

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Diplomová práce

2018

Petr Bláha

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Politické tlaky na realizaci sociální práce v organizacích a jejich dopady na práci s klienty

Diplomová práce

Autor: Petr Bláha

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Forma studia: Kombinovaná

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Hradec Králové, 2018

Zadání diplomové práce

Autor: Bc. Petr Bláha, DiS.

Studium: U15040

Studijní program: N6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název diplomové práce: **Politické tlaky na realizaci sociální práce v organizacích a jejich dopady na práci s klienty**

Název diplomové práce AJ: Political pressures on the realization of social work in organizations and their impacts on work with clients

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Diplomová práce se bude zabývat politickými tlaky, které jsou vyvíjeny na realizaci sociální práce v organizacích. Jedná se o tlaky, které jsou v rozporu s právy klienta. Diplomová práce se bude v tomto smyslu zabývat dopady těchto tlaků na práci s klienty a na jejich životní situaci. Výzkumným záměrem práce je popsat tyto konkrétní tlaky a jejich dopady, a navrhnout řešení. Výzkumnou metodou bude kvalitativní výzkum a výzkumnou technikou bude hloubkový rozhovor.

KELLER, Jan. Sociologie byrokracie a organizace. Praha: SOCIOLOGICKÉ NAKLADATELSTVÍ (SLON), 1997. ISBN: 80-85850-15-X. KELLER, Jan. Teorie modernizace. 1. vyd. Praha: SOCIOLOGICKÉ NAKLADATELSTVÍ (SLON), 2007. ISBN: 978-80-86429-66-3. MUSIL, Libor. "Ráda bych vám pomohla, ale ...". Dilemata práce s klienty v organizacích. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN: 80-903070-1-9.

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Oponent: PhDr. Martin Smutek, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 4.12.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracoval pod vedením vedoucí diplomové práce samostatně a uvedl jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

Podpis autora

Anotace

BLÁHA, PETR. *Politické tlaky na realizaci sociální práce v organizacích a jejich dopady na práci s klienty*. Hradec Králové: Filozofická fakulta, Univerzita Hradec Králové, 2018. 90 s. Diplomová práce.

Realizace sociální práce může být ovlivňována ze strany vnějšího prostředí, a to konkrétně politiky. Tato diplomová práce se zabývá tím, jaké lze nacházet politické tlaky na sociální práci v ČR, a s jakými dopady na ni i na její klienty, a to v nevládních neziskových organizacích. S využitím hloubkových rozhovorů se sociálními pracovníky a s manažery organizací práce ukazuje politické tlaky na sociální práci ve čtyřech oblastech. Jedná se o politický tlak ve finanční oblasti, tlak ze strany zadavatele komunitního plánování, manažerský tlak a některé další politické tlaky. Jejich dopadem je snižovaná kvalita sociální práce, která pak není ani dostatečnou podporou v životních situacích klientů. Nižší kvalitou sociální práce a jejími dopady jsou zasaženy často nepopulární či obtížné skupiny. Tyto politické tlaky pak působí v souladu s racionalizací a s ekonomizací sociální práce. V závěru diskutovaná řešení jsou proto navrhována v souladu s kritickou praxí a politickou činností, a jde o důraz na profesní vzdělávání ve spojení s obhajobou práv klientů a o aktivitu v podobě účinných politických činností.

Klíčová slova: Politické tlaky, kvalita sociální práce, klienti, ekonomizace sociální práce, kritická praxe a politická činnost

Annotation

BLÁHA, Petr. *Political pressures on the realization of social work in organizations and their impacts on work with clients*. Hradec Králové: Philosophical Faculty, University of Hradec Králové, 2018, 90 pp. Master Degree Thesis.

The realization of social work can be influenced by the external environment, and specifically by politicians. This Master Degree Thesis deals with what political pressures on social work can be found in the Czech Republic and with what impacts on social work and its clients, and specifically in non-governmental organizations. With the use of qualitative interviews with social workers and managers of organizations, the thesis shows political pressures on social work in four areas. They are a political pressure in the financial area, a pressure from the responsible authority for community planning, a managerial pressure, and some other political pressures. They result in the lower quality of social work which is not consequently also a sufficient support for the life situations of clients. Often unpopular and demanding target groups suffer from the lower quality of social work. The political pressures work in accordance with rationalization and the economisation of social work. Solutions discussed in conclusion are therefore proposed in accordance with a critical practice and political activities, and it means an emphasis on a professional education connected with the advocacy of client's rights and activity in the form of effective political activities.

Keywords: Political pressures, the quality of social work, clients, the economisation of social work, a critical practice and political activities

Obsah

Úvod.....	8
1 Popis řešeného problému.....	10
1.1 Informační pozadí výzkumu a dostupné informační zdroje.....	10
1.1.1 Informační pozadí výzkumu	10
1.1.2 Dostupné informační zdroje.....	12
1.2 Politické tlaky na sociální práci v České republice.....	12
1.2.1 Politické tlaky na sociální práci	12
1.2.2 Kontrola podmínek výkonu sociální práce	14
1.3 Realizace sociální práce s klienty.....	15
1.4 Dopad sociální práce ovlivněné politickými tlaky na životní situace klientů..	17
1.5 Řešení politických tlaků	18
1.6 Shrnutí	19
2 Metodická část.....	21
2.1 Výzkumná strategie a formulace cílů.....	21
2.1.1 Výzkumná strategie	21
2.1.2 Formulace hlavního a dílčích cílů.....	21
2.2 Volba výzkumného souboru a jeho charakteristiky	27
2.2.1 Nevládní neziskové organizace.....	27
2.2.2 Výzkumný vzorek.....	27
2.3 Výzkumná technika a organizace průběhu výzkumu.....	29
2.4 Způsob analýzy získaných dat.....	31
2.5 Reflexe etických rizik výzkumu.....	31
3 Popis a interpretace dosažených výsledků.....	33
3.1 Nízká finanční podpora sociálních služeb, její dopady a řešení	35
3.1.1 Nízká finanční podpora sociálních služeb	35
3.1.1.1 Nečinnost zadavatelů a centralizace moci.....	41
3.1.2 Snížená kvalita sociální práce z důvodu nízké finanční podpory sociálních služeb.....	44
3.1.3 Dopad sociální práce ovlivněné nízkou finanční podporou sociálních služeb na životní situace klientů.....	47
3.1.4 Řešení nízké finanční podpory sociálních služeb	48
3.2 Tlak zadavatele ve spojení s komunitním plánováním, jeho dopady a řešení .	49
3.2.1 Chybí sociální služby a nespolupráce mezi sociálními službami	51
3.2.1.1 Nečinnost zadavatele při komunitním plánování.....	54

3.2.2	Snížená kvalita sociální práce z důvodu chybějících sociálních služeb a nespolupráce mezi sociálními službami	57
3.2.3	Dopad sociální práce ovlivněné chybějícími sociálními službami a nespoluprací mezi službami na životní situace klientů	59
3.2.4	Řešení chybějících služeb a nespolupráce mezi sociálními službami ..	60
3.3	Manažerský tlak, jeho dopady a řešení	62
3.3.1	Požadavky manažera ve spojení se standardizací práce a kompetencemi sociálních pracovníků	62
3.3.2	Snížená kvalita sociální práce z důvodu manažerského tlaku	67
3.3.3	Dopad sociální práce ovlivněné manažerským tlakem na životní situace klientů	68
3.3.4	Řešení manažerského tlaku.....	69
3.4	Další politické tlaky	70
3.4.1	Nečinnost zadavatelů, politiků a zákonodárců, a posilování předsudků ze strany politiků	71
3.4.2	Snížená kvalita sociální práce z důvodu dalších politických tlaků.....	74
3.4.3	Dopad dalších politických tlaků na životní situace klientů	77
3.4.4	Řešení dalších politických tlaků	78
3.5	Shrnutí zjištěných výsledků	79
	Závěr a diskuse	83
	Seznam použité literatury	87

Úvod

Hlavním cílem mojí diplomové práce je zjistit, jaké jsou dopady politických tlaků na sociální práci v nevládních neziskových organizacích. Rozděleno do dílčích cílů to znamená zjistit, jaké politické tlaky ovlivňují realizaci sociální práce v NNO, jaké dopady mají na sociální práci s klienty, jaké jsou dopady těmito tlaky ovlivněné sociální práce na životní situace klientů, a jak organizace řeší tyto politické tlaky. Součástí diplomové práce je doporučení řešení těchto tlaků.

Vedle hlavního cíle a dílčích cílů je možné uvést dále symbolický a aplikační cíl této diplomové práce. Symbolickým cílem z celospolečenského hlediska je ukázat význam sociální práce, která se zaměřuje na ovlivňování prostředí při řešení životních situací klientů. Také tato snaha, kromě běžně u nás využívané pomoci klientům prostřednictvím řešení problémů na jejich straně, je příspěvkem sociální práce k řešení sociálního fungování jednotlivců a skupin, ale i sociálního systému, a je dokonce považována za neodmyslitelnou součást sociální práce. Symbolickým cílem z pohledu oboru sociální práce je to, že diplomová práce může posouvat sociální práci právě směrem ke snaze ovlivňovat prostředí své i klientů a být tím efektivnější. Pro mě osobně je pak velmi zajímavé využít zpracování této práce k pojmenování a zdůraznění některých překážek, které lze vnímat při praxi sociálního pracovníka.

Aplikačním cílem textu je nabídnout možnost seznámit se s problematikou politických tlaků na sociální práci sociálním pracovníkům všech organizací, přičemž zdůraznit lze přínos pro sociální pracovníky nevládních neziskových organizací. Za další skupinu, pro kterou může být tato práce přínosná, je možné považovat studenty sociální práce a akademické pracovníky v tomto oboru. Tito lidé mohou diplomovou práci využít pro svoji praxi, studium či výuku.

Struktura textu diplomové práce má následující podobu. V první kapitole Popis řešeného problému je nejprve naznačen ze širšího pohledu popis současné situace, který ukazuje rozpor mezi teorií a praxí sociální práce, který v ČR znamená důraz na případovou práci. Přitom lze naznačovat potřebu zabývat se také problémy na straně společnosti. Zároveň lze naznačit, že kromě klientů také sama sociální práce může být ovlivňována ze strany vnějšího prostředí. Politický kontext je pak rozpracován v její další části, ze které vyplývá, že politické tlaky na sociální práci je možné v ČR naznačit, a že lze v tomto smyslu ukazovat vliv zadavatele na výkon sociální práce, který lze

považovat za negativní. Tato úvodní kapitola dále postupně specificky definuje sociální práci, problematiku dopadů vnějšího prostředí na životní situaci klientů a i některá řešení v dané oblasti včetně určitého „mlčení“ sociálních pracovníků v ČR. K tomuto popisu se pak vztahuje výzkumná část v tom smyslu, že hledá překážky, které mohou klást politické tlaky definované sociální práci a dále životním situacím klientů, včetně řešení a jeho povahy. Pro výzkum dané problematiky byla zvolena kvalitativní výzkumná metoda, která je popsána ve druhé kapitole s názvem Metodická část. Třetí kapitola, a to Popis a interpretace dosažených výsledků postupně ukazuje, jak jednotlivé politické tlaky dopadají na sociální práci. Jedná se o tlak ve finanční oblasti, tlak ze strany zadavatele komunitního plánování, manažerský tlak a některé další politické tlaky. Jejich dopadem je snižovaná kvalita sociální práce a dále určitá stagnace životní situace jejích klientů či i její zhoršení. Navíc lze říci, že jsou doprovázeny nedostatečným řešením. V poslední části Závěr a diskuse jsou mimo jiné navržena i vhodná řešení politických tlaků na sociální práci.

1 Popis řešeného problému

1.1 Informační pozadí výzkumu a dostupné informační zdroje

1.1.1 Informační pozadí výzkumu

Tato diplomová práce vychází z následujících tezí. První je, že sociální práce v ČR je kritizována za to, že řeší pouze problémy na straně klientů. Co to znamená? Obecně je možné sociální práci definovat například ze slovníku sociální práce tak, že kromě toho, že jde o společenskovední disciplínu, jde také o „oblast praktické činnosti,“ jejímž cílem je „zmírňování a řešení sociálních problémů.“ „Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění.“ A její součástí je přitom také to, že má vytvářet „příznivé společenské podmínky pro jejich uplatnění“ (Matoušek, 2008, s. 200-201). Tento druhý požadavek je zřetelný i z dalších definic sociální práce, mezi které patří i definice Mezinárodní federace sociálních pracovníků.

Můžeme ale říci, že sociální práci a její definici je možné navzdory předchozímu vymezení někdy spojovat pouze s důrazem na řešení problémů na straně klientů, považovat to za nedostatečné, a uvést, že toto nedostatečné pojetí je vytykáno právě českému prostředí. Například Musil vymezuje sociální práci tak, jak jí vymezují moderní západní společnosti, tedy jako „odborné působení na účastníky problematických sociálních interakcí s cílem dosáhnout jejich vzájemného přizpůsobení a zmírnění problematičnosti jejich interakce,“ a jednostranné pojetí zaměřené na jednotlivce, které vnímá v ČR, kritizuje jako nepřiměřené (Musil dle Janebová et al., 2013, s. 68, zrušení kurzívy P. B).

Také podle Šveřepy je možné zdůrazňovat vymezení sociální práce v tom smyslu, že jejím úkolem je kromě pomoci jednotlivcům zároveň i měnit sociální podmínky. A také Šveřepa uvažuje podobně jako Musil a říká, že přístup omezený na osobní potřeby člověka je ukotven „v českém zákonu o sociálních službách,“ a že pro naši sociální práci „je osobní potřeba (převedená na jednotlivou praktickou dovednost) základem veškerého uvažování a posuzování. Společenské podmínky zde nehrají žádnou roli, jako by člověk žil ve vzduchoprázdnu (či ideálním, bezchybném světě), kde jediné potíže jsou způsobeny jeho osobní deficiencí [...]“. A přitom společenské podmínky včetně

globalizace ovlivňují život člověka, a je možné například uvést, že člověk může být nezaměstnaný, i když by chtěl pracovat a hledá práci, a můžeme zde poukazovat i na hospodářské cykly nebo finanční krize. Proto podle Šveřepy platí, že jen s individuální prací ve výše uvedeném smyslu, tedy s nápravou sociálního fungování na straně jednotlivce, sociální práce nevystačí, a že není účinná. A v této souvislosti lze pak spolu s ním tvrdit, že sociální práce v České republice „je mlčenlivá profese“, která ani nepřináší příběhy narušující „diskurzivní homogenitu nepřizpůsobivých a příživníků,“ a ani neřeší problémy na straně společnosti (2009, s. 2-13, zrušení kurzívy P. B). Prvním východiskem tohoto textu je tedy naznačená potřeba zabývat se v souladu s danou problematikou problémy na straně společnosti vedle deficitů klientů.

Stejně tak jako situace klientů sociální práce ale také sama sociální práce může být ovlivňována ze strany společnosti neboli vnějšího prostředí s negativními důsledky. Konkrétně pak lze uvést politický kontext jako toto prostředí. Janebová et al. naznačují v souvislosti s popisem dilemat sociálních pracovníků, kteří hájí práva klienta vůči mocenským tlakům, tento vnější mocenský, ale i politický kontext, kterému zde sociální pracovníci čelí. Hovoří přitom o tlacích ze strany zadavatelů. Zadavatele můžeme spolu s nimi definovat „jako toho, kdo službu zadává, definuje cíle, platí ji a kontroluje plnění cílů.“ Mezi zadavatele pak můžeme řadit „volené zástupce a jimi delegované osoby,“ tedy například politiky, ale i manažery, „kteří by měli na základě platné legislativy převzít zodpovědnost za řešení nepříznivých sociálních situací svých občanů.“ A lze říci, že tito zadavatelé někdy uplatňují požadavky, které mohou být v rozporu s právy klientů, anebo že „svou nečinností ohrožují práva lidí, vůči kterým cítí sociální pracovníci zodpovědnost“ (Janebová et al., 2013, s. 69-73). Politické tlaky nebo zmínky o nich je možné ale nacházet i v odborných textech jiných českých autorů. V kontextu vlivu zadavatelů je pak možné spolu s Musilem říci, že vzniká problém kontroly podmínek sociální práce, která vede ke kontrole výkonu sociální práce. V ČR pak můžeme uplatnit hypotézu, že obojí kontrolují zadavatelé, a také předpokládat, že sociální pracovníci by se měli na této kontrole určitě podílet (2008, s. 62).

Druhým a hlavním východiskem této diplomové práce je tedy naznačená situace ve spojení s podmínkami sociální práce. Záměrem pak je dále popsat politické tlaky a jejich souvislosti se sociální prací, a tím i přispět k diskusi o možnosti ovlivnit podmínky sociální práce také sociálními pracovníky, protože to vyžaduje zájem klientů.

1.1.2 Dostupné informační zdroje

Ve spojení s politickými tlaky na sociální práci je možné říci, že v České republice nejsou tyto tlaky jako samostatné téma zpracovány v monografiích. To vyplývá z vlastní rešerše literatury autora této práce, ale také z rešerše literatury provedené Univerzitní knihovnou Hradec Králové, která byl pro kontrolu objednána. Lze pouze jmenovat některé monografie, které toto téma alespoň částečně zmiňují. Je možné zmínit knihu Libora Musila „Ráda bych Vám pomohla, ale ...“. Dilemata práce s klienty v organizacích. Autor zde v části knihy naznačuje politický kontext sociální práce, a to ve vztahu k pomáhání prostřednictvím změn poměrů ve společnosti (2004). Jako druhou lze zmínit knihu Jana Kellera Teorie modernizace. Autor v ní naznačuje na ekonomický kontext sociální práce (2007).

Jako určitý zdroj k tématu je možné ale uvést odborné články, které se více věnují kontextům sociální práce a na téma politických tlaků více poukazují. Více informací o politickém kontextu sociální práce je proto možné získat z těchto odborných článků, mezi jejichž autory patří například Janebová et al., Šveřepa, Davidová, Musil, Chytil, Hloušková, Holasová, a David Doubek a Markéta Levínská. Z většiny těchto zdrojů je čerpáno v tomto textu a jsou tedy dohledatelné v seznamu literatury.

Obecně se problematikou změny sociálního prostředí klientů v ČR pak zabývá kritická sociální práce, která je souhrnným názvem pro jednotlivé kritické proudy, a která nabízí proměnu sociální práce zaměřené na jednotlivce. V oblasti samotné sociální práce pak pochopitelně existuje u nás řada odborně různě zaměřených zdrojů, které se týkají ale spíše vlastní sociální práce. A ve spojení s kvalitou sociální práce lze potom jmenovat knihu Malík Holasové Kvalita v sociální práci a sociálních službách.

Lze zde tedy shrnout, že samotné téma diplomové práce nepatří mezi příliš frekventovaná témata naší odborné literatury. A také dodat, že v zahraničních odborných člancích je možné potom získat informace o politické činnosti v oblasti sociální práce.

1.2 Politické tlaky na sociální práci v České republice

1.2.1 Politické tlaky na sociální práci

Z předchozí části je možné naznačit, že společenský kontext v podobě politických tlaků ovlivňuje sociální práci a tím i životní situace klientů v České republice.

V případě politických tlaků v ČR můžeme, jak už bylo dříve řečeno, navazovat například na Janebovou et al. Ti v souvislosti s výzkumem dilemat sociálních pracovníků při výkonu sociální práce naznačují i určité politické kontexty, ve kterých zadavatelé služeb sociální práce mohou negativně ovlivňovat zájmy klientů. Těmito politickými kontexty jsou zaprvé „mocenské tlaky ze strany zadavatelů (politiků a vysokých úředníků) na manažery příspěvkových a neziskových organizací i vedoucí pracovníky veřejné správy.“ Poukázat lze v této souvislosti na nedostatek v podobě finančních prostředků. Druhý kontext se vyznačuje „mocenským nátlakem řadových pracovníků státní správy nebo samosprávy vůči sociálním pracovníkům z nestátních organizací.“ I zde mohou tito pracovníci ovlivnit skrze moc úřadu financování nestátní organizace. Janebová et al. vedle toho ještě uvádějí jeden mocenský kontext, a to tlak „ze strany přímých nadřízených v organizaci.“ Říkají, že „v určitém smyslu [...] může být pro řadového sociálního pracovníka „zadavatelem“ jeho nadřízená v organizaci“ (2013, s. 70-72, zrušení zvýraznění P. B.). V souvislosti s hierarchií různých zadavatelů ve smyslu Salamona (2001) může pak být i tento zadavatelský tlak zvažován v představovaném kontextu.

Také Davidová hovoří v souvislosti s etickými dilematy sociální práce o lokálních politických tlacích či tlacích zaměstnavatele, a to hlavně v případě obcí. Uvádí, že „přístupy či postoje k sociálním otázkám mohou být u jednotlivých obcí různorodé, a to od „silně prosociálního přístupu až po více či méně zdrženlivý přístup.“ Hovoří například o komunitním plánování, kdy dochází k „neochotě některých představitelů obcí,“ tedy obcí či některých politiků, hlásit se k tomuto závazku a „využívat nástroj komunitního plánování.“ A hovoří i o „preferenci“ služeb, „které jsou populární u veřejnosti,“ o nerovnoměrném financování, kdy dochází k „velkorysejšímu financování služeb sociální péče než služeb primární prevence,“ a naznačuje i „upřednostňování určitých tzv. „zasluhujících“ cílových skupin,“ a to rodin s dětmi v nouzi nebo rodičů samoživitelů či seniorů. A to oproti nezasluhujícím si skupinám, jako jsou například lidé bez domova či závislí. V rovině tlaku zaměstnavatele neboli veřejné správy na sociálního pracovníka pak lze uvést, že sociální pracovník může být tlačěn do dodržování „taxativní pracovní doby“ a fyzické přítomnosti v kanceláři, přesto, že jeho práce vyžaduje i terénní práci či doprovod klienta (2015, s. 26-32).

Předchozí odstavce popsaly existenci politických tlaků na sociální práci v ČR a naznačily i záporný dopad na klienty. Naznačené kontexty působení politických tlaků jsou potom základem otázek praktické části diplomové práce. Těmito základními kontexty jsou finanční tlaky, komunitní plánování a manažerské tlaky. S tím, že bude dán prostor i případným dalším možným politickým tlakům.

Nakonec je nutné ještě zdůvodnit to, že cílem mé diplomové práce je zjišťovat jen záporné politické tlaky na sociální práci. Je to proto, že v souladu s tím, co říkají Janebová et al., lze považovat „volené zástupce“ veřejnosti, tedy politiky a „jimi delegované osoby“ za osoby, které by měly „na základě platné legislativy převzít zodpovědnost za řešení nepříznivých sociálních situací svých občanů“ „a prosazovat veřejné zájmy“ (2013, s. 70). Jinými slovy, jestliže tito zástupci činní kladně, je to nutné považovat za součást veřejného zájmu a přirozeného běhu věcí, a diplomová práce se tedy zabývá jen překážkami, které sociální práci a její klienty ohrožují.

1.2.2 Kontrola podmínek výkonu sociální práce

V souvislosti s tématem politických tlaků na sociální práci u nás je ale možné i dodat, že celou problematiku lze chápat také jako otázku toho, kdo kontroluje podmínky výkonu sociální práce a tím i její výkon. Musil totiž hovoří v souvislosti se sociální prací o dvou právě naznačených jevech, kterými jsou „kontrola podmínek výkonu sociální práce“ a „kontrola výkonu sociální práce,“ a to ve spojení s tím, jak mohou sociální pracovníci oba tyto jevy více ovlivnit (2008, s. 62, uvozovky v originále). Na základě vymezení obou pojmů či jevů je pak možné ukázat, že naznačená kontrola má hodně společného s vlivem zadavatelů a jejich politických tlaků na sociální práci. Musil říká, že ovládat podmínky výkonu sociální práce „znamená mít vliv na formulaci a uplatňování psaných i nepsaných pravidel,“ podle nichž se ve společnosti a v organizaci rozhoduje o přidělování zdrojů, a mezi těmito zdroji vyjmenovává například peníze, pravomoce, pracovní kapacity, či zakázky (2008, s. 62). Kontrola výkonu sociální práce je pak možná prostřednictvím kontroly jejích podmínek, a znamená například to, jaká služba, jakým způsobem a komu bude poskytnuta (Howe dle Musil, 2008, s. 62). Zároveň můžeme říci, jak říká Musil, že u nás toto „zpravidla“ kontrolují zadavatelé.

Také Musil pak v této věci naznačuje záporné dopady. Jak říká, „existuje legitimní politický prostor k tomu, aby se sociální pracovníci podíleli [...] na určování pravidel,“

a existují i důvody, „proč by tento prostor měli sociální pracovníci využívat.“ Například jde zaprvé o „zájem klientů, aby politici a jimi pověřeni manažeři při zadávání zakázek pro sociální pracovníky neopomíjeli ty problémy“ klientů, které opomíjejí jiné pomáhající obory. Zadruhé jde o „zájem klientů vytvořit podmínky pro kvalitní výkon těch činností sociální práce,“ které jsou dnes opomíjeny. Zatřetí jde o zájem sociálních pracovníků i klientů odolávat tlakům „politiků na posílení kontrolní funkce sociální práce“ (2008, s. 62-64).

Lze uzavřít, že kontrola podmínek výkonu sociální práce znamená mít vliv na pravidla, která ovlivňují výkon sociální práce, a že tuto kontrolu dnes u nás mají zadavatelé. A že by ji měli mít i sociální pracovníci. Tyto předpoklady, které vliv zadavatelů pojmají z pohledu kontroly výkonu sociální práce, dále podporují výzkum v této oblasti a řešení této problematiky u nás.

1.3 Realizace sociální práce s klienty

Cílem této podkapitoly je vysvětlit, jak je v této diplomové práci chápána sociální práce, která je ohrožena politickými tlaky. Sociální práci jsme již dříve vymezili tak, že při ní jde o pomoc klientům dosahovat či „navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění“ (Matoušek, 2008, s. 200-201). Přitom také můžeme říci v souladu s Musilem, že sociální práce je pomoc nebo pomáhající obor, přičemž ale mezi pomáhající obory lze řadit i mnoho jiných oborů, a to například lékaře, právníky, a tak dále. Proto sociální práci můžeme dále vymezovat i v tom smyslu, jak se liší od jiných pomáhajících oborů. Musil, když se zabývá otázkou, co je sociální práce a jak ji lze odlišit od ostatních pomáhajících oborů, hovoří nejprve o společném znaku pomáhajících oborů a říká, že „společným znakem sociální práce a ostatních pomáhajících oborů je poskytování pomoci lidem v obtížných životních situacích.“ Odlišnost vidí v tom, že „na rozdíl od dalších pomáhajících oborů se sociální práce zabývá [...] interakcemi mezi člověkem a jeho sociálním prostředím.“ Existují různé překážky, které člověku brání „zvládat očekávání sociálního prostředí,“ a ty Musil nazývá dohromady jako „specifickou „životní situaci“ klienta. Patří sem „jak charakteristiky jedinců nebo skupin, tak charakteristiky prostředí, ve kterém tyto jedinci a skupiny žijí.“ A v tomto komplexním smyslu můžeme říci, že sociální pracovníci se snaží vidět situaci klienta v jejím celku, a „že se snaží přímo nebo nepřímo přispět k tomu, aby klient zvládl širší škálu bariér.“

Jinak řečeno, „předmětem jejich intervence“ je pak „situace klienta jako celek.“ A vede to k tomu, že mohou intervenovat i změnou vnějšího prostředí (2004, s. 13-18). Je možné zde tedy hovořit o komplexnosti sociálního pracovníka, která znamená intervenci reagující na celkovou životní situaci.

