního systému.

Z hlediska četnosti segmentů u jednotlivých kódů má největší váhu, s ohledem na stanovený druhý cíl práce, kategorie „Konkrétní úroveň přístupů“, ze které jasně vyplývá, že nejvíce preferovaným přístupem je přístup orientovaný na klienta (příslušný kód byl zastoupen 13 segmenty). V publikacích byl poměrně často zmiňován i přístup direktivní, ale z obsahového kontextu publikací bylo patrné, že autoři upozorňují na to, že je třeba tento druh přístupu nevyužívat a je potřebné preferovat nedirektivní formy práce s klienty.

V již zmíněných publikacích vydaných v 90. letech. 20. století je tématu přístupů věnována pozornost v daleko menší míře, než v letech pozdějších.

Nakládání s pojmem přístup se napříč publikacemi velmi různí. V některých je blíže definován, v jiných je uveden bez bližšího vysvětlení a v jiných se neobjevuje vůbec. Jednotná definice pojmu přístup v analyzovaných knihách uvedená není.

Výše je psáno, že při obsahové analýze publikací bylo pracováno s takzvanými kategoriálními systémy, v jejichž rámci byly předloženy segmenty z analyzovaných publikací, které byly vztaženy k příslušným kódům a kategoriím. Dalo by se tedy říct, že analyzovaný materiál byl rozčleněn do určitých škatulek. Tato bakalářská práce by měla sloužit k přehledu o tom, jak jsou v rámci publikací určených pro sociální pracovníky, lidé, kterým jsou služby sociální práce určeny, pojímáni a jak je doporučováno s nimi pracovat, respektive jaké přístupy jsou pro práci s nimi v publikacích uváděny. Je ovšem třeba myslet na to, že je třeba vždy pojímat člověka komplexně, či jinak řečeno holisticky, a výstupy vzešlé z této bakalářské práce chápat jako možnost se nad aspekty, kterým byla v průběhu výzkumu věnována pozornost, zamyslet, vhodným způsobem je uchopit a případně pojímat tuto práci například jako odrazový můstek k hlubšímu studiu problematiky sociální exkluze, přístupů k sociální práci a ostatním příslušným tématům.

Zpracování bakalářské práce pro mě bylo přínosné z hlediska hlubšího uvědomění si, jak je člověk ohrožený či zasažený sociálním vyloučením v rámci sociální práce pojímán a jak je k němu přistupováno. Tyto cenné poznatky bych ráda využila v rámci přímé práce s klienty.

Domnívám se, že obdobně by této bakalářské práce mohli využít zájemci o problematiku sociálního vyloučení, ať již z řad studentů oborů sociální práce, tak i

z těch, kteří již v oboru pracují. Přínosná by mohla být zejména pro pracovníky v sociálních službách, kteří nejsou absolventi oborů vzdělávání, které se na sociální práci zaměřují a zároveň jsou témata, řešená v rámci této bakalářské práce, důležitá pro praktický výkon jejich profese.

7 Seznam použité literatury

- 1) AHMAD, B., 1990. *Black perspectives in social work*. Birmingham: Venture Press, p. 112. ISBN: 978-0900102783.
- 2) ÁRNASON, J. P., ŠUBRT, J. eds., 2010. *Kultury, civilizace, světový systém*. Praha: Karolinum, 230 s. ISBN 978-80-246-1822-7.
- 3) BECHYŇOVÁ, V. KONVIČKOVÁ, M., 2008. *Sanace rodiny*. Praha: Portál, 151 s. ISBN 978-80-7367-392-5.
- 4) CAKIRPALOGLU, P., KOŘÍNEK, R., 2014. Předškolní vzdělávání a školní zralost dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí. *Psychologie a Její Kontexty*, 5, 3-16. ISSN 18039278.
- 5) ČADA, K., 2015. *Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR* [online]. Praha: GAC spol. s. r. o. [cit. 2019-10-16]. Dostupné z: https://www.esfcr.cz/mapa-svl-2015/www/analiza_socialne_vyloucenych_lokalit_gac.pdf
- 6) CARHUFF, R. R., BERENSON, B. C., 1977. *Beyond Counseling and Therapy*. New York: Rinehart and Winston, p. 295. ISBN 0030898129.
- 7) DALY, M., 2006. Social Exclusion as Concept and Policy Template in the European Union. *CES Working Paper*, no. 135, ISSN edsupe.
- 8) FREIRE, P., 1972. *Pedagogy of the Oppressed*. Harmondsworth: Penguin Books, p. 160. ISBN: 978-0140225839.
- 9) GABURA, J., PRUŽINSKÁ, J., 1995. *Poradenský proces*. Praha: Sociologické nakladatelství, 147 s. ISBN 80-85850-10-9.
- 10) HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum. Základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, s. 440. ISBN: 978-80-262-0982-9.
- 11) CHARVÁTOVÁ, D., 1990. *Metody sociální práce: učebnice pro 1. roč. stř. škol sociálně právních, stud. obor sociálně právní činnost*. Praha: SPN, 160 s. ISBN 80-04-23992-7.
- 12) IVANOVÁ, K., OLECKÁ, I., 2010. *Metodologie vědecko – výzkumné činnosti*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc, o. p. s., s. 44. ISBN: 978-80-87240-33-5.

