



Univerzita Palackého v Olomouci  
Cyrilometodějská teologická fakulta  
Katedra křesťanské sociální práce

# **METODICKÝ MATERIÁL ZJIŠŤOVÁNÍ POTŘEB RODIN ZE SOCIÁLNĚ VYLOUČENÝCH LOKALIT**

**Bakalářská práce**

**Studijní program**

**Sociální práce**

Autor: Mgr. et Mgr. Marie Tumová, DiS.  
Vedoucí práce: Mgr. Martin Bednář, Ph.D.

Olomouc 2023



## Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto práci zpracovala samostatně na základě použitých pramenů a literatury uvedených v bibliografickém seznamu.

V Olomouci 4. 11. 2023

Marie Tumová



## Poděkování

Na tomto místě chci poděkovat vedoucímu práce, panu Mgr. Martinu Bednářovi za jeho obětavé a vstřícné vedení v průběhu psaní práce. Jsem vděčná za připomínky, trpělivost a rychlou zpětnou vazbu, kterou mi vždy ochotně poskytl.



# Obsah

Úvod.....	9
1 Sociálně vyloučené lokality v Brně a potřeby rodin tam žijících .....	11
1.1 Sociální vyloučení.....	11
1.2 Specifika sociálně vyloučených lokalit.....	12
1.3 Chudoba .....	13
1.4 Sociální stratifikace.....	13
1.5 Potřeby obyvatel sociálně vyloučených lokalit.....	14
2 Rešerše návodů k práci se sociálním vyloučením a metodik pro práci s rodinami z tohoto prostředí.....	15
2.1 Odborné knihy a publikace .....	15
2.2 Časopis Sociální práce .....	16
2.3 Metodiky pro práci s rodinami v SVL .....	17
2.4 Metodika vyhodnocování z oblasti sociálně právní ochrany dětí .....	18
3 Propojení procesu zjišťování potřeb klienta ve vyloučených lokalitách s teoriemi sociální práce a etickým hlediskem.....	19
3.1 Ekologická perspektiva .....	19
3.2 Etické hledisko a zohlednění kulturního kontextu .....	21
3.3 Etická dilemata.....	23
4 Propojení tématu sociálního vyloučení se sociální politikou.....	25
4.1 Chudoba jako nedostatek .....	25
4.2 Chudoba jako nedostupnost zdrojů.....	26
4.3 Subjekty sociální politiky zúčastněné na inkluzi v Brně .....	27
5 Metody a techniky sociální práce použitelné při zjišťování potřeb zájemců o službu .....	29
5.1 Etnocentrismus v sociální práci .....	30
5.2 Reflexe nevhodného smýšlení .....	31
5.3 Techniky vhodné ke zjišťování potřeb.....	31
6 Legislativa, strategické a koncepční materiály .....	39
6.1 Legislativní zakotvení dané problematiky .....	39
6.2 Reflexe strategických a koncepčních materiálů.....	40
7 Zdůvodnění potřebnosti metodického dokumentu.....	41
8 Zjišťování potřeb v českých SVL a ve Velké Británii.....	43
9 Identifikace limitů dosavadního řešení .....	45
10 Metodika zjišťování potřeb klienta .....	47
10.1 Zjišťování potřeb polostrukturovaným rozhovorem.....	47
10.2 Karty potřeb .....	50
10.3 Anamnéza rodiny .....	51

10.4Pozorování.....	52
10.5Zobrazování vztahových sítí a historie životních událostí .....	53
10.6Potřeby klienta v ekologické perspektivě.....	55
11 Analýza potřebnosti metodiky pro zjišťování potřeb klienta .....	57
12 Návrh na zavedení metodiky zjišťování potřeb klienta do praxe .....	59
13 Analýza rizik a dopadů zavedení metodiky zjišťování potřeb klienta do praxe .....	61
Závěr.....	65
Bibliografie.....	67
Seznam tabulek .....	71
Seznam příloh.....	71
Přílohy .....	75
Anotace.....	93



# Úvod

Hlavní myšlenkou této práce bylo vytvořit metodiku zjišťování potřeb klientů ze sociálně vyloučených lokalit. Klienty jsou rodiny s dětmi, které žijí v sociálně vyloučených lokalitách v Brně. Metodika je určena sociálním pracovníkům ze sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

K volbě tématu zjišťování potřeb mě vedla myšlenka, že ve zjišťování potřeb je jako v jádru obsažena celá sociální práce, která směřuje k tomu, aby potřeby uspokojila. Zároveň potřeby klienta částečně předurčují i metodu, jaká je pro daný cíl vhodná.

První část mé práce je věnována rozboru potřebnosti takové metodiky. Sama pracuji v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi v Brně a do vyloučených lokalit chodím, s klienty z této oblasti pracuji. Prací na tomto tématu jsem chtěla důkladněji proniknout do problematiky a zvýšit svoji profesionalitu v této oblasti.

Nejprve přiblížím čtenáři pojem sociálně vyloučené lokality (dále SVL), upozorním na jejich specifika v Brně. Dále se budu věnovat problému chudoby obecně. V další části uvedu teorie sociální práce doporučené pro SVL a také oblasti sociální politiky, které se SVL týkají. Následuje rešerše dostupných materiálů k tématu, metodik a metodických materiálů pro sociálně aktivizační službu pro rodiny s dětmi (dále SASRD) v SVL.

V literatuře, kterou jsem procházela, se mi nepodařilo Metodiku zjišťování potřeb najít. Neměli ji k dispozici ani sociální pracovníci SASRD, které jsem oslovila nejen v Brně, ale také v Litoměřicích a v Teplicích. Cílem mého úsilí bylo vhodnou metodiku najít, případně navrhnout. Moje práce identifikuje limity dosavadního řešení a dále předkládá vlastní metodiku. Stěžejní technikou metodiky je polostrukturovaný rozhovor. Právě rozhovor je technikou, kterou při zjišťování potřeb klientů používají pracovníci všech SASRD, které jsem oslovila. Jádro rozhovoru, ve kterém ke zjišťování potřeb dochází, vychází z regionální karty nebo karet potřeb a následně z anamnézy rodiny. V pozdějších fázích práce s klientem to mohou být techniky zobrazování vztahů klienta nebo jeho životních událostí, které jej do současné situace přivedly.

Na metodiku navazují konkrétní kroky, kterými může být zavedena do praxe, včetně návrhu na její prvotní evaluaci po roce používání.

Dále následuje analýza rizik a dopadů metodiky v cílovém prostředí.

Očekávaným přínosem metodiky zjišťování potřeb je zkvalitnění sociálních služeb během celé spolupráce klienta se SASRD.



# 1 Sociálně vyloučené lokality v Brně a potřeby rodin tam žijících

V Brně se i v dnešní době vyskytují území, kterým se většina lidí raději vyhne. Často tam narazíte na nepořádek, který nikde jinde neuvídíte. A jít tam může být nebezpečné. Když do těchto míst poprvé zavítají studentky a studenti sociální práce, jsou překvapeni. Zatím se s ničím takovým nesešli a netušili, že sociální potřebnost nebo chudoba mohou mít i takovou podobu. Většinou jsou rádi, že takové místo mohli navštívit, vnímají to jako cennou zkušenost. Ale někteří hned dodají, že v takovém prostředí by pracovat nemohli. Takovými oblastmi jsou například některé bytové domy na ulicích Cejl, Bratislavská nebo Vranovská, ubytovny Pohoda a Jarní a další. Jsou to místa, která se v odborném jazyce nazývají sociálně vyloučenými lokalitami (dále SVL).

## 1.1 Sociální vyloučení

Pojem sociální vyloučení učinil známým a užívaným francouzský tajemník pro sociální práci Lenoira, který jej ale ještě nepoužíval v tak vymezeném pojetí, v jakém jej používáme dnes (Keller, 2017, s. 16). V dalším textu budu sociálním vyloučením rozumět společenský jev, při kterém je části občanů omezen přístup k možnostem řešit svoji životní situaci, přístup ke zdrojům a institucím.

Projevy sociálního vyloučení Krebs (2015, s. 142) formuluje takto:

- symbolické vyloučení spojené se stigmatizací (zevšeobecňující přisuzování negativních vlastností) jedinců či skupin,
- nízká míra vzdělanosti a zúžená možnost tuto nevýhodu překonat,
- uzavřený ekonomický systém, který se vyznačuje častým zastavováním majetku a půjčováním si peněz na vysoký úrok (lichva a tzv. rychlé půjčky),
- ztížený přístup k legálním formám výdělečné činnosti, závislost na sociálních dávkách,
- rizikový životní styl, špatné hygienické poměry a související zdravotní stav,
- životní strategie orientované na přítomnost,
- větší výskyt sociálně patologických jevů (např. alkoholismu, narkomanie, gamblerství) a kriminality (zvýšené riziko stát se pachatelem, ale i obětí trestné činnosti),
- snížená sociokulturní kompetence (např. jazyková bariéra, nezkušenost nebo neznalost vlastních práv a povinností),
- prostorové vyloučení, kdy jedinci a skupiny žijí v uzavřených izolovaných lokalitách s nedostatečnou občanskou vybaveností (sociálně vyloučené lokality).

## 1.2 Specifika sociálně vyloučených lokalit

V této části nás zajímá prostor, ve kterém žijí lidé, z toho pohledu, jací lidé v něm žijí, jaké jsou jejich vzájemné sociální vztahy a jaké jsou jejich vztahy k okolní společnosti. Obyvatelé vytvářejí prostředí, ve kterém žijí, ale zároveň jsou tímto prostředím formováni.

V České republice žije v sociálně vyloučených lokalitách přes 100 000 obyvatel, tedy necelé 1 %. Agentura pro sociální začleňování při ministerstvu pro místní rozvoj (MMR) provedla v roce 2020 šetření životních podmínek v SVL. Z těchto dat vyplývají následující fakta.

Domácnosti v SVL jsou v průměru větší než běžné domácnosti, žije tam více dětí a méně domácností je tvořeno důchodci. Větší zastoupení tam mají ekonomicky neaktivní lidé. Lidé v SVL ve srovnání s běžnou populací disponují značně nižším vzděláním a výrazně nižšími nebo i nulovými pracovními příjmy. Následkem toho jsou tamní životní podmínky skličující. Domácnosti nevycházejí s příjmy, mají dluhy, čelí exekucím a žijí ve stavu nanejvýš závažné materiální deprivace a deprivace v oblasti bydlení. Více než polovina domácností v SVL má tak nízký příjem, že je systém sociálních dávek nad hranici chudoby nevytáhne, ale pouze je k ní přiblíží (hranice chudoby zvažovaná ve zdrojovém dokumentu je měsíční příjem 13.640 Kč, rok 2019). Co může být pro někoho překvapením, je skutečnost, že zdaleka ne všichni lidé ze SVL, kteří mají nárok na sociální dávky, tento nárok uplatňují. Nejčastěji rodiny nevyužívají svůj nárok na příspěvek na bydlení. Nízké využívání sociálních dávek chudými domácnostmi v SVL se týká i dávek v hmotné nouzi a přídavků na děti (Federičová, 2022, s. 31).

Brněnské SVL mají dvě specifika, kterými se liší od většiny SVL. Jedním specifikem je, že se nalézají v blízkosti centra města, občanské vybavenosti a dalších sociálních struktur – firem, úřadů, obchodních společností atd. Sociální vyloučení v Brně nespočívá v prostorové občanské nevybavenosti, ale v nedostupnosti těchto zdrojů pro sociálně vyloučené. Druhým specifikem je, že prostorová dimenze sociálního vyloučení má v Brně spíše podobu vysoké koncentrace vyloučených osob a osob sociálním vyloučením ohrožených. Sociálně vyloučené lokality v Brně jsou jednotlivé bytové domy rozmístěné v prostoru, který obývají také lidé, kteří sociálně vyloučení nejsou. Školy v těchto oblastech mají vysoký podíl romských žáků – odhad je 60-90 %. Jedná se o 5 škol v Brně (<https://www.socialni-zaclenovani.cz/lokalita/brno/>). Navrátil (2003, s. 98) uvádí, že pouhé 0,5 % ze sociálních dávek přidělovaných pro město Brno bylo pro romskou populaci.

## 1.3 Chudoba

Důležitým pojmem ve vztahu k SVL je pojem chudoba. Je to stav omezených životních podmínek a nedostatečného uspokojování základních životních potřeb. Jedinci se nedostává potřebných zdrojů (příjmů, statků) ve výši, která je společností uznána jako minimální.

„Ačkoli chudoba není totožná se sociálním vyloučením, je jedním z jeho projevů. (...) Romové jsou jednoznačně skupinou, která je sociálním vyloučením postižena velmi výrazně. Romové jsou skupinou, která je společensky vyloučená, a v důsledku toho jsou šance dostupné většině společnosti pro jednotlivé Romy, romské rodiny i celé komunity nízké.“ (Navrátil, 2003, s. 15).

Generační chudoba je definována jako chudoba alespoň dvou po sobě jdoucích generací. Právě tato chudoba se vyskytuje v SVL. Je mnohem závažnější než tzv. situační chudoba, která je důsledkem konkrétní události, např. rozvodu nebo živelné pohromy. Lidé v situační chudobě mají v sobě více hrdosti, chtějí si pomoci sami, mají také k dispozici více zdrojů. Naopak lidé v generační chudobě vidí příčinu své situace ve společnosti, která jim nedala to, na co mají nárok. (Payne, 2010, s. 55)

## 1.4 Sociální stratifikace

Sociální stratifikace je rozdělení společnosti do vrstev/tříd, kde na vrcholu jsou mocní a bohatí, a u dna ti nejchudší, kteří žijí na okraji společnosti. Je to základní rozvrstvení společnosti, které odpovídá podílu jedince na socioekonomickém bohatství společnosti. Toto bohatství je vyjádřeno podílem na kapitálu ekonomickém, sociálním (kontakty, vazby), kulturním (vzdělání, orientace v kultuře a společnosti), jazykovém (znalost řeči) a ICT (digitální, počítačové).

Rozvrstvení obyvatel v České republice popisuje sociolog Daniel Prokop v knize Slepé skvrny (2022, s. 26-29):

- Elita – mají extrémně vysoké podíly všech kapitálů – v ČR se jedná řádově pouze o tisíce občanů.
- Zajištěná střední třída – dosáhli nadprůměrných platů a nahromadili dostatečný majetek, aby se již nemuseli bát o své postavení. Při zahrnutí nemovitostí vlastní nad 2,5 mil Kč – 22 % obyvatel ČR, nejčastěji ve vyšším středním věku a se středním a vyšším vzděláním.
- Nastupující kosmopolitní třída – hodně kontaktů, velký kapitál ve vztazích a ICT kompetencích, domluví se anglicky, má nadprůměrné příjmy, ale menší majetek – 11 % dospělých Čechů, spíše mladší věk.

- Tradiční pracující třída, tzv. modré límečky – lidé tradičních profesí a řemeslníci, mají solidní příjem i nadprůměrný majetek, ale nemají známosti, neumí jazyky a část z nich ani ICT – 15 %.
- Ohrožená třída – často pracují ve službách a ve velkých městech, proto mají kontakty, umějí lépe s výpočetní technikou, ale jsou špatně placení, někteří čelí exekucím – 22 %.
- Třída místních vazeb – lidé obvykle vyššího nebo vyššího středního věku, žijící na venkově, mají dům, rozsáhlou sociální síť, ale malý příjem, malý kulturní kapitál a usazený životní styl. Neumějí jazyky ani zacházet s moderními technologiemi. Jsou zabezpečeni Zakotvuje je nemovitým majetkem a místními vazbami – 12 %.
- Strádající třída – postrádá všechny typy kapitolů, nedostatečně kvalifikovaní lidé, nezaměstnaní, nízkopříjmoví pracující, úspory pod 10.000 Kč, nedisponují známostími – tvoří 18 % obyvatel.

Lidé z vyloučených lokalit patří do strádající třídy. Často jim chybí i nezákladnější věci, potýkají se s existenčními problémy. „Vyloučené lokality vyjadřují extrémní sociální rozdíly a nerovnosti ve společnosti. Jsou výrazem tzv. nové marginality, jak je nazývána tendence koncentrovat v jasně zřetelných a ohraničených prostorách ty, kdo jsou extrémně chudí a současně jsou vnímáni majoritní společností jako nepřizpůsobení, či dokonce nepřizpůsobitelní ...“ (Matoušek, 2013, s. 403). V Brně jsou sociálně vyloučené lokality obývány v drtivé většině Romy. To poznají sociální pracovníci brzy poté, co do těchto míst začnou docházet.

## 1.5 Potřeby obyvatel sociálně vyloučených lokalit

Obyvatelé vyloučených lokalit nedisponují zdroji, které jsou v majoritní společnosti standardem, nemají důvěru v instituce majoritní společnosti. Často vnímají policii, stát a obec jako nepřátelské, nerozumějí svým povinnostem vůči těmto institucím a odmítají je. Solidaritu majoritní společnosti se svojí nouzí pocítují jako nedostatečnou, vnímají nezáměr o řešení jejich situace. Z těchto důvodů ve vyloučených lokalitách vzniká vlastní systém hodnot, norem a institucí – místo bank lichva, místo trhu černá ekonomika, místo policie a soudů nadvláda gangů atd. Život tam je bez životních šancí, bez jistot a ochrany. Důsledkem je uzavřený kruh kultury chudoby. (Matoušek, 2013, s. 403)

Proto je důležité potřeby obyvatel sociálně vyloučených lokalit vyhodnocovat s ohledem na specifika jejich obyvatel. V tom zvláště začínající sociální pracovníci potřebují odborné metodické vedení. K tomuto tématu budu vztahovat také všechny teorie sociální práce, etická pravidla, oblasti sociální politiky, které mi poslouží jako základ pro vlastní metodiku zjišťování potřeb.

## **2 Rešerše návodů k práci se sociálním vyloučením a metodik pro práci s rodinami z tohoto prostředí**

V rámci rešerše literatury k tématu SVL jsem prošla řadu spisů, které se dané problematiky týkají. Pro práci SASRD by bylo velkým přínosem, kdyby byla k dispozici metodika, která by sociální pracovníky připravila na cestu do terénu. Aby získali představu, s jakými těžkostmi se budou v terénu potýkat, jaké problémy budou se svými klienty řešit, a mohli se na tyto situace připravit.

Mými klíčovými slovy při hledání zdrojů byla sousloví sociálně vyloučená lokalita, posouzení životní situace, metodika začleňování, metodika sociální práce v rodinách, vyloučení Romů, začleňování Romů, zjišťování potřeb, metodika vyhodnocování. Zaměřila jsem se na materiály o vyloučených lokalitách v češtině, na metodické materiály v češtině, slovenštině a angličtině. Typy procházených materiálů byly knihy, publikace, příspěvky do časopisu Sociální práce. Zajímaly mě zdroje z období po roce 2000.

Literaturu jsem hledala na webu Moravské zemské knihovny, kde jsem si publikace následně objednávala k nahlédnutí. Z knih a publikací, které jsem procházela, vybírám ty, které považuji za nejvíce přínosné ve vztahu ke své práci.

### **2.1 Odborné knihy a publikace**

Obecné zásady pro práci s Romy zpracoval velmi kvalitně Pavel Navrátil v knize Romové v české společnosti (2003). Píše o sociálním vyloučení, sociální práci se sociálně vyloučenými, o zvláštностech romské komunity. Rozebírá perspektivy sociální inkluze Romů a specifické role sociální práce v boji proti sociálnímu vyloučení Romů. Přínosné jsou také příklady dobré praxe, kterými kniha končí. Nejedná se však o metodiku pro SASRD, spíše o všeobecný přístup k cílové skupině Romů.

Od autora Pavla Navrátila jsou na webu dostupné také jeho přednášky, které rozpracovávají teorie sociální práce vhodné pro práci s Romy – antiopresivní přístup, ekologickou perspektivu a komunitní práci.

Popis stavu sociálního vyloučení zpracoval Petr Lang a vydala Agentura pro sociální začleňování, odbor Ministerstva pro místní rozvoj ČR v publikaci Rozsah sociálního vyloučení v Jihomoravském kraji v roce 2021. Publikace popisuje sociální vyloučení v Jihomoravském kraji a také konkrétně v Brně. Není však návodem, jak pracovat na inkluzi. Agentura pro sociální začleňování řeší sociální vyloučení na úrovni sociální politiky.

