

Univerzita Hradec Králové
Ústav sociální práce

**Aplikace principů radikální sociální práce do
případové práce s lidmi bez domova**

Bakalářská práce

Autor: Markéta Kosinová

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

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

Hradec Králové

2016

Zadání bakalářské práce

Autor: Bc. Markéta Kosinová

Studium: U13138

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Název bakalářské práce:

Aplikace principů radikální sociální práce do případové práce s lidmi bez domova

Název bakalářské práce AJ:

The application of radical social work principles to the casework with homeless people

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem bakalářské práce je popsat jaká jsou specifika přístupu radikální sociální práce, dále popsat, jak mohou být principy radikální sociální práce aplikovány do konkrétní případové práce s klienty a ve výzkumné části zkoumat zda a jak mohou principy radikální sociální práce přispět k řešení situace klientů sociální služby pro osoby bez přístřeší. Zvolenou výzkumnou metodou je kvalitativní výzkumná strategie technika kvalitativních interview a analýza dokumentů.

FOOK, J. Radical Casework: a theory of practise. Alexander St Crows Nest: Allen&Unwin.1993

JANEBOVÁ, R. Kritická sociální práce. Hradec Králové, Gaudeamus, 2014

MALÍK, T. Možnost využití radikální sociální práce v praxi terénního sociálního pracovníka v romské komunitě. Brno, Masarykova univerzita, 2009

Garantující pracoviště:

Katedra sociální práce a sociální politiky,

Ústav sociální práce

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

Oponent: Mgr. Miroslav Kappl, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 4.12.2014

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Turnově

Markéta Kosinová

Poděkování

Děkuji Mgr. et Mgr. Radce Janebové Ph.D. za podnětné, odborné a vstřícné vedení této bakalářské práce.

Abstrakt

KOSINOVÁ, Markéta. *Aplikace principů radikální sociální práce do případové práce s lidmi bez domova*. Hradec Králové, 2016. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Ústav sociální práce. Vedoucí práce Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

Tato bakalářská práce se zabývá principy radikální případové práce podle Jan Fook a možnostmi jejich uplatnění v případové práci s lidmi bez domova v prostředí české sociální práce. Zaměřuje se na specifika radikální případové práce, jak je definuje Jan Fook. Definuje některé klíčové metody radikální případové práce a na teoretické úrovni zkoumá, jakým způsobem by bylo možné je implementovat do běžné praxe případové sociální práce. Součástí bakalářské práce je teoretický výzkum, založený na čtyřech kazuistikách osob bez domova. Výzkum je prováděn na teoretické úrovni a zabývá se aplikací klíčových metod radikální případové práce do konkrétních životních situací lidí bez domova.

Klíčová slova: radikální případová práce, případová sociální práce, lidé bez domova

Abstract

KOSINOVÁ, Markéta. *The application of radical social work principles to the casework with homeless people*. Hradec Králové, 2016. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové. Leader of the Bachelor Degree Thesis: Mgr. et Mgr. Radka Janebová, Ph.D.

This thesis deals with the principles of the radical casework by Jan Fook and possibilities of their application in casework with homeless people in the environment of Czech social work. It focuses on the specifics of the radical casework, as defined by Jan Fook. Describes some of the key methods of the radical casework, and on the theoretical level it examines the way in which it would be possible to implement into routine practice of the casework. Part of the thesis is a theoretical research, based on four case reports of homeless people. Research is carried out on a theoretical level and deals with applications of the key methods of the radical casework into the specific life situations of homeless people.

Keywords: radical casework, casework, homeless people

Obsah

Úvod.....	9
1. Teoretická část.....	11
1.1 Problematika bezdomovectví.....	11
1.1.1 Lidé bez domova.....	11
1.1.2 Příčiny bezdomovectví.....	12
1.1.3 Sociální práce s lidmi bez domova.....	13
1.1.4 Případová práce s lidmi bez domova v českém kontextu.....	14
1.2 Radikální sociální práce.....	21
1.2.1 Teoretická východiska a vývoj radikální sociální práce.....	23
1.2.2 Principy radikální sociální práce.....	23
2. Metodická část.....	29
2.1 Formulace hlavního cíle výzkumného šetření.....	29
2.2 Formulace dílčích cílů výzkumného šetření.....	29
2.3 Zvolená výzkumná strategie.....	30
2.4 Operacionalizace dílčích cílů.....	31
2.5 Volba výzkumného souboru.....	34
2.6 Popis organizace a průběhu výzkumu.....	34
2.7 Způsob analýzy získaných dat.....	34
2.8 Rizika výzkumu a výzkumné strategie.....	36
3. Výzkumná část.....	36
3.1 Specifika metod radikální případové práce.....	36
3.1.1 Vymezení radikální případové práce.....	36
3.1.2 Metody radikální případové práce.....	36

3.2 Aplikace klíčových metod radikální případové práce do konkrétních životních situací lidí bez domova.....	47
3.2.1 Kazuistika – paní Alena.....	47
3.2.2 Kazuistika – paní Monika.....	53
3.2.3 Kazuistika – pan Jindřich.....	59
3.2.4 Kazuistika – paní Jana.....	65
3.2.5 Shrnutí výzkumné části.....	73
Závěr a diskuse.....	77
Seznam zkratk.....	79
Seznam tabulek.....	79
Seznam použitých zdrojů.....	80

Úvod

Tato bakalářská práce na téma Aplikace principů radikální sociální práce do případové práce s lidmi bez domova se zabývá možnostmi aplikace metod radikální případové práce do běžné praxe případové práce s lidmi bez domova v českém prostředí. Toto téma jsem si zvolila zejména proto, že je pro mě přístup radikální sociální práce zajímavý, ale také proto, že sama působím jako terénní pracovníce s cílovou skupinou lidí bez domova v zavedené charitativní organizaci. Zároveň jsem měla možnost absolvovat stáž v organizaci, která vychází z principů radikální sociální práce a zaměřuje se na práci s ženami bez domova. Získala jsem tak možnost srovnání obou přístupů.

Rozhodla jsem se tyto dvě oblasti propojit i proto, že se ve své každodenní praxi setkávám s osobními problémy lidí (uživatelů sociální služby pro lidi bez domova), na které je třeba nahlížet jako na zapříčiněné společensko-politickým uspořádáním, avšak velmi často se setkávám s tím, že tak z pohledu sociálních pracovníc a pracovníků nahlíženy nejsou.

K prozkoumání dané problematiky mě motivoval i fakt, že radikální přístup není v českém prostředí příliš známý. V současné době se již můžeme setkat s několika iniciativami a sdruženími, které principy radikální sociální práce uplatňují, ale z vlastní praxe vím, že jsou „tradičními“ sociálními pracovníci a pracovníky často považovány za nedůvěryhodné a nevhodné, což může svědčit o neznalosti tohoto přístupu. Práce by tak mohla sloužit jako podklad pro možné uplatnění metod radikální případové práce v běžné praxi sociální práce.

V teoretické části bakalářské práce se budu věnovat vymezení klíčových pojmů spjatých s tématem, k čemuž využiji dostupnou odbornou literaturu. Ve výzkumné části se pak chci zabývat tím, jak by bylo možné metody radikální případové práce dle Jan Fook v běžné praxi případové práce využít.

Hlavním cílem práce je zjistit, jakým způsobem mohou být metody radikální případové práce dle Jan Fook využitelné pro případovou práci s lidmi bez domova v českém kontextu.

Určila jsem si dva dílčí cíle, které směřují k dosažení hlavního cíle. Prvním dílčím cílem práce je popsat specifika metod radikální případové práce, jak je definuje Jan Fook. Druhým dílčím cílem pak je pokusit se aplikovat vybrané klíčové metody radikální případové práce do konkrétních životních situací lidí bez domova. K dosažení hlavního cíle této bakalářské práce volím výzkumné postupy modelování, analogie a myšlenkového experimentu. Jedná se o teoretický typ výzkumu. K volbě této výzkumné strategie jsem přistoupila proto, že se mi jedná především o získání základního přehledu o metodách radikální případové práce, které jsou v českém prostředí málo známé a o získání rámcové představy o možnostech uplatnění těchto metod v praxi.

Bylo by jistě zajímavé ověřit využitelnost metod radikální případové práce přímo v praxi, stejně jako se zabývat jejich limity a omezeními, avšak domnívám se, že by takový text byl na bakalářskou práci již příliš rozsáhlý. Mohlo by to však být zajímavé téma případné diplomové práce.

1. Teoretická část

1.1 Problematika bezdomovectví

1.1.1 Lidé bez domova

V odborné literatuře se můžeme setkat s různým pojmoslovím – „osoba bez přístřeší“, „osoba v sociální nouzi“, „osoba společensky nepřizpůsobivá“, „bezdomovec“ nebo „člověk bez domova“. Například Giddens (Giddens, 1999) hovoří o bezdomovcích jako o osobách, které nemají kde spát. Podobně také Marek (2012) používá pojem bezdomovec a obhájí jej slovy „*označení bezdomovec se nám zdá jednoduché a srozumitelné, proto ho budeme používat bez emocionálního zabarvení*“ (Marek 2012, s. 16).

Přestože literatura pojednávající o problematice bezdomovectví běžně operuje s pojmem bezdomovec¹, já se proti tomuto pojmu vymezuji a nahrazuji jej pojmem člověk bez domova. V následujícím výběr tohoto pojmu vysvětlím.

Jak upozorňuje Stulíková (Stulíková, 2015), používání pojmu bezdomovec jaksí odlidšťuje, vytváří dojem, že bezdomovec není člověk, a proto není nutné se o jeho problémy zajímat. Navíc je pojem bezdomovec stigmatizující a obviňující, je spojen s mnoha negativními stereotypy. Poukazuje na negativní jevy s bezdomovectvím někdy spojené. Implikuje, že bezdomovec je osoba, která selhala. Pod pojmem bezdomovec si tak typicky představíme postaršího muže s nízkým hygienickým standardem, který popíjí krabicové víno na lavičce. Ve skutečnosti má však bezdomovectví mnohem více podob. Použití termínu člověk bez domova tak umožňuje pokrýt celou šířku problému bezdomovectví. Také s sebou přináší konotaci, že prvotním problémem člověka bez domova je fakt, že nemá domov, nenese tedy obviňující konotace. Pojem člověk bez domova na rozdíl od toho upozorňuje na fakt, že se vždy jedná o člověka, je polidšťující. Z pohledu radikální sociální práce – poukázáním na fakt, že se jedná o

¹ Používá jej mj. i Koncepce prevence a řešení problematiky bezdomovectví v ČR do r. 2020 (www.mpsv.cz/files/clanky/16157/koncepce.pdf)

člověka stejného, jakým je sociální pracovník, staví oba dva na roveň a zakládá rovnocenný dialogický vztah. Odkazuje též k hodnotě lidské důstojnosti.

Stulíková k tomu dodává „*Pokud chceme spolupracovat s lidmi bez domova, měnit jejich obraz v očích médií a veřejnosti, vymýšlet s nimi řešení jejich situace, pak je musíme nazývat takovými jmény, se kterými se mohou sami ztotožnit*“ (Stulíková 2015, s. 4).

Jeden z dalších důvodů, proč mi připadá vhodnější užití termínu člověk bez domova, spočívá ve významu slova domov. Ekvivalentem k termínu člověk bez domova by mohl být termín osoba bez přístřeší. Nicméně neexistence přístřeší nevystihuje problematiku bezdomovectví v celé své šíři. Oproti tomu se slovem domov se pojí mnohem širší význam – je spjat se sociálním zázemím, rodinou a s bezpečným a soukromým místem, kam se lze vždy vrátit. „*Výraz domov je asociován s určitou úrovní jistoty a bezpečí, nejen s místem, kde lze přespát v technickém slova smyslu bez hlubších vazeb a odpovídajících emocí*“ (Schwarzová, 2005, s. 316).

Slovo bezdomovec je v našem jazyce silně zakořeněné, používají ho jak média, tak sociální pracovníci a odborná literatura, ale používají ho sebeironicky i samotní lidé žijící na ulici. Jelikož používaný jazyk ovlivňuje naše smýšlení, domnívám se, že je třeba od užívání tohoto pojmu upustit.

1.1.2 Příčiny bezdomovectví

Názory na to, co je příčinou bezdomovectví, se v literatuře velmi různí. Jak upozorňuje Pěnkava (Pěnkava, 2010), různé přístupy k příčinám bezdomovectví v průběhu dějin sociální práce ovlivňovaly přístupy k lidem bez domova. Vnímáním příčin bezdomovectví se budu zabývat pouze na okraj, v následujícím textu zmíním dva odlišné přístupy.

Někteří autoři dělí faktory způsobující ztrátu domova na objektivní a subjektivní. Např. dle Schwarzové objektivní faktory zahrnují „*celkové společenské klima, např. politiku zaměstnanosti, bytovou politiku, postavení etnických minorit, postoj majoritní společnosti k marginálním skupinám, sociální politiku státu a další dílčí faktory. Faktory subjektivní spoluutvářejí celkovou sociální situaci jednotlivého člověka, která*

je podmíněna zejména úrovní jeho vlastní sociální adaptace (ta v nejhrubších rysech souvisí hlavně s rodinným zázemím, osobností, přítomností/nepřítomností hendikepu, dosaženou úrovní vzdělání atd.)“ (Schwarzová, s. 318). Dodává, že současný systém sociální podpory je taktéž nevyhovující, protože spíše prohlubuje pasivitu a závislost, než by aktivizoval, není dostatečně využíván institut veřejně prospěšných prací, pro zaměstnavatele není výhodné nabízet částečné úvazky, lidé nad 50 let, ženy a Romové jsou ze strany zaměstnavatelů diskriminováni, chybí podporovaná pracovní místa pro osoby znevýhodněné na trhu práce a nabídka rekvalifikačních kurzů je omezená. Příčinu vzniku bezdomovectví rovněž spatřuje v oblasti bydlení – velká skupina osob s nízkým finančním příjmem si nemůže dovolit platit standardní nájemné, žijí v nejistých podmínkách, nebo se z nich stanou neplatiči a posléze lidé bez domova. Poptávka po všech formách sociálního bydlení totiž mnohonásobně převyšuje nabídku. Rozdělení příčin bezdomovectví na objektivní a subjektivní mi však nepřipadá úplně vhodné. Dělí příčiny bezdomovectví na ty, které má změnit stát a na ty, které má změnit sám člověk bez domova. Termín „subjektivní“ působí dojem, jako by příčina pocházela od samotného člověka bez domova. Přestože Schwarzová (Schwarzová, 2005) na jednu stranu popisuje příčiny bezdomovectví jako vycházející z nastavení stávajícího společenského řádu – neexistence sociálního zázemí, nízké vzdělání, handicap aj. – mluví o nich jako o „subjektivních“.

Schwarzová (Schwarzová, 2005) sice vidí značný podíl strukturálních vlivů na vznik bezdomovectví, avšak stále počítá i s určitou mírou osobního zavinění člověka bez domova. Její přístup chápe bezdomovectví jako multifaktorový problém, skládající se z příčin strukturálních i individuálních.

Pro radikální přístup, který vidí příčiny bezdomovectví v selhání společenských struktur, je takovéto dělení nepřijatelné. Připadá mi proto vhodné uvést přístup k příčinám bezdomovectví, který popisuje ve svém textu Janebová. Podle Janebové (Janebová, 1999) má počátek bezdomovectví obvykle dvě fáze. Ztrátě domova předchází krize. Jakákoliv krize v životě jedince jej může vykolejit ze „zajatých kolejí“ běžného života a přestane se starat o ekonomické záležitosti. Každý má však dvě záchranné sociální sítě, které mu mají zabránit v pádu na ulici. První je síť osobních sociálních kontaktů (rodina, přátelé), které by měly člověka stíženého krizovou situací podržet. Pokud má člověk sociální síť chudou, nebo jej z nějakého důvodu nepodrží, druhou záchrannou sociální sítí je síť sociálních služeb a státní sociální podpora, které

by mu měly pomoci, aby neskončil na ulici. Pokud jej ani tato záchranná síť nepodrží (např. nesplňuje podmínky pro získání pomoci), skončí na ulici.

1.1.3 Sociální práce s lidmi bez domova

Dle Schwarzové je cílem spolupráce s člověkem bez domova jeho úplné osamostatnění, odpovědnost za sebe sama a nezávislost. Popisuje v tomto ohledu tři základní oblasti sociální práce s lidmi bez domova: preventivní aktivity, služby zaměřené na naplnění základních potřeb a služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost (Schwarzová 2005, s. 320).

Preventivní aktivity spočívají dle Schwarzové (Schwarzová, 2005) zejména v poskytování sociálního poradenství. Informovanost může zamezit propadu na sociální dno nebo pomoci se ode dna odrazit. Služby zaměřené na naplnění základních potřeb jsou dle Schwarzové (Schwarzová, 2005) prvním předpokladem pro úspěšný návrat k soběstačnosti. Jedná se o zařízení pro lidi bez domova, která mají za úkol zajišťovat jídlo, ošacení, hygienu a základní lékařskou péči. Součástí těchto základních služeb jsou také různé formy azylového bydlení – noclehárny, azylové domy a sociální byty². Služby zaměřené na reintegraci a soběstačnost dle Schwarzové (Schwarzová, 2005) nabízejí výcvik v dovednostech, potřebných pro návrat z bezdomovectví do společnosti a k soběstačnosti. V současných podmínkách sociální práce s lidmi bez domova se jedná zejména o nácvik sociálních dovedností, širší nabídka služeb (např. vzdělávání, rekvalifikace, chráněná pracovní místa a tréninková pracoviště) chybí.³

² Stulíková (Stulíková, 2015) tento přístup nazývá přípravou k bydlení „housing ready“. V české sociální práci panuje domněnka, že člověk bez domova ztratil pobytem na ulici schopnost samostatně bydlet a musí tuto schopnost prostřednictvím sociální služby opět získat. Proto se v sociálních službách často setkáváme s jakýmsi „testem bydlení“, kdy uživatel služby prochází postupně nejprve noclehárnou, poté azylovým domem a pak teoreticky snad sociálním bytem. Cesta k samostatnému bydlení je tedy zdoluhavá.

³ Více se problematice věnuje model housing first, bydlení na prvním místě. Kvalitní sociální bydlení na prvním místě je vnímáno jako odrazový můstek k řešení dalších problémů. Člověk přechází z bezdomovectví rovnou do bydlení, neprochází krátkodobými formami ubytování. Tento přístup vidí bezdomovectví především jako problém nedostatku dostupného bydlení, nikoli jako osobní selhání.

1.1.4 Případová práce s lidmi bez domova v českém kontextu

Pracovník s uživatelem služby v případové práci vytváří individuální plán s cílem integrovat uživatele zpět do společnosti. Podrobné členění takového plánu nemá podle Marka (Marek, 2012) význam, neboť demotivuje uživatele, který ještě není připraven plnit dohodnuté body. Uživatel pak sice slíbí vše, co od něho sociální pracovník žádá, avšak prostředí ulice mu znemožní to splnit. Dlouhodobé a podrobné plánování nemá dle Marka (Marek, 2012) smysl. Je navíc zatěžující i pro pracovníka, který musí po opakovaném selhání uživatele sociální služby individuální plán přepracovat. Upřednostňuje proto metodu jednoduchých individuálních plánů.

Při vytváření individuálního plánu nesmí být uživatel služby předem zahlcen nadbytečnými informacemi. První pohovor má být dle Marka (Marek, 2012) zaměřen na jeden konkrétní a relativně snadno splnitelný cíl.