- 13) JANEBOVÁ, R., 2013. Kulturní senzitivita. In: MATOUŠEK, O. (eds.). 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. 576. ISBN 978-80-262-0366-7.
- 14) KOHLI, H. K., HUBERT, K., FAUL, A. C., 2010. Historical and Theoretical Development of Culturally Competent Social Work Practice. *Journal of Teaching in Social Work*. 30 (3), 252-271. ISSN 08841233.
- 15) KOLÁČKOVÁ, J., MATOUŠEK, O., KODYMOVÁ, P. (esd)., 2010. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 351 s. ISBN 978-80-7367-818-0.
- 16) KOPŘIVA, K., 2013. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 147 s. ISBN 80-7367-181-6.
- 17) KROFTOVÁ, A., MATOUŠEK, O., 1998. *Mládež a delikvence*, Praha: Portál, 336 s. ISBN 978-80-7367-825-8.
- 18) LEVITAS, R. et al. 2007. *The multi-dimensional analysis of social exclusion* [online]. Bristol: University of Bristol. [cit. 2019-10-16]. Dostupné z: <https://repository.uel.ac.uk/download/469129f180d3060ed6707d32474ae3d29ac0b9635ca19758f989a09936a3a319/1819926/multidimensional.pdf>
- 19) MACÁK, L., 2009. *Výchovné metody používané v salesiánských střediscích mládeže v České Republice*. Č. Bud., diplomová práce (Mgr.). Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta.
- 20) MACK, J., 2016. *Social exclusion* [online]. PSEUK, [cit. 2019-10-16]. Dostupné z: <http://www.poverty.ac.uk/definitions-poverty/social-exclusion>
- 21) MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. a kol., 2008. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 168 s. ISBN 978-80-247-2138-5.
- 22) MAREŠ, P., SIROVÁTKA, T., 2008. Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluzie) – koncepty, diskurs, agenda. *Sociologický časopis*. 44 (2), s. 271 – 294
- 23) MAREŠ, P., 2006a. *Faktory sociálního vyloučení*. 1. vydání. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí. s. 41. ISBN 80-87007-15-8.

- 24) MAREŠ, P., 2006b. Sociální exkluze, sociální inkluze a sociální koheze: diskurs a realita. In: SIROVÁTKA, T. (eds.). *Sociální vyloučení a sociální politika*. Brno: Masarykova univerzita, s. 15 – 23. ISBN 80-210-4225-7.
- 25) MÁTEL, A., 2019. *Teorie sociální práce I*. Praha: Grada Publishing, a. s., s. 208. ISBN: 978-80-271-2825-9.
- 26) MATĚJŮ, P., STRAKOVÁ, J. et. al., 2006. (Ne)rovné šance na vzdělání: vzdělanostní nerovnosti v České republice. Praha: Academia, s. 411. ISBN 80-200-1400-4.
- 27) MATOUŠEK, O., NAVRÁTIL, P., 2001. Psychosociální přístup. In: MATOUŠEK, O. (eds.). *Základy sociální práce*. Praha: Portál, s. 237 – 244. ISBN: 978-80-262-0211-0.
- 28) MATOUŠEK, O., 2003. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha: Sociologické nakladatelství, 161 s. ISBN 80-86429-19-9.
- 29) MATOUŠEK, O., 2008. *Slovník sociální práce*, Praha: Portál, 271 s. ISBN 80-7178-549-0.
- 30) MATOUŠEK, O., 2011a. Paradigmata, teorie, přístupy, metody a techniky v sociální práci. IN: MARÁŠKOVÁ, I. (eds.). *Politiky a paradigmata sociální práce. Co jsme zdědily a co s tím uděláme?*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, s. 200. ISBN 978-80-7318-994-5.
- 31) MATOUŠEK, O., 2011b. *Sociální služby*. Praha: Portál, 194 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
- 32) MATOUŠEK, O., 2012a. Přístup zaměřený na klienta. In: MATOUŠEK, O. (eds.). *Základy sociální práce*. Praha: Portál, s. 237 – 244. ISBN: 978-80-262-0211-0.
- 33) MATOUŠEK, O., 2012b. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 309 s. ISBN 80-7178-473-7.
- 34) MATOUŠEK, O. (eds.), 2013a. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. 576. ISBN 978-80-262-0366-7.