Knihu Mosty z chudoby jsem si přivezla ze své odborné praxe na Luníku IX ze Slovenska, ze SVL v Košicích. Je ve slovenštině a má podtitulek Stratégie pre profesionálov a komunity, autoři Ruby K. Payne, PhD., Philip DeVol a Terie Dreussi

Smith. Obsahově k ní patří další publikace, která má formu „pracovního sešitu“ *Napredovanie vo svete, ktorý sotva prežíva, Budovanie zdrojov pre zlepšenie kvality života*. Autorem je Philip E. DeVol. Tento „pracovní sešit“ je návodem, jak chudým lidem zprostředkovat inovativní přístup knihy *Mosty z chudoby*. Tato kniha vychází z rozdělení společnosti na vrstvy, tzv. třídy, o kterých jsem psala v první kapitole. Každá třída má svá skrytá pravidla. Jsou to pravidla, která se předávají životem, nejsou nikde sepsaná, lidé dané společenské třídy je znají z běžného prostředí, ve kterém žijí. Když do společnosti některé třídy vstoupí člověk z jiné společenské třídy, pravidla nezná a nerozumí jim, není schopen je dodržovat. To jsou důvody, proč je začlenění do jiné společenské třídy tak těžké. Publikace *Napredovanie vo svete, ktorý sotva prežíva* je pokusem zprostředkovat chudým lidem potřebné poznatky, a tak jim usnadnit cestu do vyšší společenské třídy.

V češtině existuje metodika *Mosty z chudoby* ve středoevropském pojetí, která tuto původně americkou teorii aplikuje na naše prostředí. Metodiku vydalo Centrum pro komunitní práci východní Morava (CpKP východní Morava). Vybraní a vyškolení facilitátoři v českém prostředí uskutečnili program *Pokrok – změňte přezívání v plnohodnotný život a návazný podpůrný systém Kruhy*. Zkušenosti z celého procesu jsou zaznamenány ve zmíněné metodice a jsou k dispozici zájemcům o další pokračování programu. Začlenění do programu je možné zorganizováním skupiny asi deseti dospělých ze SVL, kteří jsou ochotni se zúčastnit patnácti asi tříhodinových sezení, na kterých budou přemýšlet nad svým životem a pod vedením facilitátora vytvářet strategie změny.

## 2.2 Časopis Sociální práce

Časopis *Sociální práce*, 6/2019 zveřejnil rozhovor s Davidem Beňákem, ředitelem Agentury pro sociální začleňování – mluví o problematice vyloučených lokalit. Zmiňuje data z roku 2016, kolik je sociálně vyloučených v ČR. Představuje vznik a činnost Agentury pro sociální začleňování. Podrobněji hovoří o problematice sociálního začleňování v oblasti školství a sociálního bydlení. A také potvrzuje existující diskriminaci Romů.

*Sociální práce*, 1/2007, *Posouzení životní situace – úvod do problematiky*. Autor Pavel Navrátil se zmiňuje o zjišťování potřeb v kontextu posouzení životní situace dítěte.

*Sociální práce*, 3/2017, *Přínosy a limity terénní sociální práce*. Práce pracovníků sociálně aktivizační služby probíhá velkou měrou v terénu. Kateřina Hůlová popisuje výhody i nevýhody práce v terénu.

*Sociální práce*, 3/2017, *Reflexe limitů terénního programu (nejen) zdravotně sociální pomoci*. Ivana Šimíková, pracovnice DROM, romského střediska, popsala, jak vidí komplexní vyloučení obyvatel SVL v Brně – sociální (velmi nízké vzdělání,



dlouhodobá nezaměstnanost, příjmová chudoba, materiální deprivace), prostorové (substandardní podmínky bydlení) a vyloučení na etnickém principu (stigmatizující romská etnicita). Potom rozebírá limity, které má práce v terénu SVL.

Sociální práce, 3/2017, Partnerský přístup v terénní sociální práci v sociálně vyloučené lokalitě. Kateřina Glumbíková zmiňuje požadavky na sociálního pracovníka do lokality vstupovat bez předsudků a bez obav, neobhajovat systém, ani nestavět klienta do role oběti. Mluvit transparentně, usilovat o změny, kde k tomu jsou kapacity.

Za přínosné pro práci SASRD lze považovat autorčin popis přístupu obyvatel SVL, který je dobré brát v úvahu: Prostředí SVL charakterizuje odlišný způsob trávení času, jiný denní režim, jiné hodnoty, zvyklosti, pravidla a strategie užívané v lokalitě. Mezi obyvateli SVL bývá také averze vůči systémovým aktérům. Při sociální práci je třeba počítat s možnostmi zpoždění, zrušení nebo přesunu dojednaných schůzek. Proto autorka doporučuje krátkodobý časový horizont, připomínání telefonicky. Když se lidem ze SVL naskytne nějaká nečekaná příležitost, dají tomu přednost. Obyvatelé SVL se setkávají s diskriminací a opresí (tj. útlakem), proto je vhodné je posilovat v uplatňování jejich práv. Ale také jim vysvětlovat, když například nesplnili nějaké podmínky, že k útlaku ve skutečnosti nedošlo. Také upozorňuje na nové charakteristiky cílové skupiny – romské rodiny již v dnešní době nemohou poskytovat záchranou síť pro některé své členy, protože jsou nuceni omezovat počet lidí v bytě. V závěru autorka doporučuje antiopresivní přístup, což je sociální práce, která má za cíl odstranit sociální znevýhodnění, diskriminaci a útlak Romů ve společnosti.

Sociální práce, 11/2022, Sociální šetření a posouzení situace klienta v sociálním bydlení. Jedná se o online článek z 22.11.2022. V tomto příspěvku je popsán proces vyhodnocování bytové nouze žadatele o sociální byt, které jako jeden ze zdrojů informací o situaci klienta používá sociální šetření. V článku je kvalitně popsán proces pozorování, jeden ze způsobů, jak může sociální pracovník zjistit potřeby klienta.

## **2.3 Metodiky pro práci s rodinami v SVL**

Nezisková organizace IQ Roma servis pracuje v SVL v Brně a uskutečňuje tam také komunitní práci. Ze získaných zkušeností pracovníci sestavili Metodiku komunitní práce projektu Hlavu vzhůru organizace IQ Roma servis. Tato metodika je přímo z oblasti sociálního vyloučení v Brně, kde působím pracovně i já, a této oblasti se týká moje bakalářská práce. Na základě všech vyhledávání a zjišťování je to jediná veřejnosti přístupná metodika pro práci v SVL v Brně, kterou se mi podařilo najít. Není to však metodika pro práci SASRD.

Jako metodický materiál lze použít knihu Sanace rodiny, Sociální práce s dysfunkčními rodinami autorek Věry Bechyňové a Marty Konvičkové. A také

metodické doporučení projektu Sanace je spolupráce, které je dílem autorského týmu Bechyňová V., Boková L., Bořová A., Fraňková A., Konvičková M., Petřík P., Šimek Lefeuvre I., Špeciánová Š., Ťáčková D. Sanace rodin v Brně probíhá i za přítomnosti pracovníků SASRD. Sanace rodin se je však jen malou částí z oblasti práce SASRD a týká se pouze omezeného počtu klientů.

V publikaci Metodika case managementu, Člověk v tísní, o.p.s. z března 2020 jsem našla velmi stručný návod k rozhovoru se zájemcem o službu. V kapitole 5.1 Nejdříve mapujeme ... je stručný návod, jak vést vstupní rozhovor metodou aktivního naslouchání, ve kterém se navazuje vztah s potenciálním uživatelem a zjišťuje se, zda zájemce o službu spadá do cílové skupiny. Vstupní rozhovor je tam popsán, ale chyběl mi v něm komplexní přístup. Tímto rozhovorem byly zjištěny potřeby, které vnímá klient, které ho k sociálnímu pracovníkovi přivedly. Nebyly však zjištěny potřeby klienta z dalších oblastí, které SASRD pokrývá, a které mohou být i závažnější nebo dokonce mohou být příčinou těch potřeb, které klient chce řešit.

Existenci metodiky pro zjišťování potřeb zájemců o službu SASRD jsem ověřovala dotazem na pracovníky SASRD neziskových organizací v Brně, které v terénu SVL pracují. Metodiky, které používají, jsou jejich vnitřními doklady, nejsou přístupné veřejnosti, nemohu je tedy ve své práci využít.

## **2.4 Metodika vyhodnocování z oblasti sociálně právní ochrany dětí**

Metodice z oblasti zjišťování potřeb vyhovuje 29stránková brožura autorů Jindřicha Racka, Hany Solařové a Aleny Svobodové Vyhodnocování potřeb dětí s podnadpisem Praktický průvodce, Metodika vyhodnocování. Vydala ji mezinárodní organizace Lumos Foundation a je dostupná na internetu volně ke stažení.

Součástí vyhodnocování potřeb dětí popsané v této brožuře je vyhodnocování situace rodiny včetně určení potřeb rodiny a také vyhodnocování širšího prostředí rodiny. Jiný je ovšem kontext metodiky. Metodika Nadace Lumos sleduje kontrolu prostředí, ve kterém dítě žije, jak ji provádějí orgány sociálně právní ochrany dětí (dále OSPOD), zatímco SASRD mapuje situaci klienta – rodiče, aby mu mohla být oporou při řešení jeho závažné situace. Cílem práce OSPODu však je také podpora rodiny, aby dítě mohlo žít ve svém přirozeném prostředí, takže některé části zmíněné metodiky jsou přenositelné i do metodiky pro SASRD na práci s rodinou v SVL v Brně.

Metodika Nadace Lumos svým obsahem odpovídá anglické metodice, kterou vydalo v roce 2000 ministerstvo zdravotnictví Velké Británie Posuzování dětí v nouzi a jejich rodin (Assessing Children in Need and their Families).

### **3 Propojení procesu zjišťování potřeb klienta ve vyloučených lokalitách s teoriemi sociální práce a etickým hlediskem**

Pracovníci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v Brně se setkávají v sociálně vyloučených lokalitách se složitými životními příběhy, a navíc náročnou cílovou skupinou. V této kapitole se pokusím propojit téma zjišťování potřeb klienta s teoriemi sociální práce a také s etikou sociální práce.

Dostat se z vyloučené lokality do bezpečného prostředí je obtížné z více důvodů:

- lidé žijící ve vyloučených lokalitách nemají potřebné znalosti a návyky, které by jim umožnily přijetí a začlenění mimo vyloučenou lokalitu,
- nemají důvěru společnosti,
- dochází k diskriminaci z důvodu etnicity – převážně se jedná o Romy,
- extrémní chudoba, exekuce,
- pronajímatelé nechtějí pronajmout byt lidem nezaměstnaným a lidem s exekucemi,
- zaměstnávání v šedé ekonomice je rizikové – práce není vždy a někdy výplata nedosáhne sjednané výše,
- na sociální byt rodiny čekají roky.

V teorii sociální práce se věnuje velká pozornost podpoře rodin v náročných životních situacích, a v takové situaci se nachází každá rodina, která žije v sociálně vyloučené lokalitě.

Pavel Navrátil (2003, s. 36-56) pro sociální práci v sociálně vyloučených lokalitách, ve kterých žijí převážně Romové, doporučuje tyto přístupy: ekologickou perspektivu, antiopresivní přístup a komunitní práci. Pro práci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi v SVL v Brně je vhodná ekologická perspektiva, která obsahuje sociální práci s jednotlivcem, rodinou, prostředím i sociální fungování v obou směrech. Při řešení složitých situací obyvatel SVL mají všechny své oprávněné místo.

Přístupem, který je vhodný pro práci v sociálně vyloučených lokalitách, je také úkolově orientovaný přístup.

#### **3.1 Ekologická perspektiva**

Ekologická perspektiva se zabývá vzájemnými vztahy mezi jedincem a jeho prostředím a umožňuje práci v SVL na různých úrovních – od osobních dispozic, přes nejsilnější vliv blízkého okolí rodiny, vrstevníků, školního nebo pracovního prostředí, místní komunity

až k nejvzdálenější společnosti, vlivu médií, rodinné politiky, kultury a hodnot společnosti. Ekologická teorie vidí člověka jako součást prostředí a je pro ni důležité zvládnutí nároků, které na člověka klade prostředí, tzv. sociální fungování. (Navrátil, 2003, s. 40-49)

Z modelů této teorie uvádím model amerického psychologa Bronfenbrennera, který rozlišuje 5 základních systémů, které člověka obklopují:

- Mikrosystém tvoří nejbližší sociální okolí člověka.
- Mezosystém tvoří vztahy mezi rodinou a školou, vrstevníky a rodinou nebo mezi jinými mikrosystémy.
- Exosystém klienta ovlivňuje, ale klient sám není jeho aktivním účastníkem. Např. dítě je ovlivňováno pracovním prostředím rodičů, i když do něj nepatří.
- Makrosystémem je prostředí ve společnosti, které klientovi vytváří etické, kulturní, náboženské, sociální a další normy.
- Chronosystém zachycuje změny, které probíhají v čase a týkají se jedince nebo jeho prostředí. (Matoušek, 2013, s. 75)

Do této teorie patří také přístup Osoba v situaci autorů Karlse a Wandreie z roku 1994. Přístup Osoba v situaci je strukturovanou pomůckou pro hodnocení a následné řešení klientovy situace. Tento přístup je vhodný pro sociálně aktivizační službu, protože právě odstranění problémů, na které upozorňuje, vede k poznání potřeb klienta, které SASRD pomáhá naplňovat. Matoušek uvádí čtyři oblasti problémů, na které se přístup Osoba v situaci zaměřuje:

#### Problémy v sociálním fungování

- Sociální role, které souvisí s problémem klienta – rodinné, pracovní, jiné interpersonální, zvláštní životní situace.
- Typ problému – mocenský, ambivalence, odpovědnost, závislost, ztráta, izolace, viktimizace, smíšený typ, jiný.
- Vážnost problému.
- Délka trvání problému.
- Schopnost klienta vyrovnat se s problémem. (Matoušek, 2013, s. 75)

Vážnost a délka trvání problému a schopnost klienta vyrovnat se s problémem jsou měřena škálováním od první po šestou úroveň.

#### Problémy v prostředí

- Sociální systém související s klientovým problémem – ekonomický, vzdělávací, právní, může se týkat zdravotních nebo sociálních služeb, místního společenství nebo náboženské skupiny, podpůrných emočních vazeb.

- Specifický typ problému ve vztahu s prostředím – znevýhodnění kvůli věku, etnicitě, náboženství, pohlaví, sexuální orientaci, životnímu stylu, nepřiznanému statusu občana, závislosti, postižení, manželskému stavu ...
- Vážnost problému – šestibodová škála.
- Délka trvání problému – šestibodová škála. (Matoušek, 2013, s. 75)
- Poslední 2 oblasti přístupu Osoba v situaci se týkají zdravotního stavu.
- Problémy s duševním zdravím
- Klinické syndromy, osa I. podle klasifikace DSM-IV, s uvedením zdroje diagnózy.
- Osobnostní a vývojové poruchy, osa II. klasifikace DSM-IV, s uvedením zdroje informací.

#### Problémy s tělesným zdravím

- Nemoci diagnostikované lékařem s uvedením zdroje diagnózy.
- Jiné zdravotní problémy udávané klientem nebo jinými osobami. (Matoušek, 2013, s. 76).

Z těchto oblastí zejména první dvě jmenované – problémy v sociálním fungování a problémy v prostředí – jsou podle regionální karty Jihomoravského kraje oblastmi, které má SAS s rodinami v terénu řešit a preventivně v této oblasti působit. Pokud přístup Osoba v situaci pracuje s rodinou nebo se skupinou, je přínosem, když je popis situace pomocí faktorů vytvořen pro každého dospělého. Programy, které pracují s prostředím, mají větší úspěšnost než programy, které se zaměřují pouze na klienta. Toto však nelze na klientovi ze SVL vynutit. Je důležité získat jeho důvěru, aby on sám projevil zájem o zapojení pracovníka sociální služby do tohoto širšího kontextu. Vždy záleží na konkrétní situaci a o způsobu řešení rozhoduje klient, který je považován za odborníka na jeho život.

## 3.2 Etické hledisko a zohlednění kulturního kontextu

Hlavní etické hodnoty jsou zakotveny v definici sociální práce Mezinárodní federace sociálních pracovníků z roku 2014. Jsou jimi lidská práva, sociální spravedlnost, kolektivní odpovědnost a respekt k rozmanitosti.

Mezi základní lidská práva, která jsou deklarována Listinou základních práv a svobod, patří právo na lidskou důstojnost, právo vyjadřovat své názory, právo na ochranu zdraví a další. V této listině je zakotveno i to, že příslušnost k etnické menšině nesmí být nikomu na újmu. A dále „Každý, kdo je v hmotné nouzi, má právo na takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek.“ (Čl. 30, odst. 2). Toto je důležitý bod, protože někdy je třeba klientům SASRD právě toto právo vymáhat. Obyvatelé SVL se dostávají do situací, kdy jejich základní lidské potřeby nejsou

zajištěny. Je to zvláště tehdy, kdy v důsledku neplacení nájemného ztratí ubytování nebo jsou sankčně vyřazeni z evidence na ÚP.

Sociální spravedlnost si můžeme přiblížit jako uskutečnění rovných příležitostí, přístup ke spravedlivým zdrojům. Jejich opakem je diskriminace, institucionální útlak.

Se sociální spravedlností jsou v rozporu předsudky. Předsudky vytvářejí negativní hodnocení nespravedlivým zevšeobecněním. Tato sociální spravedlnost vůči SVL v Brně je narušena. Obyvatelé SVL nemají rovný přístup k příležitostem a zdrojům, jsou diskriminováni, zažívají institucionální útlak, většina společnosti k nim přistupuje s předsudky. V této oblasti SASRD zasahuje například formou doprovodů při jednání na úřadech. Osobním zásahem do průběhu jednání hájí práva svých klientů. Zároveň je pro instituci částečně zárukou, že klient bude dodržovat také své povinnosti.

Kolektivní odpovědnost vede k solidaritě s potřebnými, organizaci podpůrných aktivit v jejich prospěch. Někdy se sociálním pracovníkům i v soukromém sektoru podaří najít dárce, který klientovi ze SASRD pomůže, například poskytnutím bydlení.

Respekt k rozmanitosti je významný právě ve vztahu k romským klientům. Romové vycházejí ze zcela jiného prostředí, než na jaké jsme zvyklí. Některé jejich odlišnosti způsobují, že vnímají své potřeby jiným způsobem, který může sociálního pracovníka překvapit. Neměl by ho však odradit od spolupráce, protože klient je expertem na svůj život. Jedině kdyby řešení klienta porušovalo nebo omezovalo práva někoho, bylo nezákonné, je třeba na tuto skutečnost upozornit a spolupráci odmítnout.

Mezinárodní etický kodex sociální práce vychází z mezinárodní definice sociální práce a jejích principů. Kromě toho, co už bylo zdůrazněno, zavazuje sociální pracovníky, aby respektovali důvěrnost a soukromí, prosazovali právo klientů na vlastní volbu

a rozhodnutí, při jednání s uživatelem respektovali všechny dimenze jeho osobnosti – biologickou, psychologickou, sociální i duchovní, při práci zohledňovali také kulturní kontext obyvatel sociálně vyloučených lokalit, který je v Brně značně odlišný od majoritní společnosti. Svě klienty mají podporovat v tom, aby byli experty na svůj život, participovali na řešení své situace. Účinnější je zaměřovat se na silné stránky, ne na problémy, čelit diskriminaci např. formou odvolání, obhajobou práv, doprovodem na úřad.

Etický kodex sociálních pracovníků ČR konkrétněji popisuje závazek sociálních pracovníků – chránit důstojnost a lidská práva uživatelů služeb. Pamatuje i na to, aby uživatelé dostali možnost zapojit se do řešení své situace – princip participace, aby bylo podporováno vědomí vlastní odpovědnosti – klient je expertem na svůj život. Dalšími důležitými závazky jsou pracovat s účastí, empatií, se zájmem o klienta a profesionálně. Další etickou oblastí je závazek usilovat o zvýšení kvality služby a změny ve společnosti, aby společenské prostředí lépe odpovídalo potřebám klienta.