Tuto komplexnost v práci sociálního pracovníka je možné najít i v Musilově vymezení různých pojetí sociální práce. Musil, který hovoří o různorodých představách „členů pomyslné komunity sociálních pracovníků“ o tom, co je sociální práce, vymezuje tři pojetí sociální práce: administrativní pojetí, filantropické pojetí a profesionální pojetí sociální práce. Jako příklad profesionálního pojetí sociální práce naznačuje sociální poradnu, a říká, že „v rámci „profesionálního“ pojetí sociální práce se od sociálního pracovníka očekává, že bude specialistou, který se zaměřuje na komplexní posouzení různorodých a individuálně specifických okolností, které klientovi [...] brání zvládat jeho interakce se sociálním prostředím.“ Profesionální pojetí sociální práce je tedy vymezováno komplexním pojetím a také individuálním přístupem (2008, s. 64-68). Profesionální pojetí tedy dále vymezuje, jak je sociální práce pojata v této diplomové práci. A tedy jako komplexní přístup spojený s individuální situací klienta a intervenci zaměřenou také na změnu prostředí.

Nutno dodat v souladu s Musilem, že administrativní pojetí sociální práce nacházíme na úřadech. „Z hlediska „administrativního“ pojetí sociální práce se očekává, že sociální pracovník bude úředníkem, který předem daným postupem vyřizuje ustálený soubor žádostí a rozhodnutí, jejichž existence a obsah je předepsán příslušnými normativními akty [...].“ Filantropické pojetí pak najdeme v širších komunitách. „Sociální pracovník zde „má být především člověkem“, který je empatický. „Předpokládá se, že empatické porozumění a navazování vztahu je prostorem, v němž se filantropický sociální pracovník dává vést vlastním úsudkem a svými osobními prožitky.“ Důležité zde je, že Musil rozdělení svých pojetí do různých prostorů chápe hypoteticky a říká, že „co organizace, to originál,“ a „co jedinec, to větší či menší odchylka z obecného trendu jeho pracoviště“ (2008, s. 64-68). To znamená, že komplexní či profesionální pojetí může být teoreticky základem práce ve všech organizacích.

Nakonec je možné také uvést, že sociální práce s klienty může vycházet i ze snahy sociálních pracovníků o tzv. morální ideál. Jak říkají Janebová et al., jde při něm o žádoucí stav věcí podle představ určité skupiny, který zahrnuje její hodnoty a o který skupina usiluje. Jinými slovy, lze hovořit o profesním ideálu prosazování práv klientů

(2015, s. 4). Ten je možné vnímat ve spojení s etikou a tedy etickým kodexem sociálních pracovníků a patří tak teoreticky ke všem uvedeným pojetím sociální práce.

Z celé kapitoly vyplývají dva závěry. Zaprvé, sociální práce a její realizace je v textu chápána v podobě komplexního přístupu ke klientovi, individuálního pojetí a intervence zaměřené i do vnějšího prostředí klienta, popřípadě jako snaha o prosazování práv klientů. To znamená, že je zde tedy kladen důraz na celek při zlepšování sociálního fungování klienta. A zadruhé, tato kapitola i odůvodňuje určité zúžení tématu výzkumu na prostor NNO. S největší pravděpodobností je totiž možné předpokládat právě profesionální nebo i filantropické pojetí sociální práce v tomto prostoru. Profesionální pojetí bylo součástí předchozího vymezení sociální práce. A profesní ideál prosazování práv klientů je možné předpokládat i při filantropickém pojetí, stejně jako nelze vylučovat prvky profesionálního pojetí v tomto prostoru.

1.4 Dopad sociální práce ovlivněné politickými tlaky na životní situace klientů

Lze říci, že „pomoc sociálního pracovníka [...] spočívá v poskytnutí impulsu k takové změně klienta nebo prostředí, která posílí rovnováhu mezi tím, co prostředí od klienta očekává, a tím, co je klient schopen zvládnout“ (Navrátil, Musil dle Musil 2004, s. 182-183). Tato diplomová práce se pak kromě dopadů politických tlaků na sociální práci zabývá také tím, jak sociální práce ovlivněná politickými tlaky sama dopadá na životní situace klientů a jaké prostředí tedy představuje. Vše lze více ozřejmit následujícím způsobem.

Nejprve je nutné charakterizovat společný základ sociální práce, a to je možné spolu s Barlettovou dle Musila, a je jím reakce sociálních pracovníků na klíčové životní situace klientů a s nimi spojené problémy. Příklady klíčových životních situací jsou „narození dětí, rozvod“ nebo „onemocnění, neúspěch, návrat z výkonu trestu,“ atd. A je možné říci, že „problémy, které tyto události lidem přinášejí, chápou sociální pracovníci bez rozdílu své specializace“ jako životní problémy, „které je třeba nějak zvládnout.“ Při řešení těchto životních problémů se sociální pracovníci potýkají s nerovnováhou mezi schopností klienta tyto problémy zvládnout a požadavky na klienta ze strany prostředí (Barlettová dle Musil, 2004, s. 181-182). Je zde možné zavést, jak říkají Navrátil a Musil dle Musila, pojem životní situace klienta, jenž je výsledkem tohoto

působení mezi člověkem a jeho prostředím. Prostředí přitom může znamenat očekávání společnosti od člověka, ale může znamenat i podporu, kterou společnost člověku poskytuje. Vzniká zde pak tedy i otázka, zda odpovídá podpora prostředí náročnosti jeho očekávání nebo schopnostem člověka. A můžeme pak i říci, že sociální fungování může být ohroženo, kromě nerovnováhy „mezi očekáváními prostředí a schopností je zvládat,“ také i nerovnováhou „mezi náročností požadavků prostředí a podporou“ tohoto prostředí (Navrátil, Musil dle Musil, 2004, s. 182).

Cílem diplomové práce v této části je proto posoudit charakter sociální práce ovlivněné politickými tlaky, jako vnějšího prostředí z pohledu klienta, v souvislosti s tím, jak dokáže působit jako naznačená podpora. Navíc sociální práce je právě prostředím, jehož cílem je být pomocí a podporou klientovi v jeho životních podmínkách. A je možné tedy tímto hodnotit naléhavost potřeby změny sociální práce.

1.5 Řešení politických tlaků

V souvislosti s politickými tlaky na sociální práci vzniká i otázka jejich řešení. Je možné nejprve naznačit určitá řešení či návrhy řešení spojené jednak s realizací sociální práce, a jednak s tlaky zadavatelů, které se týkají zpracovávané problematiky.

Když Musil hovoří o „funkcích služeb sociální práce [funkcích sociální práce, pozn. aut.],“ říká, že „vymezení jejich úlohy ve společnosti souvisí také s hledáním způsobů, jimiž mají být preferované zájmy naplněny a nesnáze potřebných překonávány.“ Sociální pracovníci řeší, zda měnit klienta či prostředí (2004, s. 173). Politické tlaky na sociální práci je přitom možné považovat za tlaky prostředí, které skrze sociální práci ovlivňují život klientů. S ohledem na tlaky prostředí lze jednak uvést, jak říká Musil, že „v šedesátých letech [20. století, pozn. aut.] se mezi sociálními pracovníky prosadila představa, že chudobu je možné řešit reformou společnosti,“ a to v protikladu k důrazu na změnu osobnosti klienta. Od právě naznačených rozporných v řešení lze pak postupně odvozovat různé způsoby intervence s tím, že na straně ovlivňování vnějšího prostředí je možné přistupovat k více či méně reformujícím zásahům do prostředí. Jejich příklady jsou působení na změny zákonů či změny služeb v obci anebo i pokus o „radikální reformu amerického systému sociální pomoci“ (2004, s. 173 - 209). Na potřebu naznačené změny vnějšího prostředí klienta pak v zásadě reaguje i celý proud kritické sociální práce.

Dále ve specifickém případě Janebová et al. navrhuje řešit problematiku dilemat „mezi potřebou obhajovat práva klientů a kolizními požadavky zadavatelů,“ která tato práva ohrožují, prostřednictvím systémové změny profese. Jde o změnu ve dvou rovinách. V prvním případě jde o „nezbytnost přípravy sociálních pracovníků“ k obhajobě práv klientů, přičemž součástí zde má být i změna vymezení sociální práce a zanesení této změny do vzdělávacího procesu, a to včetně celoživotního vzdělávání. Zadruhé pak navrhuje vznik profesní komory. Jejich cílem je, aby sociální pracovníci nemlčeli (Janebová et al., 2013, s. 80-81). Podobně změnu profesní přípravy navrhuje i Šveřepa (2009). Nakonec lze říci, že některé zahraniční články popisují účast ze strany sociální práce v politických činnostech s cílem měnit situaci organizací nebo situaci klientů.

Výše byla tedy obecně naznačena v zásadě některá dostupná či doporučená řešení, která se vztahují k dané problematice vlivů na straně politiky. Navíc také bylo naznačeno, že u nás lze i poukazovat na neřešení věcí a tedy mlčení. Důležité je pak tedy zjišťovat, jakou podobu má řešení politických tlaků v organizacích ve smyslu výčtu a efektivity, ale i míry tohoto řešení. S cílem situaci zmapovat a navrhnout některá opatření ve srovnání s dosud popsány a s ohledem na charakter problematiky.

1.6 Shrnutí

Je možné říci, že kromě klientů také sama sociální práce může být ovlivňována ze strany vnějšího prostředí, a to politickými tlaky. Zároveň lze hovořit o tom, že ten, kdo ovlivňuje podmínky výkonu sociální práce, ovlivňuje i výkon sociální práce, a že to dělají spíše zadavatelé, a to často s ohledem na politický kontext, a že by zde měla být možnost ovlivňovat podmínky sociální práce také ze strany sociálních pracovníků. Cílem je kvalita výkonu sociální práce.

První kapitola tímto naznačila problematiku politických tlaků na sociální práci i význam výzkumu v této oblasti, a tedy, že má smysl zjišťovat a řešit záporný vliv těchto tlaků v oblasti sociální práce. V tomto smyslu také naznačila i úkol zhodnotit charakter tlaky ovlivněné sociální práce v souvislosti s tím, zda dokáže působit jako podpora. Dalším úkolem v tomto spojení je zjistit, jakou podobu má dnes řešení politických tlaků v organizacích, jeho míru, a zda je účelné. Vymezení sociální práce z pohledu jejich

různých pojetí podle Musila pak dovolilo zaměřit praktickou část této práce do prostoru NNO.

2 Metodická část

2.1 Výzkumná strategie a formulace cílů

2.1.1 Výzkumná strategie

Pro výzkum naznačeného problému je použita kvalitativní metoda výzkumu a přístupem je metoda zakotvené teorie. Důvodem použití kvalitativní metody je, že jejím prostřednictvím lze datům porozumět, a to je důležité právě v této oblasti, která není příliš prozkoumaná. Důvodem k použití metody zakotvené teorie je pak skutečnost, jak říkají Strauss a Corbinová, že umožňuje uvádět pojmy do vzájemných vztahů, a tedy „ukázat konkrétně jak, kdy, kde a s jakými následky“ vlivy působí „a jaké strategie byly použity“ k řešení (1999, s. 124). Toto je důležité při hledání vlivu politických tlaků jako podmínek na sociální práci. Ke sběru dat byl v zásadě využit polostrukturovaný rozhovor.

2.1.2 Formulace hlavního a dílčích cílů

Hlavním cílem diplomové práce je zjistit, jaké politické tlaky ovlivňují realizaci sociální práce v nevládních neziskových organizacích, jaké mají dopady na sociální práci s klienty a na životní situace klientů, a zjistit, jak organizace řeší tyto politické tlaky.

Dílčí cíle lze potom definovat a rozvést v následující podobě, a to podle jednotlivých oblastí politických tlaků naznačených v teoretické části.

1. Zjistit, jaké finanční politické tlaky ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích, jejich dopady a řešení

- 1.1. Zjistit, jaké finanční politické tlaky ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích
- 1.2. Zjistit dopady, jaké mají finanční politické tlaky na sociální práci s klienty
- 1.3. Zjistit, jaký dopad má sociální práce, která je ovlivněná finančními politickými tlaky, na životní situace klientů

- 1.4. Zjistit, jak jsou v organizacích řešeny finanční politické tlaky
- 2. Zjistit, jaké politické tlaky v podobě komunitního plánování ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích, jejich dopady a řešení**
 - 2.1. Zjistit, jaké politické tlaky v podobě komunitního plánování ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích
 - 2.2. Zjistit dopady, jaké mají politické tlaky v podobě komunitního plánování na sociální práci s klienty
 - 2.3. Zjistit, jaký dopad má sociální práce, která je ovlivněná politickými tlaky v podobě komunitního plánování, na životní situace klientů
 - 2.4. Zjistit, jak jsou v organizacích řešeny politické tlaky v podobě komunitního plánování
- 3. Zjistit, jaké manažerské tlaky ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích, jejich dopady a řešení**
 - 3.1. Zjistit, jaké manažerské tlaky ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích
 - 3.2. Zjistit dopady, jaké mají manažerské tlaky na sociální práci s klienty
 - 3.3. Zjistit, jaký dopad má sociální práce, která je ovlivněná manažerskými tlaky, na životní situace klientů
 - 3.4. Zjistit, jak jsou v organizacích řešeny manažerské tlaky
- 4. Zjistit, jaké další politické tlaky ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích, jejich dopady a řešení**
 - 4.1. Zjistit, jaké další politické tlaky ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích
 - 4.2. Zjistit dopady, jaké mají další politické tlaky na sociální práci s klienty
 - 4.3. Zjistit, jaký dopad má sociální práce, která je ovlivněná dalšími politickými tlaky, na životní situace klientů
 - 4.4. Zjistit, jak jsou v organizacích řešeny další politické tlaky

Transformace cílů do tazatelských otázek včetně indikátorů jednotlivých cílů je uvedena v následující tabulce č. 1.

Tabulka č. 1: Transformace cílů do tazatelských otázek

Hlavní cíl	Dílčí cíle	Indikátor	Otázka	
Zjistit, jaké politické tlaky ovlivňují realizaci sociální práce v nevládních neziskových organizacích, jaké mají dopady na sociální práci s klienty a na životní situace klientů, a zjistit, jak organizace řeší tyto politické tlaky	1. Zjistit, jaké finanční politické tlaky ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích, jejich dopady a řešení	1.1 Zjistit, jaké finanční politické tlaky ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích	Finanční politické tlaky	Otázka č. 1: Jaké politické tlaky v podobě finančních tlaků ovlivňují vaši sociální práci?
		1.2 Zjistit dopady, jaké mají finanční politické tlaky na sociální práci s klienty	Dopady finančních politických tlaků na sociální práci s klienty	Otázka č. 2: Jak dopadají vámi zmíněné politické finanční tlaky na sociální práci s klienty?
		1.3 Zjistit, jaký dopad má sociální práce, která je ovlivněná finančními politickými tlaky, na životní situace klientů	Dopad sociální práce, která je ovlivněná finančními politickými tlaky, na životní situace klientů	Otázka č. 3: Můžete uvést, jaký dopad má sociální práce, která je ovlivněná finančními politickými tlaky, na životní situace klientů, a příklad/příklady řešené situace klienta?
		1.4 Zjistit, jak jsou v organizacích řešeny finanční politické tlaky	Řešení finančních politických tlaků	Otázka č. 4: Jak řešíte finanční politické tlaky?

	<p>2. Zjistit, jaké politické tlaky v podobě komunitního plánování ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích, jejich dopady a řešení</p>	<p>2.1 Zjistit, jaké politické tlaky v podobě komunitního plánování ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích</p> <p>2.2 Zjistit dopady, jaké mají politické tlaky v podobě komunitního plánování na sociální práci s klienty</p> <p>2.3 Zjistit, jaký dopad má sociální práce, která je ovlivněná politickými tlaky v podobě komunitního plánování, na životní situace klientů</p> <p>2.4 Zjistit, jak jsou</p>	<p>Politické tlaky skrze komunitní plánování</p> <p>Dopady tlaků v podobě komunitního plánování na sociální práci s klienty</p> <p>Dopad sociální práce, která je ovlivněná tlaky v podobě komunitního plánování, na životní situace klientů</p> <p>Řešení tlaků v podobě</p>	<p>Otázka č. 5: Jaké tlaky v podobě komunitního plánování ovlivňují vaši sociální práci?</p> <p>Otázka č. 6: Jak dopadá vámi zmíněné komunitní plánování na vaši sociální práci s klienty?</p> <p>Otázka č. 7: Můžete uvést, jaký dopad má sociální práce, která je ovlivněná tlaky v podobě komunitního plánování, na životní situace klientů, a příklad/příklady řešené situace klienta?</p> <p>Otázka č. 8: Jak řešíte tlaky v</p>
--	--	--	---	---

		v organizacích řešeny politické tlaky v podobě komunitního plánování	komunitního plánování	podobě komunitního plánování?
	3. Zjistit, jaké manažerské tlaky ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích, jejich dopady a řešení	<p>3.1 Zjistit, jaké manažerské tlaky ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích</p> <p>3.2 Zjistit dopady, jaké mají manažerské tlaky na sociální práci s klienty</p> <p>3.3 Zjistit, jaký dopad má sociální práce, která je ovlivněná manažerskými tlaky, na životní situace klientů</p> <p>3.4 Zjistit, jak jsou v organizacích řešeny manažerské tlaky</p>	<p>Manažerské tlaky</p> <p>Dopady manažerských tlaků na sociální práci s klienty</p> <p>Dopad sociální práce, která je ovlivněná manažerskými tlaky, na životní situace klientů</p> <p>Řešení manažerských tlaků</p>	<p>Otázka č. 9: Jaké manažerské tlaky ovlivňují vaši sociální práci?</p> <p>Otázka č. 10: Jak dopadají vámi zmíněné manažerské tlaky na sociální práci s klienty?</p> <p>Otázka č. 11: Můžete uvést, jaký dopad má sociální práce, která je ovlivněná manažerskými tlaky, na životní situace klientů, a příklad/příklady řešené situace klienta?</p> <p>Otázka č. 12: Jak řešíte manažerské tlaky?</p>

4. Zjistit, jaké další politické tlaky ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích, jejich dopady a řešení	4.1 Zjistit, jaké další politické tlaky ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích	Další politické tlaky, např. příkaz politika	Otázka č. 13: Jaké další politické tlaky ovlivňují vaši sociální práci?
	4.2 Zjistit dopady, jaké mají další politické tlaky na sociální práci s klienty	Dopady dalších politických tlaků na sociální práci s klienty	Otázka č 14: Jak dopadají vámi zmíněné další politické tlaky na vaši sociální práci s klienty?
	4.3 Zjistit, jaký dopad má sociální práce, která je ovlivněná dalšími politickými tlaky, na životní situace klientů	Dopad sociální práce, která je ovlivněná dalšími politickými tlaky, na životní situace klientů	Otázka č 15: Můžete uvést, jaký dopad má sociální práce, která je ovlivněná vámi zmíněnými dalšími politickými tlaky, na životní situace klientů, a příklad/příklady řešené situace klienta?
	4.4 Zjistit, jak jsou v organizacích řešeny další politické tlaky	Řešení dalších politických tlaků	Otázka č 16: Jak řešíte vámi zmíněné další politické tlaky?

2.2 Volba výzkumného souboru a jeho charakteristiky

2.2.1 Nevládní neziskové organizace

Z vymezení sociální práce v kapitole 1.3 vyplývá zaměření výzkumu do určitého prostoru. A cílem diplomové práce je tedy zaměřit se na sociální služby v NNO, tedy v nevládních neziskových organizacích.

NNO je možné pro účely této diplomové práce vymezit spolu s Centrem pro výzkum neziskového sektoru jako organizaci organizovanou, soukromou, nerozdělující zisk mezi vlastníky, samosprávnou a dobrovolnou. Organizovaná organizace je vymezena určitou „institucionalizací své struktury,“ která je dána např. zakládací listinou, či „má stanovenou organizační strukturu a náplň činnosti.“ Významným definičním znakem NNO bude v tomto textu to, že jde o soukromou organizaci. Tou je organizace „institucionálně oddělaná od vlády.“ Toto kritérium soukromé organizace pak obtížně splňují „organizace zřízené „Českou republikou“ a také např. obcemi,“ a příkladem je příspěvková organizace kraje. Diplomová práce pak s ohledem na toto uvedené druhé kritériem pracuje pouze se soukromými NNO. Zbývá tři kritéria předpokládají, že NNO jednak nerozděluje zisk mezi vlastníky, má stanovenou strukturu „řídících a kontrolních kompetencí“ a že se v ní počítá s účastí dobrovolníků (Centrum, 2005, s. 6-7, uvozovky zčásti v originále).

Sociální služby NNO, tedy jejich výčet, základní činnosti a další náležitosti jsou upraveny hlavně zákonem o sociálních službách. Všechny zde uvedené sociální služby, které jsou poskytovány NNO, a tedy zaregistrovány jako sociální služby podle tohoto zákona, mohou tvořit prostor pro výzkum.

2.2.2 Výzkumný vzorek

Sociální pracovníci a manažeři organizací byli zdrojem výzkumu. Tyto skupiny byly teoreticky předpokládaným zdrojem dat, která bylo nutné získat podle dílčích témat. Sociální pracovník může hodnotit všechny otázky ze své pozice a má zkušenost s manažerskými tlaky. Některé informace má ale pouze manažer díky své pozici. Ten má ze své pozice přímou vnější zkušenost například s finančními tlaky při financování

organizace a ví také něco o jejich řešení v tomto smyslu, a podobně tomu může být u hodnocení komunitního plánování či dalších politických tlaků.

V podstatě se tedy zčásti jednalo, jak říká Hendl, o „teoreticky zaměřený výběr“ (2008, s. 149), na základě něhož byla sbírána data. Při výběru pak bylo postupováno tak, že byly sice osloveny téměř úplně všechny organizace v daném městě, a výzkum byl proveden v těch, které o to projevily zájem. Přičemž ale teoreticky zaměřenému výběru by pak odpovídalo i to, že do vzorku byly zařazovány organizace pokud možno pracující s různými skupinami klientů či neposkytující stejné služby. Dále se pak zčásti jednalo i o výběr metodou „sněhové koule,“ a to v případě, kdy mi manažeři zprostředkovali kontakt se sociálním pracovníkem. Výběr vzorku byl v zásadě ukončen teoretickou saturací.

Výběr obou skupin zdrojů dat je možné zdůvodnit dále následujícím způsobem, a to definováním obou skupin. Sociálním pracovníkem byla ve výzkumu osoba, která splňovala požadavky zákona o sociálních službách pro výkon na pozici sociálního pracovníka, a pracovala na pozici sociální pracovník nebo na obdobné pozici. Sociální pracovníci jsou vykonavatelé sociální práce, jak to vyplývá z charakteru sociální práce popsané v kapitole 1.3. A také podle zákona o sociálních službách vykonávají právě sociální pracovníci odbornou činnost v sociálních službách. Jedná se o zákonem vyjmenované činnosti, kterými mohou být například „odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence,“ „sociálně právní poradenství,“ „depistážní činnost,“ nebo „poskytování krizové pomoci.“ Oproti tomu pracovníci v sociálních službách vykonávají některé činnosti pouze pod dohledem sociálního pracovníka, a dále třeba „pečovatelskou činnost“ či „základní výchovnou nepedagogickou činnost“ (Zákon, 2016, s. 35-37). Potřeba dohledu sociálního pracovníka, a tedy možný předpoklad důrazu na manažerské tlaky v prvním případě, i například charakter dalších činností pracovníka v sociálních službách vedly k tomu, že výzkum zde vycházel jen ze vzorku sociálních pracovníků.

Manažer je ten, kdo koordinuje aktivity pracovníků, které vedou k cílům organizace. Manažeři v zásadě jednak zastupují organizaci navenek ve vztahu k zadavatelům. Manažeři ale mohou také ovlivňovat sociální práci. Jak toto lze teoreticky odvodit? Sociální pracovníci, včetně dalších pracovníků, postupují při práci v souladu se standardy kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou požadavkem zákona o sociálních službách, na jejich základě se ověřuje kvalita služeb, a poskytovatelé sociálních služeb, které řídí manažeři, musí dodržovat tyto standardy

kvality. Manažeři tedy odpovídají za standardy kvality sociálních služeb (Zákon, 2016, s. 28, 32). Je možné tedy říci, že i manažeři, kteří tedy odpovídají za plnění standardů kvality, také vytváří podobu sociální práce v organizacích. Takto lze zdůvodnit, že vliv politických tlaků i na samotnou sociální práci mohou hodnotit kromě sociálních pracovníků i manažeři.

Rozhovory byly provedeny celkem se 13 respondenty. Až na jednu výjimku se vždy jednalo o dva rozhovory v jedné organizaci a se vztahem víceméně k jedné sociální službě. Rozhovory proběhly se sedmi sociálními pracovníci a se šesti manažerkami/manažery. Ze sedmi sociálních pracovníků, kdy se tedy jednalo vždy o ženu, které pracovaly na této nebo na obdobné pozici, bylo pět zaměstnaných na plný úvazek a v organizaci pracovaly delší dobu, a to nejméně jeden rok, pouze v jednom případě byla sociální pracovníce zaměstnána šestý měsíc. Další dvě pracovníce pracovaly v dané organizaci déle než rok, ale byly zaměstnány na zmíněné pozici na půl úvazku. Druhá půl úvazek měly ale v téže organizaci a pracovali také s klienty v sociální oblasti. Šest manažerů tvořilo pět žen a jeden muž. Čtyři z těchto šesti manažerů pracovali na pozici vedoucí či ředitel organizace, a dále zde byla jedna koordinátorka služeb a jedna regionální vedoucí sociálních služeb. Nejkratší dobou na vedoucí pozici byla doba 8 měsíců. Někdy se ale jednalo i o dlouholeté manažerky či manažera s praxí například přibližně 19 let.

Organizace a sociální služby, ve kterých tito pracovníci pracovali, pomáhaly hlavně následujícím cílovým skupinám: sociálně vyloučeným lidem či lidem ze sociálně vyloučené oblasti, sociálně vyloučeným dětem, zdravotně postiženým, a lidem závislým na návykových látkách.