- 35) MATOUŠEK, O. et al., 2013b. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 395 s. ISBN 80-7178-548-2.
- 36) MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a. s., s. 332. ISBN 80-247-1362-4.
- 37) MOJŽÍŠOVÁ, A., (ed.), 2008. *Kapitoly sociální práce v praxi*. České Budějovice: ZSF JU, ISBN 978-80-7394-074-4.
- 38) MUSIL, L., 2004. *"Ráda bych Vám pomohla, ale..": Dilema práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 243 s. ISBN 80-903070-1-9.
- 39) NAVRÁTIL, P., 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, s. 96. ISBN: 80-90-30-70-0-0.
- 40) NAVRÁTIL, P., JANEBOVÁ, R. a kol., 2010. *Reflexivita v posuzování životní situace klientek a klientů sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, 196 s. ISBN 978-80-7435-038-2.
- 41) NAVRÁTIL, P., 2012. Antiopresivní přístupy. In: MATOUŠEK, O. (eds.). *Základy sociální práce*. Praha: Portál, s. 237 – 244. ISBN: 978-80-262-0211-0.
- 42) NEDĚLNÍKOVÁ, D., GOJOVÁ, A., 2008. Základní činnosti terénního sociálního pracovníka. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D. (eds.). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, s. 25 – 54. ISBN 978-80-7368-504-1.
- 43) NEDOMOVÁ, E., ŠPILÁČKOVÁ, M., 2013. *Metody sociální práce s jednotlivcem*. Ostrava: Ostravská univerzita, s. 85. ISBN: 978-80-7464-434-4.
- 44) NESÉTOVÁ, I., HORVÍTKOVÁ, P., 2004. *Základy péče o společensky nepřízpůsobené občany*. Ostrava: Ostravská univerzita, 73 s. ISBN 80-7042-304-8.
- 45) NOVOSAD, L., 2006. *Základy speciálního poradenství: Struktura a formy poradenské pomoci lidem se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál, 159 s. ISBN 80-7178-197-5.
- 46) NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V., 1992. *Sociální práce, její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum, 128 s. ISBN 80-7066-483-5.

- 47) NOVOTNÁ, J., 2014. *Teorie sociální práce*. Jihlava: vysoká škola polytechnická, s. 127. ISBN 978-80-87035-96-2.
- 48) PAZLAROVÁ, H., MATOUŠEK, O., 2010. Hodnocení ohroženého dítěte a rodiny v kontextu plánování péče. Praha: Portál, 214 s. ISBN 978-80-7367-739-8.
- 49) PEACE, R., 2001. Social Exclusion: a Konzept in Need of Definition. *Social Policy Journal of New Zealand*. 16 (16), 17 – 35.
- 50) *People at risk of poverty or social exclusion*, 2019 [online]. [cit. 2019-10-]. Dostupné z https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/t2020_50
- 51) PERCY – SMITH, J., 2000. Political exclusion. In: PERCY – SMITH, J. (ed.). *Policy Responses to Social Exclusion Towards Inclusion?* Buckingham: Open University Press, p. 148 – 163. ISBN 0-335-20473-2.
- 52) PFUNDMAIR, M., AYDIN, N., FREY, D., 2017. Whatever? The Effect of Social Exclusion on Adopting Persuasive Messages. *Journal of Social Psychology*, 157 (2), 181-193. DOI: 10.1080/00224545.2016.1192098.
- 53) POTOČKOVÁ, K., 2015. *Osoby ohrožené sociálním vyloučením a další profesní vzdělávání: postoje, zkušenosti, bariéry* [online]. Fond dalšího vzdělávání [cit. 2019-10-21]. Dostupné z <https://www.koopolis.cz/sekce/knihovna/474-vystup-projektu-kooperace-osoby-ohrozene-socialnim-vyloucenim-a-dalsi-profesni-vzdelavani>
- 54) *Strategie sociálního začleňování 2014 – 2020*, 2014 [online]. MPSV. [cit. 2019-10-17]. Dostupné z <https://www.mpsv.cz/web/cz/strategie-socialniho-zaclenovani-2014-2020>
- 55) ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. a kol., 2014. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, s. 384. ISBN 978-80-262-0644-6.
- 56) REID, W., J. 1992. *Task Strategies: An empirical Approach to Clinical Social Work*. New York: Columbia University Press, p. 329, ISBN: 978-0231075503.
- 57) ROGERS, J 2012, 'Anti-Oppressive Social Work Research: Reflections on Power in the Creation of Knowledge', *Social Work Education: The International Journal*, vol. 31 (7), 866-879. DOI: 10.1080/02615479.2011.602965.