Etické jednání sociálních pracovníků se pokusil zformulovat americký kněz a profesor, jezuita Felix Biestek. Návod pro etické jednání sociálních pracovníků vyjádřil formou 7 principů:

- individualizace – uznání vlastní jedinečné kvality osobnosti klienta bez stereotypů a předsudků,
- vyjadřování pocitů – uznání potřeby klienta volně vyjádřit své pocity, včetně negativních,
- empatie – vcítění do pocitů a situace klienta,
- akceptace – přijmout klienta takového, jaký je, včetně jeho slabostí a silných stránek, podporovat u klienta vědomí jeho vnitřní důstojnosti a hodnoty,
- nehodnotící postoj – nepřipisovat klientovi vinu. Sociální pracovník může hodnotit klientovy postoje nebo jednání, ale ne jeho osobnost.
- Sebeurčení – respektovat klientovo právo a potřebu svobodně se rozhodovat a vybírat si mezi možnostmi. Biestek zdůrazňuje, že klient je ve své svobodě rozhodovat se omezen svými schopnostmi, právními předpisy, obecně platnou morálkou, případně charakterem organizace, která poskytuje služby.
- Diskrétnost – zachování důvěrných sdělení o klientovi. Právo na důvěrnost je omezeno odpovědností sociálního pracovníka k sobě, zaměstnavateli, společnosti a právům dalších klientů. Uvolnění diskrétních informací by měl sociální pracovník s klientem vždy prodiskutovat. (Matoušek, 2003, s. 37-38)

Tyto principy mají své místo i ve fázi mapování potřeb klienta. Přeformulování těchto principů pro práci s rodinami uvádím níže v kapitole 5. Metody a techniky sociální práce použitelné při zjišťování potřeb zájemců o službu.

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi uzavírá dohodu o spolupráci nejčastěji s matkou, klientem tedy bývá ve většině případů matka. Přesto je třeba pracovat tak, aby byly zajištěny základní životní potřeby všech členů rodiny. Aby rodiče plnili rodičovské povinnosti a zajistili zdraví, vzdělání a blaho svým dětem. K tomu je důležité respektovat a chránit jejich soukromí a důstojnost a umožnit jim v maximální možné míře, aby se podíleli na rozhodování o svých životech.

### **3.3 Etická dilemata**

Etická dilemata jsou náročnou realitou v sociální práci s rodinami ve vyloučených lokalitách. Tyto rodiny se potýkají s více závažnými problémy a sociální pracovník odpovídá za to, aby se rozhodoval eticky.

Některá z častých dilemat:

- Dát všem klientům stejný čas, nebo někoho upřednostnit? Čí potřeby jsou naléhavější a mají prioritu?
- Jaká pomoc motivuje a aktivizuje, a jaká naopak činí závislým na sociální službě? Kdy klient potřebuje konkrétní pomoc a kdy pouze podporu?
- Konflikty mezi zájmy klienta a sociálního pracovníka, klienta a skupiny, klienta a instituce, klienta a společnosti, konflikt mezi zaměstnavatelem a sociálním pracovníkem ve vztahu ke klientovi. Potřebuje klient zastání, nebo posilu, aby dokázal konfliktu čelit?
- Zvolit přístup pomoci, nebo kontroly? Co z toho potřebuje víc?

V konkrétních situacích má pracovník k dispozici možnost konzultace s kolegy, vedoucím služby, supervizorem. V dlouhodobých záležitostech může iniciovat případovou konferenci.



## 4 Propojení tématu sociálního vyloučení se sociální politikou

Chudoba se v naší společnosti vyskytuje ve vysoké míře a česká společnost vytváří nástroje k jejímu řešení. Východiskem řešení chudoby je respekt k lidským právům, pomoc lidem, kteří se ocitli v chudobě, k zachování jejich lidské důstojnosti. Sociální nerovnosti ve společnosti se vyskytují a jsou důsledkem rozdílné ekonomické činnosti a efektivnosti lidí. Pomoc chudým je žádoucí zorganizovat tak, aby byla zachována jejich lidská důstojnost, ale zároveň byly sociální nerovnosti motivátorem ke zvýšení snahy chudých zlepšit svoji situaci.

### 4.1 Chudoba jako nedostatek

O chudobě můžeme přemýšlet z různých hledisek. Chudoba je subjektivní, jestliže tak člověk sám hodnotí svoji situaci, nebo objektivní, jestliže tak společnost vyhodnotila objektivně měřitelné údaje o jedinci nebo celé domácnosti.

Objektivní chudobu dále dělíme na relativní a absolutní. Absolutní chudoba je mírou spotřeby domácností – její hranice jsou dány prostředky, které jsou nutné k holému přežití. Relativní chudoba je určena vzdáleností od jistého zpravidla průměrného životního standardu ve společnosti. (Krebs, 2015, s. 124)

Absolutní metody měření chudoby:

- Rozbor základních potřeb – rodina je považována za chudou, jestliže celkové výdělky nejsou dostatečné k zajištění nezbytných fyziologických potřeb členů rodiny – nejjednodušší strava, minimální výdej na oblečení, bydlení a vytápění.
- Minimalizované spotřební koše – konkrétní zboží a služby, které představují minimální životní standard, vyjádřeno v penězích.
- Potravinový poměr – chudoba je dána poměrem výdajů na potraviny k výdajům celkem. S rostoucími příjmy tento poměr klesá. (Krebs, 2015, s. 124).
- Relativní metoda měření chudoby:
- Metoda příjmů – stanovuje částku, která je nutná pro uspokojení minima základních životních potřeb. Částka se vydělí průměrným čistým příjmem. Tato metoda respektuje i makroekonomické souvislosti.

V praxi se absolutní a relativní metody kombinují. (Krebs, 2015, 125).

## 4.2 Chudoba jako nedostupnost zdrojů

Definice chudoby a sociálního vyloučení podle Rady Evropy z roku 2001:

„Chudoba a sociální vyloučení jsou definovány jako stav, kdy jedinec nebo skupina lidí neparticipuje plně na ekonomickém a sociálním životě společnosti a /nebo když jejich přístup k příjmu a ostatním zdrojům jim neumožňuje dosáhnout životní standard, který je považován ve společnosti, v níž žijí, za přijatelný. V této situaci nemají často přístup ani k základním právům.“ (Krebs, 2015, s. 135-136)

Sociální události spojené s chudobou a sociálním vyloučením vyjadřují nedostupnost:

- zdrojů,
- služeb (zvláště zdravotních a vzdělávacích),
- bydlení,
- lidsky důstojného životního prostředí.

Pokud chudobu vnímáme jako nedostatek, řešíme ji doplněním nedostatku, ale nemyslíme na odstranění příčin chudoby. Pokud však chudobu chápeme jako nedostupnost zdrojů pro některé občany, nerovnost v přístupu ke zdrojům, chudoba se stává výzvou tuto nedostupnost, nerovnost odstranit. Nedostupnost zdrojů může mít různou hloubku, proto je dobré rozlišovat mezi: hloubkou chudoby, dobou jejího trvání, mírou její viditelnosti a jejími příčinami. (Tomeš, 2010, s. 255-258)

Kniha *Mosty z chudoby* (Payne, 2010, s. 17) uvádí následující kategorie zdrojů. Jejich nedostupnost vystihuje odlišnosti mezi obyvateli sociálně vyloučených lokalit v Brně a většinovou společností:

- Finanční – peníze na nákup zboží a služeb.
- Emocionální – schopnost ovládat se a vybrat si své emocionální reakce, především v nepříjemných situacích, neuchylovat se přitom k sebedestrukčnímu jednání. Jde o vnitřní zdroj, který se projevuje vytrvalostí, houževnatostí a svobodným výběrem jednání.
- Mentální – mít duševní vlohy a získané schopnosti (čtení, psaní, počítání) potřebné pro každodenní život.
- Duchovní – věřit v Boží prozřetelnost a Boží plán.
- Fyzické – být fyzicky zdravý a schopný pohybu.
- Podpůrné systémy – mít přátele, rodinu a další podpůrné zdroje, které jsou k dispozici v případě potřeby. Jde o externí zdroje.
- Vztahy / životní vzory – být v pravidelném kontaktu s vhodným(i) dospělým(i), který/ří se o dítě starají a který/ří se neuchylují k sebedestrukčnímu jednání.

- Znalost nepsaných pravidel – znát nepsané zákonitosti a zvyky dané skupiny. (Poznámka: nepsaná pravidla jsou nevyslovené zásady a zvyky společenské třídy. Jasně vymezené systémy zásad existují v rámci skupin a společenských vrstev. Nepsaných pravidel existuje mnoho a vytvářejí bariéru pro ty, kdo se chtějí přesunout z jedné vrstvy do druhé.)
- Techniky překonávání těžkostí – být schopen vnitřní řeči (tzv. procedurálního monologu) a umět přemýšlet o věcech nejen v rovině konkrétní, ale také abstraktní. Jde o schopnost odosobnit se od vlastního problému.
- O chudobě jako společenském problému napsal Igor Tomeš (2010, s. 260), že je významným ekonomickým a společenským problémem, protože plodí sociální napětí, nestabilitu ve společnosti. Mylně se předpokládalo, že globalizace pomůže chudobu odstranit. Ukazuje se, že globalizace naopak zvětšuje rozdíly mezi státy a regiony.

### 4.3 Subjekty sociální politiky zúčastněné na inkluzi v Brně

Chudoba a nedostupnost zdrojů vedou k sociálnímu vyloučení. Nejúčinnějšími nástroji v boji proti chudobě jsou zaměstnanost a vzdělanost. EU tedy podporuje programy zaměstnanosti a vzdělanosti (dostupné z: <https://www.socialni-zaclenovani.cz/oblasti-podpory/>, [citováno 23. dubna 2023]). Zároveň usiluje o zmenšení rozdílů mezi bohatými a chudými regiony formou programů sociální soudržnosti. Programy sociální soudržnosti podporují rozvoj infrastruktur a zaměstnanost, aby nedocházelo k nežádoucímu pohybu obyvatel i kapitálu mezi regiony (dostupné z: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/cs/chapter/211/soudrznost-rust-a-pracovni-prilezitosti>, [citováno 23. dubna 2023]).

Ve městě Brně se na programech ve prospěch sociálně vyloučeným podílejí tyto subjekty:

- Evropská unie – poskytováním finančních prostředků prostřednictvím Evropských strukturálních a investičních fondů (ESIF).
- MPSV – dotací sociálních projektů, metodickým vedením.
- MŠMT – dotací vzdělávacích projektů, metodickým vedením.
- MMR především prostřednictvím své Agentury pro sociální začleňování – finanční podporou inkluze, metodickou podporou, odborným poradenstvím.
- Jihomoravský kraj – dotací projektů, zřizováním a financováním služeb.
- Statutární město Brno – zřizováním příspěvkových organizací, např. DROM, poskytováním sociálních služeb občanům ohroženým vyloučením.
- Městské části – dotací projektů, orgány sociálně právní ochrany dětí, pronajímáním obecních a sociálních bytů.

- Příspěvkové organizace – poskytující sociální i jiné služby obyvatelům sociálně vyloučených lokalit.
- Neziskové organizace – poskytující sociální i jiné služby obyvatelům sociálně vyloučených lokalit.

Koordinovaný přístup k sociálně vyloučeným lokalitám (dále KPSVL) je jedním z opatření sociální politiky ČR, který je financován ze strany EU a jeho záměrem je rozvoj nejhudších oblastí a lokalit v ČR. (Dostupné Z: <https://www.socialni-zaclenovani.cz/kpsv-2021/> [Citováno 23. dubna 2023]).

## 5 Metody a techniky sociální práce použitelné při zjišťování potřeb zájemců o službu

Při zjišťování potřeb zájemců o sociální službu je třeba k Romům přistupovat jako k etnické menšině, která má vlastní kulturu odlišnou od kultury většinové společnosti. Kulturou v tomto kontextu myslím soustavu idejí, hodnot, norem, stylů života a způsobů řešení běžných životních problémů.

Romská kultura formuje také schopnost Romů vytvořit si představu dobra a zla. Pro sociální práci z toho vyplývá, že k Romům nemůžeme přistupovat na základě stereotypních představ. A není postačující ani přistupovat k nim z pohledu jejich původní kulturní výbavy. Romové jsou ovlivňováni nejen svojí kulturou, ale i kulturou společnosti, do které přišli, a navíc ještě obecnou globalizací. Kontakt více kultur může být zdrojem konfliktu, ale také obohacením. (Navrátil, 2003, s. 19).

Práci s menšinami dobře odpovídá model sociální práce ekologická perspektiva. Jezuita Felix Biestek formuloval na základě hodnot ekologické perspektivy praktické pokyny – návody pro jednání sociálních pracovníků. Původně byly sepsány pro individuální práci s klientem. Zde je uvádím přeformulované pro práci se skupinou, rodinou.

Picardem formulované zásady jsou přenositelné do procesu zjišťování potřeb rodiny:

- Každý klientský systém je jedinečný a zaslouží si pozornost a úctu (individualizace).
- Klient má právo vyjadřovat své pocity. Tento proces sebevyjádření je nutno nahlížet jako růstový proces (účelné vyjadřování pocitů).
- Emoční angažovanost sociálního pracovníka při řešení problémů klienta musí být přiměřená (kontrolovaná emoční angažovanost).
- Klient má právo být akceptován takový, jaký je (akceptace).
- Sociální pracovník nemá právo klienta posuzovat (nepředsudečný postoj).
- Klient má právo rozhodovat o svém životě v maximální možné míře (sebeurčení).
- Informace získané od klienta musí být chápány jako v principu důvěrné (důvěrnost) (Navrátil, 2001, s. 153).

V ekologické perspektivě jako cestu ke zlepšení sociálního fungování můžeme identifikovat potřebu růstu a rozvoje klienta, posílení jeho přizpůsobivosti nebo naopak odstranění bariér v prostředí, které směřuje ke zlepšení vztahu mezi klientem a jeho prostředím.

Prostředím klienta ze SVL v Brně, které klienta ovlivňuje a také samo je jím ovlivňováno, je jeho rodina, širší rodina, komunita jeho vyloučené lokality, instituce a

úřady v Brně, kam patří např. ÚP, OSPOD, škola, zaměstnavatel, policie, NNO a další a na nejvzdálenější úrovni česká společnost, například zákonodárstvím, ale i dalšími nastavenými pravidly, které se obyvatel SVL v Brně týkají.

Podle konceptu „člověk v prostředí“ vyžaduje ekologická perspektiva od sociálních pracovníků následující dovednosti, které se uplatní v procesu zjišťování potřeb:

- naslouchání,
- vedení,
- parafrázování,
- vyjasňování,
- konfrontace,
- odkazování,
- zrcadlení pocitů,
- identifikace problémů,
- sběr informací,
- analýza/reflexe (Navrátil, 2001, s. 158).

Life" model sociální práce je aplikací ekologické perspektivy. Zaměřuje se na silné stránky lidí, změnu prostředí, aby odpovídalo potřebám lidí a zlepšování vztahu člověk – prostředí (Navrátil, 2001, 158).

V rámci „life“ modelu můžeme vyhodnotit jako potřeby klienta zmocnění v oblastech:

- posilování osobní angažovanosti ve vztazích, zejména v neformální podpůrné síti,
- růst kompetence vytvářením příležitostí pro úspěšné jednání
- posilování sebedůvěry formou zájmu a úcty ze strany sociálního pracovníka,
- posilování sebevlády povzbuzováním aktivního rozhodování, techniky jako růst vědomí, návštěva legislativců, představitelů města, spoluorganizace pokojných protestů atp. (Navrátil, 2001, 159).

## **5.1 Etnocentrismus v sociální práci**

Kontakt sociálních pracovníků s Romy v sociálně vyloučených lokalitách v Brně je kontaktem s jinou kulturou, jiným náboženstvím, jinou etnicitou i jiným socioekonomickým zázemím.

Po sociálních pracovnících se vyžaduje schopnost distancovat se od svého „etnocentrického“ pohledu na problémy, které s klientem řeší. To znamená, že sociální pracovník chápe, že jeho hodnotové stanovisko, které vychází z jeho způsobu života, není obecně platné. V práci sociálního pracovníka se střetávají odlišné způsoby hodnocení věcí a událostí, odlišné vzory jednání. Přijetí různorodosti kultur je krokem k pochopení

klienta. Na druhou stranu nelze tento přístup vyžadovat od klienta. Spíše se jej snažit pochopit a být k němu vstřícný. (Navrátil, 2003, s. 20).

Sociální práce nabízí koncepty, které umožňují reflektovat, jak současné členství ve „většinové“ společnosti i v subkulturní skupině ovlivňují lidské chování a postoje. Jeden z těchto konceptů je dvojitá perspektiva (dual perspective). (Navrátil, 2003, s. 20).

Romové ze SVL v Brně jsou součástí dvou systémů:

- dominantního, který disponuje mocí a zdroji majoritní společnosti a
- výchovného, který je dán fyzickým a sociálním prostředím rodiny a komunity.

Pro sociálního pracovníka jde o to vědomě a souběžně vnímat, chápat a srovnávat hodnoty a chování většinového společenského systému s těmi systémy, se kterými je klient v těsném kontaktu (Navrátil, 2003, s. 20).

Jiný podobný koncept je bikulturalismus. Autor tohoto konceptu píše: „Bikulturalismus se vyznačuje účastí ve dvou kulturních systémech a často vyžaduje dva soubory chování ... neznamená však duální osobnost, spíše zahrnuje dva různé způsoby zvládnání úkolů, očekávání a chování.“ Znamená to, že sociální pracovník potřebuje dokázat přijmout odlišné přístupy klienta k řešení jeho situace. (Navrátil, 2003, s. 20-21).

## 5.2 Reflexe nevhodného smýšlení

Navrátil (2003, s. 21) cituje Sheafora, který doporučuje rozlišovat předsudky a diskriminaci: „Předsudek se vztahuje k nepříznivým představám a postojům vůči konkrétní skupině nebo kategorii. Diskriminace se týká chování a jednání, která jsou nepříznivá vůči skupině a která ji zbavují určitých základních práv a příležitostí.“

Je účelné rozlišovat, zda důsledkem předsudku je diskriminace nebo ne, a také se zamýšlet, zda příčinou diskriminace je předsudek, nebo neznalost a necitlivost. Poznání vztahů mezi příčinami a důsledky umožní pomocí reflexe opravit nevhodné smýšlení nebo jednání. Také doporučuje sociálním pracovníkům učit se být vnímaví vůči vlastním předsudkům a diskriminaci, aby se místo pomoci nestali nástrojem útlaku. Jako základní rys předsudečného jednání označuje stereotypní řešení, vždy stejné pracovní strategie vůči různým klientům. Práce s předsudky má důležité místo v sociální práci. Jejím úkolem je nezdravé stereotypy nahradit komplexním pohledem. (Navrátil, 2003, s. 21-23)

## 5.3 Techniky vhodné ke zjišťování potřeb

**Rozhovor** je obvyklou technikou při prvním kontaktu se zájemcem o službu. Je důležité položit základy důvěry, zvolit metodu aktivního naslouchání, projevit zájem a empatii.

Doptávat se jen na to, co nám pomůže pochopit souvislosti. Doptávat se diskrétně, ptát se na dovození, zda můžeme zasahovat i do dalších oblastí. Na vysvětlení uvést, k čemu je to dobré. Jaký vztah se nám podaří vybudovat, taková bude další spolupráce. Při neochotě mluvit nenaléháme, respektujeme to.