Jednotlivé body individuálního plánu mají jedinci pomoci uvědomit si, že reintegrace se skládá z jednotlivých dosažitelných kroků. Po splnění jednoho bodu následuje práce na dalším bodu. Uživatel má být za jeho splnění pochválen. Nedaří-li se plnit dohodnuté body, pracovník musí zjistit přesný důvod a zohledňovat konkrétní situaci a schopnosti uživatele. Nicméně plnění cílů je v současném nastavení sociálních služeb často podmínkou pro jejich využívání. Marek (Marek, 2012) uvádí několik důvodů neplnění individuálního plánu ze strany uživatele. Důvodem pak může být fyzická vyčerpanost nebo stres z pobytu na ulici, nedostatek komunikačních dovedností, strach z institucí, nedostatek finančních prostředků, nedůvěra v pracovníka, odlišná představa o individuálním plánu, nebo celková rezignace na změnu životní situace. I přes to, že Marek (Marek, 2012) definuje důvody neplnění individuálního plánu ze strany uživatele takto, nabízí jako možné řešení situace represivní opatření – omezení služby. Dodává, že omezení služby mívá motivační efekt.⁴

Věnuje se také potřebě pracovníka ověřovat správnost údajů, poskytnutých uživatelem. Pracovník musí být podle Marka (Marek, 2012) připraven na to, že mu uživatel může lhát. Uživatel může záměrně nebo neúmyslně zkreslovat informace, které

⁴ Užívání represe za účelem motivovat je dle mé zkušenosti typické pro paternalistický styl vedení sociální práce s lidmi bez domova. Markovu domněnku osobně nepovažuji za správnou.

o sobě pracovníkovi poskytne. Dodává, že je třeba, aby pracovník řádně a srozumitelně vysvětlil uživateli, že pro šance na úspěch při spolupráci je důležitá oboustranná informovanost. Lež se podle Marka (Marek, 2012) dá eliminovat dlouhodobým, vzájemným a důvěrným vztahem. Je si však vědom toho, že vytvoření takového vztahu ztěžuje zejména formálnost prostředí kanceláře, časový limit vymezený pro jednotlivé uživatele a pravidla zařízení.

Marek (Marek, 2012) dále vymezuje tři základní body, které by měl individuální plán postupně řešit. Jedná se o zařízení dokladu totožnosti, nalezení pravidelného finančního příjmu a nalezení bezpečného místa pro bydlení. Upozorňuje, že tyto tři oblasti spolupráce pracovníka a uživatele jsou vzájemně provázány a ztráta jednoho znamená ve většině případů ztrátu ostatních „*Pokud jedinci chybí doklad totožnosti, nikdo jej neubytuje a dávky nebo důchod nevyplatí. Chybí-li mu bezpečné místo k nocování, bude nakonec okraden o doklady a peníze*“ (Marek, 2012 s. 133) a dodává, že toto pravidlo je základem sociální práce s lidmi bez domova.

Marek (Marek, 2012) při svém popisu práce s lidmi bez domova vychází zřejmě zčásti z přístupu orientovaného na úkoly, jehož přednosti spočívají dle Navrátila (Navrátil, 2001 s. 107) v tom, že malé úspěchy rozvíjejí sebedůvěru a sebeúctu uživatele a podněcují další kroky ke změně jeho situace. Sociální pracovník by měl být v takovémto přístupu od toho, aby pomohl uživateli samostatně volit úkoly, které bude plnit.

Jak udává Schwarzová (Schwarzová, 2005), většina organizací pracujících s lidmi bez domova je spojena s nějakou církví nebo ve svých stanovách artikuluje křesťanské principy. Dle mého názoru je tento fakt jednou z příčin, proč sociální práce přistupuje k lidem bez domova paternalistickým způsobem. Sociální služby církevních organizací se vyznačují řadou omezujících pravidel a nároků, které kladou na své uživatele. Osobně to považuji za velký nedostatek v sociální práci s touto cílovou skupinou. O tomto nedostatku hovoří i Stulíková: „*Služby, které dohlížejí a trestají, nemohou být ze své podstaty účinné. Trestají své uživatele za to, z čeho se jim na druhé straně snaží pomoci. Lidem bez stabilního zázemí předhazují to, že nemají pevný denní režim a nedokáží dodržovat jasně daná pravidla. Taková politika služeb nikam nevede. Naopak odstraňování bariér v podobě mříží a nesplnitelných pravidel se vyplácí*“ (Stulíková,

2015 s. 11). Uživatelé velmi často nemají možnost pravidla služby ovlivnit, či se k nim vyjádřit.

Exkurs: Srovnání tradiční⁵ a radikální případové práce

Fook (Fook, 1993) porovnává přístup k případové sociální práci v radikální a tradiční perspektivě. Tyto rozdíly shledává jak na úrovni hledání příčin a hodnocení povahy sociálních problémů, tak cílů intervence sociálního pracovníka a technik, které k dosažení cílů sociální pracovník použije. Uvádí, že tradiční případová práce je svými východisky a ideami velmi blízká principům radikální případové sociální práce. V tradiční případové práci vidí jistý radikální potenciál. Upozorňuje však na to, že tyto principy nejsou v tradiční případové práci dostatečně a do důsledků rozvinuty, tak jak to vyžaduje radikální sociální práce. Na základě znalosti základních tematických okruhů radikální sociální práce, vytyčených v předchozí kapitole, nyní spolu s Fook (Fook, 1993) popíši rozdíly mezi případovou sociální prací tradiční a radikální.

V souvislosti s tématem **strukturální analýzy osobních problémů** Fook (Fook, 1993) upozorňuje na fakt, že se tradičně pojatá případová sociální práce jednostranně zaměřuje na psychologickou rovinu problému a opomíjí jeho rovinu sociální. Zdůrazňuje, že v radikální perspektivě musí mít případová práce dvojí rovinu – psychologickou i sociální. V tradičně pojímané případové práci má sice sociální pracovník k dispozici množství poradenských a terapeutických technik, nicméně bez zaměření na sociální rovinu problému. To může ovlivnit pohled na osobní problémy uživatelů sociálních služeb i strategie užití v případové práci s uživateli. Příčiny i strategie řešení sociálních problémů jsou tak v tradičně pojímané případové práci hledány pouze na individuální rovině.

Pokud se mezi teoretiky hovoří o vztahu mezi jedincem a sociálním prostředím, je to jak dále upozorňuje Fook (Fook, 1993) pouze na úrovni interpersonálních interakcí. Širší pojetí interakce jedince a společnosti chybí. Tento fakt může v důsledku znamenat zúžení pozornosti a pomoci v praxi sociálního pracovníka. „*Sociální pracovník,*

⁵ Fook užívá pojem tradiční, je jím míněna „sociální práce podřízená neoliberálním idejím“ jak ji popisuje Ferguson (Ferguson 2009 in Janebová 2014)

zaměřující se na mezilidské interakce, se tak ve své praxi může zaměřovat např. na aspekty komunikačních vzorců na pracovišti klienta, či jak jeho klienta ovlivňují rodinné normy. Sociální pracovník, který bere v potaz to, jak sociální struktury ovlivňují jednotlivce, se namísto toho ve své praxi zaměří na to, jak společenské instituce jako je zaměstnání a rodina vytváří v jeho klientech očekávání správného chování a postoje vůči ostatním lidem.“ (Fook, 1993 s. 21, překl.aut.)

Úkolem radikálních sociálních pracovníků je v praxi případové práce rozšířit představu o sociálním prostředí klienta dále než pouze na rodinu a další lidi v okolí klienta. Měli by být schopni zaměřit svou pozornost na socio-ekonomické faktory, detailně analyzovat vztahy mezi jedincem a společností. Jedině v interakci mezi jedincem a socio-ekonomickou strukturou totiž lze dohledat příčiny jednotlivých osobních problémů.

Dalším souvisejícím tématem je téma **sociální historie**. V praxi tradičně pojímané případové sociální práce sice dochází ke sběru relevantních informací o klientově sociální historii (např. vztahy s rodinou, přáteli, vztahy na pracovišti, kulturní pozadí klienta atd.), avšak souvislost mezi sociálními faktory a problémy na osobní rovině klientů jsou v ní zatlačeny do pozadí. Proces sběru takovýchto informací je dle Fook (Fook, 1993) spíše popisný, než analytický a hledající příčiny. Radikální přístup tedy musí takový popis sociální historie klienta rozšířit na detailní analýzu vztahů mezi jednotlivcem a společností. Jedině v socio-ekonomické rovině lze dohledat příčiny specifických problémů jednotlivců.

Příčinu sociálních problémů nevidí radikální sociální práce v osobnostních charakteristikách uživatele, ale spíše v jeho prostředí, které mu neumožňuje uspokojovat své potřeby. Dalším důležitým tématem radikální sociální práce je pak dle Fook (Fook, 1993) téma **změny prostředí**. Tradiční přístupy vidí hlavní cíl případové práce v přizpůsobení mezi klienty a jejich prostředím. Pokud by toto přizpůsobení mělo znamenat pouze konformitu jednotlivce vůči společnosti, rozhodně by to nebyl radikální přístup. Část autorů teorií tradiční případové práce si však uvědomuje, že přizpůsobení musí být oboustranné. Nejen jedinec, ale i prostředí vyžaduje jisté úpravy, aby uspokojovalo potřeby tohoto jedince. Tradiční přístup tedy uznává, že je třeba intervenovat v prostředí klienta. Tím uznává jistou odpovědnost prostředí za individuální problémy. Nicméně pro radikální případové pracovníky má tradiční přístup

k případové práci i tak několik výrazných omezení (Fook, 1993 s. 22). Jednak stojí tato teorie na periférii zájmu - intervence v prostředí není v případové práci tak dobře rozpracována jako intervence zaměřená na individuální změnu. Za další se tradiční práce zaměřuje na individuum a prostředí odděleně, nikoliv na vztahy mezi nimi. Výsledkem takového oddělení pak často je pouze povrchní zmírnění symptomů zásadního problému, nikoliv jeho odstranění.

Fook (Fook, 1993) zdůrazňuje rozdíl mezi zaměřením se na vztah mezi osobou a společností a zaměřením se na každý element – osobu a společnost odděleně. Pokud se s nimi nakládá odděleně, je dobře vidět, proč mohou psychologické techniky získat převahu nad prací s prostředím. Klade důraz na interakci mezi osobou a společností v případové práci. Práce zaměřená na změnu sociálního prostředí by pak podle Fook (Fook, 1993) zahrnovala např. reinterpretaci očekávání, která má osoba od jiných lidí a od svého života, „ohýbání pravidel“, propojování se zdroji, materiální pomoc a tak dále, dle toho, co se hodí v konkrétní situaci. Tradiční případová práce se zaměřuje na individuální pomoc, nicméně radikální pracovník by měl mít na paměti interakční podstatu případové práce.

Dalším důsledkem, k němuž vede zúžení perspektivy od celospolečenských k meziosobním interakcím, je dle Fook (Fook, 1993) koncept **obviňování oběti**. Vina za sociální problémy není v tradiční sociální práci spatřována na úrovni společenských struktur, ale pouze na úrovni jednotlivce, klienta sociálních služeb. Koncept obviňování oběti je příčinou udržování individuálních sociálních problémů a může zabraňovat sociální změně, protože odklání pozornost od opresivních sociálních struktur. Obviňování oběti je způsob, kterým jsou vysvětlovány sociální problémy jednotlivců nebo celých skupin. Charakteristiky těchto jednotlivců a skupin jsou považovány za příčiny sociálních problémů (např. "obětí" chudoby je "obviňována" za existenci chudoby).

Tento přístup nepředpokládá jinou příčinu sociálních problémů, vidí pouze příčinný vztah mezi charakteristikami deviantní skupiny a jejími problémy. Navíc je taková souvislost jen jednosměrná: osobní charakteristiky jsou příčinou sociálních problémů, ale nikoliv naopak. Sociální práce směřující ke zmírnění sociálních problémů pak směřuje pouze k individuální změně (nebo změně deviantní skupiny), nikoliv ke změně prostředí nebo ke strukturální společenské změně.

Fook (Fook, 1993) navíc dodává, že obviňování oběti z toho, že zapříčinila svou situaci, není mimo jiné funkční ani při terapeutickém zmírňování utrpení oběti. Popisuje, z jakých důvodů je zmírnění utrpení důležité: trpící si může uvědomit širší aspekty své situace až ve chvíli, kdy je jeho bezprostřední bolest utišena. Jedině pokud se jeho problém zmírní, může se taktéž změnit způsob vnímání jeho vlastní situace a přestat obviňovat sebe sama.

Některé aspekty individualizace jsou dle Fook (Fook, 1993) relevantní i v radikálním přístupu. Jedním z nich je požadavek, aby se problém řešil s ohledem k jedinečným charakteristikám situace konkrétního jedince. Různí lidé mají různé potřeby v různých sociálních podmínkách. Individualizace v tomto smyslu spočívá v identifikaci toho, že ty samé služby nejsou nutně vhodné pro ty samé případy uživatelů. Případová práce má mediační funkci při zajišťování vhodnosti mezi individuální situací a poskytovanými službami. I toto je potenciálně radikální přístup v tom smyslu, že může posloužit k zabezpečení osobních potřeb a jednotlivec není pouze "utlačován systémem". Fook na závěr konstatuje, že ačkoliv tradičně pojímaná případová práce zahrnuje mj. hledání kořenů problémů individuí v širším sociálním prostředí, nejsou v ní tyto souvislosti více zdůrazňovány (Fook, 1993, s. 28). Má tedy určitý „radikální potenciál“, avšak je třeba jej rozšířit. Případoví pracovníci by se měli dle Fook více zaměřit na obviňování prostředí. V radikálním přístupu pracovník pomáhá jednotlivci – oběti zvládnout konkrétní situaci tím, že lokalizuje příčiny problému v jeho sociálním světě.

Stejně jako radikální autoři, také autoři literatury tradiční sociální případové práce si povšimli sporné funkce sociální práce – **sociální kontroly**. Literatura se věnuje potenciálnímu konfliktu pomoci a kontroly v sociální práci a tomu, že sociální práce stojí na pomezí mezi odpovědností k jednotlivci a ke společnosti. Fook (Fook, 1993) to považuje za určitý počátek radikální analýzy v tradiční sociální práci, ačkoliv upozorňuje, že tato analýza není dostatečně rozvinuta. Ve skutečně radikálním přístupu k případové práci musí být dle Fook (Fook, 1993) navíc vytvořeny strategie, které by funkci sociální kontroly minimalizovaly.

Pokud jsou pracovníci skutečně zainteresovaní sociálním fungováním jednotlivců, měli by se zabývat zároveň i tím, zda je pro tuto jejich prosperitu stávající společenské uspořádání adekvátní. Literatura se dle Fook (Fook, 1993) dlouhodobě

zabývá spíše teoriemi přizpůsobení jednotlivců jejich sociálnímu prostředí, než teoriemi o změně tohoto prostředí. Chybí jí **kritický přístup ke společenskému uspořádání**. Takováto teorie společnosti by zároveň měla zahrnovat realistické zhodnocení možností a limitů sociálního pracovníka v mezích současného společenského systému. Radikální sociální pracovník si musí být ve své praxi vědom toho, co může dělat v mezích existujícího systému a co může dělat proto, aby tento systém měnil⁶. Musí znát rozsah omezení, způsobených zaměstnavatelem, byrokracií a rovněž politická, ekonomická a osobní omezení.

Jedním z cílů intervence v radikální sociální práci je podle Fook (Fook, 1993) **ochrana jednotlivce před opresí**. Ochrana jednotlivce je zásadní profesionální hodnotou i v tradiční sociální případové práci. Tradiční případová práce věří v autonomii jednotlivce, v to, že klienti sociálních služeb mají právo na sebeřízení a pracovníci by toto právo měli respektovat a prosazovat. Nicméně jak Fook (Fook, 1993) upozorňuje, tradiční sociální práce se více zabývá ochranou jednotlivců uvnitř systému, nikoliv ochranou jednotlivců před systémem.

Dalším cílem činnosti radikální sociální práce je **sociální změna a osobní osvobození**. Literatura tradiční sociální práce se sice zabývá tématem sociální reformy, nicméně, jak upozorňuje Fook (Fook, 1993), to není to samé, jako sociální změna. Téma osobního osvobození je v tradiční případové práci zpracováno více, zejména v souvislosti s rozvojem humanistických, existenciálních a na osobu zaměřených psychoterapeutických přístupů, které kladou velký důraz na osobní odpovědnost. Nicméně pro radikální sociální práci by i tento aspekt potřeboval další rozšíření.

1.2 Radikální sociální práce

Pojetí radikální sociální práce v následujícím textu vysvětlím ve smyslu, v jakém jej popisuje Janebová (Janebová, 2014), jako přístup, který se řadí mezi různorodé kritické proudy v sociální práci. Kritická sociální práce se začala rozvíjet v 60. letech 20. století a čerpá dle Healyho (Healy, 2000 in Janebová, 2014) z kritické tradice sociální práce (tedy kritických či radikálních prvků v sociální práci) přítomných v sociální práci. Tato

⁶ Mullaly (in Malík) sociální práce v rámci systému a mimo systém

kritická tradice je v sociální práci přítomna od samého počátku profesionalizované sociální práce (v podobě individuálních aktivit), tj. od 20. let 20. století. Kritická sociální práce zároveň vychází také z kritické teorie, tj. z emancipačních společenských proudů 20. století, které se vyznačují kritikou moderní společnosti a kultury. Cílem této kritické teorie má být zejména emancipace člověka od společenských tlaků, odhalování a demystifikace ideologických argumentů konzervativních obhájců kapitalismu a liberalismu a příprava radikálních společenských změn.

Healy (Healy dle Janebová, 2014) píše, že kritická sociální práce vznikla z potřeby kriticky reagovat na praktiky tzv. tradiční sociální práce, která namísto deklarovaného cíle pomáhat, svou činností ve skutečnosti spíše přispívá k reprodukci opresivních praktik ve společnosti. Podle názoru některých sociálních pracovníků a pracovníků tzv. tradiční sociální práce slouží jako nástroj k udržení nespravedlivého sociálního řádu tím, že řeší problémy lidí snahou adaptovat je na leckdy diskriminační požadavky společnosti. Tradiční sociální práce se dle jejich názoru málo zamýšlí nad vlivem sociálního prostředí na sociální problémy lidí a nesnaží se o jeho změnu.

Kritická sociální práce je založena na kritice a analýze moci a útlaku ve společnosti a jejím cílem je přispět k transformaci společnosti (ve smyslu větší rovnosti a sociální spravedlnosti) a k překonání útlaku, nespravedlnosti a vykořisťování. (Healy dle Janebová, 2014)

Healy (Healy dle Janebová, 2014) popisuje, že z hlediska kritické sociální práce je společnost rozdělena na skupiny privilegované, tzv. držitele moci a neprivilegované, bezmocné. Sociální pracovníci jsou nahlíženi jako příslušníci skupiny privilegované, což jim dle zastánců kritické sociální práce zakládá specifické úkoly. Měli by stát na straně utlačovaných, tzn. uživatelů sociálních služeb, měli by svou moc reflektovat a sdílet ji s uživateli. Při snaze řešit sociální problémy by měli sociální pracovníci vycházet z toho, že moc je přítomna ve všech formách sociálních vztahů. Zároveň by se měli snažit emancipovat uživatele, aby si dokázali uvědomit svá práva a dokázali plnohodnotně uspokojovat své potřeby. Kritická sociální práce dále klade důraz na vliv makrosociálních struktur při formování individuálních zkušeností lidí. Sociální pracovníci a pracovníce by měli vliv těchto struktur studovat, měli by na ně upozorňovat a iniciovat společenské změny ve prospěch utlačovaných skupin. Zastánci

kritické sociální práce považují vznik sociálních problémů za důsledek selhání dominujícího společenského řádu či dokonce cíleného útlaku ze strany privilegovaných směrem k neprivilegovaným. Oproti tomu dominující ideologie činí lidi vinnými za jejich sociální problémy. Prezentuje tak sebe samu jako jediný společenský systém, který nemá alternativu. Úkolem kritických sociálních pracovníků by tak mělo být zvyšování povědomí lidí, aby rozuměli sociálním problémům jako vznikajícím nikoliv z nich samých, ale ze sociálních struktur.