- 58) ŘEZNÍČEK, Ivo., 1994. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. Praha: Sociologické nakladatelství, 75 s. ISBN 80-85850-00-1.
- 59) ŘIHÁČEK, T., ČERMÁK, I., HYTYCH, R. et al., 2013. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita, s. 190. ISBN 978-80-210-6382-2.
- 60) THELENOVÁ, K., 2011. *Teorie sociální práce I*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, s. 125. ISBN: 978-80-7372-767-3.
- 61) TOUŠEK, L., 2006. Kultura chudoby, underclass a sociální vyloučení. In: HIRT, T., JAKOUBEK, M. (eds.). „Romové“ v osidlech sociálního vyloučení. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 288 – 321 s. ISBN 80-86898-76-8.
- 62) TOUŠEK, L., 2007. *Sociální vyloučení a prostorová segregace* [online]. AntropoWebzin. [cit. 2019-10-17]. Dostupné z <http://www.antropoweb.cz/cs/socialni-vyloucení-a-prostorova-segregace>
- 63) THOMPSON, N., 1992. *Existentialism and Social Work*. Aldershot: Routledge, s. 224. ISBN: 978-1856283779.
- 64) TWENGE, J. M., BAUMEISTER, R. F., DEWALL, C. N., CIAROCCHO, N. J., BARTLES, J. M., 2007. Social Exclusion Decreases Prosocial Behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*. 92 (1), 56-66. DOI: 10.1037/0022-3514.92.1.56.
- 65) *Vláda schválila Strategii boje proti sociálnímu vyloučení na období 2016 až 2020, 2016.* [online]. Vláda ČR [cit. 2019-10-05]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/pri-uradu-vlady/jiri-dienstbier/aktualne/vlada-schvalila-strategii-boje-proti-socialnimu-vyloucení-na-obdobi-2016-az-2020-140311/https://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/pri-uradu-vlady/jiri-dienstbier/aktualne/vlada-schvalila-strategii-boje-proti-socialnimu-vyloucení-na-obdobi-2016-az-2020-140311/>
- 66) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2006. [online]. [cit. 2019-10-05]. In: *Sbírka zákonů České republiky, částka 37, s. 1257*, ISSN 1211-1244. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?o=4&t=1102>

67) ZHÁNĚL, J., HELLENBRANDT, V., SEBERA, M., 2014. *Metodologie výzkumné práce*. Brno: Masarykova univerzita, s. 65. ISBN 978-80-210-6696-0.

8 Seznam tabulek

Tab. 1: Provizorní kategoriální systém

Tab. 2: Finální kategoriální systém

Tab. 3: Četnost segmentů - „Klienti sociální práce – obecně“

Tab. 4: Četnost segmentů - „Klienti sociální práce – konkrétně“

Tab. 5: Četnost segmentů - „Atributy na straně jednotlivců“

Tab. 6: Četnost segmentů - „Atributy na straně skupin“

Tab. 7: Četnost segmentů - „Atributy na straně společností“

Tab. 8: Výskyt četnosti segmentů v kategorii „Konkrétní úroveň přístupů“

Tab. 9: Výskyt četnosti segmentů v kategorii „Obecná úroveň přístupů“

Tab. 10: Výskyt četnosti segmentů v kategorii „Ostatní východiska pro práci s klienty“

9 Seznam příloh

Příloha 1 – Četnost segmentů – kategorie „Klienti sociální práce – obecně“

- **Kód rodiny a páry** zahrnuje následující segmenty: rodiny / páry a rodiny / rodiny / rodina / rodiny s identifikovaným klientem – 5 segmentů
- **Kód jednotlivci** zahrnuje následující segmenty: jednotlivci / individuální klienti / jednotlivci / osoba – 3 segmenty
- **Kód skupiny** zahrnuje následující segmenty: skupiny / skupiny – 2 segmenty
- **Kód komunity** zahrnuje následující segmenty: komunity / komunity – 2 segmenty
- **Kód sociální klient** zahrnuje následující segmenty: sociální klient / sociální klient – 2 segmenty
- **Kód děti** zahrnuje následující segmenty: děti – 1 segment
- **Kód mládež** zahrnuje následující segmenty: mládež – 1 segment
- **Kód občané – v občanských poradnách** zahrnuje následující segmenty: občané – občané v občanských poradnách – 1 segment