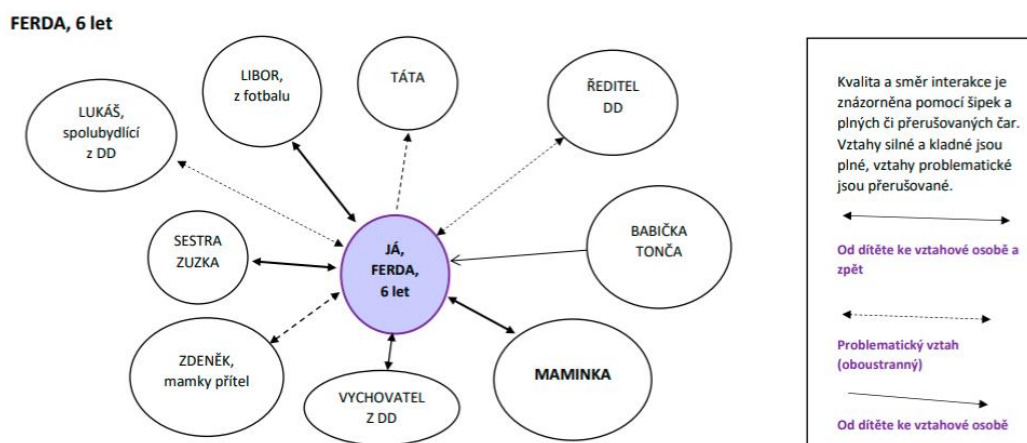
Mapování potřeb je vhodnou příležitostí k motivaci ke změně. Proto nespěcháme, dáváme čas na přemýšlení. Zjišťujeme očekávání, přijímáme klientovu zkušenost, nehodnotíme. Jsme autentičtí, nic nepředstíráme a nezamlčujeme skutečnosti. (Dosoudilová, 2020, s. 11).

**Hry** nebo **malování** jsou techniky vhodné při práci s dětmi, ale mohou být dobře využity i při práci s některými dospělými, například při zobrazování pozic rolí v rodině (Navrátil, 2007, s. 78).

**Pozorování** klienta v přirozeném prostředí ukáže některé potřeby okamžitě, např. lepší bydlení. Další metody pozorování mohou zachycovat rodinu v konkrétních situacích, například pozorování rodiny u oběda. Při zjišťování potřeb technikou pozorování je zapotřebí zvažovat kontext (vymezuje obsah i formu chování), cíl (např. chceme zjistit, zda matka přiměřeně reaguje na dítě) a mít souhlas klienta (Navrátil, 2007, s. 78). Můžeme mít k dispozici pozorování vlastní nebo svědectví jiných. Důležitá je důvěryhodnost získaného poznatku.

**Studium dokumentů** je další způsob, jakým zjišťujeme situaci klienta, ze které vyplývají jeho konkrétní potřeby. Jde především o zprávy lékaře, psychologa, rozhodnutí soudu, úřadu práce, případně jiných institucí.

**Ekomapa** slouží ke znázornění vztahových aktivit a vlivů. Jsou do ní zahrnuti nejen členové rodiny, ale i další příbuzní, přátelé, pečovatelé, učitelé, dobrovolníci, všichni, se kterými má někdo z rodiny významný vztah. (Racek, 2014, s. 16).



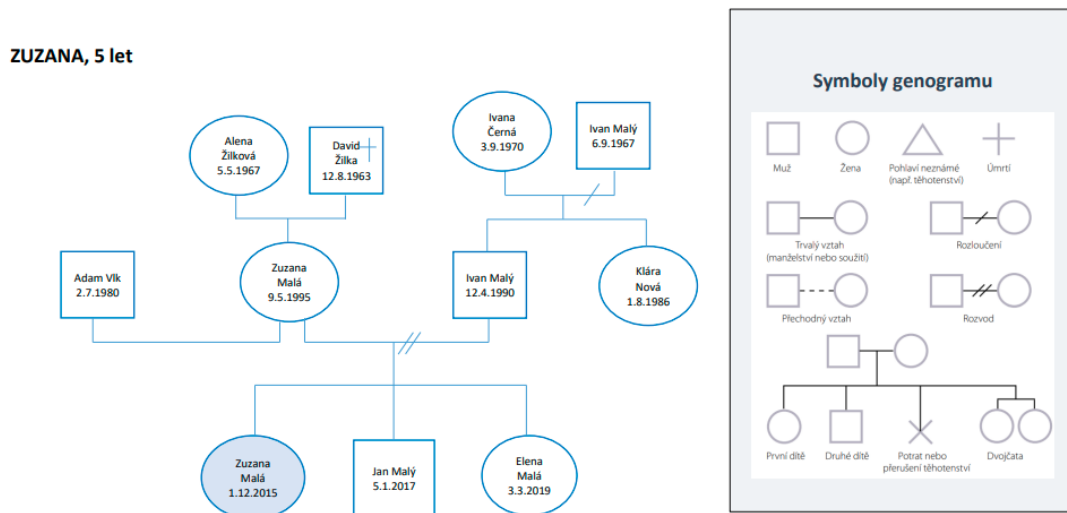
Obr. 1 Ekomapa (MPSV, 2020, s. 6)

**Genogram** není vhodný pro zjišťování potřeb při zahajování spolupráce, ale na prohloubení znalosti situace v pozdějších obdobích nebo v situacích, které vyžadují hlubší



vhled do situace, poznání rodinné historie nebo zaznamenání významných dat a jiných informací.

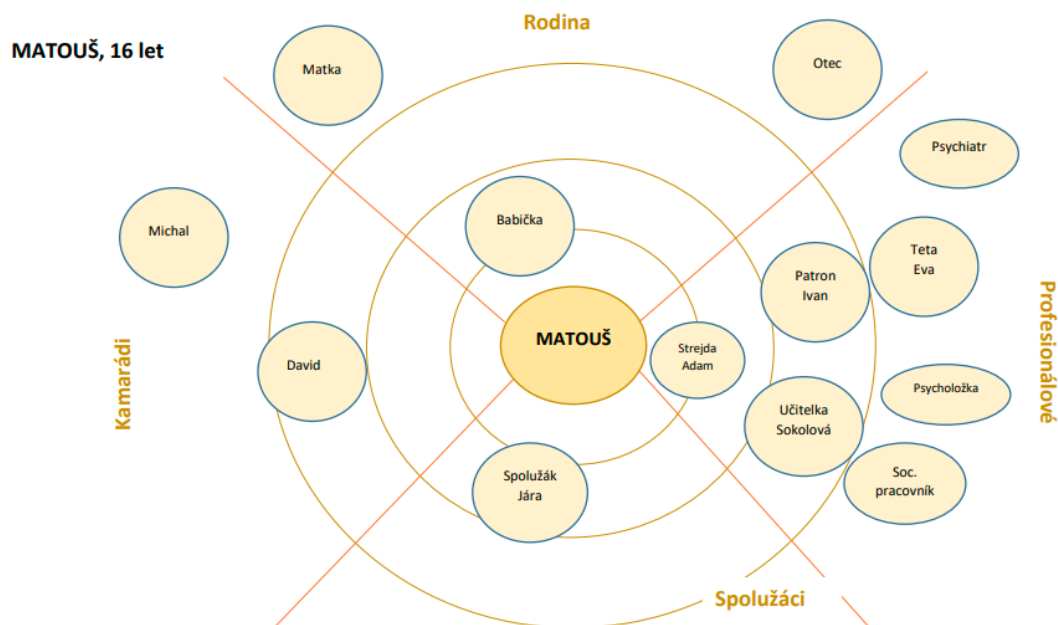
Genogram zahrnuje tři nebo více generací. Do jeho vytváření je možné zapojit nejen členy rodiny, ale i další příbuzné. Pro sociálního pracovníka může být přínosné pozorovat rodinu při jeho tvorbě – vzájemnou otevřenost, reakce na své vzájemné potřeby, poznání sebe navzájem. (Racek, 2014, s. 18).



Obr. 2 Genogram (MPSV, 2020, s. 4)

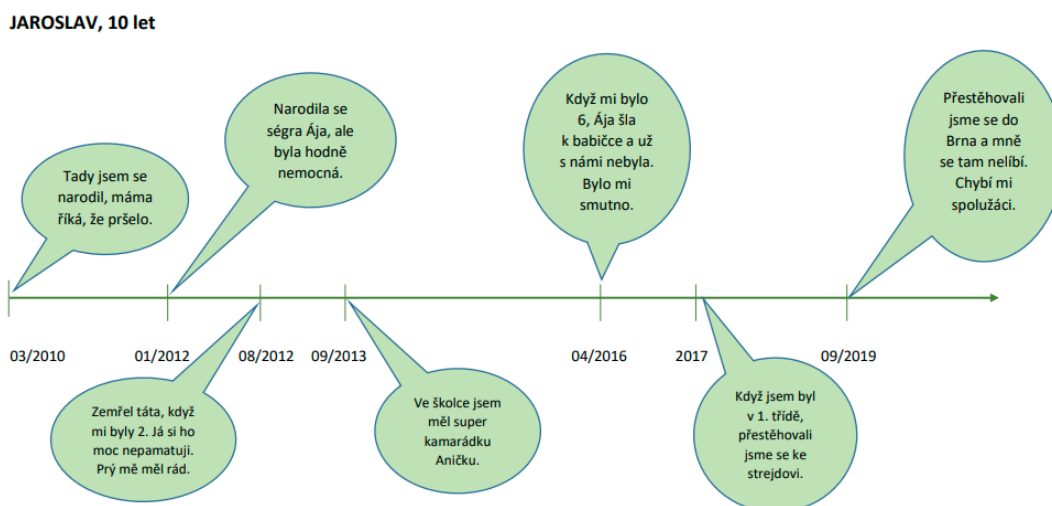
**Mapa vztahů** je soustavou kruhů se 4 výsečemi. Jednotlivá mezikruží ukazují na těsnost vztahů a výseče rozdělují vztahy na ty, které má člověk s rodinou, s přáteli, s placenými profesionály a se spolupracovníky/spolužáky/spolubydlícími.

Mapa vztahů zobrazuje, s kým je člověk v kontaktu a jak úzce. Mapa vztahů pomáhá zjistit, kdo je důležitý, kdo chybí, kdo byl zatím nevyužit a měl by být zapojen. (Racek, 2014, s. 20).



Obr. 3 Mapa vztahů (MPSV, 2020, s. 6)

**Časová osa** znázorňuje důležité události ze života.



Obr. 4 Časová osa (MPSV, 2020, s. 3)

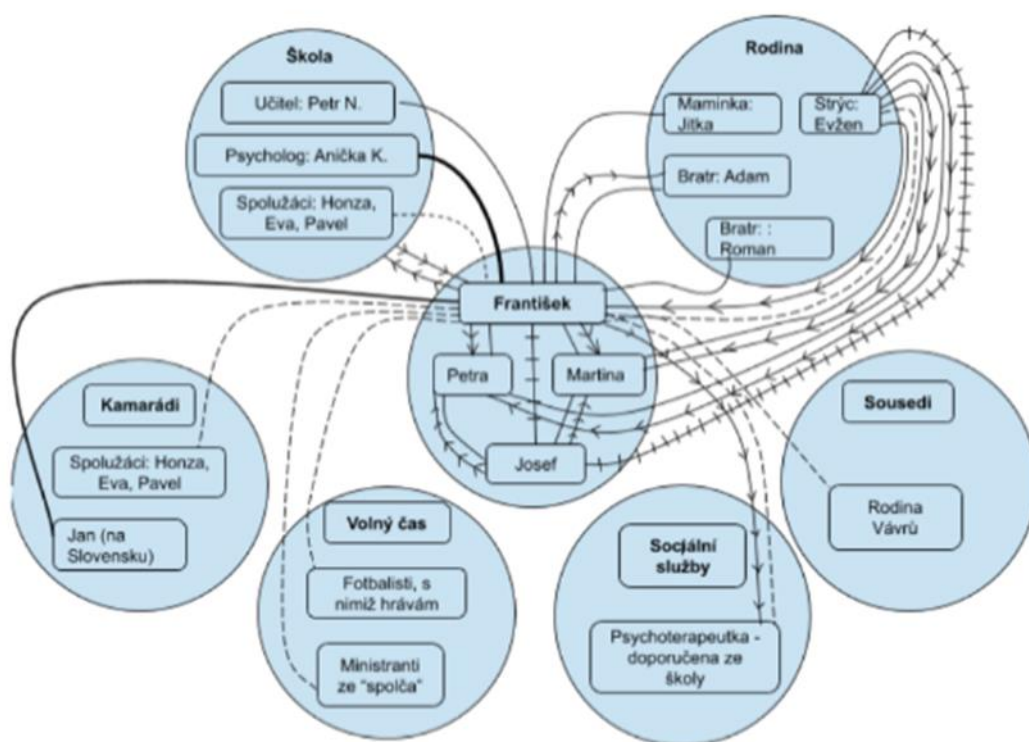
**Mapa sociálních sítí** zachycuje systémy, se kterými je klient v interakci. Jejich důležitým specifickým je, že obsahuje charakteristiku vztahů.

Do mapy sociálních sítí patří následující systémy:

- osoby žijící v domácnosti,

- další členové rodiny a příbuzní,
- přátelé,
- kolegové ze zaměstnání nebo spolužáci,
- lidé z volnočasových, sociálních a náboženských organizací,
- sousedé,
- příslušníci komunity,
- další sociální služby a zdroje.

Mapa sociálních sítí zviditelňuje systémy, které klientovi poskytují podporu. (Navrátil, 2020, online článek Antiopresivní přístupy v sociální práci s rodinami).



Obr. 5 Mapa sociálních sítí (Navrátil, 2020, tamtéž)

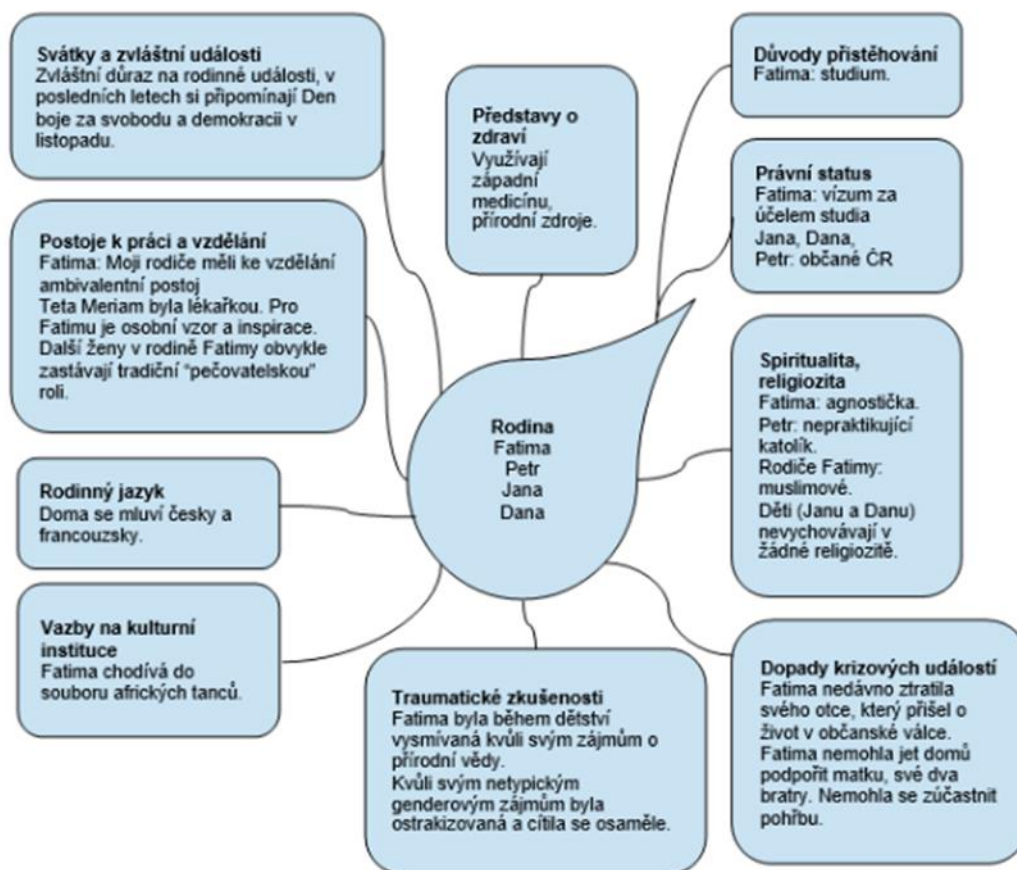
**Kulturagram** zachycuje vazby mezi kulturním pozadím klienta a jeho dalšími sociálními interakcemi. Pomáhá sociálnímu pracovníkovi posoudit vliv kulturních aspektů na životní situaci klienta.

Pavel Navrátil navrhuje zkoumat v kulturagramu například následující oblasti kulturní praxe:

- důvody přestěhování,
- právní status,
- jazyk, kterým se mluví doma, v komunitě,
- čas v zemi původu, v komunitě,

- vazby na kulturní a náboženské instituce,
- spirituální východiska, praxe,
- předpoklady o zdraví, využívaná zdravotní péče, dostupnost zdravotních služeb,
- stravovací návyky, oblékání,
- svátky a zvláštní události,
- hodnoty, představy ve vztahu k rodině, vzdělání a práci,
- zkušenost útisku, diskriminace,
- dopady traumatických a krizových událostí. (Navrátil, 2020, tamtéž)

V oblasti zjišťování potřeb metoda kulturagramu je nástrojem, který umožňuje sociálnímu pracovníkovi zohlednit vliv odlišné kultury. Mapa sociálních sítí zviditelňuje systémy, které klientovi poskytují podporu. (Navrátil, 2020, tamtéž).



Obr. 6 Kulturagram (Navrátil, 2020, tamtéž)

**Mapa životní dráhy a cestovní mapa života** jsou techniky ke zjištění životních událostí, které jsou pro klienta důležité, a jakým způsobem ovlivnily jeho život. Sociálního pracovníka tyto informace zajímají z pohledu současné nepříznivé situace, co do ní

klienta přivedlo. Tyto metody mapují ekologickou polohu rodiny, rodinnou historii, vzorce a normy, které si rodina utvořila. Jejich použitím sociální pracovník podporuje růst sebeúcty v klientovi a dává mu prostor, aby ovlivňoval proces zjišťování potřeb. (Navrátil, 2020, tamtéž).



Obr. 7 Mapa životní trajektorie (Navrátil, 2020, tamtéž)

Mapa životní trajektorie začíná narozením a pokračuje sledem událostí, které klient vyhodnotí jako stěžejní ve vztahu k jeho současné situaci. Je přínosné, když klient tyto události doplňuje dalšími informacemi, zvláště pocity, které v něm událost vyvolala. Sociálnímu pracovníkovi vyprávění pomůže pochopit události, které formovaly život klienta, které události mají v sobě potenciál způsobit zlom v životě.



## 6 Legislativa, strategické a koncepční materiály

### 6.1 Legislativní zakotvení dané problematiky

Ve Všeobecné deklaraci lidských práv (Universal Declaration on Human Rights, přijata Valným shromážděním OSN v prosinci 1948) se v článku 25 uvádí: „Každý má právo na životní úroveň přiměřenou zdraví a blahobytu svému i své rodiny, včetně výživy, ošacení, bydlení, lékařské péče a nezbytných sociálních služeb...”.

Česká republika se připojila i k dalším dokumentům: v listopadu 1959 Deklarace práv dítěte (Declaration on the Right of the Child), v §4 se uvádí, že „dítě má právo na přiměřenou výživu, bydlení, odpočinek a lékařskou péči...“; v prosinci 1969 Deklarace o sociálním pokroku a rozvoji (Declaration on Social Progress and Development), v části II článku 10 uvádí „...základních svobod lze dosáhnout mj. opatřeními zaměřenými na přiměřené bydlení a na zajištění komunálních služeb pro všechny, zejména osoby s nízkými příjmy a početné rodiny.”

Sanace rodin zapadá do mezinárodního kontextu sociálně právní ochrany dětí, především s ohledem na Úmluvu o právech dítěte OSN z roku 1989, kterou Československo ratifikovalo v roce 1991. Tato Úmluva vymezuje rodinu jako základní jednotku společnosti a přirozené prostředí pro růst a blaho všech jejích členů, zejména dětí. S tím je spojen požadavek, že rodina má nárok na potřebnou ochranu a takovou pomoc, aby mohla beze zbytku plnit svou úlohu ve společnosti. Úmluva klade důraz na období rané péče a jednoznačně zdůrazňuje biologické rodičovství a vyžaduje jeho respektování.

K problematice sociálně vyloučených lokalit najdeme zakotvení v usnesení předsednictva ČNR č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky.

Organizace spojených národů vydala v roce 2009 Informační list č. 21: Lidské právo na přiměřené bydlení. V publikaci přiměřené bydlení prezentuje jako součást přiměřené životní úrovně.