2.3 Výzkumná technika a organizace průběhu výzkumu

Výzkumnou technikou byl v zásadě polostrukturovaný rozhovor. S každým respondentem proběhl rozhovor podle připravených otázek, které jsou uvedené výše v transformační tabulce. S tím, že otázky byly dále upřesňovány. Přičemž každá skupina, tedy sociální pracovníce i manažerky/manažer, hodnotila politické tlaky ze své pozice, a proto bylo další doptávání uzpůsobeno obsahu odpovědí. Pořadí otázek odpovídalo pořadí v transformační tabulce, kromě toho, řečeno s určitým zjednodušením, že nejprve byly pokládány otázky na politické tlaky obecně, tedy zatím

bez specifikace do oblastí, a to s cílem zjistit co nejvíce o možných tlacích bez ovlivnění respondenta předem připravenou oblastí.

Vždy proběhl rozhovor nejprve se sociální pracovníci, a pak druhý či nějaký další den s její manažerkou či manažerem, aby bylo možné se popřípadě na něco doptat. Často se ale jednalo o citlivá témata z pohledu sociálních pracovníc, a proto bylo vždy velice zváženo, zda není možné poškodit sociální pracovníci prozrazením nějaké informace. A v těchto případech bylo ustoupeno od získávání příliš konkrétních informací.

Před samotným rozhovorem byla respondentům prokázána totožnost tazatele a z jaké je školy. Poté jim byl předložen písemný Informovaný souhlas respondenta s rozhovorem. Ve spojení s ním jim byl vysvětlen účel výzkumu, a dále to, že jejich odpovědi budou na základě dohody v tomto dokumentu interpretovány pouze anonymně, a že tazatel je také vázán mlčenlivostí i v případě dalších osobních údajů. Po podepsání tohoto dokumentu byl jeden jeho originál předán respondentovi a jeden originál zůstal tazateli.

Rozhovory byly zaznamenány na diktafon. Nahrávky rozhovorů, stejně jako osobní údaje, které byly od respondenta získány, byly uchovány na bezpečném místě. Ze všech nahrávek byly učiněny doslovné transkripty, a to i s pomocí programu f4plus. S těmi bylo dále pracováno, a ony i další práce, byly uchovány stejně bezpečně. Nejkratší ze 13 rozhovorů trval přibližně 42 minut a nejdelší trval přibližně 1 hodinu a 44 minut. Průměrný rozhovor trval přibližně 1 hodinu a 18 minut. Rozhovory s respondenty probíhaly od srpna 2017 do ledna 2018. Rozhovory byly dále doplněny obsahovou analýzou dvou úředních dokumentů.

Nicméně k průběhu výzkumu je možné ještě doplnit, a tedy k tomu, co bylo dříve už naznačeno, že probíhal specificky tak, že jsem postupně v několika vlnách oslovil prostřednictvím e-mailu NNO, které jsou zaregistrované v registru poskytovatelů sociálních služeb v jednom velkém městě v Ústeckém kraji. Takto jsem oslovil téměř 100 % organizací uvedených v registru. Žádost byla adresována vedení organizace. Postupoval jsem tak proto, že jsem chtěl v organizaci hovořit s manažerem i se sociálním pracovníkem. Některé organizace mi ihned odpověděly, a to některé kladně a jiné záporně. Některé organizace jsem, když jsem od nich nedostal odpověď, oslovil opakovaně. V organizacích, které souhlasily s rozhovory, a které vyhovovaly výzkumu, jsem se s respondenty domluvil na dalším. Hovořil jsem pak s respondenty, kteří pracovali a poskytovali služby v jednom větším městě v Ústeckém kraji, a někdy, spíše

okrajově, i v jednom dalším městě v témže kraji, protože někdy měly organizace přesahy působnosti i do jiných měst. Nicméně některé informace od respondentů se ze stejného důvodu někdy vztahovaly také k dalším městům daného kraje, protože v nich organizace také působily. Tyto informace dokreslovaly situaci organizací jako celku a vztahují se přitom stále k jednomu kraji.

2.4 Způsob analýzy získaných dat

Data z rozhovorů byla analyzována prostřednictvím postupů metody Zakotvené teorie. Bylo přitom využito hlavně Otevřeného a zčásti Axiálního kódování. Přepsané rozhovory byly nejprve okódovány s využitím pojmů a kategorií podle postupů Otevřeného kódování. Dále byly postupně pořízeny ty kategorie, které byly teoreticky významné. Prostřednictvím Axiálního kódování byly pak hlavní kategorie uvedeny do vzájemných vztahů, aby byl prokázán jejich vztah podle paradigmatu, které zahrnuje: podmínky, jev, kontext, jednání a následky (Strauss, Corbin, 1999, s. 39-144). Na základě těchto vztahů byla vypracována třetí kapitola této práce.

Lze dodat, že to, že se jednalo téměř vždy o dva respondenty z jedné organizace, pak ze všeho nejvíce dovolilo hlavně propracovat výsledné kategorie a jejich vztahy.

2.5 Reflexe etických rizik výzkumu

Určitá etická rizika spočívala v následujících skutečnostech, a byla řešena níže uvedeným způsobem.

Rozhovory obsahovaly důvěrné informace, a s těmito důvěrnými informacemi bylo eticky vhodně zacházeno tak, že byly použity pouze pro účel výzkumu a v této práci dále jen anonymně. V této souvislosti jsou proto i slova manažer a manažerka dále v textu používány náhodně ve vztahu k reálné osobě respondenta/respondentky.

Dále, rozhovory s manažery nebyly základem analýzy v případě manažerských tlaků, protože manažeři jsou v postavení zadavatele, a protože z jejich strany nemusely být žádné tlaky vnímány nebo je mohli považovat za neproblematické. Nicméně jejich názory byly v této části využity, a to například v případě eticky nesporných jimi uváděných tlaků anebo pro popis celé problematiky.

Také mohl být problematický i způsob oslovení organizací, když byli osloveni nejprve manažeři. A to proto, že manažeři organizací nemuseli předat informace o výzkumu sociálním pracovníkům, kteří by mohli mít k tématu co říci. Na druhou stranu bylo nutné mluvit s oběma skupinami. Jak se pak ale i ukázalo, i když se sociální pracovnice dozvěděly o výzkumu od manažerů, a to v zásadě až na jednu výjimku, kdy jsem pracovníci kontaktoval po domluvě s vedoucí sám, byly i přesto do určité míry kritické a rozhovory přinesly důležité informace.

Dalším již zmíněným rizikem bylo i to, že jsem nejprve hovořil se sociální pracovníci a až pak s manažerem, a to s účelem lépe se doptat na problémy sociálních pracovníc, o kterých hovořily. Jednalo se totiž někdy o citlivá témata z pohledu sociálních pracovníc. Snažil jsem se proto nikdy nepoškodit sociální pracovníci zmínkou nějakého citlivého problému před vedoucí.

Nakonec lze říci, že jsem v jedné organizaci hovořil se sociální pracovníci za přítomnosti jiné osoby, protože respondentka je osobou se sluchovým handicapem, a bylo nutné při komunikaci s ní požádat tlumočnicka. Tlumočnick byl její manžel a zároveň její nadřízený. Celá tato věc přitom vyplynula z různých praktických okolností. Jedna z nich byla, že komunikaci spolu zvládali, a bylo by otázkou, jak by to zvládnul jiný tlumočnick. Požádal jsem ale jejího manžela pouze o tlumočení, nikoli o odpovědi, ke kterým by ho situace mohla vést. Toto se povedlo. Rozhovor jsem uskutečnil proto, že mě zajímali její názory a proto, že by měly v sociální práci zaznívat i názory lidí s vlastní zkušeností s handicapem. Rozhovor jsem uskutečnil přesto, že u něj byla třetí osoba, a dále, že to byl její nadřízený. A ve druhém případě mohlo tedy dojít ke zkreslení odpovědí, a to hlavně u manažerských tlaků. Ale protože tlumočnick byl i jejím manželem, a manažerské tlaky by byly patrně stejně ovlivněny tímto vztahem, i kdyby se on rozhovoru neúčastnil, tak zde převážily kladné argumenty pro uskutečnění rozhovoru.

3 Popis a interpretace dosažených výsledků

Hlavním tématem této diplomové práce, jak naznačuje její teoretická část, je, že sociální práce je ovlivňována ze strany vnějšího prostředí politickými tlaky. Následující odstavce teoreticky souvisí s tímto tématem a naznačují vhodný způsob interpretace dat z provedeného výzkumu. Nejprve zde bude představen vztah a vliv druhé fáze moderní společnosti na sociální práci podle Chytila a následně i blíže charakterizován vliv racionalizace na sociální práci neboli ekonomizace sociální práce. Dosažené výsledky výzkumu pak budou tedy vztaženy k tomuto vlivu.

Jak říká Chytil, „sociální práce je nerozlučně spjata s projektem moderny a jejího rozvoje.“ Je přitom považována za nástroj „institucí sekundární sociability,“ a jejím „úkolem je řešit problémy moderní společnosti generované procesem modernizace, který připravil lidi o tradiční sociální opory,“ jejichž příkladem jsou vztahy primární sociability, a to například příbuzenské vztahy. Dnes lze ale hovořit o tom, že je dále v ohrožení i sama sociální práce jako nástroj sekundární sociability, protože modernizace je dnes, ve své postmoderní fázi, „namířena právě proti sekundárním vazbám ochrany a požaduje jejich zeštíhlení.“ Jedním z důvodů tohoto je jeden ze znaků druhé fáze modernity, kterým je „racionalizace.“ Racionalizace znamená uvažování a jednání v logice „rostoucí efektivity,“ přičemž „sociálno má nárok na existenci v případě, že se vyplácí,“ a tedy když zde platí principy tržní ekonomiky. Pro dokreslení důležitosti naznačeného vlivu dnešní doby na sociální práci zde můžeme doložit i další znaky druhé fáze modernity, kterými jsou „kolonizace veřejného privátním“ nebo generalizovaný utilitarismus, kdy ekonomie je považována za obecné paradigma. Chytil pak i poznamenává, že sociální práce může přestat být z důvodu racionalizace dále financována. A přitom všem tedy platí, že s riziky vytvářenými sociálně se lidé nadále vyrovnávají jako jednotlivci, a hovoří se o individualizaci (2007, s. 64-65).

Této logice efektivity dnešní fáze moderní doby odpovídá také následující popisovaný důraz na ekonomické hledisko v sociální práci, jak jej uvádí Holasová (Malík Holasová, 2014, s. 11). Jak říká, „v 80. letech 20. století došlo v západoevropských zemích (ale také např. v Kanadě) ke změnám systémů sociální ochrany.“ I když zde Holasová hovoří o vlivu některých důležitých předchozích událostí na ekonomickou recesi a o tom, že následně byl důraz kladen „na efektivnější vynakládání veřejných zdrojů,“ a tedy na změnu finanční nákladnosti veřejné správy, na

druhou stranu i ona hovoří ve spojení s ekonomickou racionalitou o tom, že „v popisovaných změnách se současně odrážejí charakteristiky pozdní moderny.“ Společně s ní je pak možné popsat některé tyto změny. Je možné říci, že „v mnoha evropských zemích“ došlo k reformám veřejné zprávy, které „si kladly za cíl decentralizaci a zavedení trhu prostřednictvím deregulací, privatizací a manažerismu“ (2012, s. 127-128). Holasová zde doplňuje, že „byla prosazena myšlenka smíšené ekonomiky (welfare mix), kdy producentem veřejných služeb již není jen stát, ale i soukromé podniky“ či „neziskové organizace,“ a v tomto smyslu lze tedy hovořit o privatizaci nebo i o marketizaci služeb. Toto nové řízení veřejné správy by mělo přinášet hospodárnost. A manažerismus potom znamená využívání manažerů „pro hospodárné fungování organizací“ (Malík Holasová, 2014, s. 41-42). Obecně lze pak spolu s Holasovou hovořit o tom, že „racionalizace sociální péče přináší důraz na ekonomickou efektivitu a sociální práce je stále více přizpůsobována ekonomickým hlediskům.“ Přičemž toto nazýváme ekonomizací sociální práce. Pro úplnost lze dodat, že „v České republice započaly procesy reforem veřejné správy až od 90. let 20. století a také sledovaly změny financování a zapojení soukromého sektoru“ (2012, s. 128-129).

Naznačené jevy: reforma veřejné zprávy, manažerismus i obecný důraz na úspornost a omezené zdroje financování služeb mohou i podle Holasové ale přinášet negativní důsledky, a to s následujícími specifickými příklady. V případě omezených zdrojů v organizaci vůbec mohou potíže „vyvstat, když jsou rozpočty služeb vedeny spíše podle kritérií finanční efektivity než podle skutečných potřeb klientů.“ Příkladem je nedostatek pracovníků. Sociální oblast je pak spojena s kvazitry a tlakem na co nejnižší náklady, přičemž „negativním důsledkem zde může být přebytek lukrativních služeb a redukce nelukrativních služeb.“ A dále, manažerismus přináší přesné návody, a sociální pracovníci se „stávají předmětem standardizovaných automatizovaných postupů.“ To může přinášet problémy například v podobě dobře měřitelných výkonů, například časových, kterými se „omezuje prostor pro profesionální aktivity“ (2012, s. 129-133).

Ve spojení s popsanou ekonomickou racionalitou působící na sociální práci je možné v následujícím textu představit jednotlivé kategorie, které vyšly z výzkumných rozhovorů. Zjištěné kategorie neboli témata korespondují s trendem ekonomické racionality v sociální práci, jak je výše naznačen, včetně jeho důsledků pro kvalitu sociální práce.

3.1 Nízká finanční podpora sociálních služeb, její dopady a řešení

Text v této části naplňuje dílčí cíl 1, kterým je zjistit, jaké finanční politické tlaky ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích, jejich dopady a řešení.

Při popisu cíle 1.1, který zjišťuje, jaké finanční politické tlaky ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích, jsou popsány dvě části. První z nich, základní, a to Nízká finanční podpora sociálních služeb, vychází z rozhovorů se sociálními pracovníky i s manažery, a jde v ní o kontext práce v organizacích. Druhá část, tedy podkapitola Nečinnost zadavatele a centralizace moci, vychází víceméně z příslušné zkušenosti manažerů, přičemž i z dílčí zkušenosti sociálních pracovníků, a dále upřesňuje a potvrzuje nízkou finanční podporu služeb ve vztahu k vnějšímu prostředí. Ve třech dalších částech jsou postupně popsány všechny ostatní cíle dílčího cíle 1.

3.1.1 Nízká finanční podpora sociálních služeb

Prvním představovaným zjištěním je nízká finanční podpora sociálních služeb. Je možné říci, že u sociálních služeb NNO je nízká finanční podpora patrná jednak na počátku každého roku, a dále i v průběhu roku, a to v oblasti provozních nákladů a v oblasti personální.

Nejprve lze tedy říci, že finanční problémy přicházejí pro většinu organizací na začátku každého roku, a to v zásadě až do „rozhraní prvního a druhého čtvrtletí.“ Důvodem nedostatku na začátku roku je způsob dotování z hlavního projektu krajského úřadu, který přebral toto obecně hlavní financování od MPSV ČR, a který předává organizacím dotace nikoli na začátku roku, ale přibližně až v uvedeném rozhraní. Větší část organizací překonává tyto těžkosti tím, že si bere půjčky či úvěry a organizace to musí dělat, aby přežily. A například v jedné z organizací je kromě půjčky strategií také to, že nezaplatí sociální a zdravotní pojištění za zaměstnance, aby jim mohly vyplatit mzdu. V jiné organizaci pak toto řeší tak, že lidé „nedostanou vejplatu“ v daném období.

V některých organizacích pak výslovně hovoří o tom, že v této době musí šetřit neboli, jak to je nazýváno v jedné z nich, mají „stop stav jakýchkoliv výdajů, který nejsou nutné.“ Ale šetří se i v personální oblasti, kdy není na zaměstnance. Tuto situaci naznačuje následující úryvek.

„To mám, mám to taky jako jeden z bodů. To hodně souvisí s tím financováním, protože jak jste mluvili o těch tlacích, tak to je v podstatě docela velký tlak, že třeba to gró, těch třeba 90 %, jak říkáte, tak tyhle ty peníze nám dorazí třeba v tom dubnu. A my jsme nuceni si brát úvěry jako organizace, musíme si vzít vlastně půjčku. Ale, například, to nám nikdo nedá, jen tak, že jo, zadarmo. A třeba ty úroky z těchle úvěrů už jsou jako neuznatelný náklad na krajském úřadě. Takže to vlastně nám nikdo nikdy nezaplátí. Ale ale my bez téhle injekce, bez toho úvěru, bysme prostě nepřežili. Takže takže teda konkrétně u nás v organizaci je to tak, že prostě první ty 3 měsíce, plus, minus, abysme přežili, tak jedeme na úvěr a v podstatě se šetří, kde se dá. I v tom smyslu, že například se snižují stavy na ty první 3 měsíce“ (Rozhovor č. 7).

Určitou výhodu zde přitom mají velké organizace, které mohou v tomto období využít vnitřní zdroje, ale i toto znamená někdy půjčit si za úroky od vlastní organizace. Jedna z těchto velkých organizací, která začátek roku vždy vyřešila z vnitřních zdrojů, navíc v roce 2017 nově získala financování nikoliv na jeden rok, ale tříleté. Nicméně ale je možné říci, že *„nebude to rozhodně reagovat na nějaký jako jiný změny,“* a to znamená, že to nebude řešit potřebnou výši finančních zdrojů. Výsledkem popsaného problémového financování tedy je, že někde hovoří o nutnosti šetřit, a v případě snížení stavu lze i naznačovat na podfinancování služby. Ale hlavně, toto financování přináší většině organizací problémy s různými půjčkami a úvěry, které jsou doplněny dalšími předchozími uvedenými komplikacemi.

Nízká finanční podpora sociálních služeb je ale důležitá pak v průběhu roku. Je možné popsat ji zaprvé v oblasti provozních nákladů. V oblasti provozních nákladů má formu tu, že v organizacích jednak chybí na pomůcky a podobně. Někde chybí minimálně na potřebné nadstandardy v podobě pomůcek pro práci s dětmi, v další organizaci chybí na pomůcky pro práci s dětmi, které jsou důležité pro sociální pracovníci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Jinde chybí na dětské taneční kroje. Respondentka ještě z další organizace uvádí jinou situaci v terénních službách a sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi (dále také jen SAS).

„Je zřejmé, že některý služby jsou výrazně jako podfinancovaný, když to třeba srovnáme jako s jiným typem služby. Sociální pracovník v rámci terénu [...] anebo sociálně aktivizační služby, má vlastně vyděláno jenom na mzdu. „[...] pokud my, třeba v rámci sociálně aktivizačního servisu chceme dělat ambulantní aktivitu a vyrábět z papíru, tak když to jakoby přeženu, tak nemáme ani na ten papír“ (Rozhovor č. 4).

Některým sociálním pracovnícím, zjednodušeně řečeno, dále chybí na akce či výlety s rodinami mimo organizace, a peníze by bylo možné využít i v případě lidí se sluchovým postižením na „rehabilitační pobyty,“ které dříve dělali či na potřebné „přednášky“ o změnách v jejich oblasti. Všechny tyto zmíněné aktivity by důležité zlepšily dosahované výsledky.

Ale v organizacích chybělo či chybí i na potřebné vybavení a další věci. Bez bližší specifikace organizací byla v jedné z nich tímto vybavením kartotéka, a nyní v této organizaci řeší, že nebudou mít peníze na to, když se rozbije tiskárna, chybí jim „počítače“, které „pomalu dosluhují“, a nemohou si dovolit zaplatit potřebného IT technika. Ale chybí jim i na plnohodnotnou supervizi. Jinde chybí vyhovující sezení v kanceláři. Ještě jinde pak neumístí elektrické topení do kanceláře, kde je zima a není tam topení, protože by mělo spotřebu elektřiny. Hlavně kvůli vysokému nájmu se pak sociální služba této organizace musela i přestěhovat na jiné místo. Dochází také k nedoplatkům například za vodu, jak říká následující respondentka, která poukazuje i na negativní postoje donátora k dostatečné finanční podpoře její organizace. Jde zde o organizaci, ve které neměli kartotéku, jak je uvedeno výše.

„[...] se zdražila voda, máme nedoplatek na vodě. Potom samozřejmě, když žádáme vo dotaci a máme tam to navýšení, protože už nám přišlo vyúčtování a tím pádem teda si tam na příští rok radši dáme teda vyšší zálohy a tím pádem vyšší požadavek na tuhle položku, tak už zase jsou otázky: "No proč to máte takhle vysoký za tu vodu? No ježiš marja, protože se prostě zdražovalo.“

„[...] považuju za problém to, že ty donátoři třeba to za problém nevidí. To, že oni říkají: "No ale vy jste sociální pracovníci jako, vy jste terénači. Tak proč potřebujete mít jako počítač, proč potřebujete, proč utrácíte tolik za tonery, proč tolik tisknete jako?" No protože je to prostě potřeba, že jo, my si to netiskneme domů, my to potřebujeme k tý práci no. Ale ty donoři to často jako nevidí“ (Rozhovor č. 7).

Výše naznačený nedostatek různých provozních nákladů jednak ukazuje, že a jak moc některým organizacím chybí prostředky. Jednak pak sociální práci znepríjemňuje a můžeme mluvit i o podfinancování služeb, a sledovat lze i vliv na kvalitu práce s klienty v případě, že chybí na akce a pobyty.

Zadruhé, nízkou finanční podporu sociálních služeb v průběhu roku lze popsat v personální oblasti. Nejprve ve spojení s výší mezd a dále ve spojení s chybějícími pracovníky. Výše mezd se v organizacích liší. V některých organizacích mzdy nedosahují výše ani 20 000 Kč hrubého měsíčně, přičemž příkladem je přibližně 13 500 Kč čistého měsíčně na místě sociální pracovnice. Následkem tohoto stavu

v organizacích například je, že jedna sociální pracovnice kvůli tomu pracovala i jinde a měla tedy souběžně „dva celé“ úvazky. Další dvě sociální pracovnice svou blíže nespécifikovanou mzdu subjektivně hodnotí jako nízkou a přemýšlí nad změnou práce. V dalších dvou případech ke změně mezd došlo v nedávné době, a předtím jejich mzda nebyla v minulosti dostatečná, ale jedna z těchto pracovnic také není úplně spokojená. V posledním případě pracovnice mzdu negativně nehodnotí, i když její manažer má ke mzdám v sociálních organizacích výhrady. Je možné také odvozovat, že v případě výše mezd dvou sociálních pracovnic, které nejsou se mzdou nespokojené, hraje zřejmě roli rodinný charakter organizace anebo šlo o organizaci s důležitým postavením v místě. A i když výzkum probíhal v době, kdy bylo tedy i patrné, že došlo v některých organizacích i ke zvýšení platů, přesto v jiných organizacích nebyla situace uspokojivá, a v některých ani objektivně. Hlavně kvůli předchozím zdůvodněním je možné stále problematizovat mzdu sociálního pracovníka a mít ji za finanční tlak.

S nízkou mzdou je pak možné spojovat nedostatek prostředků pracovnice. A to v minulosti, tedy před navýšením mzdy, anebo dnes, kdy je mzda například subjektivně nízká. Jedna pracovnice má prostředky jen na to základní a chybí jí i na nutnou regeneraci, jako v následujícím případě.

„Když vlastně třeba si rozpočítám, co mě stojí absolutně jakoby základní živobytí měsíčně, a vztáhnou to živobytí k platu, tak zjišťuju, že si nemůžu dovolit nic navíc. To znamená, neexistuje žádný aktivní trávení volného času, [...] žádná regenerace, a tak dále. A předpokládám že, nebo vzhledem k tomu, jak z toho bývám unavená, tak bych byla ráda za možnost se opravit. [...] A mít na to prostředky. Takže věřím tomu, že možná, pokud by ten plat byl vyšší, tak by i sociální pracovníci, nebo já bych byla pravděpodobně víc do práce, no“ (Rozhovor č. 4).

Naopak kvalitní dovolená regenerací je.

„No myslím si, kdybych neměla tak jako levné bydlení, plus mi i pomáhá tatínek, a mám prostě ještě jinej přívídělek, tak bych určitě na dovolenou nejezdila. Což je hodně velká škoda, protože vidím, [...] že prostě ten člověk to potřebuje. Se zregenerovat. [...] No tak člověk je prostě jakoby nadšenej, je jakoby takovej jakoby ještě pořád očarovanej, dobrou náladu, plnej zážitků, takže, zároveň plný energie. [...] No myslím si, že je na mně vidět, že mě ta práce baví, že se jim chci věnovat“ (Rozhovor č. 6).

Matoušek a Hartl říkají, že jednou z podmínek vedoucích k syndromu vyhoření je, když „není věnována pozornost potřebám personálu“ (2003, s. 57), a zjištěné nízké

mzdy toto naznačují i tedy naznačují na uvedené riziko vyhoření. Naopak dobré sociální zázemí snižuje jeho riziko (Slovník, 2008, s. 246). Přitom rizikem je zde zdraví sociálního pracovníka i kvalita jeho práce. Keller pak upozorňuje na jiný negativní důsledek nízkých mezd, a říká, že hrozí, že „když ten klient bude ze stejného nebo vyššího prostředí než ten sociální pracovník,“ pak vznikne nedůvěra a despekt. A dodává, „jak věrohodně budou znít slova sociálního pracovníka o tom, že je třeba úspěšně manažovat svůj vlastní život,“ když on sám si ho „moc pěkně nezmanažoval?“ (2012).

Důležitým zjištěním je pak v personální oblasti to, že chybí pracovníci anebo že chybí kvalitní pracovníci. To zahrnuje také dva způsoby, kterými je ovlivněna kvalita sociální práce. Zaprvé, někdy organizace, která pomáhá závislým, říká, že se snaží držet určitou úroveň mezd, ale že jí pak chybí pracovníci. A potom například neuspokojí poptávku po službě. Pracovníci chybí podobně ale i jinde, a to například v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi. Také i v jiné organizaci pomáhající terénními službami a SAS pro rodiny s dětmi chybí pracovníci, které organizace potřebuje k uspokojení poptávky, i když v této spojitosti tato organizace i tvrdí, že je zároveň důvodem nedostatek kvalitních uchazečů o práci v ní. Zadruhé je možné hovořit o problému z hlediska kvalitativních znaků kvality sociální práce. Je možné zde uvést dva odlišné příklady tohoto jevu z různých organizací. Chybějící sociální pracovníci mění kvalitu sociální práce z kvalitativního hlediska například proto, že sociální pracovnice v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) nemá na klienty čas a nemůže s nimi navázat potřebný vztah, i když pro úplnost je nutné dodat, že zde hraje roli také nadměrná administrativa, která by se ale právě snížila, kdyby bylo více pracovníků. Druhým příkladem je, když organizace využívá pracovníky v sociálních službách, protože to je finančně nevyhnutelné. To naznačuje následující citace, která zároveň i dokládá skutečně velké problémy, které organizace má při financování. Rozhovor zde proběhl v souvislosti se službami sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi a terénní program, které organizace poskytuje lidem z vyloučených lokalit a vyloučeným lidem vůbec.