Příloha 2 - Četnost segmentů – kategorie „Klienti sociální práce – konkrétně“

- **Kód člověk se závislostním chováním** zahrnuje následující segmenty: uživatel návykových látek / drogově závislí / lidé se závislostmi (např. kuřáci) / uživatelé drog / rodina se členem závislým na drogách, případně s patologickým hráčem / uživatelé alkoholu a jiných drog / uživatelé drog / lidé závislí na návykových látkách / patologičtí hráči / lidé se závislostmi / drogově závislí / rodina se členem, který je závislý na alkoholu, lécích, drogách, hazardních hrách / lidé závislí na hracích automatech – 13 segmentů
- **Kód člověk se zdravotním nebo smyslovým handicapem** zahrnuje následující segmenty: člověk se zdravotním omezením (např. smyslová vada), lidé s tělesným, smyslovým nebo mentálním postižením / zdravotně znevýhodněné osoby / rodina a tělesná nemoc / rodina s postiženým členem / lidé s postižením / zdravotně postižení / zdravotně postižení / lidé se zdravotním znevýhodněním / lidé se zdravotním handicapem / těžce zdravotně postižení občané / rodina s fyzickým nebo smyslovým hendikepovaným členem - 12 segmentů

- **Kód příslušníci menšin** zahrnuje následující segmenty: etnické menšiny / Romové / Romové / romská rodina / příslušníci některých etnických skupin / etnické menšiny – v ČR zejména Romové / příslušníci menšin / příslušníci minorit / příslušníci etnických menšin / Romové / romská populace / minoritní skupiny – etnické a národnostní menšiny / etnické menšiny – 13 segmentů
- **Kód cizinci** zahrnuje následující segmenty: přistěhovalci / rodina uprchlíků / uprchlíci / cizinci bez pracovního povolení / uprchlíci / uprchlíci / uprchlíci / imigranti / imigranti – 9 segmentů
- **Kód člověk s duševním onemocněním** zahrnuje následující segmenty: člověk s duševním onemocněním / lidé s duševním onemocněním / lidé s duševním onemocněním / rodina duševní nemoc / lidé s duševním onemocněním / člověk s mentálním onemocněním / lidé s mentálním postižením / rodina s mentálně hendikepovaným členem – 8 segmentů
- **Kód riziková mládež** zahrnuje následující segmenty: mladiství delikventi / jednostranně specificky orientovaná mládež (skinheads, punková mládež, mladiství žijící ve squattech, mládež vyznávající graffiti apod.) / rodina mladistvého delikventa / mládež bez kontaktu se vzdělávacím systémem nebo trhem práce / riziková mládež / mladiství páchající trestnou činností / obtížně vychovatelní mladiství – 7 segmentů
- **Kód dítě ohrožené syndromem CAN** zahrnuje následující segmenty: zanedbané dítě / zneužívané a zanedbávané děti / děti zneužívané, týrané a zanedbávané / rodina se zanedbávaným, případně týraným dítětem / dítě ohrožené syndromem CAN / děti ohrožené negativními jevy – 7 segmentů
- **Kód klienti s problémy ve vztazích** zahrnuje následující segmenty: partneři v předmanželské fázi vztahu / nepnoletí snoubenci / klienti ve druhém nebo dalším manželství / páry se specifickými manželskými problémy v různých fázích manželského vztahu (od adaptační až po stáří) / rodiny v rozvodu – 5 segmentů
- **Kód staří lidé** zahrnuje následující segmenty: senioři / staří lidé / staří občané / staří lidé / staří občané – 5 segmentů
- **Kód osamocení rodiče** zahrnuje následující segmenty: samoživitelé / rodina svobodné matky / osamocení rodiče / osamocení rodič / osamělí rodiče – 5 segmentů