Další doklad OSN, který zmiňuje také otázku bydlení, je Agenda 2030. V září 2015 na summitu OSN k udržitelnému rozvoji byla schválena a stanovuje 17 cílů. Cíl č. 11 ukládá městům: „Vytvořit inkluzivní, bezpečná, odolná a udržitelná města a obce.“ První z dílčích cílů obsahuje závazek států: „Do roku 2030 zajistit všem přístup k odpovídajícímu, bezpečnému a cenově dostupnému bydlení a základním službám a zlepšit podmínky ve slumech.“

Evropský parlament, Rada a Komise na summitu v Göteborgu v roce 2017 vyhlásily 20 bodů Evropského pilíře sociálních práv. Týkají se 3 oblastí – (1) rovné příležitosti a

přístup na trh práce, (2) spravedlivé pracovní podmínky a (3) sociální ochrana a začleňování. Evropský pilíř sociálních práv má vytvořit silnou sociální Evropu.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Při práci s romským etnikem je důležitý také antidiskriminační zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů.

## **6.2 Reflexe strategických a koncepčních materiálů**

Strategický plán rozvoje městské části Brno-střed na období 2018-2025 v sociální oblasti podporuje aktivity, které zlepšují podmínky, ve kterých děti žijí, podporuje terénní pracovníky, kteří s rodinami pracují, dále zaměstnávání osob, které se těžce uplatňují na trhu práce, a také aktivity řešící sociálně vyloučené lokality. V oblasti bydlení podporuje aktivity na zvýšení pružnosti řešení akutní krizové bytové situace a prevenci ztráty bydlení.

V oblasti bydlení je právo na bydlení uznáváno mezinárodním právem jako jedno ze základních lidských práv. Přesto právo na sociální bydlení v ČR je pouze námětem koncepčních materiálů, nikoliv legislativy – Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015-2025.

Strategické i koncepční materiály města Brna na potřeby obyvatel sociálně vyloučených lokalit reagují pozitivně a vstřícně. Přesto se v praxi nedaří zásadní problémy obyvatel SVL řešit – jako například dluhy, exekuce, obtížná zaměstnatelnost, bytová krize, diskriminace. Sociální pracovníci nemají k dispozici účinné nástroje, kterými by mohli svým klientům naplnění jejich oprávněných potřeb zprostředkovat.



## 7 Zdůvodnění potřeby metodického dokumentu

Mapování potřeb je důležitou součástí sociální práce v SVL. Mapování je potřebné na začátku spolupráce, kdy vede ke zjištění, zda sociální služba odpovídá tomu, co klient potřebuje. Díky mapování potřeb pracovníci SASRD ověřují, zda klient spadá do jejich cílové skupiny. Vzhledem k důležitosti tématu mapování potřeb je žádoucí, aby sociální pracovníci měli kvalitní metodické vedení k jeho provádění. Je potřebné také z toho důvodu, že v první fázi spolupráce s klientem se vytváří vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem. Právě na tomto vztahu záleží, jaký úspěch bude mít budoucí spolupráce. Jak sociální pracovník potřeby klienta formuluje, do jisté míry předurčuje, jaké metody použije při budoucích intervencích.

K tématu zjišťování potřeb je třeba, aby se pracovníci SASRD průběžně vraceli, protože situace rodin ze SVL se mění, a tím i jejich potřeby. K nejzávažnějším změnám potřeb dochází v SVL například ztrátou bydlení nebo sankčním vyřazením z evidence ÚP. Potom je třeba řešit akutní krizovou situaci. Jiné potřeby vznikají také zásahem ze strany OSPODu, ZŠ nebo jiných institucí, někdy také v důsledku trestné činnosti klienta, nebo naopak, když se klient stal obětí trestného činu. V těchto případech jsou nové potřeby přesně definovány příslušnou institucí. Pravděpodobně v těchto situacích bude nutné přehodnotit pořadí důležitosti sjednaných potřeb uživatele služeb.

Také po naplnění cílů, které si klient ve spolupráci se svým klíčovým pracovníkem stanovil, je třeba znovu vyhodnotit jeho potřeby. Buď se klient se sociálním pracovníkem sjednotí na jiné potřebě, kterou SASRD pomáhá naplňovat, nebo bude služba ukončena. Pro tyto pozdější fáze zjišťování potřeb jsou vhodné techniky, které vedou k hlubšímu pochopení situace klienta, techniky více zaměřené na kvalitu sociálního fungování než na řešení akutních potřeb.

Metodika zjišťování potřeb pomůže pracovníkovi SASRD postupovat osvědčeným způsobem. Dává návod, jak profesionálně vést rozhovor na počátku spolupráce, kdy upřednostnit rozhovor a kdy jinou z technik, které má k dispozici. Upozorní sociálního pracovníka na problémy, se kterými se může při zjišťování potřeb setkat. Tím zvýší jeho sebejistotu a zkvalitní jeho práci.

Práce s romskými rodinami ze SVL v Brně je náročná vzhledem k rozdílným hodnotám a odlišné kultuře, kterou jsou tyto rodiny formovány. Metodické vedení upozorní na ty zvláštnosti, které je třeba zohlednit v průběhu zjišťování potřeb.

Jedním z nejzávažnějších úkolů metodiky je pomoci sociálním pracovníkům být vůči klientům srozumitelní. Z vlastní zkušenosti vím, že drtivá většina obyvatel SVL v Brně má pouze základní vzdělání. Obecné pojmy a formální způsob vyjadřování jsou jim nesrozumitelné. V důsledku toho romský klient dokáže vylézt pouze malou část z informací, které jsou obsahem nabídek služeb.

Jako příklad si vypůjčím jeden z možných cílů klientů SASRD: rozvoj dovedností při hospodaření s penězi a vedením domácnosti. Potřeba formulovaná slovy „rozvinout dovednost hospodaření s penězi a vedením domácnosti“ není pro romského klienta srozumitelná, ani motivující. Jejich pohledem viděno, myslí si, že dokáží hospodařit s penězi, ale mají jich málo. Kdo žije ze sociálních dávek, ví, že je to pravda. Konkrétní a srozumitelná informace, která je navíc ještě motivující, může být formulována například takto: „Jak si ověřím, že platím za energie jen tolik, kolik jsem skutečně spotřeboval?“

S romskými klienty je třeba mluvit jednoduchým, konkrétním a názorným jazykem. Ve formální nabídce služeb romský klient své potřeby nepozná.

Metodika může být využita v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi, které naplňují uspokojování oblastí potřeb podle regionální karty Jihomoravského kraje. Například v Brně-město je registrováno 7 SASRD, pro které jsou tyto oblasti potřeb stěžejní. Všechny pracují s klienty ze SVL v Brně.

## 8 Zjišťování potřeb v českých SVL a ve Velké Británii

Když jsem zjišťovala, jak probíhá zjišťování potřeb v SVL v Česku, oslovila jsem vedoucí pracovníky osmi aktivizačních služeb v Brně, Litoměřicích a v Teplících. Z rozhovorů vyplynulo, že tématu zjišťování potřeb je věnována pozornost v rámci metodiky ke standardu 3 Jednání se zájemcem o sociální službu a 5 Individuální plánování průběhu sociální služby. Metodiky zaměřené konkrétně na zjišťování potřeb SASRD nemají.

Sociální pracovníci používají metodu rozhovoru. Jedná se o rozhovory semistrukturované nebo volné. Zájemce o sociální službu popisuje svoji nepříznivou životní situaci a sociální pracovníci z vyprávění zjistí, jaké jsou jeho potřeby.

V některých službách používají při rozhovoru letáky s nabídkou oblastí, ve kterých služba poskytuje podporu.

V jednom případě SASRD se zájemcem o službu vypracovává Anamnézu rodiny, kdy zjišťují rodinný stav dospělých v rodině, počet dětí, bytovou a finanční situaci, zaměstnání nebo registraci na ÚP, ZŠ a MŠ u dětí, dohled OSPOD, probační a mediační služby, kurátora sociálně právní ochrany. Anamnéza rodiny je výsledkem polostrukturovaného rozhovoru sociálního pracovníka se zájemcem o službu a z ní oblasti potřeb vyplývají.

V několika dalších službách zjišťování potřeb probíhá za použití regionální karty. Regionální karta Jihomoravského kraje pro sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi obsahuje 11 oblastí potřeb – základní stabilizace, základní doklady, vzdělávání, pracovní uplatnění, hmotné zabezpečení, bydlení, vedení domácnosti, zdraví a bezpečí, ochrana práv, bezpečnost a kriminalita, kontakt se společenským prostředím, rodina a její uspořádání a posilování rodičovských kompetencí. Ke každé oblasti regionální karta uvádí příklady konkrétních potřeb, které do této oblasti patří. Sociální pracovník hovoří se zájemcem o službu, seznamuje jej s oblastmi potřeb a zjišťuje, jaká je situace zájemce o službu v každé z oblastí.

V jedné SASRD používají jako vodítko ve fázi zjišťování potřeb kartu klienta v programu EQUIP.

Metodu dotazníku nepoužívá žádná z oslovených SASRD. Jedna vedoucí sociální pracovnice zmínila, že metoda dotazníku se jim v minulosti neosvědčila.

V zahraničí jsem se zaměřila na zjišťování potřeb ve Velké Británii. Pomoci rodinám v nouzi se tam věnuje národní charitativní organizace Citizens Advice. V této organizaci v letech 2021-2022 potřebným lidem pomáhalo 18.500 dobrovolníků a 8.700 zaměstnanců, v provozu bylo 258 poraden. Ve své výroční zprávě píše, že z důvodu Covidu-19 rozšířili svoji pomoc o možnosti získat odbornou radu nejen telefonicky nebo osobně v poradně, ale také formou webchatu a e-mailu. Ve zprávě o své sociální službě se zaměřují na způsob zprostředkování komunikace, ne na metodu nebo techniku sociální

práce. Zdůrazňují rozšíření možností pomáhat potřebným díky internetu. Nepodařilo se mi z výroční zprávy ani z internetových stránek získat informace o tom, zda používají ke zjišťování potřeb rozhovor nebo dotazník nebo jiný způsob, ani žádné veřejně dostupné formuláře.

Podařilo se mi však získat digitalizovaný dokument *Assessing Children in Need and their Families* (Posuzování dětí v nouzi a jejich rodin), který vydalo ministerstvo zdravotnictví v Londýně v roce 2000. Tento dokument je dobře propracovaným textem o posuzování dětí v nouzi a jejich rodin. Je volně ke stažení na webu. Významná část dokumentu je věnována problematice zjišťování potřeb dítěte a rodiny ve vztahu k jejímu dítěti. Materiál odpovídá metodám ekologické perspektivy – konceptu člověk v prostředí. Všímá si potřeb dítěte, kapacity rodičů, širší rodiny a sociálního fungování. Tam popsané techniky jsou totožné s technikami brožury Nadace Lumos *Vyhodnocování potřeb dětí*.

## 9 Identifikace limitů dosavadního řešení

Podářilo se mi získat metodiky ke standardům 3 Jednání se zájemcem o sociální službu a 5 Individuální plánování průběhu sociální služby od dvou sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. V ostatních SASRD byli ochotni mi rámcově říci, jak zjišťování potřeb praktikují, ale metodiku používají pouze pro své vnitřní použití. V dostupných metodikách je problematika zjišťování potřeb obsažena v kontextu ověřování, zda zájemce patří do cílové skupiny SASRD.

Cílová skupina je definována obecně formou ohrožení:

- sociálním vyloučením,
- vlivy sociálně patologických jevů,
- nezaměstnaností,
- dluhovými problémy,
- výchovnými problémy nebo problémy s učením,
- nepodnětným prostředím,
- nefunkční rodinou,
- rizikovým prostředím.

Z metodik ke standardům 3 a 5 se sociální pracovník dozví všechny kroky, které musí udělat, než se zájemcem uzavře dohodu o sociální službě. Nejedná se však o metodické vedení v pravém slova smyslu. Například nejsou vyjmenovány konkrétní techniky sociální práce, které má pracovník k dispozici. Zmíněna je pouze technika rozhovoru, nikoli však jeho struktura a metodické pokyny k jeho přípravě, průběhu, zakončení a reflexi.

Jedná se o návod zjišťování potřeb na začátku sociální služby. Není tam už popsán proces hlubšího zkoumání životní situace klienta, ke kterým slouží techniky ekomapa, genogram, mapa sociálních vztahů a další, které ve své práci uvádím.

Sociální pracovníci používají při zjišťování potřeb klienta tištěné materiály s nabídkou služeb. Ty, které se mi dostaly do rukou, nejsou dostatečně konkrétní a jednoduché, aby si klient z romského prostředí dokázal pod textem představit zcela konkrétní situaci. Některé potřeby tam uvedené jsou formulovány spíše z pohledu majoritní společnosti než z pohledu klienta ze SVL. Například formulaci hospodaření rodiny považují za méně vhodnou, než „Proč nevycházíme s penězi“ nebo „Co mohou udělat pro to, abychom vyšli s penězi“. Je třeba pamatovat na to, že i když mladší maminky a otcové plynule mluví česky, nevnímají obsah českých vět stejně naplno jako členové majoritní společnosti. To je důvod, proč většina materiálů tištěných pro romské klienty ze SVL neplní svůj účel. Ve formální nabídce romský klient své potřeby nepozná.

Metodiky sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, které pracují s rodinami v SVL v Brně, nejsou veřejnosti dostupné. Chtěla jsem se této problematice věnovat také během své praxe v rámci bakalářského studia. To se mi nepodařilo. SASRD v Brně buď neměly kapacitu na další praktikantku, nebo studenty na praxi nepřijímají s ohledem na choulostivé záležitosti, které sociální pracovníci SASRD v rodinách řeší.

## 10 Metodika zjišťování potřeb klienta

Potřeby „klienta“ zjišťujeme od samého začátku spolupráce, kdy zájemce o službu přijde do SASRD s přáním vstoupit do služby. V této fázi je třeba zjistit jeho potřeby, abychom ověřili, zda spadá do cílové skupiny SASRD.

Vzájemným propojením níže popsaných metod a technik vznikla navržená metodika na zjištění potřeb klienta. Jedná se o tyto techniky:

- Polostrukturovaný rozhovor s návodnými otázkami podle regionální karty JMK, nebo s použitím karet potřeb
- Anamnéza rodiny
- Pozorování
- Zobrazování vztahových sítí a historie životních událostí
- Potřeby klienta v ekologické perspektivě

### 10.1 Zjišťování potřeb polostrukturovaným rozhovorem

Stěžejní technikou této metodiky je polostrukturovaný rozhovor. V návodu, jak vést rozhovor s klientem, vycházím z knihy Karla Kopřivy Lidský vztah jako součást profese.

V rozhovoru je důležité empatické naslouchání – snažíme se získat důvěru klienta – a vzájemné porozumění. Pomáhající pracovník potřebuje rozumět potřebám a možnostem klientů, klient naopak potřebuje pochopit, co je vhodná a dostupná pomoc, případně poznat, které bariéry brání přijetí pomoci. (Matoušek, 2022, s. 53) Rozhovor může vycházet z více zdrojů, které jsou pro sociálního pracovníka pomůckou, jak zmapovat potřeby klienta. V Jihomoravském kraji (dále JMK) je pro všechny SASRD závazný rozsah sociálních služeb v souladu s regionální kartou JMK pro SASRD.

Polostrukturovaný rozhovor je vhodný na začátku spolupráce, kdy se vytváří vztah mezi sociálním pracovníkem a potenciálním klientem.

Na rozhovor se **PŘIPRAVUJEME**. Sociální pracovník pozve klienta do místnosti, ve které je prostředí pro něj příjemné, bezpečné a diskrétní, kde mohou mluvit nerušeně a bez přítomnosti dalších osob. Vhodné sezení staví pracovníka i klienta do symetrické pozice – oba na stejné židli a symetricky rozmístění kolem stejného stolu. Nevhodná by byla nadřazená pozice pracovníka, kdy například klient sedí níže.

Vnitřně se pracovník připraví na rozhovor odpoutáním od toho, co doposud dělal. Uvědomí si své pocity, stavy – rozčilenost, únavu, nervozitu. Pokud si je dokáže uvědomit, snáze je může odložit.

Naladí se na připravovaný rozhovor. Uvědomí si, jaké potřeby má v úmyslu zmapovat. Krátce si připomene, co o klientovi již ví, například z jakého prostředí klient přichází. (Kopřiva, 2016, s. 110-111)

V **ÚVODNÍ ČÁSTI ROZHOVORU**, pokud přichází zájemce o službu, který SASRD nezná, ji pracovník krátce představí a ujistí klienta o své povinnosti mlčenlivosti. Mlčenlivost není v rozporu s ohlašovací povinností, kterou má. Také na to klienta upozorní. Vysvětlí mu, že cílem rozhovoru je zjistit jeho potřeby, aby poznal, zda mu SASRD může být užitečná.

Otevřenými otázkami vytváří vhodné emocionální klima, snaží se klienta „rozmluvit“. Například „Co si představujete pod pojmem sociální služba?“ nebo „Už jste někdy se sociální službou spolupracovala?“

Dále přechází k **JÁDRU ROZHOVORU**. Může začít s klientem hovořit narativním rozhovorem. To je vhodné, pokud přichází klient, který dokáže srozumitelně a výstižně popsat svoji situaci a svoje potřeby. V tomto případě pracuje způsobem aktivního naslouchání. Pozorně sleduje, co klient říká. Nevnáší do rozhovoru žádné vlastní názory, rady, komentáře nebo povzbuzující poznámky. Zopakováním hlavní myšlenky ujistí klienta, že mu rozumí. Je to vhodné vždy po 5 až 10 větách. Do vypravování vstupuje otázkami jen když nerozuměl, ztratil pozornost. V tom případě zopakuje, co zachytil, a nechá klienta doplnit, co mu uniklo. (Kopřiva, 2016, s. 113)

Poté, co klient skončí své vyprávění, je třeba přejít k polostrukturovanému rozhovoru a doptat se na další možné potřeby, o kterých klient zatím nehovořil. Pokud se klient nevyjadřuje srozumitelně, polostrukturovaným rozhovorem začne. Je třeba, aby v rámci prvního rozhovoru zazněly otázky na potřeby v rozsahu regionální karty JMK.

Návodné otázky, kterými se může ptát na oblasti potřeb, jak jsou definovány regionální kartou:

- **Základní stabilizace:** Rozumíte své situaci? Máte představu, jak řešit obtíže, kterým čelíte? Co potřebujete, abyste svoji situaci zvládli?
- **Základní doklady:** Máte své osobní doklady, kterými se prokazujete? Občanský průkaz, povolení k pobytu, řidičský průkaz, kartu zdravotní pojišťovny? Máte doklady dětí? Rodné listy, karty zdravotní pojišťovny, doklady o svěření dětí do vaší péče?
- **Vzdělávání:** Kdybyste se mohl prokázat vyšším vzděláním, měl byste větší vyhlídky na lépe placené zaměstnání. Myslíte, že můžete udělat něco pro to, abyste si kvalifikaci zvýšil?
- **Pracovní uplatnění:** Pracujete? Nebo práci hledáte? Co byste potřeboval, abyste mohl nastoupit do práce?
- **Hmotné zabezpečení:** Daří se vám zaplatit z vašich příjmů všechny výdaje? Co se nedaří? Víte o nějakých svých dlužích nebo exekucích?