Kritická sociální práce zahrnuje několik různorodých proudů. Vedle radikální sociální práce mezi ně lze zařadit např. (Fook dle Janebová, 2014): antirasistickou sociální práci, antiopresivní a antidiskriminační přístupy, feministickou sociální práci, rozmanité modely komunitní práce, marxistickou sociální práci, strukturální sociální práci a participatorní a akční formy výzkumu.

1.2.1 Teoretická východiska a vývoj radikální sociální práce

Janebová (Janebová, 2014) popisuje historický vývoj a rozdělení radikální sociální práce na původní a novou radikální sociální práci.

„Původní radikální“ sociální práce se rozvíjela v 60. a 70. letech a vychází z myšlenek Marxova Kapitálu. Autoři radikální sociální práce na Marxovy myšlenky navázali, dále je rozvíjeli a upozorňovali na souvislosti mezi kapitalistickým řádem a sociálními problémy.

V souvislosti s neoliberální konzervativní politikou, kritikou sociálního státu a sociálními škrty, k nimž dochází průběžně od 80. let, se hovoří o „nové radikální“ sociální práci. Zatímco se hlavní proud sociální práce přizpůsobil dominujícímu politickému diskursu, zmanažerizoval se a zmarketizoval (tj. snaha přenášet principy trhu do sociální práce a standardizovat sociální práci takovým způsobem, aby mohla být řízena a kontrolována manažery), některé sociální pracovnice a pracovníci se s tímto trendem nesmířili a snažili se připomínat, že sociální práce je profesí postavenou na hodnotách sociální spravedlnosti a lidských práv. Toto období je v literatuře označováno jako období úpadku radikální sociální práce, avšak v aktivitách různých sociálních hnutí stále přežívá (příkladem může být SWAN, v českém prostředí pak Jako doma, KRISA, Aslido).

Právě principy této „nové radikální“ sociální práce se budu v dalším textu zabývat.

1.2.2 Principy radikální sociální práce

Fook (Fook, 1993) vymezuje pět základních témat, která jsou pro radikální sociální práci společná a na která se radikální perspektiva sociální práce zaměřuje. Jedná se o strukturální analýzu sociálních problémů, sociální kontrolu a normativnost sociální práce, kritiku současného společenského řádu, ochranu před opresí a vykořisťováním a téma společenské změny a osobního osvobození.

Strukturální analýza sociálních problémů

Jedním ze základních témat radikální sociální práce je strukturální analýza sociálních problémů. V centru pozornosti strukturálních teorií stojí dle Janebové (Janebová 2014) vzájemné vztahy mezi jednotlivci a sociálními, ekonomickými a politickými strukturami společnosti. Individuální a sociální problémy jednotlivců jsou ve strukturální perspektivě nahlíženy jako důsledek fungování těchto socio-ekonomických struktur, společenských norem a pravidel. Strukturální teorie kritizují podstatu společenského systému, který je nespravedlivý a je vystaven tak, aby se v něm reprodukovaly sociální nerovnosti, a který vytváří bariéry, omezující životní okolnosti lidí. Jak píše Malík (Malík, 2009 s. 7) „*opresivní sociální struktura je potom chápána jako základní katalyzátor sociálních problémů*“. Fook (Fook, 1993) popisuje, že jednotlivci jsou vnímáni jako oběti těchto problematických společenských a ekonomických struktur. Jejich selhání nejsou z pohledu strukturálních teorií zapříčiněna jejich osobnostními charakteristikami, jako spíše socio-ekonomickými strukturami společnosti, ve které žijí. Jednotlivci by pak dle zastánců strukturálních teorií a radikální sociální práce neměli být obviňováni z toho, že své sociální problémy plně zapříčinili. Fook (Fook, 1993) dále zdůrazňuje, že by sociální pracovníci měli vždy zaměřit pozornost na společensko-ekonomický kontext svých klientů a nikoliv na jejich individuální charakteristiky. Sociální pracovníci by podle autorů radikálních a strukturálních teorií měli aktivně usilovat o přeměnu společenského uspořádání ve spravedlivější a nikoliv zaměřovat své úsilí pouze na změnu klientů na individuální rovině.

Velmi přiléhavé mi připadá označení tradičních proudů sociální práce, které zmiňuje Peters (Peters dle Janebová, 2014). Ten uvádí, že strukturální teorie označují tzv. tradiční způsoby sociální práce jako „přístupy postavené na individuálním obviňování“ (individual-blaming approaches). Hlavní proud sociální práce se totiž často spíše než na strukturální příčiny problémů zaměřuje na změnu jednotlivce, případně na jeho pasivní přizpůsobení se společenským podmínkám.

V souvislosti s tím Mullaly (Mullaly dle Janebová, 2014), jenž je považován za hlavního současného představitele strukturálních teorií, upozorňuje na to, že pokud sociální pracovníci směřují svou práci pouze na změnu svých klientů jako jednotlivců a neberou ohled na strukturální příčiny jejich problémů, mohou tím sami přispívat k procesu marginalizace svých klientů. *„Cestou, jak se takovému marginalizačnímu působení vyhnout, je rozpoznávat strukturální faktory přispívající k opresi, aktivně s těmito faktory pracovat a také upozorňovat na situace, kdy dochází k převádění sociálních, ekonomických či politických problémů do individuální roviny“* (Mullaly dle Janebová, 2014 s. 29).

Sociální kontrola a normativní role sociální práce

Druhým tématem, které Fook (Fook, 1993) zmiňuje, je analýza sociální kontroly v sociální práci. Autorka upozorňuje na fakt, že kromě pomocné funkce sociální práce si musí sociální pracovník uvědomovat i její kontrolní funkci, která může mít opresivní charakter. Hlavní proudy sociální práce dle autorky kontrolují určité skupiny a jedince s cílem zachování stávajícího společenského řádu. Cílem sociální práce se zde stává udržení znevýhodňujících společenských struktur a nikoliv řešení sociálních problémů. Pokud si tento fakt sociální pracovník neuvědomuje, může svým jednáním v rámci své profese sloužit více zájmům vládnoucího systému, než znevýhodněným skupinám. Radikální perspektiva proto tuto kontrolní a normativní funkci sociální práce odmítá.

Malík (Malík, 2009 s. 8) v souvislosti s tím zdůrazňuje, že někteří autoři se k pojetí sociální práce jako sociální kontroly přímo hlásí. Zmiňuje přitom Řezníčka, který píše: *„I dnešní sociální práci jde v podstatě o to, aby v co možná nejširší míře umožnila takzvaně normální život lidem, kterým z různých důvodů není bezprostředně dostupný“* (Řezníček, 1994 s. 16).

Peters (Peters dle Janebová, 2014) dále podotýká, že se sociální práce dnes stále více zaměřuje na umístění lidí na trhu práce a upozorňuje, že sociální pracovníci takto pouze napomáhají udržení kapitalistického systému. Janebová jejich tvrzení doplňuje: *„normativní role sociální práce se nemusí projevovat pouze ve vztahu k trhu práce, ale také například nátlakem na klienty v takových oblastech jako: jak má „správně fungovat rodina“, jak má fungovat „správná žena“ a „správný muž“, jaká je „správná sexuální orientace“, jak má vypadat „správná péče o dítě“ apod.“* (Janebová, 2014 s. 32).

Kritika stávajícího sociálního řádu a jeho institucí

Třetím tématem radikální sociální práce, které Fook (Fook, 1993) uvádí, je kritika existujícího společenského řádu. Podle autorky by sociální pracovníci měli brát v úvahu širší socio-politický a ekonomický kontext společnosti. Ten totiž ovlivňuje jejich každodenní působení v profesi sociálních pracovníků, stejně jako ovlivňuje životní situace jejich klientů.

Společnost je hierarchicky rozdělena a potřeby vládnoucí třídy jsou uspokojovány na úkor některých skupin. Mullaly (Mullay dle Malík, 2009) považuje liberálně-kapitalistickou společnost za systém, v němž vládnoucí třída legitimizuje svou dominanci tím, že utlačované označuje za nebezpečnou třídu, jež musí být v zájmu celé společnosti pod účinnou kontrolou. Státní instituce pak hájí zájmy mocných a slouží jako nástroje sociální kontroly. K takovým institucím patří vedle sociální práce také školství, welfare state, náboženství nebo masová média. Tyto instituce zajišťují ve společnosti takovou ideologickou jednotu, že si většina lidí neumí jakoukoliv alternativu ke kapitalismu ani představit.

Janebová (Janebová, 2014) podotýká, že nejsilnější kritika směřuje k sociálnímu státu, který je sice na jedné straně vnímán jako nástroj kapitalistického systému, který mírní rozdíly mezi společenskými třídami a tlumí dopady hospodářských krizí, ale na druhé straně je to nástroj legitimace kapitalismu. Dle radikálních autorů totiž primárně slouží k udržení stávajícího postavení jak zvýhodněných společenských skupin, tak i těch znevýhodněných. Funkcí sociálního státu je potom udržení sociálního smíru, spíše než pomoc lidem v nouzi. *„Dochází tak k paradoxu, že přestože elity sociální stát vlastně nechtějí a nechtějí ani sociální pracovníky, konvenčně orientovaní sociální*

pracovníci v praxi stále hájí zájmy těchto elit skrze prosazování jejich ideologie mezi klienty“ (Janebová, 2014, s. 33). Sociální pracovník je v perspektivě radikálních autorů nahlížen jako představitel vládnoucí společenské skupiny, který svou prací a zejména jejími kontrolními prvky udržuje stávající společenské uspořádání v chodu.

Jednou z institucí, sloužících sociální kontrole, je i sociální práce. Proto zaměřuje radikální sociální práce svou pozornost i na ni a na snahy o její profesionalizaci. Tou se rozumí snaha upravit výkon profese sociální práce prostřednictvím profesního zákona a garantovat příslušnicím profese určité záruky. Profesionalismus je v radikální perspektivě považován za ideologii, skrze niž je posilována legitimita stávajícího společenského řádu. Malík (Malík, 2009) se problematikou profesionalismu zabýval podrobněji a spolu s dalšími autory vymezil rizika, která s sebou profesionalismus nese (Mullaly, Bailey a Brake dle Malík, 2009): Je to zejména předpoklad, že výkon sociální práce vyžaduje odborné vzdělání. Tento předpoklad vylučuje ze sociální práce činnost angažovaných laiků, kteří by – nekontrolováni – mohli jednat v rozporu s dominujícím sociálním řádem. Angažovanost, zájem a svépomoc jsou tedy nahrazovány profesionalitou.

Jak podotýká Fook (Fook, 1993), profesionalismus je radikálními sociálními pracovníky také chápán jako nástroj, který slouží k posílení moci sociálních pracovníků – umožňuje jim udržovat monopol na řešení sociálních problémů. Posiluje totiž hierarchické postavení sociálních pracovníků jako expertů na řešení sociálních problémů a uživatelů sociálních služeb jako těch bezmocných a sociálním pracovníkům podřízených. Nadřazené postavení sociálních pracovníků zároveň potvrzuje identitu neúspěchu, která bývá ze strany společnosti uživatelům sociálních služeb obecně připisována.

Profesionalismus pak zároveň podle kritiků vede k fatálnímu odcizení sociálních pracovníků jakožto expertů od lidí, s nimiž pracují, od uživatelů sociálních služeb. Vlivem profesionalizace dle autorů dále dochází ke ztrátě původního aktivistického potenciálu sociální práce.

Řezníček (Řezníček, 1994) dále zmiňuje, že zastánci alternativních forem sociální práce preferují deprofesionalizaci a decentralizaci sociálních služeb. Dle jejich názoru by za takových podmínek bylo možno za pomoci laiků, přátel, rodiny a dobrovolníků

dosahovat kvalitativně lepších výsledků, než jakých dosahuje stávající systém sociální práce.

Zatímco pro výše zmíněné autory (Brake, Bailey dle Malík, 2009) je profesionalismus jedna z nejdůležitějších překážek vybudování plnohodnotné radikální praxe, někteří další radikální autoři shledávají na profesionalismu a působení profesních asociací sociální práce některá pozitiva. Aktivní působení sociálních pracovníků v těchto asociacích by mohlo vést ke změně kontrolního a opresivního charakteru sociální práce.

Ochrana jedince před opresí a vykořisťováním

Dalším významným tématem radikální sociální práce je vedle analýzy společenských struktur a hledání příčin oprese podle Fook také požadavek aktivní ochrany jedince před opresí a vykořisťováním. Důraz je tedy kladen na aktivní jednání sociálního pracovníka. Jeho jednání by se mělo zaměřit na změnu opresivních společenských podmínek, jak o tom bude pojednáno níže.

Individuální osvobození a sociální změna

Posledním tématem radikální sociální práce, které Fook (Fook, 1993) ve své knize uvádí je téma individuálního osvobození a společenské změny. Podle radikálních autorů je třeba nahradit nebo přímo odstranit instituce, které brání nastolení spravedlivé a rovné společnosti.

Fook udává, že (překl. aut.): *Pokud má být dosaženo prospěchu jednotlivců, je třeba změnit problematické společenské struktury a zabránit jejich účinkům v životech jednotlivých lidí. Osobní osvobození je tedy nutně spojeno se sociální změnou*“ (Fook, 1993 s. 9).

2. Metodická část

V této kapitole představím hlavní cíl výzkumu a výzkumné dílčí cíle. Popíši strategii výzkumu a metodu, kterou jsem pro svůj výzkum vybrala. Provedu operacionalizaci dílčích cílů do zkoumatelné podoby – dílčích výzkumných otázek. Nastíním způsob volby výzkumného souboru a stručně jej charakterizuji. Popíši průběh výzkumu. Popíši způsob analýzy získaných dat. Na závěr se budu věnovat možným etickým rizikům a omezením zvolené strategie a etice výzkumu.

2.1 Formulace hlavního cíle výzkumného šetření

Hlavním cílem mé bakalářské práce je zjistit, jakým způsobem mohou být metody radikální případové práce podle Jan Fook využitelné pro případovou práci s lidmi bez domova v českém kontextu. Hlavní cíl jsem přetransformovala do hlavní výzkumné otázky: Jakým způsobem mohou být klíčové metody radikální případové práce podle J. Fook aplikovány do konkrétních životních situací lidí bez domova v českém kontextu?

2.2 Formulace dílčích cílů výzkumného šetření

Hlavní cíl rozčleňuji do jednotlivých dílčích cílů výzkumného šetření a z nich odvozuji dílčí výzkumné otázky.

První dílčí cíl zní: zjistit, jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje užívat při spolupráci s byrokracií organizace, do případové práce s lidmi bez domova.

Druhý dílčí cíl zní: zjistit, jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje užívat za účelem zvyšování uvědomění lidí bez domova o opresivních aspektech reality a strukturálních příčinách jejich problémů.

Třetí dílčí cíl zní: zjistit, jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje použít při obhajobě práv lidí bez domova.

Čtvrtý dílčí cíl zní: zjistit, jakým způsobem lze aplikovat metodu empowermentu v případové práci s lidmi bez domova.

Pátý dílčí cíl zní: zjistit, jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje využít při utváření rovnocenného vztahu mezi pracovníky a lidmi bez domova.

2.3 Zvolená výzkumná strategie

Výzkumná metoda je dle Sebery (Sebera, 2012) postup, podle něhož se postupně realizují úkony, které směřují k realizaci výzkumného cíle. Sebera klasifikuje takové výzkumné postupy na empirický a teoretický. Metoda teoretického výzkumu nahlíží konkrétní jevy z teoretického hlediska. K teoretickému typu výzkumného postupu, který ve své práci volím, autor přiřazuje metody analýzy, syntézy, indukce, dedukce a modelování.

Dle Reichela je teoretický výzkum založen převážně na dedukci a „*používá metody analýzy a komparace pojmů, výroků, kategorií, či různých konstruktů. S empirickými údaji většinou nepracuje. Pokud se i přesto zabývá konkrétními jevy a fenomény, nahlíží je z teoretického hlediska a dochází k teoretickým závěrům*“ (Reichel 2009, s. 32). Richterek (Richterek, 2008) zmiňuje mezi metodami vědeckého výzkumu indukci, dedukci, analýzu, syntézu, abstrakci, generalizaci, srovnání a analogii.

Metodu dedukce ve svém výzkumu částečně využiji. Teoretická zjištění, která jsem získala z knihy J. Fook, budu hypoteticky prezentovat na čtyřech konkrétních kazuistikách. Budu zkoumat, jakým způsobem by teoreticky bylo možné do případové práce s lidmi bez domova implementovat metody radikální případové práce, jaké Fook definuje.

Ve svém výzkumu dále částečně využiji metodu analogie. Richterek (Richterek, 2008) popisuje analogii jako postup, při němž se ze shody či podobnosti jevů v některém znaku vyvozuje podobnost či shoda ve znacích jiných. Ve své práci vycházím z principů radikální případové práce, definovaných Fook a budu hledat možnosti pro jejich uplatnění v běžné případové práci, respektive analogie tradiční případové práce s radikální případovou prací. Můj výzkum taktéž částečně vychází z metody modelování. Na příkladu čtyř kazuistik se tak pokusím načrtnout možnosti uplatnění radikální případové práce. Zčásti se v mé práci jedná i o myšlenkový

experiment. Ten Richterek definuje jako „*soubor logických operací, které mají tytéž složky jako běžný empirický pokus, ale "uskutečňuje" se pouze ve sféře myšlení*“ (Richterek 2008, s. 39).

Ve své bakalářské práci se zaměřuji na činnost (případovou práci) sociální pracovnice s cílovou skupinou lidí bez domova v českém kontextu a teoreticky na ni aplikuji principy radikální případové práce, které ve své knize definuje Fook. Metody, které Fook uvádí pro použití v radikální případové práci, mi slouží jako teoretický model. Ve své práci se zamýšlím nad tím, jak by bylo hypoteticky možné implementovat metody Fook do případové práce s lidmi bez domova v českém prostředí. V kazuistikách popisuji fáze případové práce s uživatelkami a uživatelem a navrhuji, jak by se do nich hypoteticky daly implementovat principy radikální případové práce podle Fook.

2.4 Operacionalizace dílčích cílů do zkoumatelné podoby

Operacionalizace je proces transformace teoretických pojmů do jejich konkrétní měřitelné podoby (Disman, 2002). Možnosti implementace radikální případové práce dle Fook jsem rozložila do několika dílčích výzkumných otázek, které vycházejí z teorie Fook.

Pro lepší přehlednost je uvádím v následující tabulce.

Tabulka č. 1 – transformační tabulka

Hlavní cíl	Dílčí cíle	Dílčí cíle 2. řádu	Indikátory	Dílčí výzkumná otázka
Zjistit, jakým způsobem mohou být metody radikální případové práce podle Jan Fook využité pro případovou práci s lidmi bez domova v českém kontextu.	DC1: Popsat specifika metod radikální případové práce jak je definuje Jan Fook.			Obsahová kvalitativní analýza knihy Fook, J., 1993: Radical casework: a theory of practise.
	DC2: Aplikovat klíčové metody radikální případové práce do konkrétních životních situací lidí bez domova.	DC2.1: Zjistit, jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje užívat při spolupráci s byrokracií organizace, do případové práce s lidmi bez domova.	Provádění analýzy činnosti organizací Použití technik pro překonávání byrokratických postupů v organizaci	DVO1: Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje užívat při spolupráci s byrokracií organizace, do případové práce s lidmi bez domova?
		DC2.2: Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje užívat za účelem zvyšování uvědomění lidí bez domova o opresivních aspektech reality a strukturálních příčinách jejich problémů.	Aplikace techniky oddělování vnitřního a vnějšího Použití techniky kritického dotazování Použití techniky odstraňování falešných mýtů a stereotypů	DVO2: Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje užívat za účelem zvyšování uvědomění lidí bez domova o opresivních aspektech reality a strukturálních příčinách jejich problémů?