„No ta kvalita se jakoby zhorší samozřejmě jako logicky [...] i třeba v tom, že si nemůžeme dovolit ty kvalifikované sociální pracovníky, ale máme třeba pracovníky v sociálních službách, který se teda snažíme i přesto vybírat zodpovědně [...]. Ale v případě, že to je prostě třeba opravdu člověk z úřadu práce, tak ta kvalita, jde prostě, ta jde prostě níž. [...] Tam nelze očekávat, že by ta práce byla bůhví jak

kvalitní od těchto lidí. Možná tak nějakýho pečovatele někde, když dělají, tak se můžou uchytit jako dobře. Ale v podstatě ta, je tam ta úmrtnost, že opravdu ty lidi si nabíráme jenom z toho důvodů, abysme dostali to kofinancování. Dlouhodobě je zapracováváme. Oni se to nějakým způsobem naučí tu práci, odvádějí jí, ale mi za rok zase dojdeme do té fáze, kdy zase dostaneme málo peněz, třeba od toho magistrátu [...]. A zase jsme v té situaci, že musíme vzít zase někoho jiného z toho úřadu práce. [...] v podstatě ta kvalita potom se odráží i na tom, že tam je fluktuace těch pracovníků, že jo. Každý rok třeba, dejme tomu, je tam někdo nový“ (Rozhovor č. 7).

Závěrem je možné shrnout, že nízká finanční podpora sociálních služeb je v organizacích skutečností, a je možné ji vnímat jednak na začátku roku, a jednak hlavně v průběhu roku v oblasti provozních nákladů i v oblasti personální. Začátek roku je pro organizace problémem z pohledu financování prvních měsíců. V průběhu roku pak chybí v oblasti provozních nákladů na pomůcky, vybavení a podobně, a na akce či pobyty. V oblasti personální jsou problémem nízké mzdy a také chybějící pracovníci či kvalitní pracovníci. Ve spojení s problémy na začátku roku je určitou výjimkou situace, kdy organizace jednak má vlastní vnitřní zdroje jako velká organizace. A jednak, když v zásadě tato organizace navíc získá i několikaleté financování, které ale zase neřeší celkovou potřebu dostatečné výše financí. A výjimkou ve spojení s výší zdrojů v průběhu roku se zdá být jiná z organizací, i když některé výhrady k financování je zde možné také uvádět, a to ke mzdám či pomůckám. V tomto případě byla organizace poskytující mimo jiné i krizovou lůžkovou pomoc ale potřebná v místě i v kraji, protože se jednalo o „zařízení tady toho typu jediný“ v kraji, které mnohým „vytrhne“ „trn z paty.“

V tomto ohledu je možné ukázat i určité podobné výhrady k financování sociálních služeb. Také Šveřepa zaznamenává výjimky ze špatného financování organizací, když říká, že „existují pečlivě ošetřované výjimky, které ostatním slouží jako příklad [...], že kdyby se více snažily, mohly se mít také dobře.“ Přitom hovoří o tom, že „většina organizací sociální práce nebo sociálních služeb je státem financována pouze v takové míře, která bravurně balancuje na hraně jejich zániku,“ a že podpora není „tolik vysoká, aby zajistila [...] pohodlnou existenci a umožnila soustředit se na klientskou práci“ (2009, s. 11). Jedna ze zkoumaných organizací pak skutečně balancovala na hraně zániku, a zároveň lze tedy poukázat víceméně na nízkou finanční podporu zkoumaných organizací, kromě určité naznačené výjimky.

3.1.1.1 Nečinnost zadavatelů a centralizace moci

V zásadě samotní manažeři pak ze zkušeností ze své pozice potvrzují, že pro organizace je vnější realitou, že jsou nízce financovány. A pomáhají vysvětlit, co vně organizací vede k popsáním problémům. Jedná se o nečinnost zadavatelů, která je někdy spojená s finančními důsledky centralizace moci, a toto je vlastním pojmenováním finančního tlaku.

Zprvė lze tedy hovořit o nečinnosti zadavatelů, a to obecně v souvislosti s financováním. Málo prostředků v organizacích je možné vztáhnout k vícezdrojovému financování, které předpokládá, že organizace si část svých prostředků zajistí ještě jinak než z hlavního projektu krajského úřadu. Nicméně pro zkoumané organizace je toto problém. Výhrady většiny z nich lze nalézt k nedostatečné výši zdrojů z hlavního projektu krajského úřadu, která je spojená s problémem získat jiné zdroje. Lze například říci, že „*nejsou tady sponzoři*“, „*protože nejsou tady velký fabriky, který dříve podporovaly zdravotně postižený*“, a to z pohledu organizace pracující se sluchově handicapovanými. Také lze naznačit, že některé sociální služby se špatně prodávají a lze takto hovořit o službách pro lidi závislé, lidi vyloučené i ve vyloučených lokalitách, a také ve spojení s Romskou menšinou a službou NZDM. Na toto poukazuje její manažer, který navíc hovoří i o podobném postoji k financování na obecním úřadu.

„Mám s tím zkušenost, že prostě třeba když vezmu nadace, nadace se může vzít jako firemní záležitost, že prostě žádám donátora o konkrétní službu, tak samozřejmě vidím, z těch výsledků tý hodnotící komise, že dávají přednost, a to si vezmete, že nadace se nesměruje žádným komunitním plánem péče. Jo, to je čistě výběr třeba veřejnosti, může to být, nějaký dotační kola jsou, že čistě veřejnost vybere výherce tý dotace, nebo říkám ta komise, a ta komise je většinou v těch nadacích složená z firemních statutárů [...] z různých firem nebo organizací, který, no, a vždycky, vždycky prostě je zájem o to, co víc člověka jako chytne u srdce. To znamená, pokud jsou postižený děti [...] než prostě ty romský aktivity, jo, to je prostě jasný. [...]. A na město je to to samý [...] vím, nebo cítím, cítím z města, že opravdu to, to, ty peníze na ty klienty sociálně vyloučený anebo z tý skupiny prostě se nedávají lehce jim (Rozhovor č. 13).

Je možné tedy říci, že vícezdrojové financování, a to i s ohledem na to, že organizace mají problém na začátku roku, je problém obecně, a zdůraznit to lze určitě v případě organizací, které pomáhají nelibivým skupinám.

Také lze hovořit o nečinnosti zadavatele v podobě postojů politiků obce, kteří záporně ovlivňují financování organizací, a zde znovu těch pro nelibivé skupiny.

Příkladem je následující úryvek z rozhovoru, který ukazuje, že je možné z pozice místního politika ovlivnit financování určité sociální služby, anebo i vznik nějaké služby.

„My máme kontaktní centrum a terénní program v [...] [město, pozn. aut.]. [...] jsou specifický, co se tohodle týče, protože tam vládne pan [...] [jméno primátora města, pozn. aut.]. Takže my jsme, my tam máme velký káčko, hodně klientů, srovnatelný tady s [...] kontaktním centrem. A my jsme třeba roky od těch [...] nedostali ani korunu. Protože pan [...] [primátor, pozn. aut.] si nás vždy vyslechne a řekne, že on takový služby platit nebude a hotovo. Jo, takže tam, to byl vrchol. Tam i třeba, my jsme měli podporu z Úřadu vlády, že psali [...] [primátorovi, pozn. aut.], aby nás podpořil, a tak dále, z kraje, a on prostě si do tohodle nenechal mluvit. [...] tvrdil, že tam takovej problém není. Přitom ty [...] jsou fakt nejpromořenější město po Praze a Ústí, jo, to je prostě úplně specifický. Tam byla heroinová scéna, že jo. [...]. A v [...] [tomto městě, pozn. aut.] třeba dodneška nejsou skoro žádný sociální služby. Jako že by tam byl azylák nebo něco“ (Rozhovor č. 9).

Ještě další výhradu k financování, kterou je možné řadit do oblasti nečinnosti zadavatele, je možné spojovat i s postoji samotného krajského úřadu kraje, kde výzkum probíhal. V tomto kraji respondenti hovoří jednak o tom, že oproti jiným krajům zde byl velmi komplikovaný přechod financování z MPSV na krajský úřad, který jednak přinesl třeba nesrozumitelné a komplikované financování. Naopak z jiného kraje, na rozdíl od místního krajského úřadu, má respondentka také zkušenost s tím, že není problém získat půjčku od krajského úřadu na překlenutí prvních měsíců v roce, a že není ani pak složité ji zúčtovat při hlavní dotaci. Také lze zaznamenat názor, že v jiném kraji je financování dostatečné.

Zadruhé lze zaznamenat „*nárůst administrativy*“, a to například administrativy vůbec. A též lze říci, že zatímco obecně platí, že role krajského úřadu při financování organizací sociálních služeb je pro organizace zásadní, tak že právě systém tohoto financování je administrativně zatěžující a hlavně byrokraticky omezující. Například manažer jedné z organizací zde vnímá i jejich „zestátnění“.

„Další velkou změnou a to je vlastně také politickej tlak, bylo vlastně přenesení financování z ústředí na kraje. Co se týče tedy těch místních projektů [...] a s tím je spojena obrovská byrokracie, která nás jako neziskovou organizaci nejen zatěžuje, ale z velké části i omezuje. Jakoby jsme zestátnění, by se dalo říct.“ „Ztrácíme svobodu“ (Rozhovor č. 9).

Zmíněnou ztrátu svobody je možné vysvětlit například tak, že jde o velké

administrativní složitosti při změně personální kapacity v sociální službě a následné neufinancování nového pracovníka. Následuje příklad z NZDM.

„Dám příklad teda, my můžeme hlásit snad jenom dvakrát do roka navýšení kapacity. Jo, a když se nad tím zamyslíte [...] tak je to vlastně jakoby nelogický, protože kapacita se nám může navyšovat v průběhu roku kdykoliv. Jo, a my na základě té navýšené kapacity můžeme pak žádat o navýšení pracovníků, ale protože administrativně to je udělaný pouze tak, že můžem žádat jenom dvakrát do roka o navýšení kapacity, tak my musíme čekat až do té uzávěrky a dát to navýšení kapacity [...]. Nemůžeme to udělat, kdykoliv je ta potřeba té sociální služby. [...] a pozor, to ještě administrativě je to ještě jinak, my sice můžeme do toho termínu navýšit kapacitu na [...] kraj, ale to ještě neznamená, že hned dostaneme ty peníze, my ty peníze dostaneme až v dalším období“ (Rozhovor č. 13).

Výsledkem je tedy to, že organizace má podstav zaměstnanců, protože nového pracovníka neufinancuje. Druhým důsledkem může být to, že by nebylo možné reagovat na případnou krizi v případě „epidemie žloutenky“ v oblasti drogové závislosti. A lze tedy říci, že jde o „hrozně nepružný systém. Všechno se hlásí půl roku dopředu.“

Dále je možné sem jako problém zařadit i svázání organizace při běžném financování. Protože musí organizace podávat krajskému úřadu průběžné rozpočty během roku, je potom složité financování, a i toto manažerovi pak „zamkne ruce“ při financování v tom smyslu, že nelze použít dotace, již vykázané kraji, například ve druhé části roku, kdy by to velmi pomohlo, a naopak zdroje od jiného donátora určené na první půlrok nelze již uplatnit, protože tyto náklady byly již vykázané na kraj. A peníze pak chybí. A v NZDM pak není už možné zpětně třeba i navýšit mzdu zaměstnancům.

Administrativní systém krajského úřadu je tedy vnímán jako náročný a byrokraticky finančně omezující. Potvrzuje se zde to, co říká Holasová, když hovoří o důsledcích ekonomizace sociální práce neboli důrazu na ekonomickou efektivitu, že při využívání externích dodavatelů sociálních služeb „lze pozorovat centralizaci státní moci v prosazovaných regulacích, smlouvách a kontrole“ (2012, s. 133). V kontextu tohoto textu jde pak o centralizaci moci veřejné správy.

Dříve popsaná nečinnost zadavatelů ve spojení s vícezdrojovým financováním v různé podobě a centralizace moci pak potvrzují a specificky pojmenovávají problémy vně organizace, které znamenají nízké financování sociálních služeb. Přičemž důsledky často pro nelibivé skupiny lze zdůraznit.

A v případě nízké finanční podpory sociálních služeb se pak ukazuje i důraz na naznačenou ekonomickou racionalitu v sociální práci, jak o ní hovoří jak Chytil, tak i Holasová. Holasová v tomto spojení říká, že „z principů tržní racionality vychází přesvědčení, že sociální služby musí být poskytovány co nejúsporněji“, hovoří o důsledcích v podobě snížených státních dotacích pro organizace a vícezdrojovém financování, i o snížených mzdách sociálních pracovníků. A také říká, že „potíže mohou vyvstat, když jsou rozpočty služeb vedeny spíše podle kritérií finanční efektivity než podle skutečných potřeb klientů“ (2002, s. 129-134). Tímto i předznamenává následující dopady.

3.1.2 Snížená kvalita sociální práce z důvodu nízké finanční podpory sociálních služeb

Nízké financování sociálních služeb znamená sníženou kvalitu sociální práce. K pojmu kvalita lze obecně říci, jak uvádí Malík Holasová, že kvalita vypovídá o „hodnotě objektu.“ V běžném životě ve smyslu kvality hodnotíme něco „jako dobré nebo špatné“ anebo také, „pokud chceme o něčem vyjádřit, že je to velmi dobré či vynikající, tak to zpravidla označíme za kvalitní.“ Můžeme také říci, že „kvalitu nelze jednoznačně definovat,“ protože zde záleží „na vkusu, hodnotách a světonázoru,“ a že kvalitu lze považovat za „konstrukt,“ protože je spojená s normami, hodnotami a cíli. Ve vztahu k sociální práci potom tato diplomová práce vychází z toho, že „kvalitní služby sociální práce jsou takové, které jsou vhodné pro svůj účel.“ Za tento účel je považováno to, že kvalitou je zde „soulad nabídky služeb s potřebami“ klientů a že „řeší sociální situaci občana“ (2014, 18-22). Zmíněná kvalita bude hodnocena v této části. To, že služby řeší sociální situaci občana lze ale doplňovat i v následujícím smyslu. Sociální práce má usilovat i o podporu rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí a podporou, kterou prostředí člověku nabízí (Musil, 2004, s. 182), ale může být tímto podporujícím prostředím pak hlavně i sama chápána. V následující části, která se věnuje dopadům sociální práce na životní situace klienta, je pak naznačeno, zda sociální práce je touto podporou.

Následující část je rozdělena na popis vlivu nízké finanční podpory sociálních služeb na sociální práci v oblasti provozních nákladů a v personální oblasti. Jak bylo už řečeno, v oblasti provozních nákladů je možné zaznamenat například chybějící pomůcky a

podobně a chybějící akce či pobyty. Jestliže chybí taneční kroje, pak sociální pracovníce nevyužije „*potenciál dětí*“, který „*má být využitelný pro to, aby se mohly dál jako rozvíjet*“, ale výsledkem je i nenavázání vztahu s klientem, který je níže popsán hlavně ve spojení s chybějícím personálem u služby NZDM. Když chybí na účinnější postupy, například v podobě výletu s dětmi, tak nedojde k tomu, že by sociální pracovníce SAS pro rodiny s dětmi rodinám ukázala jiné aktivity, které by jim byly ku prospěchu. „*Co třeba můžou s těma dětma dělat. Jít třeba na ten výlet nebo, ať už třeba jenom na neplacenej výlet, ale třeba tam cestou si koupit*“ například „*dorta, prostě strávit ten čas společně nejenom doma*.“ I v jiném případě hovoří pracovníce z vlastní zkušenosti o tom, co podobné aktivity znamenají za přínos, a to znovu pro sociální fungování rodin s dětmi. Přičemž ani samotná její SAS na tyto aktivity nemá zdroje.

„No pokud třeba srovnám například jakoby skupinku matek s dětmi, který jsou zvyklý docházet na ty ambulantní aktivity a, my totiž, no co bych to neřekla, abych vám to vysvětlila, my totiž, díky tomu, že máme celkem dobře financovanou školku, tak si můžeme dovolit některý mámi sem tam vyvézt anebo jim zaplatit vstupný nebo jim pozvat nějakýho lektora, a tak dále. To znamená, že oni jakoby čerpají SAS, ale s benefitama, který se prostě zacvakají z jiný služby. A je evidentní, jak ty matky [...] který jsou zvyklý tady na ty aktivity chodit, mají jako mají takovej jako bych řekla kvalitnější sociální profil“ (Rozhovor č. 4).

Podobným příkladem jsou ale i chybějící peníze na „*rehabilitační pobyty*“ či na lektory přednášek o různých změnách, a to při práci s lidmi se sluchovým handicapem. Jde zde rovněž o nedostatečně účinné postupy, které, kdyby byly, tak v případě rehabilitačního pobytu by například zlepšovaly zdravotní a psychický stav klientů, nebo by umožňovaly předávání důležitých informací lektory. Co se týká chybějícího vybavení, lze ukázat zjevné ovlivnění práce, když chybí kartotéka, kdy pracovník je pak „*otrávený, je to práce navíc, protože v těch krabicích je to nepřehledný, musí se to tam potom jako složitě hledat*.“ Lze ale spíše říci, že různé chybějící vybavení a podobně spíše práci různě podobně komplikuje.

Výrazné ovlivnění kvality sociální práce prostřednictvím nedostatečných zdrojů je ale spojené s personální oblastí. Tedy s tím, že chybí pracovníci anebo že jsou z nutnosti zaměstnávání pracovníci v sociálních službách. Když chybí lidé, tak z kvantitativního hlediska dochází k neuspokojování poptávky. Příkladem mezi několika je i následující situace ve službě SAS pro rodiny s dětmi, kdy lze říci, že „*ty finance, které jsou třeba obdržované, tak ty opravdu nestačí vlastně ani na to*“, aby bylo možné „*službu zajistit*

jedním sociálním pracovníkem, který bude mít celý úvazek. A tuto situaci popisuje i sociální pracovnice.

„Ale jako vůbec celkově ta situace v [...] [město, pozn aut.] je taková, že těch rodin, kde by byla potřebná ta podpora, je strašně moc. A já, když se jich ptám, já mám i nové klienty, tak opravdu tam třeba docházíme jenom my a občas ta charita. Ale třeba ta charita spíš si zve ty lidi k sobě na pobočku jenom“ (Rozhovor č. 6).

.

Podobný příklad chybějících kapacit pro uspokojení potřeb klientů byl například uváděn i pro terénní služby pro závislé na návykových látkách, s tím, že *„o tři čtvrtě roku“* dříve *„mohli jezdit do dalších obcí obsloužit další klienty,“* protože se posouval začátek nového evropského projektu na krajském úřadě.

Z kvalitativního hlediska, když chybí lidé, tak například sociální pracovnice hovoří o nedostatku času na velmi důležité navázání kontaktu s klientem v NZDM. V jejím případě chybí jednak další pracovníci a jednak má náročnou administrativu, a toto nelze snadno oddělit.

„Já to vnímám tak, že [...] já mnohdy nemám tolik času se věnovat těm klientům, a navázat s nima tak důvěrný vztah, aby mi mohli tak důvěřovat, aby mi mohli říkat jejich vlastní problémy, protože jsem víc zavřená v kanceláři, a dělám administrativu, než abych byla s nima jakoby vůbec jako v dění toho klubu. [...] my jsme tady od toho, aby nějakým způsobem oni ty mladý lidi tady našli samozřejmě svůj volný čas, ale možná i někoho dospělýho, kterej jim bude rozumět, možná víc než máma, táta [...]. Takže potom se samozřejmě setkávám s tím, kdy přesně pak ty živly dělaj to, že já nemám, že já vypočítuju samozřejmě nějakou skupinu dětí a vidím v těch mladých lidech, že se láme ta schopnost toho, kdo jsem. Zjišťuje vlastně to svoje vlastní já, a někdy jsem schopná to chytit, a s nima pracovat, ale mnohdy to nechytím [...] a ty děti utečou do světa, a prostě pak jsou mnohdy holky těhotný velice mladým věku anebo kluci dělaj prostě blbosti“ (Rozhovor č. 12).

Z hlediska kvalitativních znaků kvality se ale také jeví jako problematické nutné zaměstnávání pracovníků v sociálních službách včetně jejich střídání v organizaci poskytující terénní programy a SAS pro rodiny s dětmi. *„Tam nelze očekávat, že by ta práce byla bůhví jak kvalitní od těchto lidí“* a může *„se stát, že prostě že si něčeho nevšimne, že něco opomene v celkové té situaci, v komplexním řešení té situace toho klienta.“* A v tomto ohledu pak o vlivu výše mzdy na vyčerpanost pracovníka a respekt klienta k sociálnímu pracovníkovi už bylo zmíněno.

Je možné shrnout, že chybějící finanční zdroje snižují kvalitu sociální práce ve spojení se souladem nabídky služeb s potřebami klientů i řešením jejich situace. Chybí například na účinné postupy. Je ovlivněna možnost sociálních služeb zvládnout potřebný počet klientů, a z hlediska kvalitativních znaků lze například hovořit o ovlivnění možnosti navázat důležitý vztah s klienty nebo o nekvalitní práci pracovníků v sociálních službách. Ve spojení s chybějícími účinnými postupy či chybějícími pracovníky z hlediska uspokojení poptávky či potřeb lze tedy říci, že sociální práce nedělá, co by mohla a umí. A komplexní přístup, kapacita služeb či individuální pojetí sociální práce zde tedy nejsou dostatečně využity. A v NZDM lze pak i přímo hodnotit dopad podstavu pracovníků na klienty tak, že „*ten stav se jakoby nelepší*“, že dochází k udržování krizového stavu, a to někdy s tím, jak klienti končí, jak je výše zmíněno. A důležitě lze i říci, že právě v souvislosti s organizacemi, které pomáhají nelibivým skupinám, lze hovořit o tom, že se tyto problémy objevují v plné síle.

3.1.3 Dopad sociální práce ovlivněné nízkou finanční podporou sociálních služeb na životní situace klientů

V návaznosti na sníženou kvalitu sociální práce při nízkém financování sociálních služeb lze také hovořit o tom, jak toto dopadá na klienty.

Nízké financování v oblasti provozních nákladů sice někdy znamená, že sociální pracovnice SAS pro rodiny s dětmi koupí chybějící pomůcky ze svého. Ale v jiném případě, kdy chybí na taneční kroje, hovoří sociální pracovnice v NZDM také o nedostatečném navázání vztahu z tohoto důvodu a podpora klientů je v této situaci nízká, jak bude popsáno hlavně dále v souvislosti chybějícím personálem.

Aktivita pro klienty, a to v případě SAS pro rodiny s dětmi, na které pracovnice může získat zdroje z jiné služby, souvisí podle ní s kvalitnější sociální situací matek, které se jich zúčastňují, a zde se již ukazuje, jak může vypadat kvalitní podpora. Naopak naznačuje to neefektivitu v jiné službě, kde tyto akce nemohou dělat. Rehabilitační pobyty pro lidi se sluchovým handicapem, kteří na ně nemají, by podpořily zdraví, a také komunikaci i psychiku těchto lidí, protože „*většinou jsou jako uzavřeny*.“ Ale nedochází k tomu tedy. Přednášky by pak znamenaly odpovědi pro klienty z různých oblastí, a to ze sociální, zdravotní či pracovní oblasti.

O udržování neřešeného stavu je možné hovořit, když nelze rozšířit služby k potřebným lidem či do potřebných oblastí ve smyslu fyzických míst, kdy jde o organizace poskytující například SAS, a podobnou věc řešili v minulosti i při práci s drogově závislými. V NZDM lze pak obecně říci, že s nedostatečným personálem udržují v tomto NZDM jen krizový stav, a sociální pracovníci dokonce v souvislosti s nedostatkem času z tohoto důvodu a ve spojení s nadměrnou administrativou a nedostatečnou podporou klientů hovoří o stavu, který znamená zhoršení situace lidí.

„Ty děti utečou do světa, a prostě pak jsou mnohdy holky těhotný velice mladým věku anebo kluci dělaj prostě blbosti. [...] A pak se setkávám s tím, když prostě vidím na internetu, že mladí lidé někoho tadyto, tadyto, tamto, a jdou do vězení. Moje klienti, příklad“ (Rozhovor č. 12).

Sociální práce má podpůrně působit na životní situace klientů. Řečeno slovy Musila, má usilovat i o podporu rovnováhy mezi očekáváním sociálního prostředí a podporou tohoto prostředí (2004, s. 182). Ale má být tedy hlavně i sama podporujícím prostředím. Můžeme ale spíše říci, že zde jednak nedochází ke zlepšování situace klientů, a to pro nevyužívání efektivních postupů. A jednak při nedostatečné kapacitě pracovníků služeb lze pak hlavně odvozovat udržování stávající životní situace. Přičemž někdy dojde i ke zhoršení životní situace klienta. Lze pak říci, že sociální práce je tedy spíše nedostatečnou podporou.

3.1.4 Řešení nízké finanční podpory sociálních služeb

Tato část se zabývá tím, jak v organizacích řeší nedostatek financí a s jakým výsledkem. Absenci zdrojů na začátku roku řeší organizace zadlužením, a to půjčkami či úvěry. Dále organizace například nevyplácí výplaty a doplatí je, až když obdrží financování, anebo jinde se snižují stavy. Organizace také neutrácí příliš v tomto období. Někde lze toto řešit vnitřními zdroji a výjimkou byla hlavně organizace tohoto typu, která do budoucna má navíc jisté tříleté financování.

Samozřejmě, že po celý rok organizace řeší své financování tak, že se snaží o vícezdrojové financování. Oslovují komerční nadace a snaží se i prostřednictvím vlastních aktivit. Ale ani toto, jak už bylo řečeno, spíše nefunguje. Mezi dílčí řešení patří to, že někdy věc řeší manažer oslovováním ministryně MPSV a Úřadu vlády, ale bez úspěchu. Jako uplatněné řešení lze pak jmenovat i petici organizací za vyšší mzdové

limity. Dále se manažer účastní ve vyjednávacích skupinách, a to v Asociaci poskytovatelů sociálních služeb, a zde s menším úspěchem, který ale není stále vyhovující. Jen v jednom případě, kdy toto řeší manažerka stálou aktivitou a vyjednáváním na krajském úřadě či MPSV, je podle jejích slov toto účinné. Na druhou stranu je její organizace právě jedinou svého typu v daném místě a kraji. Určitým účinným řešením bylo i zastoupení manažera organizace například v sociálně zdravotní komisi krajského úřadu.

Někdy se organizace přestěhuje hlavně proto, že nemá na vysoký nájem, a nastěhuje se do prostor města. Ale i žádosti o řešení jejího stále vysokého nájmu tohoto prostoru pak zůstávají nevyslyšeny. Nedostatečné financování pak řeší jiná organizace i zaměstnáním pracovníků v sociálních službách přes úřad práce, a to přes dotované místo, jak již také bylo řečeno.