- **Kód lidé bez domova** zahrnuje následující segmenty: bezdomovci / lidé bez domova / bezdomovci / bezdomovci / bezdomovci – 5 segmentů
- **Kód člověk se zdravotními obtížemi** zahrnuje následující segmenty: nemocní lidé / lidé se závažným (chronickým) onemocněním - AIDS, cukrovka, rakovina, poruchy příjmu potravy / lidé trpící vážnými nemocemi – 3 segmenty
- **Kód děti se specifickými problémy** zahrnuje následující segmenty: děti (např. s postižením, s poruchami učení nebo chování), obtížně vychovatelné děti, děti žijící mimo vlastní rodinu / psychicky deprivované děti / děti v ústavní výchově / děti bez rodinného zázemí – 4 segmenty
- **Kód dospělá oběť násilí nebo zneužívání v rodině** zahrnuje následující segmenty. Rodina se zneužívaným, případně týraným dospělým / oběti násilí v rodině / oběti násilí / oběti domácího násilí – 4 segmenty
- **Kód prostitující osoby** zahrnuje následující segmenty: prostitutky / prostitutky a prostituti / prostitutky / prostitutky a prostituti – 4 segmenty
- **Kód rodiny se zvláštními potřebami** zahrnuje následující segmenty: mnohoproblémové rodiny / mnohoproblémové rodiny / rodiny se zvláštními potřebami / disfunkční rodiny – 4 segmenty
- **Kód člověk bez zaměstnání** zahrnuje následující segmenty: nezaměstnaní / dlouhodobě nezaměstnaní lidé / nezaměstnaní (starší lidé, lidé vstupující na trh práce, lidé s nízkou kvalifikací, příslušníci etnických menšin, lidé se zdravotním postižením, ženy, dlouhodobě nezaměstnaní lidé) / rodiny s nezaměstnaným členem – 4 segmenty
- **Kód chudí lidé** zahrnuje následující segmenty: chudí lidé / chudé rodiny – 2 segmenty
- **Kód lidé po výkonu trestu** zahrnují následující segmenty: bývalí vězni / lidé propuštění z výkonu trestu – 2 segmenty
- **Kód specifické skupiny osob** zahrnuje následující segmenty: přirozené skupiny (např. parta mládeže na sídlišti) / uměle vytvořené skupiny (školní třídy, lidé v ústavní péči, vězni) – 2 segmenty
- **Kód společensky nepřizpůsobivý občané** zahrnuje následující segmenty: společensky nepřizpůsobivý občané / společensky nepřizpůsobivý občané – 2 segmenty

Příloha 3 - Četnost segmentů – kategorie „Atributy na straně jednotlivců“

- **Kód ekonomické těžkosti** zahrnuje následující segmenty: ekonomické těžkosti / potíže v oblasti financí / neutěšená hospodářská situace / nízká socioekonomická úroveň rodiny / nižší příjmy / nízký příjem / nízké příjmy / závislost na sociálních dávkách / špatná finanční situace / nižší úroveň příjmů / specifický charakter a rozsah spotřeby / chudoba / míra chudoby / život pod hranicí životního minima / chudoba / chudoba / chudoba / chudoba – 18 segmentů
- **Kód zdravotní obtíže** zahrnuje následující segmenty: zdravotní problémy / potíže v oblasti zdraví / horší zdravotní stav / zdravotní stav / vyšší nemocnost / zdravotní omezení / tělesné onemocnění / špatný zdravotní stav / zdravotní postižení / chronická nemoc / špatný zdravotní stav / kratší průměrná délka života / vyšší úmrtnost / psychosomatické problémy / špatný zdravotní stav / zdravotní postižení/ podvýživa / snížené rozumové schopnosti – 18 segmentů
- **Kód týrání, zneužívání a zanedbávání** zahrnuje následující segmenty: násilí a různé zneužívání / psychické a fyzické týrání / sexuální zneužívání / systémové formy týrání / týrání / emoční zneužívání / syndrom týraného a zanedbávaného člověka / zanedbávání / tělesné týrání / sexuální zneužívání / zanedbávání / emoční týrání / zanedbávání a týrání dětí – 13 segmentů
- **Kód psychické obtíže** zahrnuje následující segmenty: psychické problémy (z důvodu ztráty zaměstnání) / problematika duševního zdraví / psychická deprivace / psychické onemocnění / psychické problémy / duševní nemoci / psychiatrická porucha / špatný psychický stav / syndromy deprivace a frustrace / poruchy sebepojetí, například zkreslené sebehodnocení / emocionální labilita, neadekvátní prožívání a sebeprožívání / citová a podnětová deprivace – 12 segmentů
- **Kód potíže v sociální oblasti** zahrnuje následující segmenty: sociální problémy / ztráta sociálních kontaktů / sociální izolace/ sociální vyloučení / nízký sociální status / nedostatky citových vztahů / sociální izolace / neexistence sociálního zázemí / izolovanost, snížená sociabilita, komunikační bariéry, problematické utváření sociálních vztahů / malý význam přikládání vazbám k širšímu společenství / chybějící vazby na politické rozhodování – 11 segmentů
- **Kód neadekvátní přístup k životu** zahrnuje následující segmenty: nedostatek smyslu pro realitu života / hodnotová dezorientace / nepřiměřené reakce na

životní a sociální problémy / neadekvátní uspokojování potřeb / často nedostatečná motivace, vyplývající z nejasných životních perspektiv / neschopností vyřizovat samostatně a odpovědně své záležitosti / neobvyklá životní orientace a styl života / orientace na přítomnost / méně odpovědný životní styl / obtíže při zvládnutí emancipace, procesu osamostatňování / malý význam přikládáný rozvoji vlastní osobnosti – 11 segmentů