- **Bydlení, vedení domácnosti:** Je vaše bydlení postačující nebo hledáte něco lepšího? Nemáte dluhy na nájemném nebo energiích? Nehrozí vám ztráta bydlení? Je vaše domácnost dostatečně vybavená a čistá? Nebo je v něčem problém?
- **Zdraví a bezpečí:** Jste všichni v rodině registrováni u praktického a zubního lékaře? Nepotřebujete odbornou pomoc například psychologa nebo lékaře specialistu? Setkáváte se s drogami, alkoholismem, infekčními onemocněními? Ohrožují vás nějakým způsobem? Můžeme vám nějak pomoci, abyste se jim dokázal ubránit?
- **Ochrana práv, bezpečnost a kriminalita:** Společnost se zastává všech, kdo zažívají omezování osobní svobody, týrání, vydírání, zneužívání. Setkáváte se s něčím takovým doma, v práci nebo vaše děti ve škole? Setkáváte se s nějakou trestnou činností? Jakým způsobem se to dotýká vás? Co potřebujete, aby vás to neohrožovalo? Víte, že i kdybyste vy sám se trestného činu dopustil, můžete využít v takové situaci odbornou pomoc? Závislostem je snadnější se bránit než potom řešit důsledky závislosti – na automatech, drogách, sociálních sítích. Ohrožují závislosti vás nebo někoho jiného z vaší rodiny? Můžeme vám v tom nějak pomoci? Chcete si o tom popovídat s někým, kdo těmto věcem rozumí a umí poradit, co s tím?
- **Kontakt se společenským prostředím:** Máte přátele a známé, kteří vám pomáhají vyřešit vaše problémy? V čem jsou vám oporou a jaké opory vám naopak chybí? S jakými problémy byste potřeboval pomoci vy nebo někdo z vaší rodiny?
- **Rodina a její uspořádání:** Umíte spolu v rodině komunikovat bez hádek a konfliktů? Umíte si pomáhat? Co vám pomáhá domluvit se po dobrém? Žijete v dobrých vztazích nebo naopak s někým v rodině máte problém? Dokážete problém překonat nebo je to tak zlé, že to spolu nezvládnete? Společnost zasahuje vždy, když vás něco ohrožuje. Potřebujete nějakou takovou pomoc?
- **Posilování rodičovských kompetencí:** Zvládají vaše děti své školní povinnosti? Jak o nich mluví paní učitelka, když se jí na ně ptáte? Potřebují nějakou pomoc, kterou vy jim nemůžete dát? Mají vaše děti kamarády, se kterými si mohou pěkně hrát a jsou s nimi v bezpečí? Kde tráví svůj volný čas a učí se novým věcem?

Že je rozhovor dobrý, pozná pracovník podle toho, že klient sedí tiše a spokojeně, hlouběji proniká do svého problému a snaží se jej přesněji uchopit, pracovník na něm pozoruje známky uvolnění.

Pracovník s klientem projedná jeho očekávání, požadavky a osobní cíle a osvětlí mu, jak se podpora SASRD promítne do řešení klientovy nepříznivé sociální situace. Sociální služby jsou na straně jedné poskytovány s ohledem na osobní cíle, potřeby a schopnosti klienta, na straně druhé jsou tyto služby poskytovány v souladu se základními

zásadami uvedenými v zákoně o sociálních službách – vyžadují aktivní působení klienta, podporují jeho samostatnost a sociální začleňování. V souladu s těmito zásadami je důležité formulovat také potřeby klienta. Například potřeba pomoci se sepsáním žádosti o příspěvek na bydlení bude pro jednoho klienta znamenat formulář mu vyplnit, a pro jiného klienta poradit, co napsat do jednotlivých kolonek, aby to v budoucnu zvládl již sám.

Jestliže se klient v rozhovoru ke svému problému nedostává, jen vyjadřuje své afekty, kterých je plný, je toho na pracovníka hodně, není nutné v rozhovoru pokračovat. Můžeme klientovi popsat, co se v něm děje, a rozhovor ukončit. (Kopřiva, 2016, s. 114)

Při rozhovoru pracovník respektuje autonomii druhého, nehodnotí, je konkrétní. Vyjasňuje nedokončené situace. Oceňuje pozitivní životní impulsy klienta.

Definice potřeb je výsledkem dohody mezi zájemcem a pracovníkem SASRD. Potřebou je to, na čem se zájemce a pracovník SASRD dohodnou, že je pro řešení nepříznivé sociální situace zájemce účelné, prospěšné, užitečné. Důležitý je souhlas obou stran, tedy danou věc musí za potřebu považovat jak zájemce o službu, tak SASRD. (MPSV, 2019, s. 14)

**V ZÁVĚRU ROZHOVORU** je vhodné shrnout obsah rozhovoru, ze kterého budeme vycházet dál v sociální práci. Zároveň se ujistíme, jestli jsme správně pochopili klienta a zda jsme na nic důležitého nezapomněli.

Pokud budeme s klientem dál v kontaktu, v závěru sjednáváme, kdy a kde se příště setkáme, případně dojednáme také pracovní náplň příštího setkání. Jestliže spolupráci nenavážeme a pravděpodobně se s klientem již nevidíme, je vhodné znovu ujistit o důvěrnosti rozhovoru.

Po odchodu klienta je dobré nechat proběhnout krátkou **ZPĚTNOU REFLEXI PO ROZHOVORU**. Ve chvíli ticha se zamyslíme nad tím, co v rozhovoru nezaznělo, s jakými pocity odešel klient, jaké pocity z rozhovoru má sociální pracovník. (Kopřiva, 2016, s. 116-7)

## 10.2 Karty potřeb

Vedle dotazování podle regionální karty JMK je druhou variantou použití karet potřeb. Karty potřeb jsou pomůckou, kterou jsem ke zjišťování potřeb sestavila. Karet je 28 a svým obsahem odpovídají regionální kartě JMK pro sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. V centru karty je pojmenován problém klienta, který SASRD pomáhá zvládnout, a ve 4 až 10 bodech okolo jsou reprezentativní příklady konkrétních potřeb tohoto problému.

Karty potřeb používají stejnou metodiku polostrukturovaného rozhovoru, která byla právě představena, ale návodné otázky se nahradí grafickými kartami, které dostane

klient k dispozici. Na první setkání je vhodné připravit karty 1 až 10. Karty jsou uspořádány podle závažnosti problému, který řeší. Sociální pracovník může mít oprávněný důvod poradit změnit nebo některé karty úplně vynechat, když je se situací klienta dostatečně obeznámen. Pracovník dá karty klientovi a požádá jej, aby z nich vybral ty, které popisují jeho problém. Dále jej požádá, aby vybrané karty uspořádal podle důležitosti a podle naléhavosti těchto problémů.

O těchto vybraných problémech bude s klientem hovořit především. Klientovi aktivně naslouchá a doptává se na to, čemu nerozumí. Potřeby klienta hodnotí podle partnerského modelu. To znamená, že klient více zná své problémy a sociální pracovník zase lépe zná možnosti řešení. (Coulshed, Orme, 2012; Smale et al. 1993 in Matoušek, 2022, s. 82) Pracovník respektuje názor klienta a jeho uspořádání dává přednost před vlastním úsudkem.

Pracovník klienta požádá, aby krátce popsal svoji situaci také v problémech, které vyřadil. Znovu jej ujistí o mlčenlivosti. Je vhodné dovysvětlit, že informace zjišťuje proto, aby jeho podpora byla všestranná.

Metoda rozhovoru s použitím regionální karty nebo karet potřeb je vhodná pro jednání se zájemcem o službu, kdy sociální pracovník zjišťuje potřeby klienta, aby mohl posoudit, zda patří do cílové skupiny SASRD. V té fázi nebyly důležité žádné osobní údaje zájemce, klient mohl říci pouze tolik, kolik chtěl, a to stačilo.

Metoda je však použitelná také tehdy, když klient nějakou dobu nespolupracoval a sociální pracovník potřebuje znovu zjistit, v jaké situaci se nachází.

### **10.3 Anamnéza rodiny**

Anamnéza rodiny zpřesňuje závěry výše popsaného rozhovoru zjišťování potřeb. Měla by být součástí tohoto rozhovoru, pokud pracovník dojde k závěru, že klient spadá do cílové skupiny SASRD a má zájem o uzavření dohody o poskytování sociální služby. Částečně anamnéza rodiny spadá již do fáze uzavírání dohody o poskytování sociální služby. V rámci metodiky zjišťování potřeb ji uvádím proto, že tvorbou anamnézy může dojít ke zpřesnění potřeb klienta. Formulář Anamnéza rodiny mi poskytla vedoucí pracovnice SASRD, se kterou jsem metodiku zjišťování potřeb klienta konzultovala.

Pro uzavření dohody o poskytování sociální služby je nezbytné, aby klient byl ochoten sdílet osobní informace. Potom pracovník může přejít k detailnějšímu popisu situace rodiny.

Při vyplňování formuláře Anamnéza rodiny sociální pracovník do něj wpisuje:

- jméno, příjmení a datum narození klienta,
- počet členů domácnosti a strukturu rodiny,

- počet dětí, jejich jména, datum narození, školní zařízení, pokud je navštěvují, dohled OSPOD, soudu, kurátora SPOD,
- bytovou situaci,
- finanční situaci,
- statut dospělých členů domácnosti – zaměstnaní, v důchodu nebo v evidenci ÚP.

Podrobněji rozvedu body bytové a finanční situace. Jejich upřesnění vychází z online článku Sociální šetření a posouzení situace klienta v sociálním bydlení časopisu Sociální práce z listopadu 2022.

**BYTOVÁ SITUACE** – pokud je problematická, uvedeme jednu ze 4 kategorií podle evropské typologie ETHOS (bez střechy – přespává venku nebo na noclehárně, bez bytu – žijící na ubytovně nebo před opuštěním věznice nebo zdravotnického zařízení, nejisté bydlení – bydlení u příbuzných nebo přátel, osoby ohrožené vystěhováním nebo domácím násilím, nevyhovující bydlení – provizorní stavby, neobyvatelné byty, přelidněné byty), případně popíšeme jiný problém. Dále uvedeme výskyt omezeného přístupu k základním životním potřebám – pitná voda, teplo, teplá voda, elektřina, plyn atd. Stav obydlí – narušená statika, výskyt plísní, odkryté elektroinstalace, díry v podlaze, do domu zatéká, omezený přístup do domu atd. Okolí – vyloučená lokalita, dostupnost služeb, infrastruktury, bezpečnost.

**FINANČNÍ SITUACE** – příjmy a výdaje, dluhy, exekuce (přehled o výši dluhů, počty pohledávek a věřitelů, přednostní pohledávky atp.). S finanční situací souvisí také závislosti (alkohol, drogy, kouření, gambling), vyživovací povinnost dalších osob atd.

Některé potřeby, které si zájemce o službu třeba sám ani neuvědomil, vyplynou také z této anamnézy.

## 10.4 Pozorování

Další metoda zjišťování potřeb je pozorování. Pracovníci SASRD při svých cestách do terénu poznávají viditelné potřeby svých potenciálních zájemců o službu i již klientů přímým pozorováním v jejich přirozeném prostředí. (Navrátil, 2007, s. 78)

Při práci s rodinou je možné pozorováním zjišťovat chování některých členů domácnosti, typ příbytku, kvalitu bydlení, úroveň bezpečí, výskyt injekčních jehel nebo uživatelů a dealerů drog v okolí, nebezpečí kriminality, vybavení a stav domácnosti, hygienu a pořádek v prostředí, přelidnění domácnosti, přítomnost agresora v bytě a další informace.

Tento způsob zjišťování potřeb vhodně doplňuje potřeby zjištěné rozhovorem s klientem. Pozor však na neoprávněný zásah do soukromí rodiny. Stále platí, že klient lépe zná své potřeby a jeho hodnocení má přednost před vyhodnocením sociálního pracovníka.

Z Listiny základních práv a svobod (článek 10) vyplývá, že informace o klientovi mohou být zjišťovány až ve chvíli, kdy je to nutné. „Každý má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.“

## 10.5 Zobrazování vztahových sítí a historie životních událostí

Tyto zobrazovací metody: genogram, ekomapa, mapa sociálních sítí, metoda časové osy a mapa životní dráhy vyžadují ochotu klienta sdílet důvěrné informace, proto je nepoužíváme v začátku práce s klientem.

Techniky prezentované v této podkapitole jsou převzaty z online článku Pavla Navrátila Antipresivní přístupy v sociální práci s rodinami (Sociální práce, 8.6.2020) a z brožury MPSV Nástroje pro přehlednější vyhodnocování situace dítěte a rodiny.

Vztahové sítě pracovník použije, když potřebuje zmapovat podpůrné zdroje, kterými klient disponuje.

Klientovi vysvětlí symboly, které jsou použity v genogramu, a požádá jej, aby graficky znázornil svoji historii, rodokmen. Vysvětlí mu, proč tento krok po něm chce. Nechá na jeho uvážení, zda je ochoten tyto informace sdílet. Pokud je klient ochoten ke sdílení, pracovník si všímá reakcí klienta a snaží se pochopit sílu vlivu členů rodiny na klienta a také kvalitu jeho vztahů s ostatními členy rodiny. Pracovník s klientem vytvoří podpůrnou neformální síť zdrojů klienta.

Obdobně postupuje při použití dalších vztahových sítí.

Ekomapa je zaměřená na zviditelnění sociálního okolí jednotlivce a rodiny. Ukáže zdroje a opory rodiny. Opět sociálního pracovníka zajímá intenzita vztahů, blízkost nebo vzdálenost a vzájemné ovlivňování rodiny a dalších zúčastněných. Při tvorbě ekomapy klient do jejího středu umístí členy své rodiny a v kruhových výsečích zobrazuje širší sociální sítě, komunitní zdroje, organizace a instituce, se kterými je rodina nebo někdo z jejích členů v kontaktu. Ekomapu pracovník využije k zobrazení proudění energie, zdrojů a povahy vztahů. Může odhalit izolovanost klienta, nedostatek v podpůrné síti nebo naopak dostupné zdroje.

Mapa sociálních sítí zobrazí systémy, se kterými je rodina v kontaktu. Mapa ukazuje podporu, kterou tyto systémy rodině poskytují, charakter a funkčnost vztahů s těmito systémy.

Sociální pracovník si díky tomu udělá představu o podpoře, kterou rodina disponuje.

Pavel Navrátil doporučuje zaměřit se při tvorbě mapy sociálních sítí na následující sociální skupiny:

- osoby žijící v domácnosti (jsou v centru mapy),

- další členové rodiny a příbuzní,
- přátelé,
- kolegové ze zaměstnání nebo spolužáci,
- lidé z různých volnočasových, sociálních a náboženských organizací,
- sousedé,
- příslušníci komunity,
- další sociální služby a zdroje.

Mapa sociálních sítí je pomůckou, ze které sociální pracovník může vyčíst:

- Kdo je součástí sítě? Kdo by do ní mohl ještě patřit?
- Jaké silné stránky a zdroje klienta mapa ukazuje?
- Které oblasti podpory sítě nepokrývá?
- Jsou dostupné zdroje a podpory funkční a postačující?
- Kdo v síti je klientovi spolehlivou oporou?
- Je tam někdo, kdo není oporou, zdrojem, ale naopak zátěží?
- Jsou nějaké překážky, které komplikují možnost využívat sociální sítě?

Historie životních událostí jsou zachyceny časovou osou a mapou životní dráhy. Sociální pracovník je použije, když chce poznat vliv událostí a vztahů na situaci klienta. V oblasti zjišťování potřeb to umožní poznat, co klienta posiluje, nebo naopak, čeho by se měl varovat. Objevuje vývojové zdroje klienta. Potřebou klienta může být některé zdroje mu zpřístupnit.

Metodu **časové osy** aplikuje pracovník následujícím způsobem: nechá klienta volně vyprávět jeho život a zaznamenává do časové osy vyprávěné události, místa a čas jejich trvání, zúčastněné osoby. Snaží se pochopit život klienta samotného i v systému jeho rodiny, školy, ... Zobrazení časové posloupnosti života klienta pomáhá odhalit vliv událostí a vztahů v životě, v rodině, ve společnosti ... na situaci klienta. V podpůrném rozhovoru sleduje společně s klientem na číselné ose zviditelněnou posloupnost symptomů, událostí a vztahů. Nechá se oslovit souvislostmi, které se ukazují, a zvažuje, zda z nich vyplynou specifické potřeby klienta.

Mapou životní dráhy nechá klienta graficky znázornit významné životní události a jejich vliv na život rodiny. Klienta vede k tomu, aby se při její tvorbě zamýšlel nad tím, které životní události formovaly jeho život do stávající podoby. Klient začne mapu tvořit bodem svého narození. Svůj život znázorňuje křivkou. Body na křivce představují důležité životní události. Události popisuje, vypráví, jak probíhaly, co způsobily, popisuje své emoce, které tehdy prožíval. Tím pracovníkovi umožňuje pochopit, co způsobilo změny v jeho životě, proč jsou právě tyto události pro něj významné. Cílem je, aby pracovníkovi i klientovi z této aktivity vyplynuly zdroje, které může klient použít, aby dosáhl žádoucí změny.

## 10.6 Potřeby klienta v ekologické perspektivě

Při provádění zjišťování potřeb, případně i v závěrečné fázi tohoto procesu, je vhodné přehodnotit závěry, ke kterým sociální pracovník společně s klientem dospěl, v duchu ekologické perspektivy. Pomůckou k tomu může být konfrontovat závěry s otázkami Pavla Navrátila pro práci s romskou klientelou (Navrátil, 2003, s. 200-202):

- Jak romský klient vidí svoji životní situaci a jaký problém vnímá?
- Které požadavky obtížně zvládá v důsledku své kulturní odlišnosti? Jaké problémy z toho pro něj vyplývají?
- Které požadavky obtížně zvládá v důsledku své nedůvěry vůči většinové společnosti?
- Čí požadavky přijímá s důvěrou a snaží se je naplnit?
- Na jaké předsudky naráží a jaké z toho pro něj plynou důsledky?
- Čemu tyto předsudky přisuzuje a jakou úlohu jim připisuje ve svém životě?
- Na jaké předsudky může narazit v kontaktu se sociálními pracovníky a jak to může ovlivnit jeho schopnost zvládat situaci?
- Ke kterým příležitostem a možnostem uspokojit své potřeby má ztížený přístup a jaké problémy z toho pro něj plynou?
- Které naopak považuje za dostupné?
- Má potíže s uplatněním svých přání nebo požadavků? Jaké problémy z toho pro něj plynou?
- Kam se se svými požadavky a přáními bez problémů obrací a proč?
- Má psychické nebo vztahové problémy, které souvisí s jeho členstvím v romské komunitě?
- Má psychické problémy, které s tímto členstvím nesouvisí?
- Jak oba typy problémů souvisí s jeho schopností splnit očekávání svého okolí?
- Vyplývají z jeho kulturních zvláštností nějaké přednosti, které by se mohly stát zdrojem jeho lepšího sociálního fungování?
- Má jeho životní situace nějaké důležité rysy, které je třeba vzít v úvahu při řešení jeho problému?
- Jaké informace, poznatky, služby nebo prožitky potřebuje, aby překonal omezení a svoji situaci zvládl?
- Jsou tyto informace, poznatky, služby nebo prožitky k dispozici? Nebo je možné je zprostředkovat?
- Pokud ne, co je možné udělat pro to, aby k dispozici byly?
- Odpovídají služby, které SASRD nabízí, jeho očekáváním?
- Pokud ne, může SASRD své služby očekáváním přizpůsobit?

V rámci modelu „life“ vyhodnotí potřeby zmocnění v oblastech:

- posilování k tvorbě neformální podpůrné sítě,
- vytváření příležitostí pro úspěšné jednání,
- posilování sebedůvěry projevením zájmu a úcty ze strany sociálního pracovníka (Navrátil, 2001, 159).

Sociální pracovník uvažuje klienta-Roma v prostředí 1. jeho rodiny, 2. širší rodiny, 3. prostředí vyloučené lokality, které je součástí, a konečně 4. v prostředí majoritní společnosti. Všimá si, jak tato prostředí klienta podporují, formují a jaké mají na něj požadavky.

V souvislosti se zjišťováním potřeb je zvlášť důležitá skutečnost, že romská rodina své členy silně ovlivňuje. Potřeba, kterou vnímá sociální pracovník, nemusí být jako potřeba vnímána rodinou klienta a v důsledku toho také samotným klientem / klientkou. Příkladem je výživné na děti, které matky potřebují, ale mnozí otcové je neplatí. Pokud se matka bojí udat otce, že neplatí výživné, zamlčí, že nedostává výživné. Sociální pracovník se potom mylně domnívá, že příjmy matky jsou vyšší.



## 11 Analýza potřebnosti metodiky pro zjišťování potřeb klienta

Prezentovaná metodika zprostředkovává metodické vedení sociálním pracovníkům při procesu zjišťování potřeb klienta. Metodické vedení je nezbytné zvláště při zaučování nového pracovníka, což je v sociálních službách časté. O velké fluktuaci v sociálních službách hovořil například ministr práce a sociálních věcí Marian Jurečka na IX. sjezdu odborového svazu zdravotnictví a sociální péče ČR.