		DC2.3: Zjistit, jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje použít při obhajobě práv lidí bez domova?	Aplikace techniky obhajoby práv v organizaci Aplikace techniky obhajoby práv v prostředí uživatele/ky	DVO3: Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje použít při obhajobě práv lidí bez domova?
		DC2.4: Zjistit, jakým způsobem lze aplikovat metodu empowermentu v případové práci s lidmi bez domova.	Získání odpovědnosti a rozhodovacích schopností na straně uživatele/ky Získání moci a autonomie na straně uživatele/ky	DVO 4: Jakým způsobem lze aplikovat metodu empowermentu v případové práci s lidmi bez domova?
		DC2.5: Zjistit, jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje využít při utváření rovnocenného vztahu mezi pracovníky a lidmi bez domova.	Rovnocenný vztah mezi uživatelem/kou a pracovníci Odmítnutí profesionální role na straně pracovníce Způsob vedení rozhovoru	DVO 5: Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje využít při utváření rovnocenného vztahu mezi pracovníky a lidmi bez domova?

2.5 Volba výzkumného souboru

Výzkumný soubor zahrnuje čtyři osoby bez domova, které využívají terénní sociální službu charitativní organizace v Praze. Moje spolupráce s nimi probíhala v průběhu roku 2015.

Výběr kazuistik pro aplikaci metod radikální případové práce definované Fook probíhal na základě dvou kritérií. Jednalo se o účelový výběr. Disman definuje účelový výběr jako výběr založený pouze na úsudku výzkumníka o tom, co by mělo být pozorováno (Disman, 2002). Kazuistiky vzešly z mého ročního působení na pozici terénní pracovníce s cílovou skupinou lidí bez domova. Prvním kritériem výběru byla kvalita vztahu terénní pracovníce s uživateli sociální služby. Do zpracovaných kazuistik jsem tedy volila ty uživatelky a uživatele, s nimiž jsem během svého působení navázala dlouhodobou spolupráci založenou na vzájemné důvěře. Druhým kritériem byla ochota uživatelů a uživatelů zveřejnit informace o nich samotných.

2.6 Popis organizace a průběhu výzkumu

Výzkum vychází z principů radikální případové fáze definovaných Fook. Nejprve jsem si stanovila klíčové principy, jimiž se radikální případová práce zabývá, a které jsou pro ni význačné. Poté jsem zvolila čtyři kazuistiky, do nichž tyto klíčové principy hypoteticky implementuji. Na příkladu těchto čtyř kazuistik se pokouším zjistit možnosti a limity uplatnění radikální případové práce v běžné praxi případové práce s lidmi bez domova v českém kontextu.

2.7 Způsob analýzy získaných dat

Analýzu získaných dat v teoretickém výzkumu provádím na úrovni reflexe kazuistik. Zamýšlím se nad tím, do jaké míry by bylo hypoteticky možné implementovat principy radikální případové práce do konvenční případové práce.

2.8 Rizika výzkumu a výzkumné strategie

Vzhledem k typu výzkumu je vhodné zabývat se omezeními a riziky spojenými se zvolenou výzkumnou strategií. Jak píše Silverman (Silverman 2005) pro výzkum dobré úmysly a správné politické postoje nikdy nestačí. Kvalitu výzkumu odvozuje od validity a reliability.

Hodnotit validitu v mém výzkumu je třeba jednak z hlediska výběru výzkumného souboru, který je provedený záměrně na základě mého vlastního posouzení a zahrnuje velmi nízký počet kazuistik zkoumaných do větších podrobností. Tento malý počet kazuistik můj výzkum limituje. Vzniká zde riziko nízké přenositelnosti a možnosti zobecnění do jiných oblastí případové práce, protože každý z uživatelů popsaných v kazuistikách, má svá osobnostní specifika.

Taktéž lze validitu v mém výzkumu hodnotit i z hlediska volby výzkumné strategie. Vzhledem k teoretickému charakteru výzkumu a k použitým metodám analogie, modelování a myšlenkového experimentu, je můj výzkum jistě ovlivněn mými osobními postoji k dané problematice.

Abych se vyhnula etickému riziku poškození uživatelů, s jejichž citlivými osobními údaji pracuji při svém výzkumu, přistoupila jsem k jejich anonymizaci. Anonymizace se taktéž týká sociální služby, kterou využívají.

3. Výzkumná část

3.1 Specifika metod radikální případové práce

3.1.1 Vymezení radikální případové práce

Fook definuje radikální sociální případovou práci jako (překl.aut.): *„individuálně orientovanou pomoc, která se zaměřuje na strukturální příčiny osobních problémů, specificky na interakci mezi jednotlivcem a socio-ekonomickou strukturou, která je příčinou sociálních problémů. Takováto strukturální analýza je spojená s kritickým postojem ke strukturám, které kontrolují a vykořisťují jednotlivce, a zároveň směřováním k ochraně a osvobození jednotlivců před těmito strukturami. Je zásadní, aby si byl radikální případový pracovník vědom způsobů, kterými socio-ekonomická struktura ovlivňuje životy jednotlivců, a aby toto vědomí využíval ve své praxi. Postoj radikálního případového pracovníka by měl zahrnovat jasné vymezení se proti nespravedlivému nebo vykořisťovatelskému sociálnímu uspořádání. Zároveň by se měl snažit na toto uspořádání poukazovat, a pokud je to možné, ho i měnit, tak, aby jednotlivec mohl získat více kontroly nad svým životem“*. (Fook, 1993, s. 41)

3.1.2 Metody radikální případové práce

Metody spolupráce s byrokracií organizace

Fook (Fook, 1993) pokládá za důležité definovat strategie pro spolupráci s byrokracií, jelikož si uvědomuje, že velká část sociální práce se odehrává právě v součinnosti s byrokratickými postupy organizace a nikoliv pouze v rozhovorech případových pracovníků s uživateli sociálních služeb. Právě oblast byrokracie a celková kultura organizace také často ovlivňuje a definuje, co pracovník a uživatel bude nebo nebude moci dělat.

Mullaly (Mullaly dle Malík, 2009) upozorňuje, že většina organizací poskytujících sociální služby je založena na konformitě k současnému společenskému uspořádání, a to zejména z důvodu závislosti na zadavatelích – politicích. Oba autoři se pak rámcově shodují na několika doporučení, kterých by se měl radikální sociální pracovník při své práci držet, aby tam mohl působit a zároveň aby své pracoviště přetvářel zevnitř. Případný konflikt mezi zájmy organizace a radikálním přístupem dle Malíka (Mullaly dle Malík, 2009) Mullaly nepovažuje za podstatný, protože sociální pracovník je vázán především etickým kodexem profese a musí tedy upřednostňovat zájmy uživatele před zájmy zaměstnavatele.

Mullaly považuje za významnou také angažovanost sociálního pracovníka v odborech a utváření společenství podobně smýšlejících kolegů, což by mělo vést k vytváření tlaku na vedení organizace a následné odstraňování opresivních praktik organizace (Mullaly dle Malík, 2009).

Leonard (Leonard dle Malík, 2009) jde tak daleko, že doporučuje taktiky, které jsou neloajální vůči zaměstnavateli. Doporučuje např. informovat uživatele služby o důvěrných záležitostech spojených s chodem organizace, varovat uživatele před opresivně smýšlejícími kolegy a napojovat je na důvěryhodné kolegy, falšovat statistiky a minimalizovat povinnosti spjaté s dokumentací s cílem získat více času na přímou práci s uživateli, zatajovat informace o uživateli, které by mohly vést k opresivnímu jednání nadřízených vůči uživatelům a být shovívavý při posuzování toho, zda osoba spadá do cílové skupiny služby.

Oba autoři (Mullaly, Leonard dle Malík, 2009) přiznávají, že takto pojatá sociální práce není pro sociálního pracovníka zcela bez rizik. Upozorňují však na to, že organizace poskytující sociální služby často navenek proklamují ideje rovnosti a sociální spravedlnosti, nicméně ve skutečnosti fungují na bázi vnitřních represivních pravidel, čehož by mohl radikální sociální pracovník využít při své případné obhajobě.

Fook (Fook, 1993) vidí důležitou činnost radikálního sociálního pracovníka v **tvorbě kritického výzkumu a dokumentace**, která může sloužit k osvětě veřejnosti a k vytvoření podkladů pro rozvoj radikální praxe (radikální výzkum může podporovat radikální praktiky stejně, jako konvenční výzkum podporuje konvenční praktiky).

Dále zdůrazňuje nutnost **analýzy politiky a činnosti organizací** a s tím spjaté odmítání standardizovaných a byrokratických postupů, či represivních a kontrolních praktik, které podporují existenci sociálních nerovností (jedná se např. o postupy týkající se domlouvání časů schůzek, podmínky způsobilosti pro vstup do služby, pořadníky, které často podporují nerovnost mezi pracovníky a klienty) v politickou a sociální osvětu kolegů a spolupráci s podobně naladěnými kolegy.

Dalším typem technik, užívaných v radikální případové práci jsou dle Fook (Fook, 1993) **techniky pracovní**. Jedná se o techniky, které poukazují na protikladné opresivní byrokratické strategie. Jejich výhodu spatřuje Fook (Fook, 1993) v tom, že je lze využít na většině pracovišť ihned, před tím, než budou provedeny některé více strukturální změny. Pracovní techniky odmítání a překonávání byrokratických tendencí v jednotlivých případech uživatelů mohou spočívat ve vytváření nových termínů (např. „osoby s fixním příjmem“ namísto „důchodců“ nebo „příjemců dávek“), vytváření nových rolí, odmítnutí manažerských priorit a stanovení alternativních priorit mezi pracovníkem a uživatelem, nebo vytváření alternativních rozhodovacích struktur v organizaci (uskupení pracovníků, kteří dávají doporučení směrem k managementu).

K pracovním technikám řadí Fook (Fook, 1993) také Mathiesonův **koncept ‚nedokončeného‘** (Cohen dle Fook, 1993), jako postoj, který je vhodné zaujmout ve vztahu ke krátkodobým cílům. Drobné úspěchy a dílčí výsledky jsou v tomto přístupu nahlíženy jako součást větších společensko-politických změn. Sociální pracovníci by měli na své jednání takto nahlížet a mít stále na mysli dlouhodobější cíle.

Dalším typem technik, použitelných při spolupráci s byrokracií organizací jsou dle Fook (Fook, 1993) **politické taktiky**. Pracovník může těmito technikami usilovat o změnu situace konkrétního klienta nebo celkovou změnu politiky organizace. Mezi konkrétními technikami uvádí Fook techniku polarizace, kdy sociální pracovník prezentuje svůj názor na konkrétní příklad nespravedlnosti v jasném kontrastu k postoji držitele moci. Držitel moci se může cítit být prezentován ve špatném světle a učinit na základě toho nějaké změny.

Radikální autoři (Goldberg, Eliot, Alinsky dle Fook, 1993) uvádějí další techniky nátlaku na držitele moci, např. kontinuální upozorňování na konkrétní téma a jeho

vykreslování takovým způsobem, na který jsou držitelé moci citliví, nebo udržování dlouhodobého tlaku na nevyhovující praktiky.

Na závěr uvádí Fook (Fook, 1993) **techniky pro fungování pracovníka v organizaci**. Dle autorky existují radikální přístupy k předcházení syndromu vyhoření. Jedním z nich je kolektivní sdílení a týmová práce s kolegy. To může poskytnout sociální a emoční podporu jednotlivým pracovníkům a zároveň může být základem pro změny uvnitř organizace. Radikální pracovníci se však mohou na pracovišti setkat s izolací a konflikty způsobenými jejich osobními postoji.

Vytváření kritického uvědomění

Podle Fook (Fook, 1993) je kritické povědomí o sociálním světě v radikální případové práci důležité ze dvou důvodů. Zaprvé zdůrazňuje osvobození jednotlivce od společenského a politického útlaku a za druhé zdůrazňuje důležitost vědomí o strukturálních podmínkách, zapříčiňujících osobní problémy. Cílem případového pracovníka při využívání techniky zvyšování uvědomění je pomoci uživateli vidět jeho situaci objektivně, porozumět tomu, co ji zapříčiňuje a vypracovat postup, co s tím udělat.

Jednou z technik, užívaných pro zvyšování uvědomění je **oddělení vnitřního od vnějšího**. Gilbert (Gilbert dle Fook, 1993) popisuje význam rozlišení mezi příčinami lidských zkušeností – zda zkušenosti existují proto, že vycházejí z toho, co lidé skutečně požadují, nebo existují proto, že jsou vyžadovány společensky. Některé situace mohou mít obě složky. Pracovník by měl uživateli pomoci tuto diferenciaci odhalit. Uživatel tak může porozumět tomu, které aspekty jeho jednání jsou důležitější, které vycházejí z jeho vlastní vůle a které vznikají vlivem společenského tlaku. To mu pomůže kriticky nahlédnout vlastní situaci. Zároveň je také vhodné rozlišit zkušenosti uživatelů podle toho, komu prospívají (zda jemu osobně, nebo spíše společnosti) a poukázat na konflikty mezi osobními volbami a společenskými očekáváními.

Jinou technikou, kterou Fook (Fook, 1993) doporučuje, je technika **kritického dotazování**, užívaná často ve feministické terapii. Ta také může uživatelům pomoci oddělit vnitřní osobní touhy od vnějších společenských tlaků. Pracovník se uživatele

doptává a snaží se odkrýt společensky podmíněné a stereotypizované domněnky. Fook uvádí příklad konvenční otázky „*Proč si toto myslíte?*“ oproti kritické otázce „*Skutečně si to myslíte, nebo si myslíte, že je to od vás očekáváno?*“ (Fook 1993, s. 98). Uživatel je po položení a zodpovězení kritické otázky schopen lépe nahlédnout konflikty mezi osobními a společenskými požadavky. Může tak dosáhnout kritického uvědomění toho, jak vnější faktory ovlivňují jeho osobní život a v dlouhodobějším horizontu mu to může dát více kontroly nad vlastním životem.

Související technikou je technika **odstraňování falešných mýtů a stereotypů**. Sociální pracovník může uživateli pomoci odhalit některé domněnky a představy, kterým věří, a které fungují jako jakési mýty, a snažit se je zdůraznit a změnit. Takovéto osobní mýty a stereotypní chování, které z nich vychází, mohou totiž přispívat k problémové situaci. Představy a domněnky o tom, co je správné a žádoucí, mohou určovat role, které lidé hrají ve svých životech. Pracovník by měl o těchto představách s uživateli diskutovat a předvést jim, že se změnou svého smýšlení by dosáhli větší svobody v jednání ve svých životech. Pokud si uživatelé uvědomí, které z jejich představ jsou validní, a které jsou falešné a pouze omezují jejich jednání, bude pro ně jednodušší rozšířit pole svých volených rolí. Fook podotýká, že „*představy je třeba odkrýt a zpochybnit, a to z důvodu, že nejsou dostatečně podloženy, nebo jsou prostě špatné. Někdy je třeba představy analyzovat, zpochybnit jejich domnělou empirickou podloženost a ukázat, že jsou funkční zejména proto, že plní primárně ideologickou funkci*“ (Fook 1993, s. 100, překl. aut.).

Další technikou, která navazuje na předchozí, je **vytváření alternativ**. Tato metoda spočívá dle Fook (Fook, 1993) v tom, že pracovník pomáhá uživateli nahlédnout svou situaci kriticky a představit si ji proměněnou. Při srovnání s jeho současnou situací je pak jednodušší představit si způsoby, jakými by se současná situace dala změnit. Fook (Fook, 1993) si uvědomuje, že představa alternativních možností není to samé, co jejich uskutečnění, avšak podotýká, že takové imaginativní cvičení může pomoci rozbořit vnitřní bariéry v pokusu o jejich uskutečnění. Může být také počátečním krokem k naučení se vytvářet volby a alternativy pro budoucí jednání.

Advocacy - obhajoba práv uživatelů

Role obhájce práv uživatelů je v roli radikálního sociálního pracovníka stěžejní. V této roli jsou zahrnuty hlavní prvky radikální sociální práce – zajištění oprávněných nároků uživatelů (pracovník by měl hájit uživatele, aby mohl uplatnit svá práva v plném rozsahu) a odmítnutí obviňování oběti (uživatel je nahlížen jako osoba, kterou je třeba ochraňovat spíše než problém, který je třeba řešit).

Velká část obhajoby práv uživatelů se koná mimo případovou práci. Mezi specifické strategie, využitelné v případové práci, se řadí např. zaručení, že sociální služba bude citlivá k individuálním potřebám klientů, poskytnutí veškerých informací o tom, na jaké finanční prostředky mají uživatelé nárok a jaké jsou cesty k jejich získání, nebo upravování byrokratických pravidel a nalézání děr v nich za účelem uspokojení potřeb uživatelů. Mimo organizaci může sociální pracovník působit jako obhájce uživatele vůči jejich prostředí, může např. být prostředníkem při jednání s členy rodiny, nebo prezentovat jeho problém před byrokratickými pracovníky a vyjednávat s nimi.

Fook dodává: „*Aby byl případový pracovník dobrý obhájce, musí znát detailně formální i neformální pravidla a postupy činnosti organizace. Tuto znalost navíc musí rozšířit na každou organizaci, s níž při své práci jedná. Pracovník např. potřebuje znát formálně stanovená oficiální pravidla, i to, jak jsou aplikována v praxi. Pokud jsou v tom nesrovnalosti, lze tak objevit díry. Také znalost pracovníků v byrokratických pozicích (např. jejich sympatie vůči určitým typům uživatelů) a osobní vztahy s nimi mohou poukázat na další díry v chodu organizace*“ . (Fook 1993, s. 101, překl.aut.)

Empowerment

Empowerment neboli zmocňování vychází dle Fook (Fook, 1993) z předpokladu, že mnoho osobních problémů je zapříčiněno nedostatkem moci nebo nerovností v držení moci. Cílem této metody je pomoci lidem získat moc a autonomii v jejich životech. V případové práci znamená empowerment mj. vyrovnaný vztah mezi pracovníkem a uživatelem. Pracovník by měl klást důraz na odpovědnost uživatele za všechna rozhodnutí a volby. Uživatel si takto může vyzkoušet jednání v pozici držitele moci.

Fook (Fook, 1993) dále dodává, že perspektiva empowermentu může být aplikována i do úsilí uživatelů změnit jejich sociální svět. Takto mohou pracovníci i uživatelé vidět své jednání na politické a nikoliv pouze mezilidské rovině. Případová práce tak může zároveň zahrnovat učení dovedností v oblasti vytváření společenství, zájmových koalic, nebo účast v politickém procesu.

Vztah v případové práci

Pro radikální případovou práci je důležitý rovnocenný a dialogický vztah mezi pracovníkem a uživatelem, založený na důvěře a sdílení. Vytváří se v něm bezpečný prostor. Vztah v radikální případové práci je spíše společné učení se skrze výměnu názorů a dojmů. Je založený na odmítnutí pracovníkovy profesionální role a snaze redukovat mezilidský odstup mezi pracovníkem a uživatelem. Pracovník by v rozhovoru s uživatelem neměl používat odborné termíny, či složitým způsobem vykládat teoretické přístupy.

Profesionální odstup může být redukován také tím, že pracovník ve vztahu s uživatelem odhalí přiměřeným způsobem také sám sebe. Pracovník může s uživatelem sdílet vlastní pozitivní i negativní zkušenosti, což z něho v očích uživatele udělá více normálního člověka, než distancovaného profesionála (Thomas dle Fook, 1993).

Rovnocenný vztah mezi pracovníkem a uživatelem dle Fook (Fook, 1993) vychází i z technik užívaných v rozhovorech. Rozhovor by měl být nastaven tak, aby se minimalizovaly statusové odlišnosti mezi uživatelem a pracovníkem a zároveň maximalizovalo sdílení a spolupráce. Radikální případová práce vychází z principu participace a spoluúčasti. Vyrovnání rolí může napomoci např. neformálně a neoficiálně upravené prostředí kanceláře.