- **Kód nezaměstnanost** zahrnuje následující segmenty: častá nezaměstnanost/ nezaměstnanost / malý význam přikládáný práci / ztráta pracovních návyků / postupný propad do apatie / nezaměstnanost / nezaměstnanost / nezaměstnanost / nezaměstnanost / nezaměstnanost – 10 segmentů
- **Kód sociální patologie** zahrnuje následující segmenty: riziko sociálních patologií / s závislostí/i na návykových látkách / dlouhodobé užívání alkoholu / vyšší kriminalita / některé druhy kriminality / šikana / delikvence mladistvých / závislost na alkoholu nebo drogách / zločinnost – 9 segmentů
- **Kód nevyhovující bydlení** zahrnuje následující segmenty: bytová tíseň / horší bydlení / nízká kvalita bydlení / špatná kvalita bydlení / neuspokojivé bydlení bez základního vybavení / nedostatečný přístup k přiměřenému bydlení / špatné bydlení / nevhodné bydlení – 8 segmentů
- **Kód zadluženost** zahrnuje následující segmenty: zadluženost / obava z exekuce příjmu / zadluženost/ dluhy / zadluženost/ vysoká zadluženost (a neschopnost dluhy splácet) – 6 segmentů
- **Kód nedostačující kvalifikace** zahrnuje následující segmenty: nízká pracovní kvalifikace / nedostatečná pracovní kvalifikace / nízká kvalifikace / málokvalifikovaná práce / nízká kvalifikace / nižší kvalifikace – 6 segmentů
- **Kód nízké vzdělání** zahrnuje následující segmenty: nižší vzdělání/ nízké vzdělání / nízké vzdělání / nedostatečné vzdělání / nedokončené nebo minimální vzdělání / malý význam přikládáný vzdělání - 6 segmentů
- **Kód příslušnost k menšině** zahrnuje následující segmenty: diskriminace (třídní, rasová, etnická) / příslušnost k tzv. viditelné menšině – v ČR typicky Romové / příslušnost k národnostní menšině / příslušnost k etnické menšině / romský původ – 5 segmentů

- **Kód potíže v partnerských vztazích** zahrnuje následující segmenty: neschopnost navázat nebo udržet vztah / nezkušenost v partnerských vztazích / konfliktní partnerské soužití / nedůvěra v instituci rodiny – 4 segmenty
- **Kód věk** zahrnuje následující segmenty: věk (mládí nebo stáří) / nedospělost / stáří / raná nebo pozdější fáze životního cyklu – 4 segmenty
- **Kód nelegální zaměstnání** zahrnuje následující segmenty: nelegální zaměstnávání / nízká motivace k získání legálního zaměstnání / práce na černo / vykonávání nelegálního zaměstnávání – 4 segmenty
- **Kód ztížený přístup ke vzdělání** zahrnuje následující segmenty: horší přístup ke vzdělání / nedostatečný přístup ke vzdělání / nedostatečná příležitost ke školní výuce – 3 segmenty
- **Kód ztížený přístup k pracovním příležitostem** zahrnuje následující segmenty: horší přístup k práci / nedostatečný přístup k pracovním příležitostem – 2 segmenty
- **Kód výchovné obtíže** zahrnuje následující segmenty: nedostatečný výchovný dohled / absence vhodných výchovných vzorců – 2 segmenty
- **Kód nedostačující nebo zcela absentující rodinné zázemí** zahrnuje následující segmenty: nedostatečné rodinné zázemí (nefunkční rodina) / absence rodinného zázemí – 2 segmenty
- **Kód nevyhovující hygiena** zahrnuje následující segmenty: nedostatečná hygiena / špatné hygienické návyky -2 segmenty
- **Kód bezdomovectví** zahrnuje následující segmenty: bezdomovectví / ztráta bydlení – 2 segmenty
- **Kód provozní těžkosti** zahrnuje následující segmenty: provozní těžkosti rodiny z důvodu vážného hendikepu (tělesná či duševní nemoc, mentální postižení, drogová závislost) – 1 segment

Příloha 4 - Četnost segmentů – kategorie „Atributy na straně společnosti“

- **Kód nepřiměřený systém sociální pomoci** zahrnuje následující segmenty: nevhodný systém sociální pomoci / krajně úsporný nebo naopak příliš „dajný“ systém sociální pomoci – 2 segmenty