Zjišťování potřeb je proces náročný a závažný. Na úrovni jeho zpracování závisí kvalita a profesionalizace výkonu sociální služby. Cílem metodiky je zvýšit kvalitu služby, kterou poskytují SASRD klientům z vyloučených lokalit v Brně.

Sociálně vyloučené lokality v Brně již při první návštěvě dýchnou na návštěvníka svým rizikovým prostředím. Člověk, když tam zavítá poprvé, zažívá nejistotu, pociťuje obavy. Jsou to náročné chvíle a pocity. Poprvé tam noví pracovníci nikdy nejdou sami. Opakovanými návštěvami se náročnost pocitů postupně obrousí. Při prvních dojmech z vyloučených lokalit pracovník vnímá potřeby lidí tam žijících z úplně jiného pohledu než oni sami.

Jedno z nejhorších prostředí je na ubytovnách. Při návštěvě ubytovny v první chvíli každého napadne, že je třeba udělat něco velkého, změnit situaci, odstranit rizika a nebezpečí, která tam číhají. Je jich mnoho – nedostatek hygieny a soukromí, koupelna, WC a kuchyň společná pro všechny ubytované. A mezi nimi jsou i lidé bezohlední, suroví, nečistotní. Konflikty se řeší na společné chodbě křikem, který je slyšet do každého pokoje. Rodiny tam žijí v jediném pokoji, i ty, které mají 5 dětí. Celá rodina má k dispozici jediný stůl a 2-3 židle. Když chcete v rodině pomoci dítěti s domácím úkolem, musí maminka uklidit jídelní stůl, aby na něm vznikl prostor na sešit a učebnici. Většina dětí pobíhá na chodbě, jsou ušmudlané a často bosé.

Hluboko podstandardní životní podmínky vedou k rezignaci, v horších případech k alkoholismu nebo drogám. V SVL v Brně je snadná dostupnost drog. Můžete tam vidět i malé děti kouřit trávu, potkat tam někoho evidentně pod vlivem drog, vidět píchat drogy na ulici apod. Když na ubytovnu zavítáte v pozdních hodinách, například při doprovodu dětí z nějaké společné akce, můžete být svědky bujarého ponocování ubytovaných spojené s užíváním alkoholu. Z toho plyne vyspávání druhý den ráno, děti nejdou do školy, dospělí do práce.

Lidé ubytovaní na ubytovně v SVL v Brně s těmi nejzávažnějšími problémy nic nedělají. Tyto problémy přesahují jejich síly. A komunita na brněnských ubytovnách není natolik sjednocená, aby dokázala problémy řešit společně. Na ubytovně vládne síla a agrese. Slušnější ubytovaní nepůjdou do otevřeného konfliktu s agresivním dealerem drog nebo jiným agresivním členem komunity, protože je to nebezpečné.

Jedna z prvních věcí, se kterou bude sociální pracovník konfrontován, jestliže začne pracovat s klienty ze SVL v Brně, jsou naprosto jiné životní podmínky, než na jaké je zvyklý. S tím souvisí naprosto jiný životní styl lidí, kteří tam žijí. A z toho také vyplývá jejich odlišný způsob vnímání svých potřeb. Je třeba, aby se sociální pracovník vzdal svého náhledu a upřednostnil klientovo chápání, na to upozorňuje metodika. Neznamena to však změnit způsob poskytování sociální služby. Pokud se sociální pracovník s klientem nedohodnou na žádné potřebě, kterou služba pomáhá naplnit, nemůže dojít k uzavření dohody, klient nespadá do cílové skupiny SASRD.

Romská menšina je etnická skupina značně odlišná od majoritní společnosti. Mají svoji kulturu, odlišné hodnoty, náboženství, vlastní způsoby uvažování a řešení problémů. A tento výčet by mohl pokračovat. Sociální pracovník, který nemá s Romy zkušenosti, sám stojí o metodické vedení. Je si vědom toho, že přichází do kontaktu s něčím / někým neznámým a možná obávaným. Proto je také součástí uvedení metodiky do praxe seznámení se specifiky romského etnika.

Další závažnou odlišností majoritní a romské společnosti jsou vztahy. Romské rodiny bývají velké, protože mají více dětí a žijí společně s prarodiči. Ve srovnání s českými rodinami romské rodiny jsou v těsném kontaktu i se vzdálenými příbuznými. V českých rodinách je pouto, které je váže se vzdálenými příbuznými, mnohem slabší. A to se projevuje i na zjišťování potřeb. Romské rodiny kladou mnohem větší důraz na solidaritu s širokou rodinou, než bychom očekávali. A to ovlivňuje také jejich vyhodnocování potřeb. Jestliže někdo ze širšího příbuzenstva potřebuje peníze na svatbu, pohřeb nebo oslavu, náš klient mu půjčí, i když sám tím přijde o peníze na nájem.

Sociální pracovníci, kteří pocházejí z majoritní společnosti, mohou být zatíženi předsudky vůči romským klientům nebo vůči obyvatelům konkrétní vyloučené lokality. Proto je třeba, aby své předsudečné postoje poznali a opustili. V opačném případě by jejich působení s touto klientelou mohlo mít závažný negativní dopad. Další závažnou skutečností, na kterou metodika upozorňuje, je diskriminace, která v některých oblastech vůči Romům existuje. Je důležité, aby sociální pracovník tuto diskriminaci vnímal. Předsudky a diskriminace ovlivňují proces zjišťování potřeb například tak, že vyhodnotíme, že klient potřebuje doprovod na instituci, kde se s předsudečným jednáním nebo diskriminací setkal.

Není možné, aby metodika obsahovala detailní návod, jak vzít v úvahu všechny uvedené odlišnosti. Je však třeba, aby metodika na tyto odlišnosti upozornila a doporučila metody a techniky, které je zohledňují.

## 12 Návrh na zavedení metodiky zjišťování potřeb klienta do praxe

Metodika zjišťování potřeb zájemce / klienta bude uváděna do praxe postupně:

- Výroba sad karet potřeb a dalších tištěných materiálů;
- Tréninkové použití karet potřeb při jednání se zájemcem o službu;
- Rámcové seznámení pracovníků s metodikou;
- Výběr lektorů pro zaškolení pracovníků;
- Třídenní kurz zaškolování pracovníků, kteří budou potřeby klientů zjišťovat;
- Výběr a příprava místnosti vhodné k rozhovorům se zájemci / klienty;
- Používání metodiky v praxi spojené se získáváním zpětné vazby od pracovníků i klientů;
- Prvotní evaluace použité metodiky.

V rámci přípravy tištěných materiálů ke zjišťování potřeb se bude jednat o tisk 20 sad karet potřeb. Karty potřeb jsou připraveny ve formě prezentace. Na přípravu tištěných materiálů je vymezen čas 2 měsíců a zajistí je metodik SASRD.

Karty potřeb budou použity na zkoušku při jednání se zájemcem o službu. Tento zkušební rozhovor povede metodik SASRD za přítomnosti zkušeného sociálního pracovníka a uskuteční jej do 2 měsíců po vytištění karet potřeb.

Potom budou s technikami připravované metodikou seznámeni všichni sociální pracovníci SASRD a bude jim objasněn postup zavádění metodiky do praxe. Při tomto seznámení s metodikou budou mít sociální pracovníci prostor na připomínky. Zároveň budou moci navrhnout změny. Metodiku představí metodik SASRD a následně zohlední případné připomínky sociálních pracovníků. Vhodnými úpravami připraví metodiku k dalšímu procesu jejího zavádění do praxe. Na představení metodiky a zohlednění připomínek je vymezen čas 1 měsíc.

Lektory pro zaškolení sociálních pracovníků vybere metodik společně s vedoucí pracovníci SASRD. Je třeba vybrat jednoho lektora, který seznámí pracovníky se specifiky romské klientely, s předsudky české společnosti vůči Romům a speciálně vůči Romům žijícím v SVL. Otázky, kterými se bude ve svém tématu zajímat, jsou: Mohou předsudky ovlivnit potřeby zájemce / klienta? Jak pozná sociální pracovník, zda je těmito předsudky zatížen? Co s tím má udělat? Dále bude potřeba druhý lektor, který zaškolí pracovníky do problematiky diskriminace. Seznámí je s existující diskriminací vůči romským klientům a zaměří se na otázku, zda, případně jak, může sociální pracovník diskriminaci zabránit. Třetí lektor seznámí pracovníky se způsobem profesionálního vedení rozhovoru za účelem zjištění potřeb. Součástí bude i nácvik takového rozhovoru. Rozhovor bude veden v rozsahu potřeb obsažených v regionální kartě JMK pro SASRD.

Čtvrtý lektor povede zaškolení pracovníků, aby dokázali používat metody zobrazování vztahových sítí a historie životních událostí. Je třeba, aby všichni lektoři byli odborníci na romskou klientelu, aby všechna témata byla aplikována na tuto specifickou cílovou skupinu. Na jednání s potenciálními lektory je také vymezen čas 2 měsíce.

Během dalšího měsíce bude úkolem metodika po dohodě s vedoucí SASRD dojednat s potenciálními lektory termín třídenního kurzu a připravit jeho časový rozvrh. Dále potom také zvolit vhodné školicí středisko a zamluvit je na sjednaný termín.

Po realizaci kurzu bude úkolem sociálních pracovníků pod vedením vedoucí SASRD vybrat místnost vhodnou k rozhovorům za účelem zjišťování potřeb. Místnost bude vybavena tak, aby odpovídala požadavkům uvedeným v metodice. Bude v ní také hrací koutek pro děti, protože klientky SASRD přicházejí do ambulance i se svými dětmi. Také na tuto fázi přípravy je vyhrazen čas dvou měsíců.

Po dokončení přípravy místnosti bude již možné přistoupit k používání metodiky. Proces přípravy používání navržené metodiky zabere pravděpodobně 10 měsíců.

Po dobu následujícího jednoho roku, kdy bude metodika používána, se zaměříme i na získávání zpětné vazby od pracovníků i klientů.

Po roce používání proběhne první evaluace metodiky, ve které podle zpětné vazby budou případně provedeny vhodné změny.

## 13 Analýza rizik a dopadů zavedení metodiky zjišťování potřeb klienta do praxe

U jednotlivých rizik bude v pěti úrovních hodnocena pravděpodobnost výskytu rizikové události a v pěti úrovních významnost jeho vlivu – dopad rizika. Metodika hodnocení je uvedena v níže uvedených tabulkách.

Tab. 1: Pravděpodobnost výskytu rizika

<b>RIZIKO – PRAVDĚPODOBNOST VÝSKYTU</b>			
ÚROVEŇ	OZNAČENÍ	ČÍSELNÉ VYJÁDRĚNÍ	INTERVAL PRAVDĚPODOBNOSTI
5	Téměř jisté	4,1-5,0	skoro vždy
4	Pravděpodobné	3,1-4,0	Pravděpodobně se vyskytne
3	Možné	2,1-3,0	Někdy se může vyskytnout
2	Nepravděpodobné	1,1-2,0	Vyskytnout se může, ale nemusí také vůbec
1	Téměř vyloučené	0,1-1,0	Vyskytuje se pouze ve výjimečných případech

Tab. 2: Významnost vlivu, dopadu rizika

<b>RIZIKO – VÝZNAMNOST VLIVU / DOPAD RIZIKA</b>			
ÚROVEŇ	OZNAČENÍ	ČÍSELNÉ VYJÁDRĚNÍ	INTERVAL PRAVDĚPODOBNOSTI
5	Katastrofický	4,1-5,0	Významná ztráta
4	Velmi významný	3,1-4,0	Významné poškození
3	Významný	2,1-3,0	Vyžaduje okamžité řešení
2	Drobný	1,1-2,0	Ovlivňuje pouze dílčí aktivity
1	Téměř nezatelný	0,1-1,0	Neovlivňuje znatelně fungování

U metodiky zjišťování potřeb klienta jsem identifikovala následující rizika:

- Sociální pracovníci nejsou ochotni měnit své zaběhlé postupy;

- Sociální pracovníci nezvládnou aplikaci techniky zobrazování vztahových sítí a historie životních událostí,
- Klienti nebudou ochotni sdílet důvěrné informace o svých rodinách nebo o své minulosti,
- Minimalizace rizik bude velmi náročná,
- Náklady na zavedení nové metodiky budou příliš vysoké,
- Metodiku se nepodaří uvést do praxe,

Jejich krajní poloha:

- Neochota měnit zaběhlé postupy má krajní polohu nespolupráci pracovníků při zavádění metodiky do praxe;
- Pracovníci nezvládnou techniky zobrazování má krajní polohu nemožnost tyto techniky používat, protože je žádný pracovník nebude schopen používat;
- Neochota klientů sdílet důvěrné informace má krajní polohu nemožnost používat zobrazovací techniky, protože v tomto případě nebude spolupracovat klient;
- Minimalizace rizik bude velmi náročná má krajní polohu, že někdo z pracovníků bude plně vytižen odstraňováním překážek a nebude se vůbec podílet na vlastním poslání SASRD;
- Příliš vysoké náklady mají krajní polohu platební neschopnost SASRD;
- Metodiku se nepodaří uvést do praxe má krajní polohu neefektivně vynaložené prostředky na její zavedení, nulový zisk.

Hodnocení rizik uvádím v tabulce č. 3. Úroveň rizika je dána součinem pravděpodobnosti a dopadu. Priorita je potom stanovena tzv. metodou semaforu. Úroveň rizika do 8 včetně je běžnou, od 9 do 15 je závažná a od 16 je kritická.

Tab. 3: Hodnocení identifikovaných rizik

IDENTIFIKOVANÉ RIZIKO	ANALÝZA			
	PRAVDĚPODOBNOST	DOPAD	ÚROVEŇ RIZIKA	PRIORITA
Neochota pracovníků	3	4	12	Závažná
Neschopnost pracovníků	2	3	6	Běžná
Neochota klientů	3	4	12	Závažná

<b>Náročná minimalizace rizik</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>Závažná</b>
<b>Příliš vysoké náklady</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>Běžná</b>
<b>Metodiku se nepodaří uvést do praxe</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>Běžná</b>

Žádné riziko jsem nevyhodnotila jako kritické. Jako závažná hodnotím rizika neochota pracovníků, neochota klientů a náročná minimalizace rizik.





## Závěr

Ve své práci jsem se věnovala metodice zjišťování potřeb klientů ze SVL v Brně se zaměřením na sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Nejprve jsem čtenáře uvedla do problematiky sociálně vyloučených lokalit, konkrétně v Brně. Seznámila jsem je s různými pohledy na chudobu a nástroji k jejímu měření. Problematiku sociální práce v sociálně vyloučených lokalitách jsem uvedla do souvislosti s teoriemi, metodami a technikami sociální práce a také se sociální politikou. Zmínila jsem také etické hledisko a zakotvení v současně platné legislativě.

Rešerší jsem postupně získala odborné materiály ke zvolenému tématu zjišťování potřeb klienta. Prohledávala jsem materiály dostupné na internetu a v Moravské zemské knihovně. Další zjišťování jsem uskutečnila formou dotazů na pracovníky SASRD v Brně, Teplicích a Litoměřicích. Výsledkem tohoto šetření je, že metodika konkrétně na zjišťování potřeb není k dispozici. Mé představě metodiky se nejvíce blíží Vyhodnocování potřeb dětí Nadace LUMOS, Metodika vyhodnocování. Je však sestavena pro pracovníky OSPOD, není tedy plně přenositelná do prostředí SASRD.

Metodika pro zjišťování potřeb klientů je dle mého názoru a na základě mých zjištění potřebná a důležitá. Pomáhá zodpovědět závažnou otázku, jakých změn je třeba v životě klienta dosáhnout, aby mohlo dojít ke zlepšení jeho životní situace. Je prvním krokem k vyhodnocení situace klienta, ze kterého potom vyplynou rozhodnutí pro další průběh sociální práce i života klienta.

Těžištěm mé práce je navržená Metodika na zjišťování potřeb klienta. Stěžejní technikou metodiky je polostrukturovaný rozhovor. Jádrem rozhovoru, které je rozhodující pro zjišťování potřeb, vychází z regionální karty JMK, nebo z karet potřeb, případně formuláře anamnéza rodiny. Moje práce popisuje další techniky, které jsou vhodné pro zjišťování potřeb, jako je pozorování a grafické zobrazování vztahů a historie životních událostí klienta. V závěru metodiky uvádím otázky Pavla Navrátila, kterými se mají zabývat sociální pracovníci pracující s romskými klienty. Jsou návodem, jak zohlednit specifika romského etnika z pohledu ekologické perspektivy.

Dále uvádím konkrétní kroky, jakými je možné metodiku zjišťování potřeb uvést do praxe.

A nakonec se věnuji analýze rizik a dopadů metodiky v cílovém prostředí.

Z časových důvodů se mi již nepodařilo provést pilotní ověření zavedení metodiky do praxe.

Problematika zjišťování potřeb je zajímavé a důležité téma. Při své práci na tomto tématu jsem došla k závěru, že by bylo vhodné důkladněji propracovat ekologickou perspektivu. Domnívám se, že tato teorie není v praxi SASRD dostatečně vytěžena a že by bylo dobré se o to pokusit.