Sociální pracovnice řeší věci, které mohou. Vlastní nízkou mzdou někdy řeší sociální pracovnice dalším pracovním úvazkem, a někdy o další práci pracovnice alespoň uvažují a tyto pracovnice ani plat neřeší s vedením. Dovybavení kupuje sociální pracovnice někde ze svého, jinde se pokouší řešit věc působením na změnu rozpočtu, kdy ale manažeři toto nepovolili. Také prostě v kanceláři netopí, i když je tam zima. A někde jinde, *„kde se často stane, že vypadne elektrika, přestane fungovat topení, rozmlátí se okno,“* a *„organizace nemá okamžitě třeba peníze“* na opravu, tak *„to někdy obnáší to,“* že tam sedí v zimě anebo chodí *„kontrolovat barák,“* jestli jim tam *„někdo tím rozbitým oknem nevlezl.“*

Přesto tedy, že organizace vyvíjí některé snahy o zlepšení, tak se jejich nepřilíživě vyhovující finanční situace nemění. Určitým účinným řešením je pak asi jen aktivita, a to v roli manažera jedinečné organizace, dále zčásti mít víceleté financování anebo se angažovat například v komisi krajského úřadu. A lze i říci, že sociální pracovnice i manažeři se často spíše snaží zvládnout věci víceméně dostupnými způsoby.

3.2 Tlak zadavatele ve spojení s komunitním plánováním, jeho dopady a řešení

Text v této části naplňuje dílčí cíl 2, kterým je zjistit, jaké politické tlaky ze strany zadavatele komunitního plánování sociálních služeb ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích, dále jejich dopady a řešení.

Při popisu cíle 2.1, kterým je zjistit, jaké politické tlaky ze strany zadavatele komunitního plánování ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích, jsou i zde popsány dvě části, stejně jako v souvislosti s finančními politickými tlaky. První z nich, a to Chybí sociální služby a nespolupráce mezi sociálními službami, vychází z rozhovorů se sociálními pracovníky i s manažery a představuje kontext sociální práce organizací. Druhá část, kterou je Nečinnost zadavatele při komunitním plánování, vychází víceméně z příslušné zkušeností manažerů, přičemž navíc někdy i z dílčí zkušenosti sociálních pracovníků, a ukazuje samo komunitní plánování jako určitým způsobem nefunkční, a tedy jako tlak zadavatele. Dále jsou ve třech dalších částech popsány postupně všechny ostatní cíle dílčího cíle 2.

Na úplném začátku je ale vhodné definovat komunitní plánování a komunitní plánování sociálních služeb a celou problematiku uvést. Vasková a Žežula říkají, že komunitní plánování je „metoda, která umožňuje zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce i kraje a která výrazně posiluje principy zastupitelské demokracie,“ a hovoří zde tedy o rozvoji různých oblastí v daných místech při „zapojování všech, kterých se zpracovává oblast týká.“ Komunitní plánování sociálních služeb je pak „metoda, kterou lze na úrovni obcí nebo krajů plánovat sociální služby tak, aby odpovídaly místním specifikům i potřebám jednotlivých občanů.“ Jedná se tedy o jednu specifickou oblast rozvoje v daném místě. Za zajištění sociálních služeb přitom odpovídá zadavatel, a tedy obec nebo kraj (2002, s. 4, 9). Tato povinnost přitom vyplývá ze zákona o sociálních službách. Podle něj má obec povinnost zjišťovat „potřeby poskytování sociálních služeb“ na svém území,“ spolupracovat „s krajem při určování sítě sociálních služeb,“ a může přitom „zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb.“ Kraj má podobnou povinnost zjišťovat potřebu sociálních služeb pro osoby na svém území, určovat „sít' sociálních služeb na území kraje,“ a navíc má povinnost „zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb“ na svém území (zákon, s. 35-36). A jak říkají Janebová et al., i nečinnost zadavatele je politickým tlakem (2013, s. 70). Tato část diplomové práce se pak věnuje nečinnosti zadavatele při komunitním plánování, a to obce, a s jistým přesahem i kraje, a jejich politické reprezentace. A souvisí se stavem adekvátních sociálních služeb v místě a s komunitním plánováním jako nástrojem k jejich zajištění.

3.2.1 Chybí sociální služby a nespolupráce mezi sociálními službami

Z rozhovorů je možné ukázat, že pro sociální pracovníce i pro manažery a pro jejich sociální práci je určitým tlakem práce v síti sociálních služeb. Tento problém má podobu buď toho, že chybí sociální služby anebo je patrná nespolupráce mezi službami. A dochází pak ke snížení kvality sociální práce, jak text postupně ukáže.

To, že chybí sociální služby, lze rozdělit podle toho, jak intenzivně je tento nedostatek vnímán. Jednak je možné hovořit o nízké intenzitě této potřeby například v sociální službě pro lidi se sluchovým handicapem, kdy chybí tlumočnick, který přepisuje mluvený text do písemné podoby pro specifické „*tlumočení pro nedoslýchaví a později ohluchlí*“, a o tom, že toto chybí spíše obecně v této oblasti. Nicméně specifikací klientů této organizace je to, že mají „15 let“ víceméně stále stejné klienty, kteří mají například i vlastní bydlení a o poskytování pomoci lze říci, že „*se to opakuje dokola to samé*.“ Pravděpodobně se zde jedná i o výjimku, kdy organizaci spíše nechybí služby, která je spojená s cílovou skupinou organizace či jejím popsáním charakterem, ale nejspíše jde i o kombinaci tohoto. A to s ohledem na dále zmíněné některé požadavky na služby u cílových skupin zdravotně handicapovaných u organizace pracující s lidmi s mentálním handicapem.

Více intenzivně už chybí služby jiným organizacím. Ať proto, že nejsou vůbec, anebo že je zde nějaký problém. Hovoří o tom třeba následující respondentka z organizace poskytující služby SAS pro rodiny s dětmi a terénní program.

„Obecně nějaká krizová centra, intervenční centra. To mi přijde, že na to, že je [...] [název města a jeho specifikace, pozn. aut.] město, a třeba i ty okolní města jsou úplně bez této služby, takže tam vidím velký handicap. A ještě co nám, možná jenom lokálně nám tady chybí, chvíli tady ta organizace pracovala, byla to Rozkoš bez rizika, obecně téma prostituce. Myslím, že je to hlavně v těch jako ne zrovna příjemných oblastech, jako je právě to domácí násilí, [...] prostituce, tohle tady není moc podporováno“ (Rozhovor č. 5).

Dále chybí i „*azylový dům pro celé rodiny*“, noclehárna, terénní programy pro děti a mládež nebo volnočasové aktivity pro lidi s mentálním handicapem. Konkrétně intenzivně chybí „*sociální firma*“ nebo „*komunitní pracovník*“, denní stacionář pro lidi s mentálním handicapem, NZDM, azylový dům či krizová pomoc s ubytováním pro závislé na návykových látkách, a to proto, že chybění těchto vyjmenovaných služeb

doplňují pracovníce vyjádřeními, jaká specifická praktická komplikace je to pro jejich vlastní sociální práci. Výčet chybějících služeb by ale mohl pokračovat. Například tím, že je „*málo služeb pro lidi s duševními onemocněními,*“ protože někde „*mají určený jenom nějaký diagnózy, jaké lidi tam prostě jakoby vezmou.*“ Krajním příkladem chybějící služby je i chybění domova se zvláštním režimem, jak ukazuje následující citace. A to proto, že zřetelně naznačuje, pro jak hodně potřebné lidi hlavně chybí služba. A doplňuje se i převažující výčet chybějících služeb pro nepopulární skupiny.

„Jo, máme problém s tím, že nejsou služby pro obtížný klienty, jo, že klienti, který jsou bez finančních prostředků nebo maj tak malý příjem, že si stejně nemůžou nic zaplatit, jsou s nějakým handicapem [...] tak ty v podstatě není kam, není, jak se o ně postarat. [...] problém je v tom, že to nikdo nechce dělat. Jo, tady se neustále apeluje už několik let na to, aby se zřídily domovy se zvláštním režimem pro tyhle klienty. Oni už nějaký vznikly, ale ty, co je provozují, tak se zaměřili na jinou, pohodlnější cílovou skupinu, jo. Protože to je opravdu obtížná práce. Konkrétně jsou to většinou senioři, který, drogově závislí, psychiatrický diagnózy, k tomu třeba ještě pohybově omezený, je to třeba muž na vozíku, který nemá nohu, jo“ (Rozhovor č. 2).

Je možné shrnout, že organizacím tedy chybí sociální služby nebo i komunitní pracovník. A dále, že chybí sociální služby často právě pro nepopulární skupiny nebo s ohledem na „*ne zrovna*“ příjemnou problematiku, a to například v oblastech jako je bezdomovectví, domácí násilí, prostituce, nebo i pro velmi potřebné lidi, kteří mají kombinaci handicapů v sociální, psychické a zdravotní oblasti a nemají peníze. A je možné dodat, že dokonce někdy lze situaci sítě služeb zhodnotit i tak, že „*jako tady vlastně mluvíme, jak máme záchytný systém, ale nemáme.*“

Také je zde nespolupráce mezi sociálními službami. Je možné hovořit o nespolupráci z důvodu nestejných vzájemných očekávání a požadavků organizací včetně nepřijatelnosti cílové skupiny pro navazující službu. A dále ještě o neochotě spolupracovat spojené někdy až se zneprátenými organizacemi.

O nestejných vzájemných očekáváních hovoří následující dva úryvky z rozhovoru, přičemž se týkají obou situací v jedné organizaci, tedy když organizace poskytující krizovou pomoc má přijmout klienta od jiné organizace anebo když tato organizace naopak klienta někam posílá.

„[...] někdy ta spolupráce úplně fajn není, protože ty klienti třeba nevěděj, do jaký služby k nám jdou a ani ty pracovníci někdy úplně nevěděj, co mi můžeme a nemůžeme a někdy se na nás zloběj, že

neděláme víc, než můžeme a tak“ (Rozhovor č. 1).

„Pokud je to tak, že klient je motivovanější na to, být doprovázen, je to klient, kterej by teoreticky měl spadat cílovkou do doprovázení té služby, a služba řekne: "No nám se nehodí, protože my máme radši jiný klienty," tak je to blbý, protože ten klient na tom třeba není tak, aby to všechno zvládnul sám a potřebuje někoho, kdo by ho doprovázel. [...] Míň míň jako se můžeme třeba spolehnout na nějaký věci potom, a taky, tak je to blbý, když jako s klientem už něco vymyslíte, klient do toho chce jít, vy mu vysvětlíte, jak to tam funguje, a tak dále. A pak tam zavoláte a zjistíte, že to nejde“ (Rozhovor č. 1).

I další příklad řeší podobnou věc spojenou s nepřijatelností klientů pro organizaci. Bylo to v situaci, kdy organizace nechtěla přijmout klienta, kdy *„měla potíž kvůli závislosti ho vzít do svého bydlení.“* Zde sice nakonec organizace toto umístění dojednala, ale až po půl roce. Anebo lze mít i výhrady k práci organizace, která hledá s klientem zaměstnání, kdy lze říci, že sice *„jsou organizace,“* ale mají *„objednací termíny dlouhý.“*

Také je možné říci, že není ojedinělou věcí, že spolu nespolupracují organizace z nějakých důvodů zneprátelené. Týkalo se to organizací, které mají v zásadě stejnou cílovou skupinu, a to konkrétně sluchově handicapované nebo lidi závislé či řešící závislost. A například v případě lidí závislých či řešících závislost, kdy by měla být organizace navazující službou pro jinou organizaci ze stejného města, se toto *„děje strašně málokdy.“* Kromě toho, že je v tomto případě možné naznačit, že *„je to konkurence, no,“* a tedy na finanční otázku, tak také zde hrají roli problematické osobní vztahy. I když jde v uvedených případech spíše o problém ve vztazích než o problém zadavatele, tak problém chybějících služeb je to ale pro klienta, který pak nemá službu. Protože ale tyto a jiné podobné důvody spadají spíše k vlastnímu jednání aktérů situací, jsou tyto problémy dále v textu využity už jen v závěrečné diskusi. Nespolupráci lze tedy v daném kontextu vnímat v zásadě v případě nevyjasněných cílových skupin.

Je možné shrnout, že sociální práci ovlivňují jednak chybějící služby i nespolupráce s jinými službami. Přičemž sociální služby chybějí někdy s nižší naléhavostí a příkladem jsou služby pro lidi zdravotně handicapované, a to konkrétně pro lidi se sluchovým handicapem, kdy může hrát roli i charakter organizace. Ale mnoho důležitých služeb chybí s vyšší naléhavostí a právě pro nepopulární, obtížné či problematické skupiny. Důsledky nespolupráce se dají ukazovat spíše znovu u nepopulárních skupin. Lze dodat, že další pomoc v případě volnočasových aktivit pro mentálně handicapované chyběla pak ještě i z dalšího důvodu, kdy toto sociální

pracovnice spojuje s jejich návratem do domovů pro zdravotně handicapované, „že ty klienti, který třeba přejdou do toho chráněného bydlení, tak se vracej zpátky do těch ústavů, protože tam maj jakoby zajištěnej ten volnej čas.“ Problémem současnosti i budoucnosti lidí s postižením se pak zabývá i Šveřepa (2009). Přesto tedy, že lze ukazovat problémy v podobě služeb nejen u nepopulárních cílových skupin, jsou právě u nich významné, anebo jsou významné ve spojení s dalším rozvojem zdravotně handicapovaných.

A lze říci, že jde v tomto smyslu o nečinnost ze strany zadavatele komunitního plánování, protože se zde jedná o chybějící služby, které mají uspokojit vzniklé potřeby klientů. Podobně i v případě nestejných vzájemných očekávání a požadavků organizací můžeme hovořit o potřebách klientů a jejich neuspokojování, a tedy o nečinnosti zadavatele ve spojení se zjišťováním potřeb a zajištěním sociálních služeb.

3.2.1.1 Nečinnost zadavatele při komunitním plánování

V předchozí části bylo řečeno, že chybí některé sociální služby a že je patrná i nespolupráce mezi organizacemi. S tímto pak souvisí zjištění, že komunitní plánování hlavně daného města a jeho koordinačních skupin není dostatečně funkční. Lze přitom říci, že při komunitním plánování hraje důležitou roli zjišťování potřeb, protože principem komunitní práce je „společné hledání problémů a jejich řešení“ (Šveřepa, 2009, s. 9), a že komunitní plánování má tedy vést k zabezpečení těchto potřeb klientů. A ptát se, jak přímo toto funguje.

Můžeme začít se spíše negativním hodnocením dění na koordinační skupině či komunitního plánování. Ve spojení s vyjádřením sociální pracovnice NZDM lze nejprve sice říci, že na schůzkách „kecáme.“ Výsledkem pak je to, že se navzájem účastníci seznámí a spolupráce je pro ni jednodušší, protože vědí „aspoň jakoby o sobě vůbec navzájem,“ a tato pracovnice komunitní plánování ani nekritizuje. Nicméně tento pohled kontrastuje s více intenzivní nespokojeností a se zkušenostmi těch, kteří mají určitá očekávání od procesu komunitního plánování. Zástupkyně organizace, a to ze služeb SAS pro rodiny s dětmi a terénní programy pro vyloučené lidi a lokality, si myslí, že komunitní plánování je „spíš O ničem“ a například si připadá jediná, která tam hovoří o problémech.

„V podstatě mně to přijde spíš O ničem. [...] Protože tam se, jako, jo, a přijde mi, že pokaždý, jako problémy, které řeší ta naše komunita a ta naše cílovka, že tam vlastně v podstatě tyhle problémy přednáším jen já, jo. Ted' momentálně všichni se bojí a je velká panika, protože se všichni bojí, že bude vydán opatření obecné povahy ohledně, ohledně nějakých těch lokalit [v souvislosti s nevyplácením doplatku na bydlení do míst s více patologickými jevy, pozn. aut.]. Jo, a ty naši klienti jsou z toho vystresovaní, bojí se, cítí nejistotu, a takovou informaci tam nikdo neřekne, přitom tuhle cílovku tam má několik těch neziskových organizací. Tak proč se o tom jako nebavíme tam?“ (Rozhovor č. 7).

Tato respondentka hovoří i o tom, že se na koordinační skupině předávají pozvánky na různé líbivé akce a dokonce o tlaku tohoto na ni a její práci pro klienty, protože její organizace na akce nezve, poněvadž místo toho dělá naopak své základní činnosti, které má dělat. Ještě jinde, a to v organizaci pro ohrožené závislosti či závislé, je docházení do koordinačních skupin vnímáno také negativně v tom smyslu, že nic nelepší pro jejich služby, kdy *„je to spousta času, kdy se prosedí na tědlech jednáních, který jako žádný jako viditelný přínos nepřines, nemají.“* To, co očekávají v této organizaci od procesu komunitního plánování je zisk finančních zdrojů. A toto nejsou všechny zjištěné výhrady. A i skutečnost, že na určitou schůzku koordinační skupiny přijde přibližně jen polovina z jejích členů, dále že polovina ze zúčastněných jsou zástupci různých úřadů, nebo i to, že jen menší polovinu stálých členů této koordinační skupiny tvoří zástupci sociálních služeb (Dokument č. 1 a 2), podporuje popisovanou neefektivitu. I přesto situace není takto vyhrocená ve všech koordinačních skupinách v daném městě (Dokument č. 2). Ale i další respondentka z jiné organizace, a to ze služeb SAS pro rodiny s dětmi a terénní program, hodnotí obecně komunitní plánování jako *„strašně zkostrnatělý.“*

„Myslím si, že vůbec jako neovlivňuje nijak sociální práci. [...] Nemám to vůbec spojený, že by komunitní plán nějak jako byl ku prospěchu nebo k nepospěchu. Mně přijde, že si to žije úplně jako svým vlastním životem, [...] já si to vůbec nepropojuju jako s kvalitou sociální práce, respektive služeb“ (Rozhovor č. 5).

S pomocí komunitního plánování v době, kdy tam tato manažerka chodila, nová služba, kterou organizace potřebovala, *„nevznikla nikdy.“* Zkušenosti či hodnocení v zásadě procesu komunitního plánování a jeho koordinačních skupin tedy vyznívají mnohdy negativně vzhledem ke zjišťování či zajištění potřeb klientů a ke vzniku nových služeb.

Lze pak i nabídnout určitá dvě související vysvětlení, proč v komunitním plánování nevznikají potřebné služby. Prvním vysvětlením je již částečně naznačený problematický samotný proces komunitního plánování a jeho koordinačních skupin. Nejprve je zde možné tedy navázat na vliv toho, co bylo uvedeno výše, že o důležitých věcech spíše koordinační skupina není. A dále zde lze říci, že komunitní plán obce vytváří podklad pro koeficienty potřebnosti služeb a tím pro jejich financování. Podle těch se přidělují dotace od krajského úřadu, ale i od místní samosprávy. Potřebnou novou službu organizace pak neufinancuje, protože jednak se komunitní plán dělá na pět let, a už toto je nepružné, ale v zásadě se při něm pracuje pouze s „topy,“ a tedy s v procesu komunitního plánování schválenými výstupy. Jsou to ty výstupy, které dostanou nejvíce hlasů, přitom „hlasy dávaj ty lidi, ta skupina těch lidí, kteří ten komunitní plán péče tvoří.“ Představa určité organizace o potřebné službě je na komunitním plánování tedy dále korigována ostatními, a to ovlivní její financování. Zvláštní situace přitom nastává, když ke vzniku nové služby si organizace při komunitním plánování přímo brání, jak říká následující respondentka.

„My třeba tlačíme na to, aby ta služba naopak nevznikla, protože nám to přijde už jakoby neekonomický. [...] Jeden čas byla tendence z některých měst, aby tam vznikaly krizový lůžka. [...] Takže my jsme je naopak přesvědčovali, že to není prostě efektivní [...]. Na co? Když tady ten ta kapacita je a my nejsme plně vytížený. Jo, my prostě fungujeme pro celej [...] kraj [...]“ (Rozhovor č. 13).

Problémem v tomto případě ale je, že zde hovoří poskytovatel z jednoho města o tom, že v jiných městech v kraji nemá vzniknout potřebná služba. Klient v případě, kdy potřebná služba v jeho městě nevznikne, pak musí využít krizové ubytování v jiném městě, a to přes určitou vzdálenost mezi nimi. A někdy jde i o rodiny s dětmi. Navíc, i ve městě, kde sídlí tato organizace, která nechce, aby vznikly podobné služby v jiných městech, jiné organizace říkají, že je zde problém s její kapacitou, že „je to málo.“

Druhé vysvětlení lze odvozovat od názoru respondentky, že informace o tom, co poskytovatele „pálí“ se na koordinační skupinu komunitního plánování třeba i dostanou, ale že cíl se pak neprosadí a výsledek není. Důvodem jsou finance, kdy „pak to ten vedoucí skupiny přenesse na tu manažerskou skupinu a tam už je to prostě o tom, že můžou začít teda vyjednávat s úředníky, ale dostanou odpověď, že na to nejsou peníze.“ Názor, že služby navržené na komunitním plánování nebudou zafinancovány, sdílí i další respondenti.

V této části bylo naznačeno, že při komunitním plánování měst, potažmo kraje, nedochází k podpoře vzniku nových služeb, a odvozovat lze i nefunkčnost ve změně stávajících služeb. Potvrzuje se tím to, co říká Šveřepa, že „komunitní plánování žádné významné výsledky a změny“ nenabízí, přesto „se šíří a stává se běžnou součástí života sociálních pracovníků a poskytovatelů sociálních služeb.“ A i on poznamenává, že „máme si kde [...] povídat [...] a jsme přitom zcela neškodí“ (2009, s. 10). Dále pak i Hloušková ve spojení s komunitním plánováním říká, že pracovníci „ani po letech setkávání na pracovních skupinách nejsou vždy úplně schopni popsat, jak se jinde klientům pomáhá a kde jsou překryvy či styčné plochy“ (2010, s. 224). A také ona tedy poukazuje na nedostatky v tom, domluvit se na případné změně služeb, aby fungovala spolupráce.

3.2.2 Snížená kvalita sociální práce z důvodu chybějících sociálních služeb a nespolupráce mezi sociálními službami

Tato část hovoří o snížené kvalitě sociální práce z důvodu chybějících sociálních služeb a nespolupráce mezi sociálními službami. Znovu, jako u finančních tlaků, je zde kvalitou myšlen soulad nabídky sociálních služeb a potřeb klientů a tím řešení nepříznivé situace klienta.

Při popisu toho, že chybí sociální služby, bylo naznačeno, že tyto služby chybí různě silně. Podle míry této intenzity je pak možné popsat i dopady na kvalitu sociálních služeb. V případě chybějícího tlumočnicka pro později ohluchlé a nedoslýchavé může být problémový „přenos informací,“ jak říká následující respondent.

„Protože vemte si, když jste v pozici nedoslýchavého člověka, máte sluchadlo, jo, tak můžete slyšet, ale nemusíte rozumět, jo. [...]. Protože když by byla třeba nějaká přednáška, [...] ten přepisovatel by jim to, to co se mluví, [...] by jim to promítnul na plátno, oni by si to přečetli, a mohli by pokládat své vlastní otázky. Protože když tam bude mluvit nějaký ten lektor, na tý přednášce, oni mu nemusí rozumět. Mohou ho slyšet, ale nemusí mu rozumět“ (Rozhovor č. 11).

V následujících případech se už jedná o intenzivnější či intenzivní vnímání chybějících služeb. V případě, že chyběl denní stacionář pro osoby s mentálním handicapem, musela sociální pracovníce přeřadit klienty ze sociálně terapeutické dílny poté, co skončilo stanovené období, do kterého zde mohli službu čerpat, namísto do něj,

tak do služby sociální rehabilitace, i když je vnímala jako slabší klienty denního stacionáře. Tím dochází k větším nárokům na práci s danou skupinou a k neadekvátnímu rozvíjení lepších klientů, protože „*ty klienti, kteří jsou na tom hůř, tak vyžadují větší, větší, aby si jich člověk všimal, takže je málo, málo možností všimat si vlastně těch schopnějších.*“ Jestliže chybí například sociální firma nebo komunitní pracovník, chybí pak pracovníci SAS pro rodiny s dětmi více času na rozvoj kompetencí klienta, protože se řeší spíše zaměstnání či bydlení lidí, tedy „*případy hašení požárů,*“ než „*zvyšování sociálních dovedností.*“ V obou předchozích případech není tedy sociální práce dostatečně účinná pro rozvoj klientů.

Sociální služba pro účinnou pomoc řešící bydlení ale chybí častěji. Někdy lze v případě chybějícího azylového bydlení hovořit o práci pod stresem. Ale v případě, že bydlení nelze sehnat, nemá sociální pracovnice řešení žádné, jako v následující situaci.

„Tak stane se, že prostě neseženu. [...] Takže měla jsem [...] prostě rodinu, že spali, museli přespávat zatím v parku“ (Rozhovor č. 6).

V uvedeném případě je pak možné říci, kromě práce pod stresem, že sociální práce není kvalitní, protože nemá žádné řešení. Ale podobně je to v případech, když chybí NZDM anebo krizová pomoc pro závislé. A také v případě, když chybí domov se zvláštním režimem. A v tomto případě je snad více než v těch předchozích patrné, že systém, neboli sociální práce, lidem vůbec nepomohl. Jak to lze říci i následujícími slovy respondentky.

„[...] prostě určitý procento lidí, který [...] prostě vypadávají z toho systému, tak prostě je, no“ (Rozhovor č. 2).

Z důvodu neochoty spolupracovat potom dochází také k méně efektivní práci, a to proto, že pomoc v podobě ubytování přijde až zdlouho, a zde pro závislého na návykových látkách. I jinde se v oblasti nespolupráce v případě nestejných vzájemných očekávání a požadavků, a to například v organizaci poskytující krizovou pomoc, řešení komplikuje. Anebo tato organizace nemá pro klienta řešení, jestliže není návazné bydlení, jak lze naznačovat z následujícího úryvku.

„Ale prostě služba, která je pro něj vhodná, tak je najednou nedostupná. To se prostě stane [...] že služba je nedostupná, z různých důvodů. Ve chvíli, kdy je nedostupná jediná služba, která je pro toho

klienta vhodná a která mu může pomoci v tom řešení situace, tak vlastně celá celá možnost řešení jako jde do háje. [...] klient pak třeba odchází na ulici“ (Rozhovor č. 1).

Lze shrnout, že ke snížení kvality sociální práce zde dochází v podobě její neefektivity v případě rozvoje osobních kompetencí klientů, a dále sociální práce nemá někdy řešení vůbec. Jestliže organizace optimálně nespolupracují, tak je řešení navíc i komplikované. Jde zde tedy o kvalitativní znaky kvality. A selhává tak individuální a hlavně komplexní práce. Také lze hovořit například o stresu u pracovnice. V případě chybění služeb pak jde i o počet klientů, kteří by mohli služby využít, ale nemohou dostat potřebnou službu, tedy kvantitativní znak kvality.

3.2.3 Dopad sociální práce ovlivněné chybějícími sociálními službami a nespoluprací mezi službami na životní situace klientů

Ve spojení se sníženou kvalitou sociální práce z důvodu chybějících sociálních služeb a nespolupráce mezi sociálními službami lze ukázat nezlepšující či negativní dopady na životní situaci klientů.