Rozhovor by měl být také vhodně strukturován tak, aby omezil statusové odlišnosti mezi uživatelem a pracovníkem. Pro ustavení rovnocennosti je např. dle Fook (Fook, 1993) důležité už samotné představení se obou stran. Taktéž plná informovanost uživatele, vzájemné dojednání spolupráce a diskuse o poskytování pomoci pomáhá udržet rovnocenný vztah. Rovnost a sdílení může být podpořena zjednodušením přístupu uživatele do služby. Z tohoto důvodu je dle Fook (Fook, 1993) vhodné

odstranit byrokratické postupy a čekací listiny a spíše preferovat nahodilé schůzky, případně ponechat na uživateli, aby sami stanovili čas a místo rozhovoru.

Fook (Fook, 1993) se taktéž zmiňuje o vhodném postupu při sběru informací, které pracovník potřebuje od uživatele získat pro posouzení jeho situace. Uživatel by měl být oprávněn odmítnout tyto informace poskytnout, případně by měl alespoň vědět, proč jsou od něho vyžadovány. Obecně dle Fook (Fook, 1993) platí, že případoví pracovníci by se měli zaměřovat na několik základních aspektů klientovy sociální situace (rodinné vztahy, bydlení, finanční situaci, zaměstnání, vzdělání, členství v sociální skupině). Radikální sociální pracovník by pak měl svůj zájem rozšířit o okolnosti sociálního života uživatele, které odrážejí vlivy širších sociálních struktur. Fook (Fook, 1993) tedy rozšiřuje tyto základní údaje do rozměrů vhodných pro radikální sociální práci, tzn. zjišťování informací o strukturálních vlivech (dodává však, že pracovník nemusí zjišťovat vždy všechny následující údaje, vždy jen to, co je relevantní konkrétní situaci). Jsou to hodnoty a mýty, kterým uživatel věří; příslušnost uživatele ke společenské skupině (zejména příslušnost k minoritám, deviantním skupinám), které by mohly vyvolat společenské nálepkování; společenské nálepky připojené k uživateli, zejména ty, které ovlivňují jeho chování; věk, gender a společenská třída, k níž uživatel přísluší (jakým způsobem ovlivňují s ní související hodnoty jeho život); zdroje moci v životě uživatele; zdroje rozhodnutí a typy rozhodnutí, prováděné v životě uživatele (a kdo tato rozhodnutí dělá); jak uživatel vnímá kontrolu ve svém životě; sociální role, kterou uživatel ve svém životě hraje; sociální změny v životě uživatele, zejména změny společenského statusu; postoje uživatele vůči sociální změně.

Sociální vzdělávání

Cílem sociálního vzdělávání je pomoc jedinci fungovat v sociálním světě. Je to rozšíření technik spojených s vytvářením kritického uvědomění, zmíněných výše.

První fází sociálního učení je diskuse s uživatelem o potenciálním jednání, když se zvýší jeho kritické uvědomění. Ve druhé fázi pak uživatel zkouší takto jednat.

Uvědomění strukturálních vlivů na jeho situaci by mělo uživateli v dlouhodobém horizontu pomoci vytvořit osobní zdroje pro jednání. Mezi konkrétními technikami

zmiňuje Fook (Fook, 1993) kritické dotazování, nebo techniku modelování.

Aktivní využití zdrojů

Případový pracovník by měl dle Fook (Fook, 1993) podporovat uživatele ve využívání zdrojů takovým způsobem, který bude podporovat jeho autonomii a kontrolu nad jeho vlastním životem. Uživatel by v otázce přístupu ke zdrojům neměl být závislý na pracovníkovi. Ten by jej měl povzbuzovat a učit, jak tyto zdroje využívat samostatně.

Jednou z technik, které směřují k aktivnímu a samostatnému využívání zdrojů je **poskytování informací**. Fook (Fook, 1993) upozorňuje na dvojí typ informací, které by měl uživatel dostat: je rozdíl mezi poskytováním informací o něčem (uvědomění) a informací o tom, jak to použít (jednání). Na základě těchto informací může aktivně využívat dostupné zdroje (pracovník by měl např. při odkazování uživatele na nějakou instituci poskytnout nejen telefonický kontakt, ale také informace o tom, co mu může daná instituce nabídnout).

Jinou technikou je **odkazování**. Při odkazování uživatele na zdroje komunity nebo jiné sociální služby je třeba poskytnout uživateli informace o možných zdrojích nalézajících se v jeho sociálním prostředí, o důvodech, proč je vhodné, aby tyto zdroje využil a o způsobech, kterými je může využít.

Dále může pracovník učit uživatele vytvářet alternativní zdroje a tím dále rozšiřovat jeho autonomii. Tuto techniku nazývá Fook (Fook, 1993) **kreativním využíváním skupinových a komunitních zdrojů**. Vytváření alternativních organizací a uskupení osob se shodnými zájmy napomáhá odstraňování oprese a vykořisťování. Takovéto alternativní organizace pomáhají zplnomocňovat znevýhodněné osoby a mohou se stát zdrojem moci v jejich životě. Mezi takové zdroje řadí Gambrill (Gambrill dle Fook, 1993) i členy rodiny, přátele, nebo stejně smýšlející osoby s podobnou zkušeností.

Sociální empatie

Radikální přístup rozšiřuje empatii na sociální, tzn. schopnost vcítit se do sociálního

obsahu zkušenosti uživatele, nejen do jeho osobního světa. Je to prostředek, který pomůže pracovníkovi propojit osobní a společenské v dané situaci.

Sociální podpora

Radikální přístup rozšiřuje běžné podpůrné techniky, zaměřené na zlepšení psychického stavu uživatele, na pomoc zvládat situace zapříčiněné sociálními aspekty jeho života, jeho sociálního prostředí. Fook uvádí několik způsobů, kterými může radikální sociální pracovník přispět získání sociální podpory. Jedním z nich může být vytvoření alternativních sdružení, organizací osob se stejným sociálním statutem, které bylo zmíněno výše. Zde může uživatel čerpat sociální podporu od osob se stejnou zkušeností. Dalším způsobem je získání pozitivních sociálních zkušeností, jež může poskytnout uživateli více akceptovatelnou osobní sociální identitu. Jiný způsob spočívá dle Fook (Fook, 1993) ve zhodnocení sociální role, tzn. ve vytvoření hodnotné sociální role pro jedince, kteří mají nízké společenské postavení.

Evaluace výsledků případové práce

Hodnocení toho, zda bylo v situaci uživatele dosaženo vytyčených cílů spolupráce, doporučuje Fook (Fook, 1993) využít několik bodů, které užívá feministická terapie pro hodnocení práce s klientkami, (Sturdivant 1980 dle Fook, 1993, s. 116).

Patří sem otázky:

„Jaká je souvislost mezi problémem, symptomy a životní situací uživatelky?

Má uživatelka problémy, které nabývají na rozměrech?

Je její sebeúcta závislá na ostatních?

Jsou její představy a volba rolí založeny na tradičních stereotypech?

Může čerpat podporu od jiných žen?

Pochází role, kterou hraje, a podle které se chová, z její vlastní volby?

Věří rozhodnutím, která sama udělala?

K nim je možné v kontextu radikální případové práce přidat:

Může přijmout změnu a vypořádat se s ní?

Dostalo se jí plné nabídky sociálních služeb, ke kterým je oprávněna?

Je si plně vědoma zdrojů v komunitě, využitelných pro budoucí potřebu?

Ví jak je použít?

Má k dispozici potenciální systémy podpory? “ (Fook 1993, s. 116, překl.aut).

3.2 Aplikace klíčových metod radikální případové práce do konkrétních životních situací lidí bez domova

Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, jakým způsobem mohou být klíčové metody radikální případové práce navrhované Jan Fook využitelné pro případovou práci s lidmi bez domova v českém kontextu. Principy radikální případové práce jsem se pokusila aplikovat do čtyř následujících kazuistik.

3.2.1 Kazuistika – paní Alena

Alena je cca 40letá žena s duševním onemocněním (schizoafektivní porucha). Žije se svými známými, dvěma muži, v odlehle části města ve stanu.

Paní Alena je již několik let rozvedená. Má 18letou dceru, s níž se však nestýká již od jejích 10 let. Paní Alena se nestýká ani s nikým jiným z rodiny. Její matka a sestra žijí v jiném městě, nemají spolu již několik let žádný kontakt.

Alena se v minulosti léčila se svým onemocněním v psychiatrické nemocnici, po posledním propuštění však odešla na ulici a přestala užívat doporučené léky.

Od propuštění uplynulo několik let. Finanční příjmy má pouze ze sběru papíru.

Nevyužívá žádné sociální služby pro lidi bez domova, nemá takřka žádné sociální kontakty. Působí zanedbaným dojmem. Netrpí závislostí na žádných návykových látkách, vyhýbá se jim.

Sociální pracovnice kontaktuje paní Alenu v terénu a oslovuje ji s nabídkou sociálních služeb. Paní Alena není od počátku motivována ke změně své situace, a proto by pracovnice měla dbát na vytvoření důvěrného vztahu, jak bude popsáno níže. Je třeba, aby pracovnice brala ohled na komunikační možnosti paní Aleny. Komunikace s paní Alenou má svá specifika vzhledem k jejímu duševnímu postižení. Paní Alena trpí bludy a rozhovory s ní se nejčastěji vrací do minulosti a týkají se zejména její dcery a bývalého manžela. Z rozhovorů je patrné, že právě rozvod a následné odebrání dcery jí způsobilo silné trauma. Ráda by se setkala se svou dcerou a měla ji u sebe, domnívá se však, že její bývalý manžel a švagr jí kontakt znemožňují.

V tomto případě lze identifikovat tři základní problémy. Tím prvním by mohlo být bezdomovectví paní Aleny. Paní Alena své bezdomovectví neproblematizuje, v první řadě je to tedy problém, který identifikuje zadavatel sociální služby. Zde je pole pro konflikt zájmů uživatelky a organizace, která je limitovaná požadavky donátorů. Organizace je na obecné úrovni donátory placená za potírání bezdomovectví, má tedy za úkol své uživatele tlačít do změny způsobu života. Dalším z problémů je akutní duševní onemocnění paní Aleny. Paní Alena své duševní onemocnění nijak nereflektuje. Uvědomuje si komplikace s ním spjaté, avšak nepomýšlí na možnosti změny. Paní Alena spatřuje svůj hlavní problém v tom, že ji její bývalý manžel připravil o dceru a nyní jí zakazuje kontaktovat ji. Je z toho nešťastná, hovoří o tom, že nebyla dobrou matkou. Velmi často se vrací do minulosti a viní se za to, že se nedokázala o dceru postarat. Z jejího hovoru vyplývá, že po rozvodu zůstala nějaký čas s dcerou sama, vodila ji do mateřské školy a chodila do práce. Jako prodavačka měla nízký příjem a bydlela v podnájmu, který nezvládala platit. Pravděpodobně tyto stresové faktory u ní vedly k rozvoji duševní choroby.

DVO 1: Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje užívat při spolupráci s byrokracií organizace, do případové práce s lidmi bez domova?

Indikátory:

Provádění analýzy činnosti organizací

Použití technik pro překonávání byrokratických postupů v organizaci

Paní Alena nemá zájem o sociální služby pro lidi bez domova, nicméně vzhledem k jejím zdravotním potížím by mohlo být vhodné navázat spolupráci se službami pro osoby s duševním onemocněním.

Prvním krokem by mohlo být zmapování oblasti sociálních služeb pro osoby s duševním onemocněním. V dané lokalitě jich působí několik, existují i terénní týmy. Protože paní Alena odmítá navštívit jakékoliv institucionální zařízení a je velmi nedůvěřivá, bylo by vhodné kontaktovat právě terénní tým dané organizace a dovést jej k uživatelce. Protože však organizace pracující s lidmi s duševním onemocněním ve svých stanovách nepočítají s možností, že někteří lidé s duševním onemocněním nemají domov a terénní program jasně deklaruje, že za svými klienty dochází do bytů,

pravděpodobně bude zapotřebí upozornit na nerovnost v poskytování takové sociální služby a zavedené byrokratické postupy, které vedou ke znevýhodňování některých skupin. Je nutné upozorňovat na nerovnost v dostupnosti podobných služeb pro lidi bez domova v paradoxním srovnání s počtem lidí bez domova, kteří trpí duševním onemocněním⁷. Pro paní Alenu by setkání s terénním týmem mohlo být, vzhledem k jejímu nedůvěřivému postoji, klíčové v otázce další spolupráce s organizací (např. psychiatrem).

Paní Alena si přeje mít určitý základní finanční příjem. Vzhledem k tomu, že má trvalý pobyt hlášený v jiném městě, bylo by ve věci získání sociálních dávek v aktuálním místě pobytu zapotřebí využít některé vyjednávací techniky. Radikální pracovníci by mohli využít svých osobních kontaktů na sociální kurátory, nebo taktiky vyjednávání. Pokud by popsali situaci paní Aleny, kdy bez finančních prostředků a ve zhoršeném psychickém stavu nemá možnost odjet do místa svého trvalého bydliště, aby si tam vyřídila finanční příjem, poukázali by tím na nesmyslné a opresivní byrokratické strategie a zároveň vyvinuli určitý nátlak na politickou strukturu. Takový nátlak a vyjednávání lze nahlížet jednak jako případovou práci s konkrétní uživatelkou, ale zároveň také jako možnou součást větší politické změny.

DVO 2 Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje užívat za účelem zvyšování uvědomění lidí bez domova o opresivních aspektech reality a strukturálních příčinách jejich problémů?

Indikátory:

Aplikace techniky oddělování vnitřního a vnějšího

Použití techniky kritického dotazování

Použití techniky odstraňování falešných mýtů a stereotypů

Paní Alena trpí velmi nízkým sebevědomím a domnívá se, že nezvládla naplnit svou roli matky a ženy. Vyčítá si tuto skutečnost již mnoho let. Radikální pracovník by měl edukovat paní Alenu o společenských a politických vlivech na její osobní život, tj. o

⁷ V současné chvíli již existuje služba terénního psychiatra pro lidi bez domova, kterou zaštitila Naděje.

společenském a politickém útlaku. Pozice samoživitelky je velmi náročná a skloubit pracovní dobu s péčí o malé dítě není snadné. Na pracovní pozici prodavačky pravděpodobně paní Alena pobírala velmi nízkou mzdu, ze které platila vysoké nájemné, které je ve městě, kde paní Alena žije, obvyklou praxí. Rozvod je jednou z nejtěžších krizových situací v životě člověka. Paní Alena pravděpodobně prožívala silný stres z toho, že na vše zůstala sama. Není potom nic neobvyklého, že z takového vypětí onemocněla.

Zároveň by měla radikální pracovnice zaměřit svou pozornost na oddělení vnitřního a vnějšího. Za pomoci kritického dotazování zjišťovat, zda to, co paní Alena deklaruje o ženské a mateřské roli, je to, co si skutečně myslí, anebo si pouze myslí, že to od ní bylo očekáváno a nesplnila tedy očekávání a požadavky společnosti. Radikální pracovnice by měla s paní Alenou hovořit o jejích představách o tom, co je správné a žádoucí, tj. o jejích falešných mýtech a stereotypech. V případě paní Aleny by se mohlo jednat např. o představu, že správná matka dokáže zabezpečit své dítě, správná matka se o dítě postará a nebude jí odebráno, správně se má o dítě starat žena a nikoliv muž, nebo že správná žena neztratí svého manžela. Představy paní Aleny o tom, jak se chová správná žena a matka, tedy mohou být špatné a nerealistické a vzhledem k tomu, že se paní Alena mnoho let obviňuje za nezvládnutí své role, je skutečně zapotřebí, aby pracovnice tuto roli zpochybnila a vyvrátila. Je vhodné, aby radikální pracovnice poukázala také na skutečnost, že takovéto falešné stereotypy o ženských rolích plní zejména ideologickou roli.

DVO 3 Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje použít při obhajobě práv lidí bez domova?

Indikátory:

Aplikace techniky obhajoby práv (advocacy) v organizaci

Aplikace techniky obhajoby práv (advocacy) v prostředí uživatelky

Vzhledem k tomu, že organizace pracující s osobami s duševním onemocněním nejsou připraveny na klientelu z řad lidí bez domova, bude pravděpodobně nutné, aby radikální pracovnice obhajovala práva paní Aleny při vstupu do jejich služeb (lze např. očekávat komplikace v otázce zdravotního pojištění paní Aleny při vstupu do ambulantních

psychiatrických služeb, taktéž by zde paní Aleně měly být nabídnuty služby chráněného bydlení a podporovaného zaměstnání a zažádáno o invalidní důchod). Radikální pracovnice by měla dohlédnout na to, že uživatelce budou poskytnuty veškeré služby, které jí náleží.

Nutnost obhajoby práv paní Aleny při jednání s úřadem práce při vyřizování dávek hmotné nouze jsem zmínila již výše. Zejména při jednání s úřady je důležité dbát, aby uživatelka dostala všechny informace a byly jí poskytnuty všechny služby, které jí náleží a zároveň nebyla obviňována ze zavinění své sociální situace, protože postupy pracovníků na úřadech bývají často zatíženy osobními předsudky vůči lidem bez domova a mnohdy odporují zákonně stanoveným pravidlům. Taktéž je vhodné, aby radikální pracovnice našla určité „spojence“ mezi pracovníky na byrokratických pozicích, díky nimž bude moci snáze vyjednávat ve prospěch paní Aleny i lidí bez domova celkově. Protože si paní Alena přeje obnovit svůj kontakt s dcerou, nabízí se zde také prostor pro obhajobu práv paní Aleny ve vztahu k dceři a bývalému manželovi. Radikální pracovnice by se tak mohla stát prostřednicí mezi rodinou a uživatelkou.

DVO 4 Jakým způsobem lze aplikovat metodu empowermentu v případové práci s lidmi bez domova?

Indikátory:

Získání odpovědnosti a rozhodovacích schopností na straně uživatele

Získání moci a autonomie na straně uživatele

Paní Alena trpí nízkým sebevědomím. Radikální pracovnice by měla klást důraz na jeho posilování. To by mohlo zahrnovat zvyšování povědomí o jejích možnostech volby prostřednictvím poskytování informací, ale také podněcování zodpovědnosti za její vlastní rozhodnutí a kontroly nad vlastním životem. Dobrá informovanost o možnostech umožní paní Aleně samostatně se rozhodovat. Důležitý je také vyrovnaný, partnerský a respektující vztah mezi paní Alenou a pracovníci a s tím související zapojení paní Aleny do procesu rozhodování. Nikoliv pracovnice, ale paní Alena by měla být osobou, která rozhoduje.

Radikální pracovnice by měla upustit od zajetých a zaužívaných principů, které jsou v sociálních službách pro lidi bez domova obvyklé a vyznačují se nadřazeným postavením pracovníka – experta oproti podřazenému postavení uživatele služby. Přístup k uživateli je základní kámen, na kterém lze postavit techniku empowermentu a bez něhož není možné ji použít. Proces zapojování paní Aleny bude pravděpodobně dlouhodobý a náročný vzhledem k tomu, že není zvyklá řídit svůj život a zařizovat věci. Pracovnice by měla proto paní Alenu podporovat a dodávat jí sebedůvěru.

Paní Alena sice neartikuluje a neproblematizuje skutečnost svého pobytu na ulici. Je však možné, že si pouze nedovede představit alternativu k němu a cítí se být zcela bezmocná ve své komplikované situaci. Pracovnice by jí měla předložit spektrum možností, které paní Alena v řízení vlastního života má a měla by podporovat její rozhodování.

Bylo by také vhodné hledat společně s paní Alenou její silné stránky, schopnosti a dovednosti. Paní Alena má silný pocit selhání, který si nese ze své minulosti. Vlivem života na ulici může také pociťovat hanbu. S povědomím o vlastních dovednostech by se mohla sebedůvěra paní Aleny snáz posílit.

DVO 5 Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje využít při utváření rovnocenného vztahu mezi pracovníky a lidmi bez domova?