## Bibliografie

- BECHYŇOVÁ, Věra a KONVIČKOVÁ, Marta. *Sanace rodiny*. Vydání třetí, aktualizované a doplněné. Praha: Portál, 2020. ISBN 978-80-262-1624-7.
- BECHYŇOVÁ, V.; KONVIČKOVÁ, M.; BOKOVÁ, L.; BOŤOVÁ, A.; FRAŇKOVÁ, A. et al. *Sanace je spolupráce, metodická doporučení*. Online. Praha: Nadace Sirius, 2011. Dostupné z: <https://www.nadacesirius.cz/soubory/ke-stazeni/Strep-sanace-je-spoluprace-metodicka-doporuceni.pdf>. [cit. 2023-11-05].
- ČADA, Karel; BÜCHLEROVÁ, Daniela; KORECKÁ, Zuzana a SAMEC, Tomáš. *Analýza sociálně vyloučených lokalit v ČR*. Online. Praha, 2015. Dostupné z: [https://www.gac.cz/userfiles/File/nase\\_prace\\_vystupy/Analýza\\_socialne\\_vyloucenych\\_lokalit\\_GAC.pdf](https://www.gac.cz/userfiles/File/nase_prace_vystupy/Analýza_socialne_vyloucenych_lokalit_GAC.pdf). [cit. 2023-11-05].
- ČERNÁ, Eliška (ed.). *Způsoby řešení bezdomovectví a vyloučení z bydlení: analýza a komparace situací ve Francii, Velké Británii a v České republice*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2016. ISBN 978-80-7464-852-6.
- DEVOL, Philip E. *Napredovanie vo svete, ktorý sotva prežíva: Budovanie zdrojov pre zlepšenie kvality života*. Denisa Francanová, překladatelka. Košice: Equilibria, 2010. ISBN 978-1-934583-48-7.
- DOSOUDILOVÁ, Kateřina. *Metodika case managementu*. Online. 2020. ISBN 978-80-7591-041-7. Dostupné z: [https://www.clovekvtsni.cz/media/publications/1462/file/metodika-case\\_ok\\_opr2.pdf](https://www.clovekvtsni.cz/media/publications/1462/file/metodika-case_ok_opr2.pdf). [cit. 2023-11-05].
- FEDERICHOVÁ, Miroslava; KALÍŠKOVÁ, Klára a ZAPLETALOVÁ, Lucie. *Chudoba a sociální dávky v sociálně vyloučených lokalitách*. Studie (Institut pro demokracii a ekonomickou analýzu). Praha: Národohospodářský ústav AV ČR, 2022. ISBN 978-80-7344-638-3.
- KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vydání osmé, v Portále sedmé. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1147-1.
- KREBS, Vojtěch; DURDISOVÁ, Jaroslava a ZAPLETALOVÁ, Lucie. *Sociální politika*. Studie (Institut pro demokracii a ekonomickou analýzu). Praha: Codex Bohemia, 2015. ISBN 978-80-7478-921-2.
- KROHE, Petr. *Mosty z chudoby ve středoevropském prostředí: metodika*. Zlín: Centrum pro komunitní práci, 2014. ISBN 978-80-87809-26-6.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Strategie a postupy v sociální práci*. Praha: Portál, 2022. ISBN 978-80-262-1952-1.
- MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

- NAVRÁTIL, Pavel. Antiopresivní přístupy v sociální práci s rodinou. Online. *Sociální práce*. 2020, roč. 20. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/antiopresivni-pristupy-v-socialni-praci-s-rodinami/>. [cit. 2023-11-05].
- NAVRÁTIL, Pavel. *Romové v české společnosti: jak se nám spolu žije a jaké má naše soužití vyhlídky*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-741-8.
- NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0.
- NAVRÁTIL, Pavel. Posouzení životní situace: úvod do problematiky. *Sociální práce*. 2007, roč. 2007, č. 1, s. 15. ISSN 1213-6204.
- PAYNE, Ruby K.; DEVOL, Philip a SMITH, Terie Dreussi. *Mosty z chudoby: strategie pro profesionály a kounity*. Košice: Equilibria, 2010. ISBN 978-80-89284-53-5.
- PROKOP, Daniel. *Slepé skvrny: o chudobě, vzdělávání, populismu a dalších výzvách české společnosti*. Třetí vydání. Brno: Host, 2022. ISBN 978-80-275-1078-8.
- RACEK, Jindřich; SOLAŘOVÁ, Hana a SVOBODOVÁ, Alena. *Vyhodnocování potřeb dětí: praktický průvodce : metodika vyhodnocování*. Praha: Lumos Foundation, c2014. ISBN 978-80-260-5521-1.
- ROSE, Wendy; DUTT, Ratna; MARCHANT, Ruth a JONES, Mary. *Assessing Children in Need and their Families: Practice Guidance*. Online. London: The Stationery Office, 2000. ISBN 011 322418 0. Dostupné z: [https://dera.ioe.ac.uk/id/eprint/15599/1/assessing\\_children\\_in\\_need\\_and\\_their\\_families\\_practice\\_guidance\\_2000.pdf](https://dera.ioe.ac.uk/id/eprint/15599/1/assessing_children_in_need_and_their_families_practice_guidance_2000.pdf). [cit. 2023-11-05].
- TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-680-3.
- Etický kodex sociálních pracovníků a členů Profesionálního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR*. 2017. Dostupné z: <https://profesni-svaz-socialnich-pracovniku.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etický%20kodex.pdf>. [cit. 2023-11-05].
- Sociální šetření a posouzení situace klienta v sociálním bydlení. Online. *Sociální práce*. 2022, s. 2022. ISSN 1805-885X. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/socialni-setreni-a-posouzeni-situace-klienta-v-socialnim-bydleni/>. [cit. 2023-11-05].
- DEPARTMENT OF HEALTH, LONDON. *Assessing Children in Need and their Families: Practice Guidance*. Online. 2000. Dostupné z: [https://dera.ioe.ac.uk/id/eprint/15599/1/assessing\\_children\\_in\\_need\\_and\\_their\\_families\\_practice\\_guidance\\_2000.pdf](https://dera.ioe.ac.uk/id/eprint/15599/1/assessing_children_in_need_and_their_families_practice_guidance_2000.pdf). [cit. 2023-11-05].
- MPSV. *Doporučený postup č. 5/2019 Jednání se zájemcem o sociální službu*. Online. 2019. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Doporučený+postup+č.+5+-+Jednání+se+zájemcem+o+sociální+službu.pdf/2d9d871b-61b5-c2f1-7369-12b8545ec3c6>. [cit. 2023-11-05].

- FÉDÉRATION EUROPÉENNE D'ASSOCIATIONS NATIONALES TRAVAILLANT AVEC LES SANS-ABRI AISBL. *ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR*. Online. 2005. Dostupné z: [https://www.feantsa.org/download/cz\\_\\_\\_8621229557703714801.pdf](https://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf). [cit. 2023-11-05].
- MPSV. *Průvodce formuláři vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny a individuálního plánu ochrany dítěte*. 2020. 2020. Dostupné z: [mps.v.cz/documents/20142/225508/Průvodce+formuláři+vyhodnocení\\_IPOD\\_MPSV\\_2020\\_fin.pdf/fb6450cf-5887-9518-5eb7-ac51da6efdb5](https://mps.v.cz/documents/20142/225508/Průvodce+formuláři+vyhodnocení_IPOD_MPSV_2020_fin.pdf/fb6450cf-5887-9518-5eb7-ac51da6efdb5). [cit. 2023-11-05].
- MEZINÁRODNÍ FEDERACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ. *Prohlášení o etických zásadách globální sociální práce*. 2018. Dublin, Irsko, 2018. Dostupné také z: <https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/>.
- MPSV. *Nástroje pro přehlednější vyhodnocování situace dítěte a rodiny*. Praha, 2020. Dostupné také z: <https://www.pravonadetstvi.cz/files/files/Nastroje-pro-OSPOD-final.pdf>.
- Úplné znění Ústavního zákona České národní rady č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky: Úplné znění Usnesení České národní rady č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky : některé další související právní předpisy*. Vydání: osmnácté. Praha: Armex Publishing, 2023. ISBN 978-80-87451-92-2.



## Seznam tabulek

Tab. 1: Pravděpodobnost výskytu rizika.....	61
Tab. 2: Významnost vlivu, dopadu rizika.....	61
Tab. 3: Hodnocení identifikovaných rizik .....	62





## Seznam příloh

Příloha 1: Otázky, které by si sociální pracovníci měli klást při práci s příslušníky romské menšiny .....	75
Příloha 2: Karty potřeb .....	78



## Přílohy

Příloha 1: Otázky, které by si sociální pracovníci měli klást při práci s příslušníky romské menšiny

Tím, že vezmeme v úvahu níže uvedené otázky, zohledňujeme faktory sociálního fungování, respektive rysy životní situace klienta (Navrátil, 2003, s. 200-202):

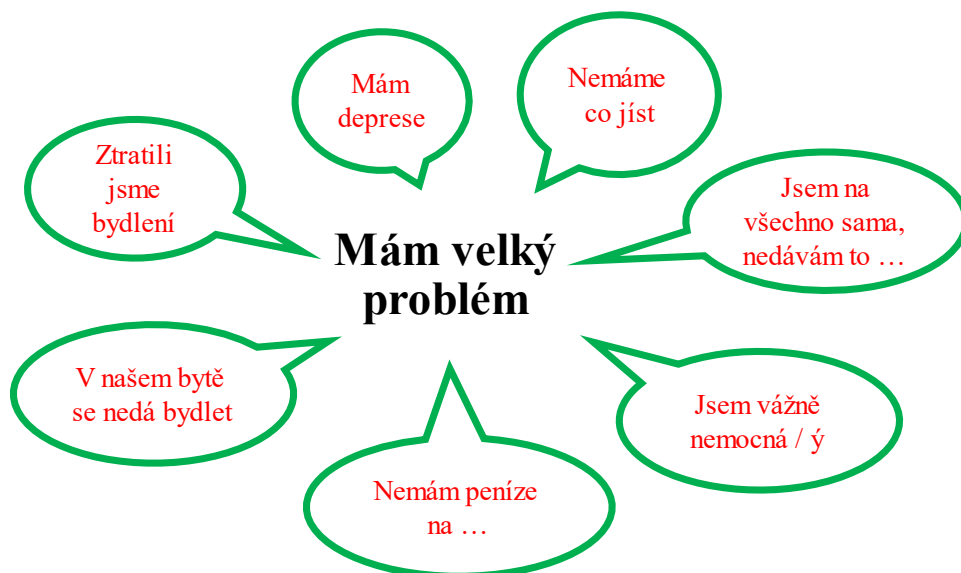
- Které požadavky prostředí jsou pro romského klienta obtížně zvládnutelné v důsledku jeho kulturní odlišnosti a jaké problémy z toho pro něj plynou? Které požadavky romský klient buď navzdory, nebo naopak díky své kulturní odlišnosti zvládá?
- Které požadavky prostředí jsou pro romského klienta obtížně zvládnutelné v důsledku jeho odcizení a nedůvěry vůči většinové společnosti a jejím institucím a jaké problémy z toho pro něj plynou? Čí požadavky romský klient přijímá s důvěrou a snaží se je naplnit?
- Na jaké předsudky o svých tělesných a kulturních zvláštěnostech romský klient naráží a jaké problémy z toho pro něj plynou? Čemu tyto předsudky přisuzuje a jakou úlohu ve vlastním životě jim připisuje? Na jaké předsudky může klient narazit v kontaktu se sociálními pracovníky a jak to může ovlivnit jeho schopnost zvládat situaci?
- Ke kterým příležitostem a možnostem uspokojit své potřeby má romský klient ztížený přístup a jaké problémy z toho pro něj plynou? Které specifické potřeby plynoucí z představ menšinové kultury je pro romského klienta obtížné nebo riskantní uspokojovat? Které příležitosti a možnosti uspokojit potřeby považuje menšinový klient za dostupné?
- Má romský klient nesnáze s uplatněním svých přání a požadavků a jaké problémy z toho pro něj plynou? Kam se se svými požadavky a přáními bez problémů obrací a proč?
- Má romský klient psychické nebo vztahové problémy, které plynou z jeho zkušenosti s menšinovým postavením, prožitků „dvojití identity“, pocitů odcizení apod.? Má tento klient psychické problémy, které přímo nesouvisí s jeho členstvím v romské komunitě? Jak oba typy psychických problémů ovlivňují jeho schopnost vypořádat se s očekáváním okolí?
- Vyplývají z kulturních zvláštností, osobní zkušenosti nebo menšinové příslušnosti klienta nějaké přednosti, které by se mohly stát zdrojem jeho lepšího sociálního fungování?
- Má životní situace romského klienta nějaké zcela ojedinělé, přesto však důležité rysy, které je potřeba vzít při řešení jeho problémů v úvahu?

- Jaké informace, poznatky, služby nebo prožitky romský klient potřebuje, aby překonal omezení a využil potenciál přednosti, které vyplývají z jeho životní situace? Jsou právě tyto informace, poznatky, služby nebo prožitky k dispozici? Je možné je zprostředkovat? Pokud ne, co je nutné udělat pro to, aby to možné bylo? Je třeba udělat něco pro to, aby menšinový klient byl schopen takto nabídnuté příležitosti využít ve prospěch svého sociálního fungování?
- Odpovídají služby, které mohu jako sociální pracovník klientovi nabídnout nebo zprostředkovat, jeho představám o vhodné pomoci? Nenaráží jejich využití na nějaké kulturní nebo postojoyé zábrany? Je možné služby, které nabízím, těmto případným zábranám přizpůsobit?



## Příloha 2: Karty potřeb

Příloha 2 obsahuje 28 karet potřeb. Byly vytvořeny proto, aby mohly být dány klientům. Klient si z nich sám vybere problém, který považuje za závažný a chce jej s podporou sociální služby řešit. Návod k použití karet potřeb je uveden v kapitole 10.2.



Karta 1 Mám velký problém



Karta 2 Nevycházím s penězi



Karta 3 Nerozumím nákladům na bydlení



Karta 4 Mám zdravotní problémy



Karta 5 Necítím se v bezpečí



Karta 6 Nikdo se mě nezastane





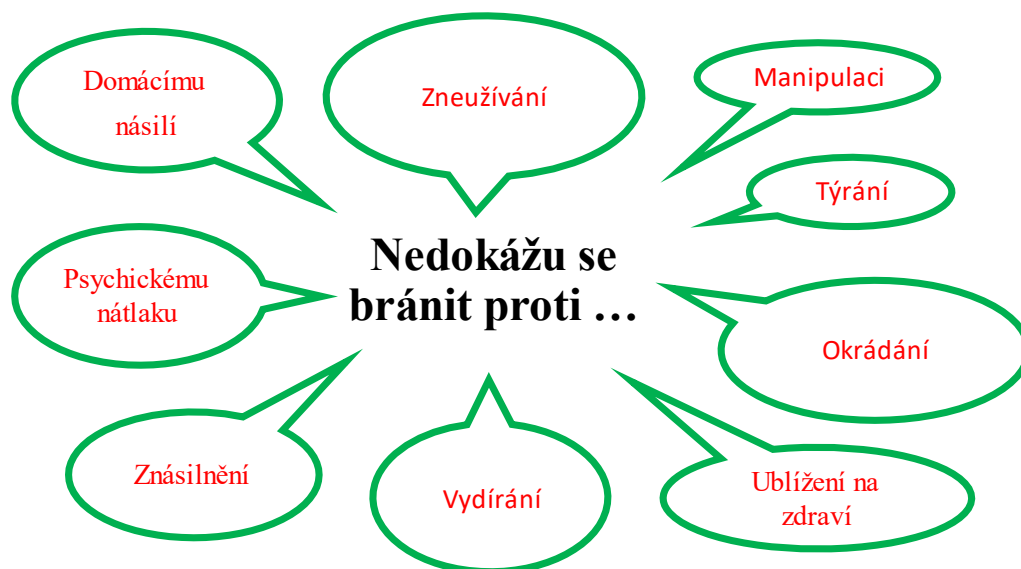
Karta 7 Moje spiritualita



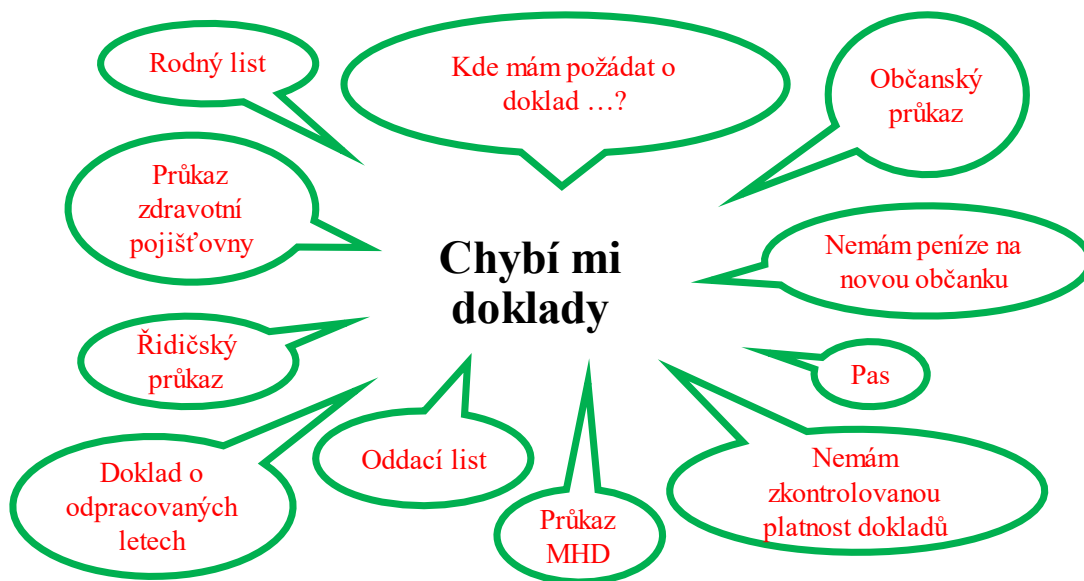
Karta 8 Jsme fungující rodinou?



Karta 9 Setkávám se s kriminalitou



Karta 10 Nedokážu se bránit proti ...



Karta potřeb 11 Chybí mi doklady



Karta potřeb 12 Mám starost o své dítě



Karta potřeb 13 Problémy v péči o děti



Karta potřeb 14 Bydlení není vyhovující



Karta potřeb 15 Potřebuji podnájem



Karta potřeb 16 Chci mít čistou a pěknou domácnost



Karta potřeb 17 Nemohu najít práci



Karta potřeb 18 Co mám udělat, abych neztratil(a) práci

**Chci lépe  
placenou práci,  
naučím se:**

Udělám  
si kurz

... pracovat na počítači

... mluvit anglicky

... pracovat s internetem

... psát dopisy v češtině

... psát e-maily

Karta potřeb 19 Chci lépe placenou práci, naučím se:

Kolik mi zůstane  
peněz, když požádám  
o oddlužení?

Nemám na  
splácení  
dluhu

Chci  
požádat o  
oddlužení

**Mám dluhy,  
pronásleduje mě exekutor**

Neznám  
své dluhy

Moje dluhy  
jsou příliš  
velké

Kvůli dluhům nemohu  
pracovat na smlouvu

Karta potřeb 20 Mám dluhy, pronásleduje mě exekutor



Karta potřeb 21 Nevím si rady se závislostí



Karta potřeb 22 Vyvíjí se mé dítě zdravě?





Karta potřeb 23 Co se mi v péči o dítě nedaří



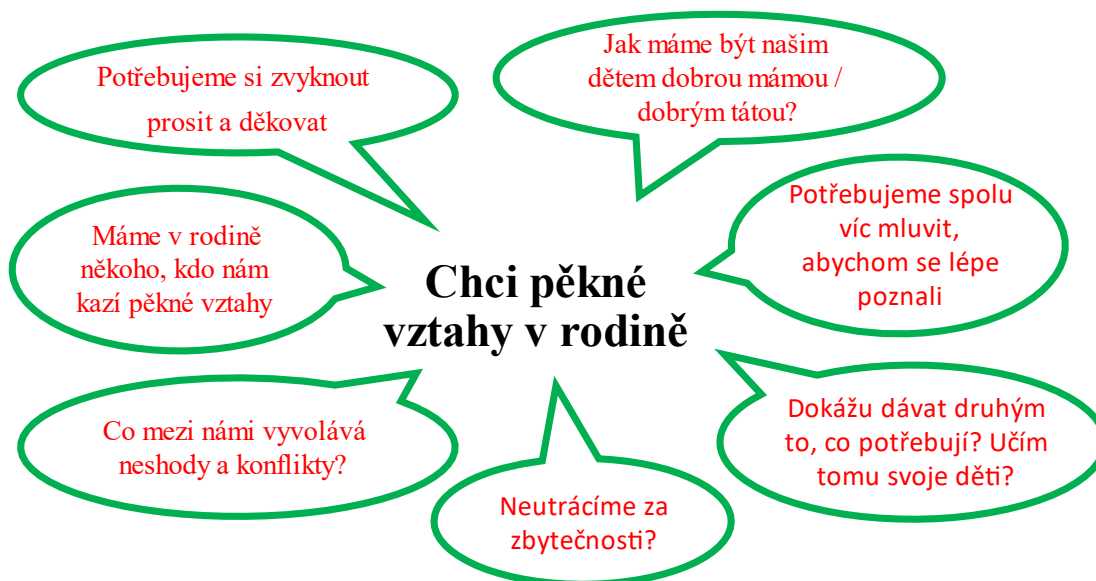
Karta potřeb 24 Chci pomoci naučit mé dítě



Karta potřeb 25 Problém v komunikaci



Karta potřeb 26 Chci zdravé vztahy ve společnosti



Karta potřeb 27 Chci pěkné vztahy v rodině



Karta potřeb 28 Rodina nefunguje



## **Anotace**

Bakalářská práce se zabývá metodami, kterými lze zjišťovat potřeby rodin ze sociálně vyloučených lokalit. Konkrétně se zaměřuje na lokality oblasti Brno-město a služby, které poskytují sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Dává do souvislosti teorie a metody sociální práce, etiku sociální práce a sociální politiku s tématem zjišťování potřeb. Krátce shrnuje způsoby, jakými jsou zjišťovány potřeby v sociálně aktivizačních službách pro rodiny s dětmi v Brně, Teplicích a Litoměřicích a doplňuje tento pohled také o příklad zjišťování potřeb ve Velké Británii. Uvádí limity současného řešení a navrhuje metodiku zjišťování potřeb, která přispěje ke zvýšení profesionality terénních sociálních pracovníků v této oblasti.

The bachelor thesis deals with methods that can be used to determine the needs of families from socially excluded localities. Specifically, it focuses on the localities of the Brno-město area and services that provide social activation services for families with children. It relates theories and methods of social work, ethics of social work and social policy to the topic of identifying needs. It briefly summarises the ways in which needs are identified in social activation services for families with children in Brno, Teplice and Litoměřice and complements this perspective with an example of needs identification in the UK. It points out the limits of the current solution and proposes a methodology for identifying needs that will contribute to increasing the professionalism of field social workers in this area.