Když chybí služby, tak je možné naznačit na nezlepšování či stagnaci, anebo i na zhoršení životní situace klienta. Lze uvést některé příklady. Pravděpodobně se nezlepší kompetence schopnějších lidí s mentálním handicapem, když chybí denní stacionář, a když jsou pak společně v jiné službě a skupině lepší a horší klienti. O jejich životní situaci lze říci, *„že jsou furt na stejném místě, že se nikam neposouvají,“* jak předpokládá sociální pracovnice. Podobně je nezlepšení možné odvozovat i u lidí nedoslýchavých, když chybí tlumočník.

V případě, že chybí terénní program pro děti a mládež, životní situace *„bud’ stagnuje nebo se může zhoršovat, nikdy se nezlepší.“* Stejně tak u týrané ženy v případě chybějící pomoci intervenčního centra lze říci, že *„ta rodina zůstává v té situaci, v které je.“* A lze hovořit i o případném zhoršení, kdyby ta žena měla být s rodinou na ulici. Také v případě, že chybí sociální firma či komunitní pracovník, se lidem nezlepšuje kromě osobních kompetencí ani bydlení či pracovní možnosti, a organizace řeší jen *„požáry.“* Ale lze i říci, že životní situace se horší z dlouhodobého pohledu, jak říká pracovnice SAS pro rodiny s dětmi.

„Ted’ se musím rozmyslet, jestli zůstává stejná, nebo se horší. No, podle mě už se horší, podle mě už se

horší, pokud, protože pokud by ty lidi, například, pokud by rodiče už teď měli možnost kvalitně bydlet a dobře pracovat, tak v tom vychovají děti. Tu šanci, a to je dobře, pro ně, pro nás, i pro všechny ostatní [...] a pokud tu šanci teďka nemají, tak se podle mě ta situace horší“ (Rozhovor č. 4).

Hovořit o možnosti zhoršení životní situace lze pak tehdy, když chybí vhodná adiktologická krizová pomoc pro závislé, jak říká respondentka.

„A velmi často se zhorší. To znamená, rozpíše se víc, začne páchat trestnou činnost [...]“ (Rozhovor č. 8).

A o zhoršení situace pak jde odvozeně i v případě, když v krizovém centru nemají návaznou službu a to ve spojitosti třeba s chybějícím domovem se zvláštním režimem. Člověk si zvykne *„žít na ulici. Přizpůsobí se.“* Podobné to ale je, i když nevyjde spolupráce, a například z krizového centra *„klient pak třeba odchází na ulici,“* když nemá kam jít. Popřípadě se zde může také zdržovat řešení jeho situace. Mezi chybějícími službami ale bylo mnohem více služeb, a byly to například i NZDM, volnočasové aktivity pro mentálně handicapované, které situaci spíše nelepší.

Lze pak říci, že chybějící služby či spolupráce tedy životní situaci klienta buď nezlepší, často dochází ke stagnaci, a lze ukazovat i zhoršení životní situace klienta. A z hlediska životní situace klienta, na kterou má podpůrně působit sociální práce, můžeme pak říci, že sociální práce není dostatečně podporující. Je to významné u nepopulárních či náročných skupin, nicméně jak již bylo zmíněno, problém lze naznačit i u lidí s mentálním handicapem a s jejich návratem zpět do domovů pro zdravotně handicapované.

3.2.4 Řešení chybějících služeb a nespolupráce mezi sociálními službami

Tato část se zabývá tím, jak v organizacích řeší nedostatky sítě sociálních služeb, a popřípadě fungování komunitního plánování, a s jakým výsledkem.

Lze nejprve uvést příklady neúspěšných řešení. Chybějící služby spojené s ubytováním nebo chybějící NZDM řeší sociální pracovnice SAS pro rodiny s dětmi a terénních programů prostřednictvím komunitního plánování, ale nic se nemění, a v případě NZDM i po několik let. Jiná sociální pracovnice SAS pro rodiny s dětmi

hovoří s manažery o potřebě například sociální firmy, ale se stejným výsledkem, a je jí přitom doporučeno, že se v tom nemá angažovat. Někde pak manažerka plánuje otevření potřebné služby sama, a v tomto případě terénního programu pro děti a mládež, ale toto se různých důvodů odkládá. Chybějící volnočasové aktivity se snaží sociální pracovnice pomáhající osobám s mentálním handicapem řešit v orientačních kurzech pro klienty, aby uměli aktivně využívat svůj volný čas, tedy aby věděli, kde co ve městě je. Ale lze i říci, že „oni třeba nechtěj jít sami.“

Krajním případem je pak řešení spojené s klientem, a jde o názor sociální pracovnice krizové pomoci, která hovořila o nespolupráci, ale v zásadě i obecně o nefunkčnosti systému služeb. Dochází zde k hledání viny u klienta.

„Někdy taky nemůže zareagovat [vnější prostředí, pozn. aut.], protože ty řešení prostě nejsou dostupný. Není jako gumová flexibilita možností, někdy prostě to to nejde. [...] Jako spousta věcí nejde. Protože jsou vyčerpány, nebo, že není kapacita, nebo, že se to změnilo, nebo, že je to daleko, nebo, že si to klient rozmyslí. [...] a hodně věcí jako závisí jako fakt na klientovi. A ve chvíli, jako kdybych to měla nějak jako zprůměrovat, tak pokud se nějaký řešení nepovede nebo nedopadne, tak jako ve velký většině případů je to opravdu na klientovi a jeho aktivitě, a jeho jako v předchozích věcech, který on trochu jako zpackal. [...] jo, než, než na tom, na tom, že by, že by jako systém nedělal tu práci, kterou dělat má“ (Rozhovor č. 1).

Nespolupráci mezi službami sociální pracovnice řeší i tak, že to řekne vedení, ale řeší si to sama, anebo v krizovém centru to pracovnice řeší s vedením nebo s organizacemi a s různým výsledkem.

Dále lze někdy zaznamenat i zdůvodňující vysvětlení toho, proč věci nefungují při procesu komunitního plánování, tedy třeba i kritiku samotných organizací, protože své věci lépe neprosazují. Ale většinou respondenti vyjadřovali spíše nespokojenost s fungováním komunitního plánování, než že by jej nějak měnili.

Určitým slibným řešením se pak jeví to, že manažer navrhl změnu v situaci, kdy chybí tlumočník pro nedoslýchavé a později ohluchlé, v Národní radě osob se zdravotním postižením, která může jednat s MPSV, které může působit na změnu zákona. Jindy asi mohlo mít smysl podpořit spolupráci stážemi v jiných organizacích.

Stručně zde lze zhodnotit, že uvedená řešení spíše nefungují a že služby nejsou, nebo že nespolupráci řeší sociální pracovnice spíše individuálně a někdy s různým výsledkem. Někdy se pak věc řeší i hledáním viny u klienta či kritikou organizací. A

samotné komunitní plánování není příliš měněno. A jen málo řešení pak může být více úspěšných.

3.3 Manažerský tlak, jeho dopady a řešení

Text v této podkapitole naplňuje dílčí cíl 3, kterým je zjistit, jaké manažerské tlaky ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích, jejich dopady a řešení. V jejich jednotlivých částech jsou popsány postupně všechny cíle dílčího cíle 3.

V první řadě je nutné ale ještě blíže objasnit pojem manažerismus v sociální práci, který již byl zmíněn, a na který text dále naznačuje. Můžeme říci, jak říká Holasová, že tento pojem souvisí se zaměřením „organizací sociální práce na ekonomickou efektivitu,“ přičemž východiskem v sociální práci pak je, „že by organizace měly být řízeny jen manažery prostřednictvím manažerských postupů“ (2012, s. 130). Spolu s Mlčákem a Kubicovou lze potom říci, že „kvalifikovaní sociální pracovníci jsou v rámci manažerismu ve vysoké míře závislí na svých zaměstnavatelích.“ „V jejich činnosti převládá akcent na vnější regulaci chování, a to prostřednictvím vyhraněných standardů a kompetencí.“ Jejich činnost není mnohdy podložena „respektovanou teorií“ a musí často dávat „zvýšený důraz na formální parametry procesu poskytování služeb“ a ohlížet se na ekonomické i politické hledisko jejich činnosti (2006, s. 412). Určené standardy a kompetence potom hrají roli v celé této části. A má zde význam pak i to, že manažer může být chápán jako zadavatel pro sociálního pracovníka, ale zároveň, že jeho vliv je podmíněn vnějším politickým tlakem, který znamená manažerské postupy nebo moc (Matoušek a kol., 2013, s. 246).

3.3.1 Požadavky manažera ve spojení se standardizací práce a kompetencemi sociálních pracovníků

Můžeme říci, že ve výše uvedeném smyslu manažeři ovlivňují záporně sociální práci sociálních pracovníků. Jako ovlivňující standardizaci lze přitom ukázat problematiku požadavky spojené s vedením dokumentace, případně další administrativou, kvantitativní požadavky na výkon činnosti sociálního pracovníka, a dále jde o ovlivňování kompetencí sociálního pracovníka.

K ovlivnění dochází zaprvé prostřednictvím požadavků na vedení dokumentace a další administrativu. Přitom zde lze ukázat i spojení s požadavky z vnějšího prostředí organizací. Jednak jde o časové hledisko. Časově náročná administrativa ve spojení s chybějícími pracovníky brání v sociální práci s klienty sociální pracovníci NZDM, a o tom už byla řeč již v části o finančních tlacích. Časově náročnou administrativu uvádí sociální pracovníce také například při krizové pomoci na lůžkách, a o náročné administrativě lze hovořit i při práci s lidmi se sluchovým handicapem. Ale určitý náznak nespokojenosti v tomto smyslu je i v jiných organizacích, ale i z minulého zaměstnání jedné sociální pracovníce lze ukazovat problematickou administrativu.

Jistý zvláštní problém se ukázal i u sociální pracovníce terénního programu a SAS pro rodiny s dětmi pracující s vyloučenými lidmi. Vyplýval ze stanoveného omezení počtu klientů na tuto pracovníci, který znamenal v důsledku složitou a časově náročnou administrativní práci. Omezený počet klientů totiž znamenal omezený počet možných otevřených zakázek v dokumentaci v jednu chvíli. To ji bránilo sledovat případ až do konce, protože ihned po provedení nějakého úkonu musela uzavřít celou zakázku, aby mohla otevřít další zakázku nového klienta. Nemohla tedy dořešit případ v jedné zakázce. Práce byla pak složitější, protože když klient přišel znovu s navazujícím požadavkem, tak jej neodmítla, a otevřela mu jinou zakázku. A vše tedy znamenalo náročnější administrativu. Časovou ztrátu doháněla tak, že dělala administrativu doma, a to znamenalo „neplacený přesčas.“ Nutno dodat, že v jejich organizaci by bylo nutné i navýšit počet pracovníků, ale to kvůli financím nelze, a tento problém, jak lze odvozovat, má tedy spojitost i s nedostatečnou kapacitou a finančními prostředky na pracovníky. Nicméně v uvedeném případě se může spíše jednat jen o standardizaci práce podle pokynů manažera, a s dopady na složitou dokumentaci.

Také lze hovořit o tom, že administrativa znamená určitou byrokratickou zátěž na klienta, a příkladem je terapeutická komunita v oblasti závislostí.

„Nastupuje klient do komunity, že jo, nastupuje do cizího prostředí, často prostě pod nátlakem. V tu chvíli by podepsal každému cokoliv, že jo, jo takže jako, ale my s ním musíme vyplnit desetistránkovou smlouvu, všecko mu vysvětlit, že jo, přestože on si z toho nebude nic pamatovat, a takovýhle věci [...] musí to být ten den, nemůže se to dělat jindy, jo. Prostě takový tyhlencty [...] formality“ (Rozhovor č. 9).

Posledním příkladem vlivu dokumentace, který je ale také spíše samotným požadavkem na výkony a tedy tlakem na ně, pak je, že „administrativa“ vede k potřebě

mít výkony, a toto ohrožuje vlastní práci.

„Ten politickej tlak vnímam ve smyslu výkonnostně orientovanýho směru [...]. To znamená, sociální pracovník musí dokládat každej výkon, kterej udělá, a to si myslím, že není dobře. Pro práci s klientem. [...]. Druhej je samozřejmě otázka financí, kterej vyplývá z toho, co jsem říkala předtím“ (Rozhovor č. 8).

Náročnou administrativu lze pak víceméně vztáhnout k vnějším požadavkům na organizace, jak lze ukazovat. Například z pozice sociálních pracovníků je možné říci, že „*různý ty zadavatelé chtěj toho hodně,*“ a to v NZDM, při práci se sluchově postiženými lze říci, že když se to nebude dělat, „*nebudou finance. Tak to se dělat musí.*“ Z pozice manažera v případě práce se závislými se pak věci dělají tak, jak požadují donátoři a inspekce sociálních služeb, a v jejich dokumentaci jsou potom zčásti také věci, které by oni mít nemuseli. Do budoucna tento manažer naznačuje i problém s kartami pro klienty.

„Momentálně tady probíhá na kraji, že si zase stěžuju na krajskej úřad, probíhá nějakej projekt, ve kterým se připravujú karty služeb, se to jmenuje. A je to pro každou službu, sociální službu, karta, jak by měla vypadat karta klientů. Nám to přijde naprosto zbytečná práce, protože si myslím, že mi tu dokumentaci máme dostatečnou [...]. Jestli se to přijme [...] tak to bude pro ty přímý, pracovníky v přímé péči spousta práce navíc“ (Rozhovor č. 9).

A v krizovém centru je dle manažera administrativní zčásti potřebná i z důvodu ochrany organizace. Zároveň v obou posledně jmenovaných případech, a nejen v nich, manažeri nevnímají nároky na administrativu sociálních pracovníků tak problematicky, jako samy sociální pracovníce. Lze tedy říci, že náročnou administrativu v organizacích je možné spíše spojovat s požadavky donátorů či inspekce. Ale navíc lze i naznačit pohled některých manažerů, kteří nevnímají administrativu sociálních pracovníků jako problematickou.

Manažeri pak ovlivňují sociální práci také ostatními požadavky. Jednak jde o standardizaci činností v přímé práci, a i o zásahy do kompetence. U pracovníce SAS pro rodiny s dětmi nejprve pracovní tým a návazně manažeri vedli ke změně jejího jednání. Kritika přicházela nejprve skrze „*například nějaký výtky kolegů,*“ které „*potom zpracovává koordinátor, a ředitel.*“ A pracovníce pak dělala věci spíše napůl ve srovnání s tím, jak chtěla dělat věci správně, jak dále říká.

„No ano, myslím si, že, nebo vnímám, že skrz manažerský tlaky je prosazovaná určitá kultura organizace. Která třeba mně se zdá příliš jako úřednická nebo taková prostě jako úkolová nebo jak to říct. A mám pocit, že skrz manažerský tlaky se až příliš propaguje na to, [...] že nakonec vlastně ve výsledku dělám to tak napůl, než bych si přála. [...] A ta podoba, a v týhle podobě, kterou propaguje manažer, by se měla zkrátit třeba doba, kterou trávím s jedním klientem, ale ne moc, protože by za to jinak nebyly peníze. [...] měla by se odosobnit, mělo by se co nejvíce věci soustředit na klienta, na jeho zodpovědnost, a tak. [...]. A já bych tohle [...] nerada uplatňovala ve všech případech“ (Rozhovor č. 4).

Standardizace činnosti je zde patrná z požadavku na zkrácení doby s klientem a zásahem do kompetence je míra intervence. Standardizací činnosti je i následující požadavek na sociální pracovníci odborného sociálního poradenství pro závislé a ohrožené závislosti.

„Jinej tlak, který mně vadí, že vlastně ta sociální práce je tak sešněrovaná pravidlami, že mně přijde klient, já vím, že podle toho, jak mi tady povídá, jak ho vidím, že není schopen dojít si třeba sám na úřad, [...] ale já se nemůžu sebrat, a jít s ním. [...] protože nejdříve budu muset mít zaregistrovaný jiný věci, abych tam mohla jít [...] zase třeba nesouhlasí vedení a takhle a takhle“ (Rozhovor č. 8).

V následujícím případě lze dále ukázat ovlivnění odborné kompetence u již zmíněné pracovnice SAS pro rodiny s dětmi, protože zásah do vnějšího prostředí by neměl z její strany být.

„Ale já nejsem komunitní pracovník, tudíž nějaká sociální firma by mě, teď jakoby [...] reprodukuje reakce třeba koordinátorů, ta by mě vůbec neměla zajímat. Já nejsem komunitní pracovník. I když mám v rámci individuálního poradenství zakázky s lidmi z komunity, který mají, který cílí na například to, aby posílili, jak se, prevence kriminality v lokalitě, tak jim to můžu pomoci sepsat, ale nemám já v tom dělat žádný další kroky, protože nejsem komunitní pracovník“ (Rozhovor č. 4).

Lze zde uvažovat i o tom, že roli zde a při podobných situacích, kdy by se tato pracovnice „ráda ozvala víc,“ a nemá, hraje pro vedení vnější prostředí. A to jednak proto, že „definitivně asi jakoby vedení třeba pobočky ručí za nějakou veřejnou vizitku“ a „možná se obávají toho,“ že se o organizaci bude říkat, že jsou to víc „ty aktivisti a ty levičáci, než nějaký jako experti.“

V oblasti zásahu do kompetencí je možné ale zmínit i požadavek, který byl již popsán v souvislosti s chyběním služeb pro mentálně handicapované, kdy sociální pracovnice musela podle pokynů manažera změnit smlouvy, aby slabší klienti mohli

„přejít do té jiné služby,“ která byla pro schopnější klienty. K důvodu by mohlo být naznačeno to, že proto „aby si je udrželi ty klienty, tak prostě se dali přemístit do té nové služby.“

Manažeři také prosazují i jiná a závažná řešení. A to ve dvou následujících případech. Někdy vedoucí krizové pomoci vstupuje do kompetence pracovnice tím, že „chce věci, které nemusí být podle pracovnice „prospěšný klientům.“ Je to v případech, kdy by měla ona a další pracovníci „intervenovat a přebírat tu zodpovědnost víc.“ Tedy při rozhodování, do jaké míry nechají „na člověku, aby se rozhod, že vyhledá nějakou pomoc, a do jaký míry ho do toho“ budou „tlačit.“ Ve druhém případě měli klienti sociálně terapeutické dílny se zaměřením na mentálně handicapované osoby stanovený cíl, čeho chtějí dosáhnout prostřednictvím sociální služby, ale místo toho udržovali chod statku organizace. A „využívali, tak jako by se dalo říct, ty klienty, k tomu, aby byla ta práce hotová.“ V obou těchto případech spíše nelze říci, jaký prospěch pro financování organizace by mohlo rozhodnutí manažera mít, a určitě pak ve druhém případě. Daleko více naznačují, že je dnes posilována moc manažerů i jen v souladu s ekonomickou racionalizací samotnou. Tyto příklady pak nejsou dále v této práci využívány jako další argument.

Lze vše shrnout a doplnit. Manažerský tlak spojený se snahou o standardizaci či ze zásahů do kompetencí pracovníků spočívá v požadavcích na administrativu a v ostatních požadavcích manažera, a takto jej lze nacházet ve všech organizacích. Někdy přitom manažeři zasahují více a někdy méně. Administrativní úkony pak znamenají hlavně časovou ztrátu, byrokratický postup nebo tlak na výkon. Standardizace činností a kompetencí znamená negativní změnu v jednání sociální pracovnice vůči klientovi, a to i z pohledu jejího morálního ideálu, tedy toho, jak věci podle ní nejlépe dělat.

Doplnit je možné to, že standardizované vedení dokumentace, které přináší problémy, je v organizacích patrné, a to přes určité výjimky. Jednou z těchto výjimek nekritizovaného vedení dokumentace byla organizace pomáhající mentálně handicapovaným, která měla ale na druhou i dostatek pracovníků. A další data by byla nutná zde k dovysvětlení. Druhá z výjimek byla ještě v jiné organizaci, nicméně i zde se nabízel způsob vedení dokumentace k diskusi. Manažerský tlak v podobě standardizace činnosti či zásahů do kompetencí lze ukazovat také zjednodušeně s určitými výjimkami. S ohledem na ně je možné například uvést, že by zde bylo asi možné v jednom případě vzít v potaz to, že pracoviště sociální pracovnice bylo v určité vzdálenosti od místa pracoviště manažera.

3.3.2 Snížená kvalita sociální práce z důvodu manažerského tlaku

Výše uvedený manažerský tlak v podobě standardizace administrativy a činností a zásahů do kompetencí snižuje kvalitu sociální práce následujícím způsobem.

Ve spojení s časově náročnou administrativou lze říci, že čas jednak zásadně ovlivnil práci, když v NZDM chyběl na navázání pracovního vztahu s klienty, a toto bylo popsáno u finančních tlaků, protože i počet pracovníků zde hrál roli. Co se týká časové zátěže z důvodu administrativní činnosti v krizovém centru v lůžkové části, tak ta vede jednak k únavě pracovnice, protože *„když máte nějaký jako třeba náročný rozhovory a pak je ještě musíte zapsat, tak si neodpočinete a nejste jako tak v stoprocentní kondici pak zase na jiný náročný rozhovory.“* Méně náročná administrativa by vedla i k tomu, že *„by se zkrátila doba příjmu na lůžkách. Protože s vyplněním všech papírů tak ta doba příjmu na lůžkách jako může být třeba hodinu, hodinu a půl,“* a bylo by tak možné *„probrat víc s nima jako ještě nějak jako stav, v jakým je.“* Kromě této naznačené přímé práce by také bylo víc času i na podpůrné rozhovory. Sociální pracovnice v odborné poradně by se pak při práci se závislými a ohroženými závislostí potřebovala časově *„více pověnovat“* případu, a to i v době, kdy v čase výzkumu neměla tolik klientů, a o to spíš až jich bude víc. A čas na přímou práci se zkracuje také při práci v terénních službách a SAS pro rodiny s dětmi pro osoby ve vyloučených komunitách. A někdy pak pracovnice říkala, že časově náročnou administrativu řeší neplacenými přesčasů, aby neomezila kvalitu práce. Administrativa je ale také zdrojem jednání, které je zbytečně byrokratické, tak jak to bylo uvedeno v předchozí části při příjmu klienta do terapeutické komunity. Ale i příjem na krizových lůžkách, kdy jde o vysvětlování *„pravidel, práv, povinností, a tak,“* lze postavit do kontrastu s potřebným sdělením v danou chvíli, tedy s tím, *„co je vlastně logický, potřebný, aby klient tomu rozuměl.“*

V případě, že je administrativa, respektive s ní spojené vykazování výkonů, vnímáno jako tlak na výkony v odborném poradenství pro závislé či ohrožené závislostí, můžeme hovořit o možném tlaku na pracovníci, aby udělala co nejvíc úkonů, a to nemusí být optimální z hlediska kvality práce a navázání vztahu.

V případě standardizace práce a zásahů do kompetencí můžeme říci, že tato práce pak není individuální. V případě tlaku pracovního týmu a vedoucích hovoří pracovnice o tom, že *„v týhle podobě, kterou propaguje manažer, by se měla zkrátit třeba doba,“* kterou tráví s jedním klientem, *„ale ne moc, protože by za to jinak nebyly peníze“* nebo

že práce by se měla „*odosobnit, mělo by se co nejvíce věcí soustředit na klienta, na jeho zodpovědnost.*“ A zde tedy je možné hovořit o neindividuálním přístupu. Také v odborném sociálním poradenství pro závislé a ohrožené závislostí je to podobné, když nemůže jít sociální pracovníce s klientem na úřad, i když vidí, že by to byla vhodná varianta pomoci. Dále, v případě, že sociální pracovníce neprosazuje změny vně organizace, a více nepomáhá ve věci sociální firmy či s preventivním programem, pak nedochází k prosazování změn ve vnějším prostředí ve prospěch klientů, a zde lze naznačit na nekomplexní přístup k problémům klienta.

Lze shrnout, že jestliže tedy pomineme zásadní vliv náročné administrativy na nedostatečně individuální přístup v NZDM popsany v části o finančních tlacích, pak lze s ohledem na náročnou administrativu poukázat na výslednou únavu a ne „*stoprocentní kondici*“ na přímou práci, na chybějící čas na přímou práci, jinými slovy třeba na probrání stavu klienta či na její využitelnou kvantitu. Dále na byrokratický přístup, který lze považovat za neindividuální, nebo vliv výkonů na vlastní práci. Při standardizaci činností sociálních pracovníků či jejich kompetencí pak je možné hovořit o neindividuální či nekomplexní práci.

3.3.3 Dopad sociální práce ovlivněné manažerským tlakem na životní situace klientů

Také ve spojení se sníženou kvalitou sociální práce z důvodu manažerského tlaku, a tedy standardizace administrativy, činností i kompetencí lze ukázat dopady na životní situaci klientů.

Problém časově náročné administrativy spojené s nedostatkem pracovníků v NZDM a dopad tohoto i na zhoršení situace klientů byl již popsán v části o finančních tlacích. Jestliže administrativa při krizové pomoci spojené s pobytem prodlužuje přijetí klienta, pak se to projevuje v tom, že je klient neodpočinitý a proto málo motivovaný pro další práci. V odborném poradenství pro závislé a ohrožené závislostí pak může nedostatek času, a to i s výhledem do budoucna, ovlivnit cesty k řešení případu, a znamenat pro klienta stagnaci. Vliv chybějícího času na přímou práci pak někdy nebyl v rozhovorech konkrétně specifikován s ohledem na jeho dopady na klienty, a odvozovat lze tedy chybějící kvantitu pomoci a stagnaci předpokládat.

V případě složitých byrokratických formalit v organizaci pro závislé, a to ještě v jiném případě než ve zmíněné terapeutické komunitě, je pak možné uvažovat čistě teoreticky a předpokládat odrazení od pomoci. Může to klienta „*nějak jakoby zvykat, že prostě třeba sem nebude docházet,*“ protože „*tohlencto je hodně o nějakým tom prvním setkání a tak dále, jo, může ho to třeba odradit od tý služby.*“

V případě, kdy pracovníce při práci se závislými vnímá vysoké požadavky na zaznamenávání výkonů, lze hovořit o tom, že to může narušovat navázání vztahu s klientem a následně prospěšnost práce pro klienta. A v budoucnu bude tento tlak asi i sílit. „*Nebude to platný ani pro něj,*“ ani pro tuto sociální pracovníci. Výsledným efektem je zde pravděpodobně znovu stagnace.

Jestliže pracovníce, která s ohledem na výtky kolegů a později po diskuzi s manažerem o tom, nepracuje individuálně, jak by chtěla, tedy ve spojení s kulturou organizace podporovanou manažerem, pak se životní situace klienta může někdy i zhoršit, ale spíš tedy stagnuje. A jestliže v různých situacích pak nemá pracovníce podle manažera zasahovat do vnějších okolností života klientů, tak to nedělá. Věci se pak pro tyto lidi pravděpodobně nezlepší.

Některé důležité situace spojené s tlakem manažera byly řešeny v jiných podkapitolách, a to včetně jejich záporných dopadů na klienta. I v souladu s nimi lze zde shrnout, že je možné hovořit hlavně o stagnaci, a možná i o zhoršení situace klientů. Dále lze doplnit, že byrokratická administrativa může být na úkor motivace klienta či může odrazovat od služby samotné. Podporu sociální práce ve vztahu k životním situacím klientů lze tedy také při působení manažerského tlaku ovlivněného vnějším politickým prostředím zpochybňovat.