Indikátory:

Rovnocenný vztah mezi uživatelkou a pracovnící

Odmítnutí profesionální role na straně pracovnice

Způsob vedení rozhovoru

Pracovnice by se měla snažit vytvořit s paní Alenou dialogický a rovnocenný vztah. Protože paní Alena žila před příchodem radikální pracovnice poměrně izolovaným životem a má silnou nedůvěru k institucím i cizím osobám, bude pravděpodobně zapotřebí, aby pracovnice docházela za paní Alenou, nikoliv naopak. Pracovnice by se měla vzdát své profesionální a nadřazené role, měla by paní Alenu vždy vnímat jako rovnocennou osobu a snažit se postupně odstraňovat mezilidský odstup mezi nimi. To

lze podpořit např. tím, že pracovnice v rozhovoru s paní Alenou bude v přiměřené míře sdílet i své vlastní pozitivní i negativní životní zkušenosti. Co se týče vedení rozhovoru, pracovnice by měla klást důraz na sdílení, participaci a spoluúčast.

Pracovnice by měla být empatická a snažit se vnímat jak psychickou, tak i sociální stránku problémů paní Aleny. Při hledání možností řešení situace paní Aleny by pracovnice neměla klást požadavky, či dávat pokyny. V případě paní Aleny může vytvoření kvalitního vztahu napomoci právě to, že pracovnice bude docházet za paní Alenou, nikoliv paní Alena do kanceláře organizace. Rozhovor mimo kancelář napomůže vyrovnání postavení paní Aleny a pracovnice, nikdo nebude o stupeň výš.

3.2.2 Kazuistika – Paní Monika

Paní Monika je 32letá žena, která žije se svým partnerem a několika dalšími lidmi v maringotce. Má příjmy z dávek hmotné nouze a z toho, co jí dají kolemjdoucí, když jde do centra města klečet. Nepravidelně využívá služby pro lidi bez domova.

Paní Monika je rozvedená a bezdětná. Má zdravotní potíže, které z velké části pramení z její závislosti na alkoholu.

Pracovnice kontaktovala paní Moniku původně při terénní práci s nabídkou sociálních služeb. Spolupráce mezi nimi byla navázána nejprve z důvodu řešení dávek hmotné nouze, avšak v průběhu této spolupráce vznikl důvěrný prostor pro sdílení dalšího problému, který uživatelku trápí – domácí násilí ze strany partnera. To se pak stalo tématem jejich další spolupráce. V případě paní Moniky vyvstávají mimo to ještě další problémy – závislost a bezdomovectví.

DVO 1 Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje užívat při spolupráci s byrokracií organizace, do případové práce s lidmi bez domova?

Indikátory:

Provádění analýzy činnosti organizací

Použití technik pro překonávání byrokratických postupů v organizaci

Pracovnice by se v souvislosti s případem paní Moniky měla zabývat postupy domovské organizace při přijímání uživatelů do služby nízkoprahového denního centra. Protože paní Monika nemůže téma domácího násilí otevírat v maringotce, kde je vždy přítomen partner nebo někdo ze spolubydlících, schůzky s pracovníci se odehrávaly zpočátku obvykle venku. Pro paní Moniku se však stala bezpečným prostředím ošetřovna v nízkoprahovém denním centru, kam začala docházet, aby si o svých problémech popovídala. Partner kontroluje, kam paní Monika chodí, a toto místo se v průběhu spolupráce ukázalo jako nejbezpečnější. Když paní Monika řekne svému partnerovi, že odchází do nízkoprahového centra, nevznikají z toho mezi nimi konflikty. Překážka vznikla na straně pravidel zařízení, které netoleruje intoxikaci alkoholem. Radikální pracovnice by proto měla apelovat na vedení zařízení ve věci změny striktních pravidel. Paní Monika se i přes intoxikaci alkoholem nechová agresivně – což je dle vedení zdůvodnění pro existenci sporného nařízení. Pracovnice by proto měla požadovat individuální přístup k jednotlivým uživatelům pod vlivem alkoholu. Stávající postup, kdy je potenciálním uživatelům při vstupu do denního centra změřena za pomoci alkolotesteru hladina alkoholu a kdokoliv, kdo má více než 0,5‰, nebude vpuštěn, by měla radikální pracovnice napadat a upozorňovat na nerovnosti z něho plynoucí. Předpoklad, že každý, kdo je pod vlivem alkoholu, je agresivní a tudíž pro využití služby nezpůsobilý, je chybný, diskriminační a stereotypní. Z takového postupu při přijímání uživatelů do služby plyne fakt, že osoby, které jsou závislé na alkoholu a zároveň jsou v tísnivé situaci (je alarmující, jak velké množství lidí se taková charakteristika může týkat) jsou vyloučeny ze služby. Zároveň by pracovnice měla upozorňovat na skutečnost, že pro osoby závislé na alkoholu v českých podmínkách neexistuje žádné nízkoprahové zařízení. Jedná se o strategii, která podporuje existenci sociálních nerovností ve společnosti. Radikální pracovnice by měla upozorňovat na nesmyslnost tohoto přístupu a měla by iniciovat proměnu služby v co nejdostupnější. Např. by se mohla pokusit iniciovat vznik alternativního rozhodovacího systému v otázce přijetí do služby, v němž by o přijetí uživatele do služby rozhodovali pracovníci sami na základě vlastního uvážení.

DVO 2 Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje užívat za účelem zvyšování uvědomění lidí bez domova o opresivních aspektech reality a strukturálních příčinách jejich problémů?

Indikátory:

Aplikace techniky oddělování vnitřního a vnějšího

Použití techniky kritického dotazování

Použití techniky odstraňování falešných mýtů a stereotypů

Paní Monika si stěžuje na problémy v soužití se svým partnerem. Zároveň obviňuje sebe sama z toho, že dává příčinu k hádkám a hovoří o svém partnerovi jako o někom, kdo se o ni v prostředí ulice stará a bez koho by jako žena nebyla schopná na ulici přežít. Paní Monika si uvědomuje, že její problémy (závislost a domácí násilí) jsou spjaty s jejím bezdomovectvím, avšak nenahlíží je již dál – na společensko-politickou úroveň. Pracovnice by ji měla vést k uvědomění toho, co je prvotní příčinou jejich potíží, totiž opresivních podmínek stávajícího společenského systému. Paní Monika by měla nahlédnout strukturální příčiny, které daly základ pro vznik jejích osobních problémů, což by pro ni mohlo mít terapeutický efekt – mohlo by jí to pomoci zbavit se pocitů viny za svou situaci. Je na radikální pracovnici, aby ji upozornila na to, že její osobní problémy (bezdomovectví) jsou zapříčiněné společensko-politickými podmínkami (laxní přístup politiky). Pracovnice by měla vést paní Moniku k dosažení kritického povědomí, které jí umožní vidět situaci objektivně, rozumět tomu, co ji zapříčiňuje a zamýšlet se nad tím, co by se s takovou situací dalo dělat.

Pomocí techniky oddělení vnitřního a vnějšího by si paní Monika mohla uvědomit, co skutečně chce a co se domnívá, že by měla dělat, protože je to od ní očekáváno společností. Paní Monika pravděpodobně chce setrvat ve vztahu se svým partnerem z několika důvodů. Je nepopíratelné, že situace ženy na ulici bez „ochránce“ v podobě partnera je obtížná, je pochopitelné, že má strach. Zřejmě má strach i z toho, kam by po odchodu od partnera šla i z toho, jak by se po jejím odchodu zachoval on. Zároveň se paní Monika domnívá, že má být jako žena v podřízeném postavení vůči svému partnerovi a může od něho očekávat potrestání, když se nebude chovat správně.

Pracovnice by jí měla za pomoci techniky kritického dotazování pomoci nahlédnout, že

její situace je ovlivněna více vnějšími příčinami, než jejími osobními rozhodnutími a poukázat na to, které aspekty své situace může měnit. Radikální pracovnice by v tomto případě mohla využít techniku vytváření alternativ, tedy představování si hypotetických ideálních situací, které mohou odkrýt skrytá přání, která paní Monika ohledně své situace má. Pracovnice by se měla zaměřit na odstraňování konkrétních domněnek paní Moniky, které lze klasifikovat jako nežádoucí mýty a stereotypy. Jedná se zejména o domněnku, že jejím úkolem je být poslušná svému partnerovi a snášet projevy násilí jako trest za nevhodné chování. Takovéto domněnky pouze přispívají k prohlubování jejího problému. Ovlivňují to, co bude a nebude paní Monika ve své situaci podnikat.

Paní Monika potřebuje změnit způsob svého smýšlení, aby získala svobodu jednat jinými způsoby. Pokud si tak paní Monika uvědomí, že vinu na domácím násilí nemá ona sama, ale spíše osobnostní rysy jejího partnera, případně účinky alkoholu a stresující situace nouze a prostředí ulice, přestane obviňovat sebe sama a začne nahlížet nové možnosti řešení své situace – např. se může rozhodnout odejít od partnera do azylového bydlení, nebo nastoupit do léčby. Může se také rozhodnout nadále zůstat s partnerem, avšak již s kritickým povědomím o své roli v dané situaci. Pracovnice by měla pomoci uživateli vytvářet alternativy k její situaci a artikulovat její vlastní přání. Při použití techniky vytváření alternativ pak společně mohou spekulovat o tom, jaké kroky jsou v současné situaci uživatelky uskutečnitelné – paní Monika by např. nejprve mohla kontaktovat služby určené pro oběti domácího násilí, nebo případně kontaktovat přímo organizaci, která se zabývá problematikou domácího násilí páchaného na ženách bez domova.

DVO 3 Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje použít při obhajobě práv lidí bez domova?

Indikátor:

Aplikace techniky obhajoby práv (advocacy) v organizaci

Aplikace techniky obhajoby práv (advocacy) v prostředí uživatelky

Radikální pracovnice by měla obhajovat právo uživatelky na služby nízkoprahového denního centra, a to i v situaci, kdy uživatelka žádá o službu v podnapilém stavu. Pracovnice by měla působit jako prostřednice mezi uživatelkou a pracovníky služby nízkoprahového denního centra. Měla by zdůrazňovat nutnost přihlížet ke každému uživateli individuálně a měla by se snažit o upravování pravidel za účelem uspokojení individuálních potřeb uživatelů. V případě paní Moniky by se při obhajobě mohla opřít o nutnost vést rozhovory na bezpečném místě.

Zároveň se zde otevírá možnost působit jako prostřednice mezi uživatelkou a jejím prostředím. Mohla by např. do situace zaangažovat spolubydlící paní Moniky, kteří obvykle bývají útokům přítomni. Mohla by je např. informovat o tom, co mohou podniknout v případě útoku a jak mohou být nápomocni (např. nenechávat partnery v konfliktní situaci o samotě, zavolat policii nebo doprovodit paní Moniku na bezpečné místo). V situaci, kdy paní Monika setrvává ve vztahu a sdíleném prostoru s násilným partnerem, by nebylo vhodné hovořit na toto téma přímo s ním. Pracovnice by měla mít stále na mysli bezpečí paní Moniky.

Taktéž by se pracovnice případně mohla stát prostřednicí při vyjednávání mezi paní Monikou a službou, zaměřenou na pomoc obětem domácího násilí, pokud by se paní Monika rozhodla takovouto službu využít. Radikální pracovnice by přitom měla mít na paměti, že tyto organizace obvykle nejsou připraveny na řešení komplexních potřeb žen bez domova. Je tak pravděpodobné, že bude zapotřebí dobrých komunikačních a vyjednávacích schopností na straně radikální pracovnice.

DVO 4 Jakým způsobem lze aplikovat metodu empowermentu v případové práci s lidmi bez domova?

Indikátory:

Získání odpovědnosti a rozhodovacích schopností na straně uživatele

Získání moci a autonomie na straně uživatele

Pracovnice by měla mít na paměti, že ze strany násilného partnera je paní Monice ve vlastním rozhodování bráněno, a proto bude potřebovat její silnou podporu v učení se odpovědnosti za vlastní život. Taktéž vzhledem k nízkému sebevědomí, psychickým i fyzickým traumatům způsobeným násilím ze strany partnera bude pravděpodobně obtížné posilovat a zplnomocňovat paní Moniku v její stávající situaci nejistoty a nebezpečí. Pracovnice by se však měla snažit vést ji k uvědomění, že má rozhodování o své situaci ve svých rukou a podněcovat v ní zodpovědnost za vlastní život. Měla by jí učit rozhodovacím schopnostem a pomoci jí učinit samostatné kroky v řešení situace. Měla by jí poskytnout podporu v učinění nových rozhodnutí. Měla by dále dbát na vyrovnaný vztah, proces spolupráce, v němž bude paní Monika zapojena jako rovnocenná partnerka, a také co možná největší míru informovanosti, která jí umožní samostatně se rozhodovat a mít kontrolu nad svým životem.

Další aktivity v oblasti empowermentu by pak pravděpodobně byly spíše ovlivněny tím, jak paní Monika bude svou situaci řešit. Bylo by např. možné, aby paní Monika svou nabytou autonomii a moc nad svým životem zužitkovala v iniciování společenství nebo svépomocné skupiny podobně postižených žen.

DVO 5 Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje využít při utváření rovnocenného vztahu mezi pracovníky a lidmi bez domova?

Indikátory:

Rovnocenný vztah mezi uživatelkou a pracovnící

Odmítnutí profesionální role na straně pracovnice

Způsob vedení rozhovoru

Pracovnice by měla odmítnout roli expertky na řešení problémů uživatelky. Měla by mít na paměti, že expertkou na danou situaci je právě uživatelka sama.

Pracovnice by rozhodně neměla paní Moniku odsoudit v případě, že nebude jednat podle jejích představ. Neměla by v ní vyvolávat vinu. Paní Monika by měla vědět, že i v případě neúspěšného pokusu o změnu může pracovníci znovu vyhledat.

Pro vznik rovnocenného vztahu je důležité, aby veškerá poskytovaná pomoc byla oboustranně prodiskutována. Pracovnice by měla být empatická, zúčastněná a

naslouchající. Zásadní je poskytnout paní Monice takovou podporu, aby se odvážila násilný vztah opustit nebo změnit. Měla by mít v osobě pracovnice a celkově v sociální službě oporu a zázemí. Pracovnice by neměla případovou práci zakládat na tradičním principu často užívaném v sociálních službách pro lidi bez domova, kdy je za nesplnění požadovaných úkolů uživatelům odepřeno poskytování služby. Paní Monika by měla vědět, že službu může vyhledat nahodile podle toho, kdy bude sama potřebovat – toto pravidlo je v případě ohrožení násilím zvláště důležité.

3.2.3 Kazuistika – pan Jindřich

Pan Jindřich je muž ve věku 47 let, žije na ulici tři roky. Většinu svého času tráví na lavičce v centru města, jediný jeho finanční příjem pochází z toho, co mu dají kolemjdoucí. Má přiznaný třetí stupeň invalidity, avšak invalidní důchod nepobírá. Sociální služby pro osoby bez domova běžně nevyhledává. Pan Jindřich je svobodný a bezdětný. Se svou rodinou není v kontaktu již delší dobu, domnívá se, že již nikdo z rodiny nežije. Na ulici skončil pan Jindřich poté, co byl propuštěn z nemocnice po amputaci dolní končetiny. Trpí mnoha zdravotními problémy – má problém s dýcháním, stěžuje si na bolesti žaludku, je nedoslýchavý a má bércový vřed na zbývající dolní končetině. Občas popíjí alkohol, avšak nelze říci, že by to byl jeho zdravotní problém. Pan Jindřich byl osloven terénními pracovníci s nabídkou sociálních a zdravotnických služeb v době, kdy nebyl motivován ke spolupráci a změně své situace. Činnost radikální pracovnice by tak měla zahrnovat mimo jiné i dlouhodobé navazování důvěry a motivaci. Spolupráce mezi pracovníci a panem Jindřichem nevznikla z konkrétní zakázky, ale původně z rozhovoru s potenciálním uživatelem v terénu.

V tomto případě lze spatřit dva základní problémy, které spolu však souvisí. Je to bezdomovectví pana Jindřicha, které on sám původně neproblematizoval, je to problém, který řeší zadavatel služby, a který v počátku pracovnice k panu Jindřichovi přivedl. Druhým problémem je zdravotní stav pana Jindřicha, který on sám problematizuje, a který ho přivedl k rozhodnutí řešit svou sociální situaci.

DVO 1 Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje užívat při spolupráci s byrokracií organizace, do případové práce s lidmi bez domova?

Indikátory:

Provádění analýzy činnosti organizací

Použití technik pro překonávání byrokratických postupů v organizaci

Prvním krokem ve spolupráci s panem Jindřichem by mělo být získání jeho rodného listu a vyhotovení dokladu totožnosti. Dalším krokem, který by pracovnice měla podniknout, je prozkoumání možností finančních příjmů, které by mohl pan Jindřich získat a zažádání o ně. V celé věci by pracovnice měla spolupracovat se spřáteleným sociálním kurátorem, který má zájem o práci s lidmi bez domova. Pracovnice by ve spolupráci s panem Jindřichem a sociálním kurátorem měla zažádat o sociální dávky hmotné nouze, protože jejich vyřízení bude snazší a rychlejší, než invalidní důchod (jehož vyžádání může odložit na dobu pozdější). Protože trvalé bydliště pana Jindřicha je v jiném místě, než v jakém se zdržuje (a zároveň není v jeho finančních ani fyzických možnostech do místa trvalého pobytu cestovat), bude třeba vyjednávat s úřady v místě trvalého bydliště i v místě aktuálního pobytu. Sociální kurátor, který je ochotný spolupracovat, by mohl být spojencem v takovém vyjednávání, protože i on pravděpodobně bude mít osobní kontakty s pracovníky na úřadě práce v dané městské části.

Protože pan Jindřich má zájem o bytovou službu, bude pracovnice pravděpodobně muset vyjednávat také na úrovni domovské organizace – s pracovníky azylového domu. Pracovnice by měla v souvislosti s případem pana Jindřicha upozorňovat na nerovné podmínky v přístupu k bytové službě pro lidi bez domova s handicapem. Azylový dům je bariérový a ve svých stanovách jasně deklaruje, že slouží pro ubytování osob bez omezení soběstačnosti. Pan Jindřich je sice soběstačný, avšak některé běžné činnosti mu komplikuje fakt, že má pouze jednu dolní končetinu. Pracovnice by měla poukázat na skutečnost, že možnosti pro ubytování osob bez domova s handicapem takřka nejsou – bezbariérový azylový dům s pečovatelskou službou je v lokalitě pouze jeden a komerční ubytovny často odmítají kohokoliv se zdravotním omezením ubytovat. Zároveň by měla také upozorňovat na chybějící jednolůžkové pokoje – pro osoby se zdravotním problémem typu bércový vřed, který je

nepříjemně cítit, je problematické sdílet pokoj s dalšími uživateli. Často se za svůj zdravotní problém stydí a často se setkávají s nenávisí ze strany spolubydlících.

DVO 2 Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje užívat za účelem zvyšování uvědomění lidí bez domova o opresivních aspektech reality a strukturálních příčinách jejich problémů?

Indikátory:

Aplikace techniky oddělování vnitřního a vnějšího

Použití techniky kritického dotazování

Použití techniky odstraňování falešných mýtů a stereotypů

Pan Jindřich není se svou stávající životní situací spokojený, nicméně nezná způsob, jak ji změnit, a proto již na jakoukoliv změnu rezignoval. Vzhledem k jeho zdravotním potížím nevidí možnost, jak by se mohl uplatnit na pracovním trhu a zajistit tak svou existenci po finanční stránce. Nechce být nikomu na obtíž, má pocit, že zklamal ve své roli soběstačného, nezávislého muže.