Příloha 5 - Četnost segmentů – kategorie „Konkrétní úroveň přístupů“

- **Kód přístup orientovaný na klienta** zahrnuje následující segmenty: nedirektivní či reaktorský přístup / přístup zaměřený na člověka / nedirektivní přístup / přístup orientovaný na klienta / nedirektivní přístup či přístup orientovaný na klienta / rogersovský rozhovor / přístup orientovaný na klienta / nedirektivní přístup či Rogersovský rozhovor / participativní přístup / psychotherapeutický přístup / nedirektivní psychoterapii / situačním přístupem / profesionální sociální pracovník – 13 segmentů
- **Kód direktivní přístup** zahrnuje následující segmenty: direktivní poradenský přístup / direktivní přístup / direktivní intervence do rodiny / procedurální přístup / administrativní přístup / direktivní model sociální práce / paternalistické formy práce / defenzivní přístup k praxi / byrokratický sociální pracovník – 9 segmentů
- **Kód kognitivně – behaviorální terapie** zahrnuje následující segmenty: behaviorální přístup/ behaviorální psychoterapie / kognitivně – behaviorální teorie / kognitivně – behaviorální terapie / sociálně – behaviorální přístup / kognitivně – behaviorální teorie / behaviorální či kognitivně behaviorální psychologie / behaviorální sociální práce – 8 segmentů
- **Kód systemický přístup** zahrnuje následující segmenty: systemický přístup / systemický přístup / systemický přístup / systemický přístup / systemický přístup / systemická rodinná terapie / systemika – 7 segmentů
- **Kód dynamický přístup** zahrnuje následující segmenty: dynamický přístup/ dynamická terapie / dynamická individuální psychoterapie / psychodynamická perspektiva / dynamická forma poradenské práce – 5 segmentů
- **Kód antiopresivní přístup** zahrnuje následující segmenty: antiopresivní přístupy / antiopresivní přístup / antiopresivní model / antiopresivní práce se znevýhodněnými / antiopresivní perspektiva – 5 segmentů
- **Kód přístup orientovaný na úkoly** zahrnuje následující segmenty: úkolový přístup / přístup orientovaný na úkoly / přístup orientovaný na úkoly / přístup orientovaný na úkoly / soustředěný cílový přístup – 5 segmentů
- **Kód psychosociální přístup** zahrnuje následující segmenty: psychosociální přístup / psychosociální přístup / psychosociální přístup / psychosociální přístup – 4 segmenty

- **Kód sociálně – ekologický přístup** zahrnuje následující segmenty: ekologický koncept / sociálněekologický model a fenomenologická tradice / ekologická teorie / ekologická perspektiva - 4 segmenty
- **Kód realitní terapie** zahrnuje následující segmenty: realitní terapie / realitní terapie / realitní terapie či terapie realitou / realitní terapie či psychologicko výchovné pojetí – 4 segmenty
- **Kód radikální přístup** zahrnuje následující segmenty: podvratná či radikální případová práce / radikální přístup / radikální pojetí sociální práce / radikální sociální pracovník – 4 segmenty
- **Kód eklektický přístup** zahrnuje následující segmenty: eklektické poradenství / eklektický přístup / eklekticismus – 3 segmenty
- **Kód systémový přístup** zahrnuje následující segmenty: systémový koncept / systémová teorie / systematický směr – 3 segmenty
- **Kód reflexivní přístup** zahrnuje následující segmenty: reflexivní přístup / reflexivní praxe- 2 segmenty

Příloha 6 - Četnost segmentů – kategorie „Obecná úroveň přístupů“

- **Kód případová práce** zahrnuje následující segmenty: případová práce / případová práce / případové poradenství / případová sociální práce – 4 segmenty
- **Kód reformní paradigma** zahrnuje následující segmenty: reformní přístup / reformní paradigma / reformní paradigma – 3 segmenty
- **Kód poradenské paradigma** zahrnuje následující segmenty: poradenské paradigma sociální práce či sociálně právní model / poradenské paradigma / sociálně právní model – 3 segmenty
- **Kód terapeutické paradigma** zahrnuje následující segmenty: terapeutické paradigma / terapeutické paradigma / terapeutické paradigma – 3 segmenty
- **Kód racionálně – emotivní přístup** zahrnuje následující segmenty: racionálně – emotivní přístup / racionálně – emotivní přístup – 2 segmenty

Příloha 7 - Četnost segmentů – kategorie „Ostatní východiska pro práci s klienty“

- **Kód transakční analýza** zahrnuje následující segmenty: transakční analýza / transakční analýza / transakční analýza – 3 segmenty
- **Kód existenciální analýza** zahrnuje následující segmenty: existenciální analýza / existenciální analýza / existenciální analýza – 3 segmenty
- **Kód komunikační modely** zahrnuje následující segmenty: sociálně psychologické a komunikační modely / komunikační teorie / sociálně psychologické a komunikační modely – 3 segmenty
- **Kód logoterapie** zahrnuje následující segmenty: logoterapie / logoterapie – 2 segmenty

Seznam zkratk

aj. – a jiné

apod. – a podobně

např. – například

P. s. – počet segmentů

Tab. - tabulka