3.3.4 Řešení manažerského tlaku

Tato část ukazuje, jak sociální pracovníce řeší požadavky manažera a s jakým výsledkem. Při řešení časově náročné administrativy se ze strany sociálních pracovníků lze často setkat s názorem, že je nutné ji dělat i v nevyhovující podobě, protože jde o zachování finančních zdrojů či o požadavek „systému.“ Při poskytování krizové pomoci pak řeší vedení dokumentace sociální pracovníce i s vedením, ale zároveň lze říci, že to není až tak důležité, že řeší „*mnohem víc naprosto jiný věci s managementem.*“ V NZDM ji pracovníce sice řeší s manažerem, dojde k úpravám, ale přesto je toho ale

stále moc a řešením se zdá být zaměstnání dalších sociálních pracovníků. Jako řešení lze také například uvést přesčasy. V případě administrativy v odborném sociálním poradenství pro závislé či ohrožené závislostí je administrativa spíše jen tématem k rozhovorům v organizaci, jde i to téma všech, a je to vnímáno jako „*nesvoboda*.“ I když v tomto případě jde tedy o problém hlavně s požadavky na výkony. Anebo jsou zde i snahy o kompromis v podobě polidštění komunikace při administrativních formalitách. Pouze v jednom případě manažer úspěšně řešil mnoho administrativy jejím zeštíhlením a posléze obhajobou tohoto při inspekci. A lze tedy říci, že až na poslední jmenovaný případ, zůstává náročná administrativa, po spíše jen částečné snaze o její řešení, zátěží. Navíc, jak již bylo zmíněno, z pohledu manažerek i většinou ani nebyla vnímána administrativa sociálních pracovníků jako velký problém.

Požadavky manažera byly někdy diskutovány s určitým úspěchem, a to když pracovníce SAS pro rodiny s dětmi s manažerem řešila tlaky, které začínají u výtek kolegů. A dařilo se jí do určité míry obhajovat své postupy. Ale neúspěch lze naznačit v jejím případě při potřebné změně k aktivnějšímu přístupu k prostředí klientů. Někdy, když bylo obtížné jít s klientem poradenství na úřad, nebylo řešení zmíněno, i když pracovníce bere své věci na porady.

Lze krátce shrnout, že z hlediska administrativní náročnosti pro sociální pracovníky bylo často vnímáno, že náročná administrativa je hlavně finanční daností, a nebyla efektivně ani řešena. Prosazení přijatelné administrativy se podařilo v jedné organizaci, a to může obecně být i příkladem efektivního řešení. Požadavky vedení spíše nebyly také příliš úspěšně řešeny. Chyběla tedy řešení i úspěšnost řešení.

3.4 Další politické tlaky

Text v této části naplňuje dílčí cíl 4, kterým je zjistit, jaké další politické tlaky ovlivňují realizaci sociální práce v organizacích, jejich dopady a řešení. Jsou postupně popsány všechny cíle dílčího cíle 4.

Nejprve je ale nutné zmínit, že v této části je jednak naznačena i nečinnost místních politiků a zákonodárců v oblasti sociální politiky nebo zákonodárců v oblasti sociálního zabezpečení v užším smyslu. V této souvislosti je pak potřebné více ozřejmit vymezení politických tlaků v této práci. Je možné totiž hovořit o nesouladu politických programů, a to i v podobě zákonných předpisů, který s sebou přináší implementační problémy, jak

uvádí Winkler, který říká, že „různé politické programy nejsou nutně ve shodě“ (2002, s. 13-20). Chybějící zákon, a z tohoto důvodu vzniklý nesoulad s další činností aktérů v podobě sociálních pracovníků, pak tedy může komplikovat sociální práci, a stejně tak problematická ustanovení zákonů, či nečinnost místních politiků.

Dále, za určitý negativní tlak je zadruhé v textu považována i podpora předsudků ke klientům ze strany politiků, a zde to, že jde o politický tlak, je dáno charakterem jednajícího ve spojení s tím, jak vznikají stereotypy.

3.4.1 Nečinnost zadavatelů, politiků a zákonodárců, a posilování předsudků ze strany politiků

S ohledem na nečinnost různých subjektů je možné nejprve ale začít naznačením nečinnosti politiků i v podobě zadavatelů v oblasti sociálních služeb. Naznačuje na ni následující respondentka.

„Já si myslím, že politici by sociální služby mohli hodně jakoby ovlivňovat v pozitivním smyslu, nedělej to, protože s nima nemaj osobní zkušenost. [...] [a kdyby ji měli, pozn. aut.] víc by se snažili, aby to v sociálních službách prostě bylo, aby to mělo logiku, aby to fungovalo. Aby to nebylo jenom to hrc prac sem, jo“ (Rozhovor č. 2).

S nečinností zde je možné tedy spojovat to, že se věci dějí nedostatečně. A lze si pak představit nejen fungování komunitního plánování či nízké dotace, ale například i vliv místních politiků a zadavatelů spojený s jejich neangažovaností v dané oblasti sociálních služeb.

Ve významu nečinnosti lze zadruhé hovořit i ve spojení s určitou oblastí pomoci klientům. A jde o situaci chudých lidí. Hovoří o ní manažer SAS pro rodiny s dětmi a terénního programu, přičemž poukazuje důležitě i na to, že bez politické vůle se některé věci mění jen těžko.

„Takže vlastně tadleta oblast, obecně jako téma chudoby, chudých lidí, jak se jim žije, v jakých podmínkách žijí, je dost okrajové, dost politiků si myslí, že to nějakým stylem samo se vyřeší. [...] ta atmosféra je hlavně jako korunovaná tím nezájmem. Je to, jako to téma vždycky vybublá právě před, v nějakých jako předvolebních kampaních, ale pak ta práce samotná je vlastně strašně zakonzervovaná, protože určité věci nezměníte, aniž by ta politická vůle k tomu byla. [...] jako jsou třeba obecní byty, sociální byty, startovací bydlení, nějaké jako pružné, třeba, dejme tomu pracovní místa. Vůbec tu

možnost, těm lidem, kteří na to z nějakého důvodu nedosáhnou, nebo v tom selžou, i v tom podpořit. [...] tu pomoc by potřebovali a naše nabídka je v určitých tématech velmi omezená. Hlavně je to třeba najít bydlení pro početnou rodinu, aby nebyli na těch ubytovnách, aby nebydleli v místech, kde prostě ten stav budov je téměř jako havarijní, na spadnutí“ (Rozhovor č. 5).

Nečinnost či nezáměr je možné tedy ukazovat i s důrazem na oblast chudých lidí. A lze zdůraznit hlavně i nedostatky v jejich bydlení. Nutno říci, že bydlení bylo velmi častým problémem manažerů i sociálních pracovníků z několika organizací, které se zaměřovali na tuto skupinu v různých službách, anebo při práci se závislými lidmi či lidmi ohroženými závislostí. S tím, že to velmi komplikovalo jejich pomoc klientům. A je možné zde říci, že v oblasti bydlení hovoříme o různých zodpovědných aktérech, a to na úrovni města, ale i na úrovni zákonodárců.

Lze zde naznačit navíc i pocit v daném místě, že věci se většinou řeší v podobě nějaké sankce a přenášení zodpovědnosti na NNO. Na to poukazuje následující příklad týkající se obavy respondentky ve spojení s možným nevyplácením doplatku na bydlení do patologicky ohrožených míst v krátké budoucnosti.

„Ten stát, potažmo obec, potažmo kraje, to je jedno, k tomu přistoupí jako z pohledu zase ty sankce. Přestanou vyplácet. Ten doplatek dejme tomu [...] ale neřešej potom vlastně jako, kam ta rodina půjde, jim je to pak jedno. Tak ať si to ta rodina zaplatí z něčeho jinýho. Jo, oni udělají tu sankci a už nedohlídnu vlastně, co to udělá s tou sociální situací těch lidí dál.“

„Není to domyšlený, není tady jako nabídka potom, co těm lidem jinýho nabídnout. Město neuvažuje, že by zřídilo nějaký jako městský byty, sociální byty. Udělá prostě krok A a neudělá krok B. Dobře se to jako popisuje v téhle oblasti, v tom bydlení. Netýká se to pouze bydlení, jsou to sankce veškerého druhu jako [...] které mají pouze ten dopad represivní v návaznosti.“ „A [...] přenášej tu zodpovědnost potom těch opatření [na NNO, pozn. aut.], ale jako stoprocentně“ (Rozhovor č. 5).

Tato obava respondentky se i postupně stala reálnou, protože později byla na město, ve kterém respondentka pracuje, podána žaloba na jeho nečinnost ve spojení se zajištěním bydlení lidí, kteří musejí opustit dvě aktuálně zavírané ubytovny (Lešková, 2018). Přičemž na těchto ubytovnách už nebylo nově možné tedy získat zmíněný doplatek na bydlení. Nicméně zmíněnou nečinnost, a to v návaznosti na oblast bydlení, je možné chápat i v podobě toho, že chybí zákon o sociálním bydlení. Jak i říkají v jedné z organizací, že „dost čekali na zákon o sociálním bydlení.“

Bylo možné se pak setkat i s problémem spojeným se zákonnou úpravou v oblasti sociálního zabezpečení v užším smyslu. A dále je možné naznačit i případ, kdy formální

požadavky úřadu práce, jednak při přijetí klienta do evidence uchazečů o zaměstnání, a návazně při výplatě dávky hmotné nouze spojené bydlením, jsou pak komplikací pro sociální práci při krizové pomoci. Nicméně zde je nutné říci, že komplikace nastávají ve spojení i s dalšími aktéry situace, kteří mají třeba dodat pro klienta potřebný „papír.“ Proto přesto, že je možné říci, že „*třeba systém řešení dávek, úřadů a tēhletěch věcí*“ práci sociální pracovnice zde „*brzdí hodně,*“ je nutné považovat tento problém víceméně za problém spíše několika aktérů, a ne za úplný problém zákonodárce. Tento případ lze naznačovat jako oblast k dalšímu výzkumu ve věci ovlivnění kvality sociální práce v NNO.

Zadruhé, je možné zmínit i názory, že politici svými výroky podporují předsudky lidí vůči některým skupinám. A že i toto má negativní vliv na sociální práci. Příkladem je následující vyjádření.

„Jakoby obecně, jako na sociální práci obecně, co se dotýká nás jako pracovníků [...] tak to může být například to, jak se obecně politici vyjadřují třeba k tématu sociálních dávek. To se nás, naši práce dotýká velice, protože jestliže nějakou skutečnost hlásají neznámější autority z politické scény, tak je to obecně brané jako fakt. Takže když [...] řeknou, že se zneužívají dávky pomoci v hmotné nouzi, tak ta společnost to přijímá jako fakt, protože to řekla takováhle autorita. A nás to potom samozřejmě ovlivňuje v té práci“ (Rozhovor č. 7).

Ze zkušenosti jiné respondentky lze pak posilování předsudků potvrdit, a naznačit v tomto smyslu více na některé konkrétní skupiny považované za ty, „*který nejsou v té normě.*“

„Není to vůbec jako módní nějaké téma a přesto je v předvolebních kampaních velmi užíváno. Hlavně tady na [...] [specifická oblast republiky, pozn. aut.] Čech, jak každé zatočí s tou chudobou, a všechny nezaměstnaný zaměstná a všem sebere dávky. Takže jako politické téma, tím pádem politický tlak, to je [...] kór, když se to využívá v místech, kde ta společnost je dost jako vyhraněná vůči jakýmkoliv skupinám, který nejsou v té normě [...], tak téma ubytoven, téma jako zaměstnanosti, vzdělanosti, tak je využito pro tu předvolební kampaň dost negativně, což si myslím, že pak ovlivňuje v podstatě i takovýto smýšlení běžných lidí, kteří by třeba takhle jako vyhraněný nebyli, ale protože to říkají ty politici [...] tak vlastně pak ten názor sdílejí. Aniž by tu zkušenost měli, aby znali tu problematiku“ (Rozhovor č. 5).

Zatímco respondenti neuváděli úplně specifické případy politiků, je možné poukázat v tomto smyslu i na negativní vyjádření z nejvyšších míst politiky, a to například v dané době premiéra v demisi Babiše, který při návštěvě Moravskoslezského kraje hovoří o

tom, že nepracující lidé zneužívají sociální dávky (Obrusníková, 2018). Z nových politiků lze pak jmenovat politika Okamuru, který hovoří o lenoších a o parazitech ve spojení s lidmi, kteří podle něho „parazitují na štědrém a bezpracném sociálním systému“ (Svoboda, 2017-2018). Těmito výroky jsou posilovány předsudky. Předsudek je možné považovat za druh stereotypu, kdy „je zobecněním, podle něhož určitá kategorie lidí má kvalitu nižší, než my sami,“ a může vycházet i ze sociálních rozdílů; stereotypy jsou pak vytvářeny mimo jiné i přejímáním od „uznávaných autorit,“ či prostřednictvím sdělovacích prostředků (Velký, 1996, s. 875, 1230). Tyto negativní předsudky pak mají vliv na jednání majority, ale i úředníků, ke klientům, s důsledky pro sociální práci s nimi.

Nicméně je nutné ještě říci, a to ve spojení s dalšími tlaky na sociální práci, že respondenti poukazovali velmi často na nespolupráci s různými úřady a podobně. Ale tento problém je spíše problémem implementace politiky a implementačního deficitu v podobě jednání různých aktérů s různými cíli ve vztahu k dané oblasti sociální politiky. A proto nespolupráce s úřady není v textu považována za politický tlak, stejně jako tomu nebylo ve výše uvedeném podobném případě při krizové pomoci. Protože se ale jednalo o skutečně často spontánní, a dále frekventované výpovědi, a s významným dopadem na sociální práci, lze znovu zopakovat, že by tento problém zasluhoval další pozornost. Vnější okolím, o kterém je ve smyslu nespolupráce s pracovníky z neziskových organizací řeč, byly OSPOD, ÚP, školský odbor magistrátu či zdravotní služby.

Je možno shrnout, že lze jednak naznačit nečinnost zadavatelů a hlavně politiků v sociální sféře. Kromě názoru, že by v sociálních službách věci fungovaly lépe s vyšší angažovaností například místních politiků, lze hovořit o výrazné nečinnosti, a to v oblasti sociálně vyloučených hlavně ve spojení s jejich bydlením, a tato nečinnost se týká politiků v místě, ale i zákonodárců. Naznačen byl i možný vliv další zákonné úpravy v sociální oblasti. Za druhý tlak na sociální práci je považováno to, že politici posilují svými výroky předsudky majority vůči klientům. Sociální pracovníci pak často hovoří i o problematické spolupráci s úřady a podobně.

3.4.2 Snížená kvalita sociální práce z důvodu dalších politických tlaků

Tato část hovoří o snížené kvalitě sociální práce z důvodu nečinnosti ze strany politiků a zákonodárců v oblasti bydlení, a z důvodu podpory předsudků k některým skupinám ze strany politiků. Neangažovanost politiků v sociálních službách pak byla výše naznačena spíše jen jako oprávněný pocit.

Jestliže chybí přiměřené bydlení, tedy jestliže není řešeno ani samosprávou ani důležitě prostřednictvím centrálního zákona, lze říci, že sociální práce NNO má jednak neřešitelné zakázky, ale že se nemůže ani soustředit na další zakázky, tedy problémy, které klienty dále tíží. Příkladem je následující výrok manažera služeb SAS pro rodiny s dětmi a terénní program.

„Plus minus 40 % klientů, kteří vstupují k nám do služby, tak jeden z jejich problémů, které aktuálně řeší, je bydlení. A třeba nefungující třeba nějaké, sociální bydlení, a nějaké jako posun. Prostě ti lidé žijí na ubytovnách, v nevyhovujících podmínkách, a není tam žádná jako vyhlídka něčeho lepšího. [...]. A nás se to dotýká hodně, protože máme spoustu práce, spoustu zakázek, co se týče bydlení, které jsou vlastně neřešitelné, a to je frustrující, jak pro nás, tak pro toho klienta.“

„No ten klient třeba by měl řešit si nějaké třeba svoje dluhové záležitosti primárně, dejme tomu, že si našel i práci, teď chce si začít řešit tu dluhovou situaci, chtěl by nějakým způsobem začít jakoby fungovat, splácet ty svoje závazky, ale nemůže se na to kloudně soustředit, protože prostě nemá vyřešenou tuhleto základní životní potřebu“ (Rozhovor č. 7).

Kromě neřešitelných zakázek týkajících se bydlení je tedy těžko řešitelnou zakázkou i zadlužení. A je možné uvést i další problémy spojené s nepřiměřeným bydlením, o kterých hovoří manažerka služeb SAS pro rodiny s dětmi a terénního programu z jiné organizace, která zmiňuje pomoc se zaměstnáním, či vzděláváním dětí, jako další problém v této situaci.

„Ony se pak ty rodiny stejně jako přestěhovávají v rámci toho místa jenom vlastně třeba někam jinam, kde to je o trochu lepší. Jo, takže ono to z našeho pohledu, nám se v týchle oblasti podaří to, že se ta situace jako nezhoršuje. Najdeme třeba majitele, kterej není takovej ranař, kterej prostě nechce několik tisíc navíc. [...]. Jo, jakoby podaří se nám tu situaci zlepšit, ale o strašně jako málo. Pořád to není takový to stabilní adekvátní bydlení. Pořád je to jako dost na hraně to bydlení.“

„Dost jako vlastně tadle nestabilita narušuje jakýkoliv posun tý rodiny, protože pořád řešej tu existenci. A nejde jít potom jako dál, po nějakých jako dlouhodobějších tématech, jako je celkově třeba to vzdělávání dětí i jich samotných, návrat na trh práce. Je to prostě, jako dokavad' není zajištěný tenhleto jako základ, tak nejste schopný tu rodinu někam jako vlastě dál posunout“ (Rozhovor č. 5).

Je možné tedy říci, že sociální práce ovlivněná neexistencí přiměřeného bydlení, není schopná řešit ani toto bydlení, ale ani další situace klientů. Jinými slovy, stále řeší existenci, a to v podobě, kdy buď klient má vážné problémy s bydlením, nebo nelze sehnat lepší bydlení kvůli kauci, protože „*lidi, kteří žijí na hranici chudoby, si nemůžou dovolit ty kauce,*“ anebo se lidé přesouvají z nevhodného bytu do nevhodného bytu.

V oblasti předsudků majority podpořených politiky pak při pomoci lidem jednak čelí organizace předsudkům k sociálně vyloučeným ze strany potenciálních zaměstnavatelů, jak říká manažer SAS pro rodiny s dětmi a terénního programu.

„Tak ovlivňuje nás to v tom celkovém mínění a postavení těch našich klientů, protože když potom například hledáme s tím klientem zaměstnání, a ten potenciální zaměstnavatel vidí, že to je třeba matka, která byla já nevím 10 let v kuse na mateřské dovolené, na rodičovské, a teď si hledá tu práci, a celou dobu vlastně žila z těch dávek, tak obecně už má tenhle názor. A má to zaškatulkovaný tak, že ona nebude pracovat, nemá pracovní návyky a chce pobírat jenom ty dávky. A vlastně jakoby nebude dobrým pracovníkem. A v tomhle tom způsobu jako pak i my máme ztíženou tu práci, abysme vysvětlovali třeba těm zaměstnavatelům, že to tak nemusí být“ (Rozhovor č. 7).

Ne vždy se podaří najít práci v podobných případech. Jestliže se to podaří, pak lze říci, že toto „*ztěžuje*“ ale „*tu práci obecně.*“ Protože se jedná o práci s nelibivou skupinou. Znamená to více „*úsilí*“ a zabírá to více času, který by se mohl „*věnovat nějakému dalšímu klientovi.*“ Jestliže se práci najít nepodaří, pak není situace klienta vyřešena. Úsilí v naznačeném spojení ale organizace vydává i na úřadech.

„[...] například u těch dávek musíme potom s těma lidma chodit, s každým tím klientem, chodit třeba na tu hmotnou nouzi, tam o ty dávky jakoby, teda jim pomoci o ně žádat, protože už samotný i ty pracovnice z těch, z toho úřadu práce vlastně zastávají ten názor třeba té většinové společnosti ohledně těch dávek. Jo, takže už mají nějaké předsudky a my vlastně tam jsme jako doprovázející orgán toho klienta, abysme ty předsudky se snažili bourat. Jo, a vlastně s těma předsudkama pracujeme v té sociální práci neustále“ (Rozhovor č. 7).

A dále, například sociální pracovnice NZDM cítí, že je pro ni samotnou jednak těžké odolávat nepříjemným názorům a výpadům společnosti a „*držet ten svůj názor,*“ a jednak má pocit, že vnější okolí její klienty sráží, a uvědomuje si, jak je pro ni těžké toto vyvažovat.

Lze krátce shrnout, že nečinnost místních politiků a zákonodárců v oblasti bydlení znamená sníženou kvalitu sociální práce, tedy že sociální práce NNO pro klienty nemá

řešení v oblasti bydlení, a ani není pomocí v dalších zakázkách ve spojení s dluhy, zaměstnáním či vzděláváním. Předsudky ke klientům potom různě ztěžují sociální práci, a to z hlediska obtížnosti či času, ale lze naznačit i neúspěch, třeba při hledání práce. Přitom je možné dodat, že tyto tlaky snižují kvalitu sociální práce z kvalitativního hlediska, a to hlavně komplexní práce, protože zde není řešení a další zlepšení, a i s ohledem na možný počet klientů, kterým se by se mohla věnovat.

3.4.3 Dopad dalších politických tlaků na životní situace klientů

Je možné zhodnotit dopady výše naznačených hlavních zjištění na životní situace klientů. Při hodnocení dopadu nečinnosti místních politiků či zákonodárců ve spojení s chybějícím přiměřeným bydlením je možné říci, že jestliže se podaří určitá intervence, tak je situace víceméně podobná. Podaří se to, že „*se ta situace jako nezhoršuje*“, že podaří se „*tu situaci zlepšit, ale o strašně jako málo*“, jak říká respondentka z jedné organizace poskytující služby SAS pro rodiny s dětmi a terénní program. Z pohledu jiné organizace poskytující stejné služby lze situaci klienta popsat následujícím způsobem.

„Prostě ti lidé žijí na ubytovnách, v nevyhovujících podmínkách, a není tam žádná jako vyhlídka něčeho lepšího. Že když by fungovali, já nevím, v azylovém domě, tak by potom šli do sociálního bytu na zkoušku, na rok, jo, [...] nic takového neexistuje“ (Rozhovor č. 7).

A stejnou situaci lidí někdy je možné hodnotit i tak, že „*asi to už by bylo na konkrétních případech*“, ale „*spíše se jako zhoršuje*“. A jak bylo už řečeno v jiné části práce, zhoršování této situace lze spojovat i s jejími dlouhodobějšími důsledky.

Příklad toho, co dělají s klientem předsudky podpořené politiky, může být naznačen při hledání práce. I když člověk postupně práci získá, je zde dopad na jeho sebevědomí.

„Celkově jakoby osobnostně toho klienta to strašně sráží, protože vidí to, že ho někdo odsuzuje kvůli barvě pleti, kvůli tomu, že teda se mu nedařilo to zaměstnání najít, takže už má nějaký obraz, kterej s ním jde. A negativně ho to jako ovlivní spíš na tý psychice a jako do budoucna“ (Rozhovor č. 7).

Lze hovořit ale o zhoršení životní situace v případě, že nelze najít zaměstnání, jak říká respondentka, a kromě horšího sebevědomí, jde hlavně o sociální situaci, ale i zdraví.

„[...] ta jeho nepříznivá sociální situace se prohlubuje. Ten člověk má sražený sebevědomí, čím dál tím víc. Když už jde na třetí pohovor a potřetí to nevyjde, tak nevím, každý, asi kdo něco podobného zažil, že hledal práci a nějakou dobu se mu to nedařilo, tak si to asi zažil. A naši klienti to mají opravdu ztížený tím, kde vyrůstali, jak vyrůstali a celkově ta situace jejich je prostě horší a odráží se to potom v dalších aspektech: bydlení, zdravotní stav a tak dále“ (Rozhovor č. 7).

A ve spojení se zmíněnou situací v NZDM, kdy postoje společnosti „sráží“ klienty, lze říci, že toto klienty nepodporuje v pozitivních rozhodnutích.

Závěrem je možné shrnout, že tedy dochází v zásadě ke stagnaci v krizové situaci, jestliže chybí adekvátní bydlení, anebo i ke zhoršování. Předsudky majority posílené politiky mají dopad například na prodlužování hledání zaměstnání či na nezaměstnanost klienta a na možné prohlubování jeho nepříznivé situace. A lze tedy říci, že sociální práce není ani zde dostatečnou podporou pro klienta a jeho sociální fungování.

3.4.4 Řešení dalších politických tlaků

Tato část naznačuje, jak jsou řešeny další politické tlaky a s jakým výsledkem. V případě řešení přiměřeného bydlení v místě se jedna z manažerek snaží komunikovat s úředníky, ale sjednání schůzky k věci trvá třeba rok, a její výsledek je navíc nejistý.

„Hrozná výhoda naší práce je v tom, že jsme v těch lokalitách, mapujeme si ten terén, takže my sami upozorňujeme i. Třeba poslední dva roky je pro nás dost intenzivní z naší strany bombardování, jak bych to tak nazvala, jako úředníků, tlačíme na ně sami, jako pojďte se zabývat [...] [název oblasti ve městě, pozn. aut.], tou jednou částí [...], prostě sami jako vyvíjíme ten tlak, aby se sešli zástupci magistrátu, zástupci kraje a v tomhle jako nepolevuju. To je prostě něco, co nenechávám. Neodpoví mi třeba několik měsíců, tak znovu prostě píšu [...]. [...] a pak se nám podaří se třeba spojit a společně začneme tláčit jako krajské úředníky, aby se začali tím problémem zajímat, což je třeba teďko jako výsledek asi tři čtvrtě roku, kdy jsem se snažila uhnat pracovníka na magistrátu, vedoucího odboru, který mě sám pak požádal, že nedostal ty odpovědi, který potřeboval a že by byl rád, kdybysme společně kontaktovali krajský úřad, a převedli tu debatu z té městské úrovně na tu krajskou úroveň. Zatím je to teda bez odezvy, nemyslím si z důvodu nezájmu, ale ty letní měsíce jsou dost takový, jako každé má plány svý a není tu. Ale teď, když jsem se viděla s tím jedním krajským úředníkem, tak by se ta schůzka konečně měla odehrát začátkem října. [...]. Takže dohromady to je rok a povedlo se mi to. Neříkám, že z toho jednání se nám podaří nějaký jako konkrétní výsledek mít, ale už tohle je pro mě úspěch, že se s náma jako o tom bavít vůbec budou“ (Rozhovor č. 5).