Radikální pracovnice by měla vést pana Jindřicha ke kritickému nahlédnutí vlastní situace a k uvědomění, že v podobné situaci se ocitá mnoho lidí, ať už žen či mužů, kteří mají zdravotní potíže. Měla by ho upozornit na sociální změnu, která nastala v jeho životě vlivem onemocnění a ztráty zaměstnání, a která silně ovlivnila škálu jeho životních příležitostí v současném společenském systému. Měla by ho upozornit na opresivní vliv politicko-ekonomického systému, v němž se uplatní snáze zdraví jedinci. Takovýmto způsobem by se mohlo podařit odstranit falešný mýtus soběstačného a nezávislého muže, který pan Jindřich drží. Kritickým dotazováním by se měla snažit dojít k odpovědi na otázku, zda pan Jindřich skutečně cítí, že by měl být v roli muže soběstačný a nezávislý, nebo zda je to produkt společenského stereotypu spjatého s mužskou rolí, který pan Jindřich přijal. Pracovnice by se také měla pokusit snížit jeho sebeobviňování tím, že mu nastíní, jaké obtíže musí ve svém zdravotním stavu a situaci denně zdolávat.

DVO 3 Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje použít při obhajobě práv lidí bez domova?

Indikátory:

Aplikace techniky obhajoby práv (advocacy) v organizaci

Aplikace techniky obhajoby práv (advocacy) v prostředí uživatele

Radikální pracovnice by měla dohlédnout na to, že panu Jindřichovi budou poskytnuty služby organizace v plném rozsahu bez ohledu na jeho handicap (např. to, že mu bude poskytnuta služba azylového bydlení i přes jeho zdravotní omezení). Měla by také zajistit, aby bylo ve službách přihlédnuto k jeho individuálním potřebám vycházejícím z jeho handicapu. Je pravděpodobné, že ve velkokapacitní službě, jakou je daná organizace pracující s lidmi bez domova, bude handicap pana Jindřicha přehlédnut (např. ve službě nízkoprahového denního centra by mu měl být poskytnut přístup do sprchy se sprchovací židlí vzhledem k jeho zdravotnímu omezení).

Pracovnice by se měla zasadit o práva pana Jindřicha při vyjednávání s úřady práce. Je pravděpodobné, že pracovnice úřadu budou postupovat podle svých zaužívaných postupů a nebudou chtít pana Jindřicha přijmout do své evidence mimo místo trvalého pobytu. Vlivem sociálního nálepkování budou k panu Jindřichovi pravděpodobně přistupovat se stereotypy spojenými s danou deviantní sociální skupinou lidí bez domova (např. stereotyp zneužívání sociálních dávek, závislosti na NL, povalečství, přenosné choroby aj.). Pracovnice by se měla seznámit s formálními pravidly úřadů práce a vědět, jak jsou aplikována v praxi. Měla by se také pokusit sesbírat veškeré dostupné lékařské zprávy dokládající zdravotní omezení pana Jindřicha a na nich obhajobu postavit. Měla by dohlédnout na to, aby byrokratičtí pracovníci úřadu nejednali s panem Jindřichem na základě svých stereotypů a aby jej přijali do své služby.

DVO 4 Jakým způsobem lze aplikovat metodu empowermentu v případové práci s lidmi bez domova?

Indikátory:

Získání odpovědnosti a rozhodovacích schopností na straně uživatele

Získání moci a autonomie na straně uživatele

Základem moci nad vlastním životem je informovanost. Pracovnice by měla pana Jindřicha na počátku spolupráce seznámit s podmínkami takové spolupráce a jeho právy. Jednotlivé oblasti spolupráce a celkový cíl spolupráce by měli pak dojednat společně. Pracovnice by měla dohlédnout na to, aby vztah mezi ní a panem Jindřichem byl vyrovnaný a aby za rozhodnutí o tom, co se bude dělat, byl odpovědný pan Jindřich, nikoliv ona. Pracovnice by měla spíše navrhnout možnosti a uživatel by měl volit ty vyhovující. Spolupráce by tak měla vycházet z přání pana Jindřicha.

Pan Jindřich vstupuje do služby rezignovaný, nedovede si představit svou budoucnost a to, jak by jeho život mohl vypadat, až jeho problémy nebudou přítomny. Je na pracovnici, aby mu otevírala možnosti řešení jeho situace tak, aby on z nich mohl volit a postupně si uvědomil moc nad vlastním životem. Tím, že pracovnice takto přizve uživatele k řešení jeho situace a sdílí s ním svou moc, mu jednak dá najevo, že ho vnímá jako rovnocenného partnera a jednak si on může vyzkoušet jednání v pozici držitele moci a v pozici osoby, která má kontrolu nad svým životem. Bude si tak moci uvědomit vlastní vnitřní zdroje moci a získá zkušenost jednání v roli osoby, která má ve svých rukou více moci, než je zvyklá. Tuto zkušenost pak bude moci využít i v dalších oblastech svého života mimo spolupráci se sociální pracovnicí – např. může získat odvalu k tomu, aby se pokusil vyhledat svou rodinu, nebo aby nastoupil do zaměstnání, které by zohledňovalo jeho handicap. Přestože některé jeho volby budou omezeny společenskými (společenská nálepka člověka bez domova, příp. člověka z nižší společenské třídy) nebo osobními (zdravotní stav) překážkami, uživatel se v procesu spolupráce naučí oddělovat osobní odpovědnost od společenských omezení a uvědomí si prostor pro rozhodování v mezích těchto omezení.

Radikální pracovnice by se měla zaměřit na hledání dovedností nebo znalostí, které by pan Jindřich mohl nabídnout a předat např. ostatním uživatelům. Zapojení pana Jindřicha do dobrovolné práce může posloužit k nabytí moci. Pokud by se pracovnice např. od pana Jindřicha dozvěděla o tom, že je dobrý kuchař, mohla by jej zaangažovat do kurzu vaření v azylovém domě, kde by on mohl demonstrovat své schopnosti před

ostatními. Mohl by si tak lépe uvědomit své schopnosti a zdroje moci, které v sobě má. Zkušenost s učením něčeho, v čem je uživatel dobrý, může být pak využita jako zdroj moci a sebevědomí v dalších životních oblastech.

Pracovnice by také mohla panu Jindřichovi nabídnout možnost angažovat se ve věci změny sociální služby, kterou využívá (např. ve věci společného rozhodování uživatelů s pracovníky o pravidlech azylového domu, nebo ve věci bezbariérovosti azylového domu). Mohla by jej učit dovednosti v oblasti utváření zájmové koalice uživatelů azylového domu a proměňování jeho sociálního světa. Domnívám se však, že tyto techniky empowermentu by měla využít až poté, co bude mít pan Jindřich zajištěny své základní potřeby. Dříve nebude mít pan Jindřich pravděpodobně pro takovéto aktivity kapacitu.

DVO 5 Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje využít při utváření rovnocenného vztahu mezi pracovníky a lidmi bez domova?

Indikátory:

Rovnocenný vztah mezi uživatelem a pracovníci

Odmítnutí profesionální role na straně pracovnice

Způsob vedení rozhovoru

Sběr informací

Pracovnice by měla od počátečního kontaktu s uživatelem směřovat k vytvoření rovnocenného vyrovnaného vztahu. Protože pan Jindřich byl pracovníci na počátku kontaktu osloven s nabídkou a nepřišel sám se zakázkou, je třeba, aby radikální pracovnice nejprve vytvořila důvěrné prostředí, ve kterém bude možné motivovat pana Jindřicha ke změně. Pracovnice by měla (nejen) při prvním kontaktu klást důraz na zdvořilostní formality (pozdrav, podání ruky, představení se a představení pana Jindřicha), protože právě tyto formality zakládají vztah dvou rovnocenných osob a vytváří pocit důvěry. Měla by zjistit základní informace o potenciálním uživateli, představit mu organizaci včetně podmínek poskytování sociálních a zdravotnických služeb a jeho práv.

V oblasti zjišťování informací o životní situaci a posuzování jeho životní situace by měla k panu Jindřichovi přistupovat s respektem k důvěrné povaze těchto informací. Pan Jindřich by měl být obeznámen s tím, proč jsou od něho informace požadovány a se skutečností, že jejich poskytnutí může odmítnout. Radikální pracovnice by se měla mimo základní aspekty jeho sociální situace zajímat také o okolnosti jeho sociálního života, které odrážejí vlivy širších sociálních struktur. Měla by se tedy zajímat o jeho hodnoty a stereotypy, kterým věří, a které ovlivňují jeho život. Měla by brát v potaz jeho gender a to, jakým způsobem ovlivňuje jeho hodnoty, jeho život a sociální role, které hraje. Měla by brát v potaz příslušnost k deviantní skupině, která vyvolává společenské nálepkování a zároveň ovlivňuje jeho chování. Měla by zjistit, jaké jsou jeho zdroje moci, a to, jak vnímá kontrolu ve svém životě. Také by se měla zaměřit na sociální změny v jeho životě – zejména změnu statusu spjatou s onemocněním, dlouhodobou léčbou a ztrátou zaměstnání – a na to, jak tato změna ovlivnila jeho myšlení, chování a životní příležitosti.

3.2.4 Kazuistika – paní Jana

Paní Jana (52) žije s panem Miroslavem (43) ve stanu. Na ulici jsou již pět let. Před dvěma lety spolu uzavřeli manželství. Oba mají příjmy z dávek hmotné nouze a k tomu si přivydělávají sběrem, běžně nevyužívají služby pro lidi bez domova. Netrpí závislostí na NL. Paní Jana si i na ulici udržuje určitý standard, zejména co se týče vlastního vzhledu a upravenosti jejich domácnosti. Svůj pobyt na ulici nese špatně, podmínky takového bydlení jí nevyhovují, avšak neví, co by ve své situaci měla dělat. Jejich příjmy jsou nízké na to, aby si mohli dovolit byt, azylové domy pro páry takřka neexistují⁸ a bydlení v komerční ubytovně odmítají zejména z důvodu neexistence soukromí. Navíc mají kočku, což jim přístup do azylových domů i ubytoven znemožňuje.

⁸ V dané lokalitě je azylový dům pro rodiny, který vzhledem ke kapacitě upřednostňuje rodiny s dětmi před bezdětnými manželskými páry. V běžných azylových domech jsou ubytovací prostory pro muže a ženy odděleny.

Paní Jana příliš nevěří, že by ve svém věku našla zaměstnání a ani pracovnice na úřadu práce jí dle jejích slov v této věci nedokázala pomoci. Pan Miroslav trpí dlouhodobými zdravotními problémy, stěžuje si na bolesti hlavy. Plánuje jít na vyšetření do nemocnice, nicméně má z návštěvy lékaře obavy. Jeho zdravotní stav mu v současné době znemožňuje hledat si zaměstnání. Spolupráce paní Jany a sociální pracovnice započala na základě nabídky pěti sociálních bytů od městského úřadu.

DVO 1 Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje užívat při spolupráci s byrokracií organizace, do případové práce s lidmi bez domova?

Indikátory:

Provádění analýzy činnosti organizací

Použití technik pro překonávání byrokratických postupů v organizaci

Použití pracovních a politických taktik

Městský úřad nabídl domovské organizaci pět bytů, které měly připadnout do užívání uživatelům sociálních služeb dané organizace. Pozitivně lze hodnotit, že vedení domovské organizace od počátku nezamýšlelo přidělit sociální byty pouze uživatelům pobytové služby azylového domu, ale obrátilo se s nabídkou i k terénním pracovníkům pracujícím s lidmi na ulici.

Městský úřad však spojil s nabídkou bytů také několik podmínek a požadavků, které museli potenciální uživatelé bytů splňovat, z nichž některé lze z radikálního pohledu hodnotit jako nesmyslné a nevhodné z hlediska sociální práce a vytvořené pouze z politických důvodů (např. podmínka, aby uživatel sociálního bytu měl trvalý pobyt na poskytovatelské městské části, je z hlediska sociální práce s lidmi bez domova nesmyslná, protože naprostá většina lidí bez domova pohybující se ve městě má trvalý pobyt právě mimo město, z čehož pramení některé jejich problémy, avšak z hlediska nastavení stávající politiky města ji snad lze chápat – politika města je nastavena tak, aby nepomáhala nikomu „cizímu“, u byrokratických pracovníků úřadů práce se lze dokonce často setkat s požadavkem, aby tito lidé šli tam, odkud pochází a tam jim bylo pomoci). Použitím politické taktiky nátlaku a polarizace by měla pracovnice nastítnit situaci manželského páru v takovém světle, aby politici ze své podmínky slevili. Měla

by je zejména upozornit na skutečnost, že přestože paní Jana se svým manželem nemají v dané městské části trvalý pobyt, mají tam nyní aktuální místo pobytu (tzn. na území dané městské části stojí jejich stan). To by mohlo vést politiky k přehodnocení svých požadavků, protože jejich cílem je odstranit osoby bez domova ze své městské části. Při doporučení manželů Jany a Miroslava pro sociální byt bude nutné, aby radikální pracovnice na tyto nesmyslné požadavky silně poukazovala, protože ani jeden z manželů nemá trvalé bydliště v dané městské části. Bude tedy třeba byrokratické požadavky prolomit. Lze se odkazovat jednak na skutečnost, že ve svém stanu v dané městské části nyní bydlí a na skutečnost, že o bydlení v sociálním bytě mají velký zájem. Jedním z argumentů může být i zhoršený zdravotní stav pana Miroslava, který by se mu lépe řešil z bytu, než z ulice (mimo jiné vlivem špatných hygienických podmínek na ulici, z nichž pramení jeho ostych vyhledat lékařskou pomoc). Městský úřad žádá po sociálních pracovnících jakýsi seznam potenciálních adeptů na sociální byty. Konečný výběr uživatelů by však měl být v kompetenci politiků – městského úřadu – a nikoliv sociálních pracovníků. Radikální pracovnice by na toto nesmyslné přenášení kompetencí měla poukázat a měla by se proti němu vyhradit. Politici mají volit uživatele, na základě informací od sociálních pracovníků. Je však velký rozdíl mezi kritérii, která berou v potaz politici (hodnotí hlediska politická a ekonomická) a sociální pracovníci (hodnotí na základě pomoci uživatelům). Výběr uživatelů sociálních bytů v rukou byrokratických pracovníků tak s největší pravděpodobností bude zohledňovat zcela odlišná hlediska a možná povede k jiným závěrům, než by tomu bylo v případě výběru z pohledu sociálních pracovníků. Lze očekávat, že takovýto výběr uživatelů „od stolu“ nebude kompetentní a radikální pracovnice by v tomto ohledu měla poukazovat na problematiku držení moci v rukou nekompetentních politiků na úkor bezmocných, avšak kompetentních sociálních pracovníků, kteří uživatele znají. Otázkou zůstává, nakolik může radikální pracovnice zaměstnaná v organizaci, která je na politicích závislá a je v podřízeném postavení k nim, tlačít na tyto své donátory. Stávající trend je spíše takový, že „můžeme být rádi, když nám něco dají a nemůžeme klást požadavky“.

V případě, že by ze strany kolegů zazníval tradiční názor, že by bylo vhodnější poskytnout sociální byty spíše uživatelům, kteří se již osvědčili v azylovém bydlení (tj. prošli několikastupňovým systémem učení se bydlet, jak se v tradiční literatuře sociální

práce doporučuje), než lidem přímo z ulice (u nichž tradiční názor předpokládá, že jaksí ztratili schopnost bydlet), bude třeba, aby radikální pracovnice deklarovala principy konceptu housing first a snažila se poukazovat na diskriminační prvky jejich přístupu. Pokušení k takovéto „selekcí“ vhodných uživatelů by mohlo být silnější zvláště v situaci, kdy počet potenciálních uživatelů sociálních bytů cca stokrát převyšuje počet reálně poskytnutých bytů. V souvislosti s tím by pracovnice měla aktivně poukazovat na tristní nedostatek sociálních bytů a apelovat na městskou část v pokračování trendu jejich poskytování. Podobně by mohla upozornit na tento trend i jiné městské části a požadovat po nich poskytnutí sociálních bytů. Mohla by tak učinit na základě poskytnutí vzoru městských částí, které byty již poskytly, aby je ukázala v lepším světle oproti těm, které tak neučinily.

DVO 2 Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje užívat za účelem zvyšování uvědomění lidí bez domova o opresivních aspektech reality a strukturálních příčinách jejich problémů?

Indikátory:

Aplikace techniky oddělování vnitřního a vnějšího

Použití techniky kritického dotazování

Použití techniky odstraňování falešných mýtů a stereotypů

Použití techniky vytváření alternativ

Paní Jana se musela vystěhovat z pronajatého bytu v lukrativní části města v době, kdy ztratila zaměstnání a již nebyla schopna platit majitelem stále zvyšované nájemné. O své situaci říká, že je už stará a práce pro ni v jejím věku není. Nezamýšlí se nad jejími strukturálními příčinami. Je spíše rezignovaná na svou situaci. Bude tedy na radikální pracovnici, aby ji na souvislost mezi současným společenským uspořádáním a jejími problémy upozornila. Pracovnice by ji měla edukovat o tom, že její osobní problém (nezaměstnanost) zapříčiňují společensko-politické podmínky (preferenze mladších lidí na pracovním trhu).

Zvýšení povědomí může mít úlevný terapeutický účinek. Pracovnice by ve spolupráci s paní Janou měla směřovat k dosažení kritického povědomí, které jí umožní vidět situaci objektivně, rozumět tomu, co ji zapříčiňuje a zamýšlet se nad tím, co by se s takovou situací dalo dělat. Za pomoci techniky oddělení vnitřního a vnějšího by pracovnice měla vést paní Janu k pochopení toho, co uživatelka skutečně chce, od toho, co v jejím uvažování existuje pouze proto, že to je požadováno společností. Některé situace mohou zahrnovat oba aspekty – paní Jana pravděpodobně chce najít zaměstnání, aby vyplnila svůj volný čas a mohla naplňovat své základní potřeby. Zároveň má zřejmě pocit, že je to od ní požadováno společností, protože zaměstnání je společensky považováno za způsob zapojení se mezi „normální lidi“ a nezaměstnaní lidé jsou společensky považováni za líné. Je tedy vhodné, aby ji pracovnice vedla k porozumění tomu, který důvod je pro ni důležitější. Měla by jí pomoci vidět, co dělá z toho důvodu, že to sama volí a co dělá z důvodu vnějších příčin. Tím jí dá základ pro rozhodnutí, které aspekty může měnit.

Vhodné by bylo rozlišit vnitřní – osobní a vnější – společenské aspekty jejich zkušeností a objasnit jí důvody pro vznik jistých situací. Fakt, že osoby ve věku nad 50 let jsou na trhu práce diskriminovány, je nepopiratelný. Pracovnice by měla paní Janě vysvětlit, že příčinou její nezaměstnanosti jsou spíše společensky přijímané stereotypy spjaté s věkem, že to není její vina a v souvislosti s tím není pravdivý úsudek o líných nepracujících. Zároveň by spolu mohly za pomoci technik empowermentu načrtnout možnosti, jakými by se daná situace dala řešit. Za pomoci kritického dotazování by taktéž mohla pracovnice pomoci paní Janě oddělit vnitřní od vnějšího. Správně cílenými otázkami by se měla snažit odkrýt domněnky o situaci paní Jany, které pocházejí ze společensky zakořeněného stereotypu o líných nezaměstnaných.

Pracovnice by se měla zaměřit na konkrétní domněnky, které mohou pro uživatelku fungovat jako mýty, a které vedou k určitému chování. Domněnka, že nepracující lidé jsou líní, vede paní Janu ke studu za svou vlastní situaci a k ostychu před potenciálními zaměstnavateli. Pracovnice musí respektovat subjektivní vnímání uživatelky, ale některé domněnky, které ovlivňují chování uživatelky negativně, může být zapotřebí vyvracet v diskusi. Pracovnice by tak mohla poukázat na to, jak představy paní Jany o tom, co je žádoucí, tj. její hodnoty (tj. mít zaměstnání, aby si lidé neřekli, že

jsem líná) ovlivňují to, co bude dělat (stud za vlastní situaci). Také představa paní Jany o tom, že práci si najdou pouze mladí lidé, by stála za přezkoumání v případě, že se paní Jana vlivem společenských podmínek cítí být stará a vede ji to k rezignaci. Pracovnice by s ní měla diskutovat o tom, jak tato domněnka omezuje její chování i o tom, jaké jsou další možné předpoklady pro získání zaměstnání. Když si uživatelka uvědomí, které z jejích domněnek jsou zdravé, a které omezují její chování, bude pro ni snazší své role svobodně volit.