Navíc tato organizace přes třeba i další zjednodušeně podobnou iniciativu ani jiné řešení v této věci dosud nezaznamenala. Řešením může být i čekání na novou zákonnou úpravu sociálního bydlení. A lze naznačit i čekání na řešení v budoucnu, které je ale vnímáno jako spíše neúspěšné.

„Momentálně probíhají nějaká jednání a bude nějaké setkání s Asociací nestátních neziskových organizací České republiky. Ohledně sociálního bydlení například. Ale, jakoby popravdě za mě nevidím, že by to mělo nějaký efekt do budoucna“ (Rozhovor č. 7).

K samotným výrokům ze strany politiků posilujícím předsudky lze říci, že „*to se moc ovlivnit nedá.*“ A organizace to dále řeší jednak motivací klienta třeba k rekvalifikaci. Někdy ve spojení s daným případem řeší věc i jako diskriminaci.

„No určitě jakoby proti tomu nějakým způsobem bojujeme různými opravnými prostředky ve spolupráci právě s těmi klienty. [...] používali jsme například metodu testingu. [...] když jsme například s klientem hledali zaměstnání a volali jsme někam, klient se představil jménem, které je typicky třeba romské, a oni ihned do telefonu mu řekli, že ho nepřijímají [...] nebo, že nemají místo. Na základě toho potom jsme našli klienta neromského původu, který volal na tu samou pozici, a byl pozván na osobní pohovor. Tak potom se do toho vkládáme my, naše organizace a vlastně řešíme tu situaci na základě třeba diskriminace a je tam nějaká prostě obrana a žene se to třeba výš“ (Rozhovor č. 7).

Také se tato organizace pak snaží i měnit legislativu a to antidiskriminačním zákonem, a tedy v případě když se „*spolupodílela na vytvoření antidiskriminačního zákona.*“ V NZDM pak řešení postojů okolí spočívalo ve snaze o individuální podporu anebo probíhala účast na festivalech, kdy výsledkem může být určitá malá změna, ale přitom problémy s okolím zůstávají.

Je možné zde ale tedy říci, že nečinnost zadavatelů a zákonodárců v oblasti bydlení není, přes jistou snahu, efektivně řešena. S předsudky organizace bojují víceméně ve spojení s konkrétními jednotlivými případy, úspěchy festivalů nejsou výrazné, a samotné vyvolávání předsudků organizace neovlivní.

3.5 Shrnutí zjištěných výsledků

V této kapitole budou shrnuty zjištěné výsledky. V souvislosti s finančními politickými tlaky lze více či méně poukázat na nízkou finanční podporu zkoumaných

organizací. A je možné zde naznačit nečinnost zadavatelů ve spojení s vícezdrojovým financováním, a také centralizaci moci a její byrokratická omezení, jako vlastní politický tlak. Tato nízká finanční podpora je patrná, kromě problémů na začátku roku, v oblasti provozní i personální. V oblasti provozních nákladů chybí na pomůcky a podobně, vybavení, a různé akce. V oblasti personálních nákladů lze naznačit nízké mzdy, a poukázat na chybějící pracovníky či chybějící kvalitní pracovníky. Jako následek lze ukázat sníženou kvalitu sociální práce. Jde hlavně jednak o nedostatečně účinné postupy, a ve spojení s personální oblastí je nedostatečně zajištěna jednak možnost zvládnout potřebný počet klientů, a s ohledem na kvalitativní znaky kvality lze hovořit o ovlivnění možnosti navázat důležitý vztah s klienty nebo o nekvalitní práci pracovníků v sociálních službách. A nedostatečně využity jsou tedy komplexní a individuální přístup, a chybí zde i kapacita služeb. A výsledkem je nezlepšení či neřešení problému klienta. Je možné i dodat, že tyto potíže nastávají hlavně ve spojení s organizacemi, které pracují s nepopulárními skupinami, a zčásti lze zvažovat i vliv na zdravotně handicapované. A nedochází pak ani ke zlepšování životní situace klientů, ale jde spíše o udržování stávající životní situace, přičemž někdy lze hovořit o zhoršení životní situace. Sociální práci lze potom ukazovat jako nedostatečnou podporu. Organizace potom vyvíjí některé snahy o zlepšení, ale spíše využívají běžné postupy řešení a jejich finanční situace se příliš nemění.

Sociální práci NNO ovlivňují také chybějící služby a nespolupráce s jinými službami. Druhým vlastním politickým tlakem zde pak byla zjištěna nečinnost zadavatele komunitního plánování sociálních služeb. A lze říci, že při komunitním plánování měst, potažmo kraje, nedojde k podpoře vzniku nových služeb či ke změně stávajících služeb. Je tomu tak kvůli neefektivitě procesu komunitního plánování i kvůli tomu, že na změny nejsou peníze. A sociální práce je pak ovlivněna. Je možné ukazovat problémy v podobě chybějících služeb či nespolupráce více u nepopulárních či problematických cílových skupin, ale jsou také významné ve spojení spíše s dalším rozvojem zdravotně handicapovaných. Krajním příkladem lze uvést chybějící pomoc pro velmi obtížné klienty z hlediska péče, kteří navíc nemají dostatek peněz. Jako následek lze ukázat sníženou kvalitu sociální práce, kdy dochází k její neefektivitě v případě rozvoje kompetencí klientů, a dále sociální práce ale nemá ani řešení. Jestliže organizace optimálně nespolupracují, je řešení navíc také komplikované. A hlavně komplexní pomoc je tedy ovlivněna, ale i individuální. Lze pak i říci, že chybějící služby či nespolupráce životní situaci klienta nezlepší, a spíše dochází ke stagnaci v této

situaci, ale je možné naznačit i zhoršení životní situace klienta. O sociální práci pak je možné říci, že není ani zde dostatečnou podporou. Řešení této problematiky pak spíše nefungují.

Třetím politickým tlakem byl zjištěn manažerský tlak podpořený vnějšími vlivy. Jedná se o standardizaci vedení dokumentace, standardizaci práce a zásahy do kompetencí pracovníků. Manažeři přitom zasahují do sociální práce v různé míře a v různé podobě. Náročná administrativa znamená časovou ztrátu pro přímou práci, byrokratický postup, anebo je zde tlak na výkony skrze administrativu. Standardizace činností a kompetencí pak vede k negativní změně v jednání sociální pracovníce vůči klientovi, kdy nepracuje dle svého morálního ideálu. Snížení kvality sociální práce s ohledem na náročnou administrativu je spojeno s výslednou únavou a ne stoprocentní kondicí na přímou práci, či s chyběním času na přímou práci. Dále jde o neindividuální byrokratický přístup a problémy při navazování optimálního vztahu s klientem. Standardizace činností či kompetencí pak vede k neindividuální, ale i k nekomplexní práci. S ohledem na dopady na klienty lze hovořit hlavně o stagnaci, a dále i o zhoršení situace klientů. Z hlediska řešení lze říci, že náročná administrativa spíše nebyla, až na určitou výjimku v jedné organizaci, efektivně řešena, a byla často vnímána jako danost ve spojení s financemi. A požadavky vedení spíše také nebyly příliš úspěšně řešeny.

Začtvrté, zjištěným politickým tlakem byl i tlak v podobě nečinnosti zadavatelů, politiků a zákonodárců v sociální oblasti, a v podobě posilování předsudků ze strany politiků. Lze jednak hovořit o určité neangažovanosti například místních politiků k sociálním službám. Ale hlavně je možné popisovat výraznou nečinnost v oblasti sociálně vyloučených lidí, a zde přitom ve spojení s jejich bydlením. A jako problém tedy byly popsány i předsudky majority vůči klientům, které jsou posilovány politickými výroky. Politická nečinnost v oblasti bydlení znamená sníženou kvalitu sociální práce, protože NNO pro klienty nemají řešení v oblasti bydlení, a ani nepomáhají pak ve spojení dalšími problémy stejných klientů, jako jsou dluhy, zaměstnání či vzdělávání. Předsudky ke klientům potom různě ztěžují sociální práci. Je možné zde pak hovořit hlavně o nekomplexní práci i provázanosti bydlení s řešením dalších problémů. Navíc je možné odvodit, že výše popsaným trpí více nepopulární skupiny, jak je zřetelné. Dochází pak v zásadě k udržování krizové situace, například když není adekvátní bydlení, ale i ke zhoršování situace třeba u nezaměstnaných lidí. A sociální práce proto zde není určitě dostatečnou podporou. A chybí efektivní řešení.

Závěrem lze stručně zopakovat, že uvedené politické tlaky snižují kvalitu sociální práce. A to tak, že není často využíván individuální přístup ani komplexní pomoc, a nejsou proto naplněny potřeby klientů, a není jim tedy adekvátně pomoheno, ať už v oblasti kompetencí anebo v řešení problému, a lze hovořit i o snížené kvantitě pomoci. A dochází pak v podstatě ke stagnaci ve spojení s životní situací klientů a někdy i k jejímu zhoršování. Postiženy tímto jsou spíše nepopulární a problematické skupiny a méně pak například zdravotně handicapovaní, a zde důležitě v oblastech jejich rozvoje. A i když výzkum probíhal ve větší intenzitě v oblasti nepopulárních skupin, přesto se tento výsledek jeví být v principu odpovídající sociálním službám.

Závěr a diskuse

V závěru je možné nejdříve uvést, že v diplomové práci byla zpracována problematika politických tlaků na sociální práci v NNO, tak jak to vyplývalo z hlavního cíle i z dílčích cílů práce, a tedy, že jich bylo dosaženo. Byly popsány politické tlaky ve čtyřech oblastech a bylo naznačeno, jak ovlivňují sociální práci, a to včetně dopadů na příjemce služeb i dostatečnosti případných řešení těchto tlaků. V této kapitole dojde v jejím závěru také k návrhu určitých řešení.

Nejprve ale v této části budou výsledky výzkumu propojeny s jednotlivými předpoklady naznačeného trendu ekonomizace sociálních služeb, který navazuje na racionalizaci jako znak dnešní moderní společnosti, a z uvedeného propojení by měla vyplynout důležitost řešení celé problematiky. Dále bude naznačeno, že dosažené výsledky pak také potvrzují i oprávněnost východisek i požadavků kritické sociální práce. A kromě tohoto dojde v této části i k naznačení námětů na další výzkum.

Závěry diplomové práce lze tedy v jednotlivých oblastech politických tlaků postupně dát do souvislosti s tím, co představuje ekonomizace sociální práce.

Lze je dát ve finanční oblasti do souvislosti jednak s tím, že dochází ke snižování dotací pro organizace. Jak říká Holasová, „z principů tržní racionality vychází přesvědčení, že sociální služby musí být poskytovány co nejúsporněji.“ Také říká, že organizace mají nižší státní dotace nebo, že „pro poskytování sociálních služeb se budou muset stále více využívat diferencované finanční zdroje.“ A jak Holasová pokračuje, „potíže mohou vyvstat, když jsou rozpočty služeb vedeny spíše podle kritérií finanční efektivity než podle skutečných potřeb klientů.“ Lze pak hovořit například o tom, že pracovníkům chybí zdroje, že „jsou rušena pracovní místa a snižují se platy pracovníků.“ Dopadem je podle ní pak například přetížení pracovníků a „nedostatek času na klienty“ (2012, s. 133-134, zrušení zvýraznění aut.). Zjištění v diplomové práci jsou v souladu s těmito teoretickými předpoklady.

Na propojení s ekonomizací sociální práce v oblasti komunitního plánování ukazuje to, že ze strany zadavatele jednak nedojde k zafinancování potřebných služeb, anebo že komunitní plán a proces jeho vzniku komplikuje dotování potřebných služeb. Lze i potvrdit, co říká Holasová, tedy že privatizace a marketizace sociálních služeb přináší negativní důsledek v podobě „redukce nelukrativních služeb.“ Ve spojení s konkurencí, která by měla snížit náklady služeb a zvýšit kvalitu, lze říci to, že nabídka „je nutně

politicko-normativně určována“ nebo i to, že lze pochybovat o tom, že mladí budou kupovat streetwork. A tato realita pak nebude nepřispívat k péči o klienta (2012, s. 130-131). I tomuto také odpovídají zjištění výzkumu diplomové práce, včetně tedy dopadů na péči o klienta.

Jak říká dále Holasová, ve spojení s ekonomickou efektivitou se v sociální práci „aplikovalo východisko, že by organizace měly být řízeny jen manažery prostřednictvím manažerských postupů.“ Příkladem je například to, že „sociální pracovníci jsou hodnoceni podle časových norem, což omezuje prostor pro profesionální aktivity.“ A jde tedy o zajištění dohledu managementu nad disciplinovanou pracovní silou. A dále, ve spojení s ekonomizací také „pracovní postupy sociálních pracovníků charakterizuje rostoucí administrativa jejich práce.“ A v souvislosti s množstvím administrativy se pak „snižuje čas pro přímou práci s klienty“ (Holasová, 2012, s. 130-133). Také toto vše výzkum podporuje.

Neřešení dostupného bydlení je potom v souladu s důsledky naznačené modernizace, tedy s tím, co říká Chytil, že „hrozby a rizika v postindustriální moderně jsou produkovány sociálně, zatímco nutnost vyrovnat se s nimi je přísně individualizována“ (2007, s. 65). Ve společnosti chybí dostupné bydlení, ale pomoc například státu zde tedy není. A jde zde jednoduše i o tržní myšlení. V případě, že dochází k posilování předpokladů, posilují se třeba v tom smyslu, že lidé by neměli zneužívat sociální dávky a že by měli pracovat, neboli je tedy také v souladu s individualizací rizik i s ekonomickou efektivitou.

Z celého dosavadního závěru pak vyplývá, že politické tlaky ovlivňují sociální práci a její klienty v souladu s trendem ekonomizace sociální práce neboli s důrazem na její ekonomickou efektivitu, případně s dalšími projevy modernizace. Nejedná se tedy o nahodilé tlaky na sociální práci, ale o společenský vývoj. A toto lze považovat za první důležité vyplynutí z hlediska řešení problematiky. A jak říká Holasová, „nemůžeme očekávat od principů trhu spravedlivé řízení služeb sociální péče. To pak může vést ke stále většímu vylučování potřebných osob ze systému péče.“ A proto je nutné řídit se tím, že „bez kritické praxe a politické činnosti nemůžeme v sociální práci dosáhnout dobré praxe.“ Změny zde vyžadují odpovídající sociální politiku, protože „podoba sociální ochrany může být jen tak dobrá, jak dobrá je politika, která ji vytváří“ (2012, s. 134-135). Zároveň celá tato situace ukazuje oprávněnost směru kritické sociální práce. Podstatou kritické sociální práce je změna sociálního prostředí klientů, a to i například v kontrastu s převládající sociální prací v ČR, která se soustředí jen na změnu klientů

samotných. Hlavně pak například oprávněnost jednoho z jejích proudů, a to proudu radikální sociální práce, která se soustředí na strukturální bariéry, a tedy normy a pravidla, či instituce, které stojí za sociálními problémy. Cílem je spravedlivější systém.

Nicméně tomuto závěru odpovídají i další zjištění diplomové práce. A to jednak o dopadech snížené kvality sociální práce na životní situace klientů. Tedy, že sociální práce není přínosem pro klienta, ačkoli toto je její společenskou funkcí, protože jde o „pracovní nástroj institucí sekundární sociability“ (Chytil, 2007, s. 66). Diplomová práce ukázala, že když tento nástroj nezafunguje, pak se životní situace klienta nelepší či se zhoršuje. Stejně tak z dat dále vyplývá, že organizace jejich problémy v dané oblasti řeší často nedostatečně a neefektivně, a i toto podporuje představený závěr.

Z důvodu toho, co bylo dosud řečeno, by prvním řešením měl být důraz na profesní vzdělávání ve spojení s obhajobou práv klientů, jak říkají Janebová et al. nebo Šveřepa. „Abychom toho byli schopni, potřebujeme být vybaveni náležitými znalostmi a dovednostmi.“ Například „je třeba, aby se součástí profesní přípravy sociálních pracovníků stala taková témata, jako [...] „politické uspořádání státu a mechanismy moci“ (2009, s. 12-13). Toto by mělo i podpořit dnešní mlčení sociálních pracovníků. Zároveň je v této souvislosti pak možné naznačit i na význam posílení profesionalizace sociálních pracovníků.

Druhým navrhovaným řešením je politická aktivita. Jak říkají Salcido a Seck, kvůli změně v politické realitě během 80. let 20. století začala být politicky aktivní i americká Národní asociace sociálních pracovníků. Ze zkušenosti z jejích poboček je možné naznačit využívané a fungující politické činnosti. Mezi využívané činnosti patří psaní dopisů, telefonování činitelům, lobbování zákonodárců, nebo někdy i práce se sdruženími zájmových skupin. Mezi aktivity, které pak v pobočkách považují za účinné, patří lobbování v zákonodárné oblasti, dále pořádání kampaní, a sem patří například rozesílání obálek, které obsahují materiály kampaně, které poskytují přístup k politikům, a dále i osobní známosti s volenými osobami (1992, s. 563-564). Podobně také Pawlak a Flynn hovoří o politické aktivitě ředitelů organizací. Také oni zjišťují, že ředitelé mimo jiné často píšou dopisy a hovoří s veřejnými činiteli. Kromě toho doporučují angažovat se v místní komunitě a znát členy krajských komisí, a jak pracují, dále prokázat důvěryhodnost ve vztahu k veřejným činitelům, také udržovat vztah s veřejnými činiteli, i během těžkostí, které se mohou objevit, anebo rozvíjet vztahy s úředníky nižších úrovní. Přitom „hlavní zpráva od ředitelů je, že politická účast vyvolává pozitivní odezvu a následky“ (1990, s. 307-312

Ze zkušeností ze zkoumaných organizací lze nakonec říci, že například ve finanční oblasti se aktivita samotná vyplácí, dále účast v komisi krajského úřadu či poradním orgánu hejtmána. Také víceleté financování je určitým řešením pro problémy na začátku roku a dále pro rozvoj služeb. Lze zvažovat i přínos dárcovství veřejnosti pro nezávislost organizací. Při řešení manažerských tlaků a administrativy bylo ukázáno, že v jedné organizaci došlo k prosazení přijatelné administrativy, a toto může obecně být i příkladem efektivního řešení. Jiným efektivním řešením se zdají vhodné kurzy pro zaměstnance.

Lze uzavřít tím, že v práci byly několikrát naznačeny kromě zmíněných ještě další bariéry pro sociální práci, a to jednak ve spojení se spoluprací mezi organizacemi, jestliže jsou zde osobní problémy. A hlavně, když respondenti poukazovali na nespolečenskou spolupráci s různými úřady a podobně. Tento problém je spíše problémem implementačního deficitu v dané oblasti sociální politiky v podobě jednání různých aktérů s různými cíli. Ale protože se zde jednalo zvláště v oblasti vztahu s úřady a podobně o časté a spontánní sdělování respondentů, a o situace, které znamenaly vliv na kvalitu jejich práce, nabízí se určitě toto druhé téma jako další možná oblast pro výzkum. Taktéž více objasnění by bylo možné učinit i ve spojení s tématem manažerských tlaků.

Seznam použité literatury

Centrum pro výzkum neziskového sektoru. Sociální ekonomika a NNO v ČR. In: Centrum pro komunitní práci. *CpKP.cz/regiony. Neziskové organizace a regionální rozvoj* [online]. 2005 [cit. 2018-04-03]. [Kap.] 1, Vymezení konceptů, s. 6–15. Dostupné z: <http://www.cpkp.cz/regiony/index.php?id=118>

DAVIDOVÁ, I. Etická dilemata sociální práce vyplývající z lokálních politických tlaků či tlaků zaměstnavatele. *Sešit sociální práce. Etický kodex jako nástroj podpory řešení etických dilemat*. 2015, č. 4, s. 25-32. ISBN 978-80-7421-089-1. Dostupné také z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/23241/4ssp.pdf>

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. Druhé, aktualizované vydání. Praha: Portál, s.r.o., 2008. ISBN 978-80-7367-485-4.

HLOUŠKOVÁ, Z. Etické aspekty účasti poskytovatelů v procesech komunitního plánování sociálních služeb. In: KAPPL, M., SMUTEK, M., TRUHLÁŘOVÁ, Z., eds. *Etika sociální práce. Sborník z konference VI. Hradecké dny sociální práce*. Hradec Králové: Gaudeamus, Univerzita Hradec Králové, 2010, s. 223-228. ISBN 978-80-7435-037-5. Dostupné také z: <https://www.uhk.cz/cs-CZ/USP/o-ustavu/Dokumenty-USP.aspx>

HOLASOVÁ, V. Sociální práce jako nová tržní příležitost? *Sociální práce*. 2012, roč. 12, č. 2, s. 126-137. ISSN 1213-6204. Dostupné také z: http://www.socialniprace.cz/soubory/sp2_2012_web-140701130132.pdf

CHYTIL, O. Důsledky modernizace pro sociální práci. *Sociální práce*. 2007, č. 4, s. 64-71. ISSN 1213-6204. Dostupné také z: http://www.socialniprace.cz/soubory/4-2007_praxeasupervizevsp-120116135450.pdf

JANEBOVÁ, R. et al. Příběhy sociálních pracovníků, kteří nemlčeli - Popis prožívaných dilemat. *Sociální práce*. 2013, roč. 13, č. 4, s. 66-83. ISSN 1805-885x.

Dostupné také z: http://www.socialniprace.cz/soubory/cas_vol13_iss4-150407093614.pdf

JANEBOVÁ, R. et al. Příběhy sociálních pracovníků, kteří nemlčeli - Způsoby řešení dilemat. In: Univerzita Hradec Králové. *Univerzita Hradec Králové* [online]. 2015 [cit. 2016-03-09]. Dostupné z: <https://www.uhk.cz/cs-CZ/UHK/Header/rozsirene-vyhledavani?lideId=janebra1&lideId=janebra1>

KELLER, J. Nová sociální rizika a sociální práce. In: *Youtube* [online]. 24. 4. 2012. [cit. 2018-31-03]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=M2fTj4tDW54&t=7289s>

LEŠKOVÁ, Z., vedoucí koordinační skupiny za oblast sociální pomoci a péče o občany v přechodné krizi a nouzi. Informace sdělená na koordinační skupině, které jsem se účastnil. Ústí nad Labem 21. 2. 2018.

MALÍK HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. přepracované vydání. Praha: Portál, s.r.o., 2008. ISBN 978-80-7367-368-0.

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

MATOUŠEK, O.; HARTL, P. Nároky sociální práce a syndrom vyhoření. In: Matoušek a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, s.r.o., 2003, s. 51-60. ISBN 80-7178-548-2.

MLČÁK, Z.; KUBICOVÁ, A. K pojetí klienta v sociální práci: manažerismus nebo humanistický přístup? In: In: KAPPL, M., SMUTEK, M., eds. *Proměny klienta služeb sociální práce – Social work client metamorphoses*. Hradec Králové: Gaudeamus, Univerzita Hradec Králové, 2006, s. 410-416. ISBN 80-7041-716-1. Dostupné také z: <https://www.uhk.cz/cs-CZ/USP/o-ustavu/Dokumenty-USP.aspx>

MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale ...*“: *Dilemata sociální práce v organizacích*. 1. vydání. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN 80-903070-1-9.

MUSIL, L. Různorodost pojetí, nejasná nabídka a kontrola výkonu „sociální práce.“ *Sociální práce*. 2008, roč. 8, č. 2, s. 60-79. ISSN 1213-6204. Dostupné také z: <http://www.socialniprace.cz/soubory/2008-2-130102145614.pdf>

OBRUSNÍKOVÁ, P. Chci zastavit zneužívání dávek na sociální byty, říká premiér Babiš po návštěvě Ostravska. Tisková konference premiéra Andreje Babiše a ministrů jeho vlády při návštěvě Ostravska. (Video: Seznam, Seznam.cz). In: Seznam.cz, a.s. *Seznam.cz. S ZPRÁVY* [podcast]. 14. 5. 2018, [cit. 2018-06-27]. Dostupné z: <https://www.seznamzpravy.cz/clanek/primy-prenos-babis-se-prisel-podivat-do-socialne-vyloucenych-lokalit-47070?dop-ab-variant=&seq-no=1&source=hp>

PAWLAK, E. J.; FLYNN, J. P. Executive Directors' Political Activities. *Social work*. 1990, vol. 35, num. 4, s. 307-312. Dostupné také z: <http://web.a.ebscohost.com.ezarl.uhk.cz:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=c8cd831d-1a28-4074-b211-99a49d844bc1%40sessionmgr4007>

SALAMON, E. Kdo je zákazníkem sociálních služeb? *Sociální politika*. 2001, č. 2, s. 6-9. Dostupné také z: <https://www.uhk.cz/cs-CZ/Download?DocumentId=15390>

SALCIDO, R. M.; SECK, E. T. Political Participation among Social Work Chapters. *Social work*. 1992, vol. 37, num. 6, s. 563-564. Dostupné také z: <http://web.a.ebscohost.com.ezarl.uhk.cz:2048/ehost/detail/detail?vid=4&sid=624955e2-e9dc-48fa-8299-cafb17d85321%40sessionmgr4006&bdata=Jmxhbmc9Y3Mmc210ZT11aG9zdC1saXZl#AN=9302071087&db=a9h>

STRAUSS, A; CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. 1. vydání. Boskovice: ALBERT a Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. [Kap.] Část II – Postupy kódování, s. 39-144. ISBN 80-85834-60-X.

Svoboda a přímá demokracie – Tomio Okamura. *Žádáme spravedlnost pro každého občana. Říkáme ne parazitům. SPD. Svoboda a přímá demokracie. Tomio Okamura.* [podcast]. 2017-2018, [cit. 2018-06-27]. Dostupné z: <https://www.spd.cz/>

ŠVEŘEPA, M. Prosazování a obhajoba práv klientek sociální práce. Příběh, který není. *Sociální revue* [online]. 2009 [cit. 2016-10-15]. ISSN 1801-6790. Dostupné z: http://socialnirevue.cz/media/docs/Sverepa_ProsazovaniObhajobaPravKlientu.pdf

VASKOVÁ, V., ŽEŽULA, O. *Komunitní plánování - věc veřejná: Jak zjistit co lidé opravdu chtějí? Jak zlepšit život v obci?* 1. vydání. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-30-6.

Velký sociologický slovník. II. svazek. P-Z. 1. vydání. Praha: Karolinum, vydavatelství Univerzity Karlovy. 1996. ISBN 80-7184-310-5.

WINKLER, J. *Implementace: Institucionální hledisko analýzy veřejných programů.* 1. Vydání. Brno: Vydavatelství Masarykovy univerzity, 2002. Kapitola 1, Implementace a politický proces. Definice základních pojmů, s. 13–20. ISBN 80-210-2932-3.

zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, 2017, dostupné z https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf

Další relevantní zdroje

RABUŠIC, L.; SIROVÁTKA, T. Český sociální stát a jeho legitimita. *Sociologický časopis*. 1999, roč. 35, č. 4, s. 397- 422. ISSN 2336-128X. Dostupné také z: http://sreview.soc.cas.cz/uploads/1f555747d69948f12b8fd1e25ec68e7f1e6f7613_192_397RABSI.pdf