Za pomoci techniky vytváření alternativ by si paní Jana mohla představit svou situaci a sebe sama bez současných potíží, tj. v situaci, kdy má vyhovující bydlení a zaměstnání. Pracovnice a paní Jana mohou spekulovat o situaci, ve které její problémy neexistují. V porovnání se současnou situací by pro paní Janu mohlo být jednodušší představit si způsoby, kterými by se dala její aktuální situace změnit. Je to technika, kterou by mohla pracovnice taktéž použít pro zvýšení uvědomění vlivu společenských podmínek na osobní situaci paní Jany. V tomto postupu mohou být také nalezeny nové možnosti řešení situace. Tyto nové možnosti pak mohou být zkoumány ve světle jejích současných osobních okolností. Pokud si paní Jana představí sebe sama, jak bydlí v bytě a má práci, může se zamýšlet nad tím, co z toho je v současných podmínkách uskutečnitelné a jaké kroky by mohla v současných podmínkách podniknout. Mohla by tak spolu s pracovnicí např. dojít k závěru, že v jejích možnostech nyní je zvýšit si kvalifikaci, avšak další kroky k uskutečnění situace nejsou v jejích silách vlivem podmínek jejího sociálního prostředí. Pracovnice by měla paní Janě zdůraznit, že oba její problémy – bezdomovectví i nezaměstnanost spolu souvisí. V situaci, kdy by získala sociální byt, by její možnosti ve věci získání zaměstnání byly o něco větší. Takové imaginativní cvičení může pomoci rozbořit subjektivní bariéry bránící v uskutečňování vlastních cílů, ale může zároveň pomoci zvýšit uvědomění o strukturálních bariérách bránících v jejich uskutečňování. Navíc může takové imaginativní cvičení přivést paní Janu k vlastním volbám a zvýšení kontroly nad vlastním životem – např. nápad zvýšit si kvalifikaci.

DVO 3 Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje použít při obhajobě práv lidí bez domova?

Indikátor:

Aplikace techniky obhajoby práv (advocacy) v organizaci

Aplikace techniky obhajoby práv (advocacy) v prostředí uživatelky

Obhajoba práv paní Jany v organizaci by měla probíhat tak, jak již bylo nastíněno výše. Pracovnice by měla poukázat na skutečnost, že uživatelé služby by měli mít všichni stejná práva, že by neměl být někdo vyloučen ze služby na základě toho, že nepřichází z pobytové služby, ale z ulice. Pracovnice by se měla postarat o to, aby paní Janě byly poskytnuty všechny služby, na které má nárok.

Obhajoba práv paní Jany by také měla probíhat na úrovni komunikace s městským úřadem. Protože městský úřad klade na obyvatele sociálních bytů požadavek trvalého pobytu v dané městské části, bude nutné hájit zájmy paní Jany a jejího manžela, kteří požadavek nesplňují.

DVO 4 Jakým způsobem lze aplikovat metodu empowermentu v případové práci s lidmi bez domova?

Indikátory:

Získání odpovědnosti a rozhodovacích schopností na straně uživatele

Získání moci a autonomie na straně uživatele

Paní Jana je ve své situaci rezignovaná, má pocit, že není v její moci, se ze současné situace dostat. Radikální pracovnice by měla uživatele poskytnout informace o možnostech, které může podniknout ve věci zkvalitnění a zplnohodnotnění svého života a tím jí poskytnout prostor pro rozhodování. Měla by přitom vycházet ze skutečnosti, že mnoho sociálních problémů pochází z nedostatku moci v životě uživatelky. Měla by také dbát na to, aby jejich vztah byl vyrovnaný a dialogický.

Některé volby mohou být omezeny společenskými nebo osobními překážkami, ale uživatelka by si měla uvědomit možnosti volby v mezích těchto překážek. Tak např. rozhodování o sociálním bydlení sice paní Jana nemá ve svých rukou, avšak co se týče

dalších záležitostí, měla by mít povědomí o tom, že je může ovlivnit, měla by za ně cítit odpovědnost a měla by se naučit, jak je ovlivňovat. Pracovnice by měla zaručit, že si je uživatelka vědoma každého rozhodnutí, které v procesu jejich spolupráce učiní a stejně tak důvodu pro toto rozhodnutí. Pokud se tedy paní Jana za pomoci techniky vytváření alternativ (viz výše) rozhodne řešit svou nezaměstnanost tím, že si zvýší svou kvalifikaci, měla by si být vědoma toho, že toto rozhodnutí učinila sama (což posílí její autonomii) a také důvodu pro toto rozhodnutí (pozměnila svůj pohled na roli, kterou hraje na trhu práce). Vyzkouší si tak také postavení v roli osoby, která o svých věcech rozhoduje sama a drží moc nad svým životem ve svých rukou.

Jakákoliv zkušenost jednání v postavení osoby, která je držitelem moci může dát základ pro její budoucí jednání v jiných životních oblastech. Zkušenost s učením něčeho, v čem je uživatelka dobrá, může být v budoucnosti využita jako zdroj moci a sebevědomí. Proto by pracovnice měla zaměřit pozornost na dovednosti paní Jany. Když např. při společném cestování v MHD zpozoruje, že paní Jana umí velmi dobře luštit sudoku, mohla by to využít a vybídnout ji, aby ji to naučila. Takováto zkušenost s učením pomůže vyrovnanosti jejich vztahu. Zároveň posílí sebevědomí paní Jany, pomůže jí uvědomit si, že má dovednosti a znalosti, které může nabídnout ostatním a dá jí zkušenost v pozici držitele moci.

V okamžiku, kdy se uživatelka naučí vidět společenské procesy v širší rovině, pracovnice ji může vést také ke změně jejího sociálního prostředí jako takového. Paní Jana se může stát jakousi její spojenkyní např. ve věci změny sociálního prostředí. Společně by např. mohly upozorňovat na nerovné podmínky na trhu práce, nebo v rámci sociálních služeb bydlení na neexistenci azylového bydlení pro rodiny, či na přehnaně striktní a často nesmyslná pravidla v azylových domech, kde není možné pobývat s domácím zvířetem. Pracovnice by pak také mohla učit paní Janu dovednostem v oblasti vytváření zájmových sdružení, společenství, nebo v oblasti politického procesu.

DVO 5 Jakým způsobem lze aplikovat metody, které Fook doporučuje využít při utváření rovnocenného vztahu mezi pracovníky a lidmi bez domova?

Indikátory:

Rovnocenný vztah mezi uživatelkou a pracovníci

Odmítnutí profesionální role na straně pracovníce

Způsob vedení rozhovoru

Pracovnice by měla dbát na rovnocenný a dialogický vztah mezi ní a uživatelkou.

Vytváří se v něm bezpečný prostor pro sdílení. Spíše než aby pracovnice dávala pokyny a paní Jana dle nich jednala, by ve vyrovnaném vztahu mělo probíhat oboustranné učení a výměna názorů. Paní Jana zná problematiku, která se jí týká, nejlépe, pracovnice by proto neměla být v pozici expertky. Pracovnice by měla být empatická a měla by se k uživatelce snažit připojit spíše než jí zadávat úkoly.

Rozhovor i vztah celkově by měl být založen na spolupráci a spoluúčasti. Pro ustavení rovnocennosti by měla dbát na oboustranné dojednání spolupráce. Paní Jana by měla mít prostor pro vyjádření svých představ a přání. Poskytovaná pomoc by měla být diskutována a měla by vycházet právě z představ a přání paní Jany. V případě, že by paní Jana měla o poskytované pomoci odlišnou představu než pracovnice, mělo by to být prodiskutováno. Pracovnice by rozhodně měla upustit od direktivního vedení případové práce, kdy je za nesplnění požadovaných úkolů uživatelům odepřeno poskytování služby. Pokud je to možné, měla by termíny i místa schůzek určovat paní Jana, případně by se mohly domluvit na nahodilých schůzkách, podle toho, kdy bude moci a chtít paní Jana dorazit.

3.2.5 Shrnutí výzkumné části

Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, jakým způsobem mohou být metody radikální případové práce Jan Fook využitelné pro případovou práci s lidmi bez domova v českém kontextu. Hlavní cíl byl dále rozpracován do dílčích cílů. Dílčí cíle byly dále převedeny do dílčích výzkumných otázek a na základě nich byl proveden návrh implementace metod radikální případové práce do případové práce s lidmi bez domova.

Dílčí cíl 2.1 spočíval v návrhu aplikace metod, které Fook doporučuje užívat při spolupráci s byrokracií organizace, do případové práce s lidmi bez domova. Zde jsem se zaměřila na možnosti uplatnění analýzy činnosti organizací. Domnívám se, že provádění analýzy činnosti domovské organizace i organizací, s nimiž sociální pracovníce na případu spolupracuje, je významné zejména z hlediska uplatňování práv a nároků uživatelů a uživatelů. Jedině v případě, že pracovníce bude znát činnost a politiku organizací, bude moci adekvátně obhajovat práva uživatelů v daných mezích. Taktéž bude moci poukazovat na byrokratické tendence, které mohou v organizacích převládat nad tendencemi k pomoci uživatelům. Provádění analýzy politiky a činnosti organizací je však dle mého názoru v kontextu české sociální práce značně limitováno časem, který má sociální pracovníce pro uživatele vymezený.

Dílčí cíl 2.2 spočíval v návrhu aplikace metod, které Fook doporučuje užívat za účelem zvyšování uvědomění lidí bez domova o opresivních aspektech reality a strukturálních příčinách jejich problémů. Dle mého názoru lze tento aspekt radikální případové práce vhodně zakomponovat do rozhovorů s uživatelkami a uživateli sociální služby. Společně s Fook se domnívám, že pouhé poukázání na strukturální příčiny osobních problémů uživatelů může mít terapeutický efekt. S problematikou lidí bez domova je spjat negativní stereotyp spočívající v domněnce, že „si za to mohou sami“. Někdy lidé bez domova tento stereotyp přejímají a obviňují sebe sama za svou stávající situaci. Využití technik považuji za časově nenáročnou, lze ji uplatnit v běžném rozhovoru (zejména techniku oddělování vnitřního od vnějšího a techniku kritického dotazování). Její využití však závisí na osobním postoji sociální pracovníce a jejich znalostí v oblasti kritické sociální práce. Na základě osobní zkušenosti se domnívám, že mnoho sociálních pracovníků má tendence k tzv. obviňování obětí a nedokáže nahlížet osobní problémy uživatelů a uživatelů z celkové společensko-politické perspektivy. Využitelnost metody může zvyšovat radikální sociální pracovníce prostřednictvím diskusí s kolegy.

Dílčí cíl 2.3 spočíval v návrhu aplikace metody obhajoby práv uživatelů, a to jednak v rámci organizace a jednak v rámci prostředí uživatele. Obhajobu práv uživatelů a uživatelů považuji společně s Fook za klíčovou a zejména při práci s lidmi bez domova za vysloveně nutnou. Ve své praxi jsem se několikrát setkala s nepřiměřeným jednáním ze strany veřejnosti (např. v MHD) nebo pracovníků

nejrůznějších institucí (např. pracovnice úřadů práce, nebo personál v nemocnicích), které vyplývalo z negativních stereotypů spjatých s lidmi bez domova). Skutečností však je, že obhajoba práv uživatelů je časově značně náročná, často vyžaduje i doprovázení uživatelek a uživatelů do institucí za účelem vyjednání jejich oprávněných nároků. Je vysoce pravděpodobné, že ačkoliv sociální pracovnice mohou vnímat potřebnost takové činnosti, chybí jim na ni dostatek času⁹.

Dílčí cíl 2.4 spočíval v návrhu aplikace metody empowermentu v případové práci s lidmi bez domova. Domnívám se, že je to metoda v české sociální práci s cílovou skupinou lidí bez domova značně opomíjená. V sociální práci s lidmi bez domova, soudím dle své pracovní zkušenosti, převládá paternalistický přístup pracovníka k uživateli. Pracovník řídí případovou práci a rozhoduje o uživateli, uživatel se jeho rozhodnutím podřizuje. V případě správného jednání je uživatel pochválen, v případě špatného jednání je potrestán (např. odepřením služby na určitou dobu). V organizacích pracujících na takovýchto principech panuje předpoklad, že tento postup je pro uživatele motivační. Já se však společně s Fook domnívám, že motivovat uživatelky a uživatele je třeba na zcela jiných principech. Posilování sebedůvěry a autonomie uživatelek a uživatelů se mi jeví jako účelnější. V souvislosti s problematikou lidí bez domova se lze často setkat s lidmi rezignovanými, kteří pobytem na ulici ztratili sebedůvěru. Metodu empowermentu však lze alespoň částečně uplatňovat i v mezích paternalisticky nastavené organizace (na minimální úrovni alespoň techniku poskytování informací), opět záleží na osobním nastavení sociální pracovnice a jejích znalostech¹⁰.

Dílčí cíl 2.5 spočíval v návrhu aplikace metod, které Fook doporučuje využít při utváření rovnocenného vztahu mezi pracovníky a lidmi bez domova do běžné případové práce. Využitelnost této metody opět závisí na osobním nastavení pracovníka. V české praxi se lze setkat s pracovníky „profesionály“, kteří přesně vědí, co který uživatel či uživatelka potřebují. Lze se však setkat i s pracovníky a pracovnicemi, kteří při práci dbají na partnerství a rovnocennost. Např. techniky vedení rozhovoru, jak je popisuje Fook, by měly být v praxi sociální práce standardem. Využitelnost metody může být

⁹ O tom, že se jedná o aspekt v případové sociální práci potřebný i o faktu, že se na jeho výkon v sociální práci nedostává dostatek času, může svědčit např. činnost „Spojenců“, která vzešla z aktivit pražské iniciativy Food not bombs a KRISA. Činnost „Spojenců“ – dobrovolníků spočívá právě v doprovázení lidí bez domova do institucí a v obhajobě jejich práv. Dostupné z www.akcekrisa.org

¹⁰ Cíleně s metodou empowermentu pracuje v českém prostředí Jako doma (www.jakodoma.org)

však ovlivněna i celkovou kulturou organizace. V prostředí paternalistického přístupu, jak jsem jej popsala výše, který je pro sociální služby pro lidi bez domova tak typický, lze jen obtížně pracovat na utváření rovnocenného vztahu.

Závěr a diskuse

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo zjistit, jakým způsobem mohou být metody radikální případové práce dle Jan Fook využitelné pro případovou práci s lidmi bez domova v českém kontextu. Soudím, že tohoto cíle bylo v bakalářské práci dosaženo. Bakalářská práce podává základní přehled metod radikální případové práce, jak je definuje J. Fook. Vedle toho na základě teoretického výzkumu ukazuje možnosti aplikace těchto metod do konkrétních životních situací lidí bez domova.

Výzkumná strategie založená na analogii, modelování a myšlenkovém experimentu se v takto koncipovaném výzkumu osvědčila, nicméně velkou nevýhodou takového výzkumu je nepřenositelnost výsledků a malá možnost zobecnění výsledků výzkumu. Jsem si rovněž vědoma skutečnosti, že takovýto typ výzkumu je ovlivněn osobou výzkumníka a způsobem jeho porozumění problematice. Určitá míra angažovanosti a způsob pohlížení na sociální realitu jsou pro uplatnění radikální případové práce v praxi nutné. Pro uplatnění principů radikální případové práce v praxi proto považuji za důležitou vyšší míru vzdělání sociálních pracovníků a pracovníků v oblasti radikální perspektivy obecně.

Z výsledků mého výzkumu vyplývá, že metody radikální případové práce lze v běžné případové práci s lidmi bez domova uplatnit. Míra jejich uplatnění dle mého názoru závisí především na znalostech sociálních pracovníků a pracovníků a také na jejich časových možnostech (tj. čas vyhrazený pro práci s jednotlivými uživateli). Tyto bariéry se mi na základě provedeného výzkumu jeví v uplatňování metod radikální případové práce jako zásadní. Společně s J. Fook tak mohu tvrdit, že radikální případová práce má k běžné případové práci s uživateli sociálních služeb blízko, a že případovou práci spíše rozvíjí a rozšiřuje.

Metody radikální případové práce tak pokládám za prakticky uplatnitelné. Tato bakalářská práce může poskytnout základní přehled o metodách radikální případové práce, které nejsou příliš známé, a může také poskytnout inspiraci pro jejich uplatnění v praxi sociální práce v českém prostředí.

Bylo by zajímavé zabývat se skutečným použitím metod radikální případové práce v praxi, např. provedením určité formy experimentu, anebo zkoumáním toho, jaká rizika a limity s sebou radikální přístup v případové práci přináší. Těmito otázkami nebylo možné se v malém rozsahu bakalářské práce zabývat. Bylo by však možné výsledky dosavadního výzkumu využít a rozšířit v dalším výzkumu, např. v diplomové práci.

Seznam zkratek

DC – dílčí cíl

DVO – dílčí výzkumná otázka

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 – transformační tabulka str. 32

Seznam použitých zdrojů

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Dotisk 3. vyd. Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0139-7.

FOOK, Janis. *Radical casework: a theory of practise*. Alexander St Crows Nest: Allen & Unwin, 1993. ISBN 1863732810.

GIDDENS, Anthony. *Sociologie*. Vyd. 1. Praha: Argo, 1999. ISBN 80-7203-124-4.

JANEBOVÁ, Radka. *Kritická sociální práce* [online]. Hradec Králové: Gaudeamus, 2014 [cit.2016-03-19]. ISBN 978-80-7435-413-7. Dostupné z: <https://www.uhk.cz/cs/CZ/Download?DocumentId=18817>

JANEBOVÁ, Radka. *Proces vzniku a stadia bezdomovství*. Sociální práce. 1999, roč. 2, č. 4, s. 27-28. ISSN 1213-6204

MALÍK, Tomáš. *Možnost využití radikální sociální práce v praxi terénního sociálního pracovníka v romské komunitě* [online]. Brno, 2009. 75 s. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. Ved. práce Dipl.-Theol. Univ. Stanislava Ševčíková [cit.2016-03-19]. Dostupné z: is.muni.cz/th/103202/fss_b/

MAREK, Jakub, STRNAD, Aleš, HOTOVCOVÁ, Lucie. *Bezdomovectví: v kontextu ambulantních sociálních služeb*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0090-1.

NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. knižní vyd. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN 80-903070-0-0.

PĚNKAVA, Pavel. *Výchovně vzdělávací prvek v sociální práci s cílovou skupinou osob bez přístřeší*. [online]. Praha, 2010. 145 s. Rigorózní práce. Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, katedra sociální práce. Ved. práce JUDr. Kristina Koldinská, Ph.D. [cit.2016-03-19]. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/84545/>

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.

RICHTEREK, Lukáš. *Filozofické problémy přírodních věd*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2008. ISBN 978-80-244-2009-7.

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 5. ISBN 80-85850-00-1.

SEBERA, Martin. *Vybrané kapitoly z metodologie* [online]. [cit.2016-03-19]. ISBN 978-80-210-5963-4. Dostupné z: <https://publi.cz/books/54/Cover.html>

SCHWARZOVÁ, Gabriela. *Sociální práce s bezdomovci*. In: MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ (eds.). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.

SILVERMAN, David. *Ako robiť kvalitatívny výskum: praktická príručka*. Bratislava: Ikar, 2005. Pegas (Ikar), zv. 8. ISBN 80-551-0904-4.

STULÍKOVÁ, Vlasta. *Nemám domov, ale mám svůj hlas*. Praha: Jako doma – Homelike, o. p. s., 2015. ISBN 978-80-905743-1-1.